กลุ่มที่ 2

บทความระดับชาติ

สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ห้องที่ 1:

นิติศาสตร์

ขอบเขตอำนาจและการจัดการข้อพิพาทก่อนแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศไทย

COMPETENCE TO ADMINISTER AN ARBITRATION BEFORE CONSTITUTING THE TRIBUNAL OF THE ARBITRATION INSTITUTES IN THAILAND

สิทธิ โสภณภิรมย์

กลุ่มวิชากฎหมายมหาชน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: sitti.sop@spumail.net

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสิต อินทมาโน

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: nisit.in@spu.ac.th

บทคัดย่อ

"สถาบันอนุญาโตตุลาการ" เป็นหน่วยงานหรือสถาบันที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการด้านการระงับข้อพิพาททางอนุญาโตตุลาการ มีอำนาจในการดำเนินการต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินกระบวนพิจารณาในชั้นอนุญาโตตุลาการสามารถกระทำการต่อไปได้ สถาบันอนุญาโตตุลาการจึงต้องมีความเป็นกลางและความเป็นอิสระเพื่อเป็นหลักประกันการจัดการข้อพิพาทอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรม ในขณะที่สถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยหลายแห่ง มีสถานะเป็นส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ ทำให้ความสัมพันธ์ในสัญญาอนุญาโตตุลาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยยังไม่สอดคล้องกับหลักสากลและไม่เหมาะสมกับลักษณะขอบเขตอำนาจและการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อรูปแบบวิธีการคัดค้านขอบเขตอำนาจและการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการก่อนการแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการ

ผลจากการศึกษาพบว่า สมควรส่งเสริมและผลักดันให้สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นหน่วยงานอิสระไม่มีสถานะเป็นหรืออยู่ในสังกัดส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ รวมถึงแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 โดยยกร่างบทบัญญัติเพื่อรับรองความมีอยู่และอำนาจของสถาบันอนุญาโตตุลาการให้มีความชัดเจน รวมถึงบทบัญญัติว่าด้วยกระบวนการชั้นพิจารณาอนุญาโตตุลาการที่เกี่ยวกับการเริ่มต้นกระบวนพิจารณาหรือเสนอข้อพิพาทซ้อนหรือการดำเนินกระบวนพิจารณาทางอนุญาโตตุลาการซ้ำเพื่อป้องกันแก้ไขมิให้เกิดการดำเนินกระบวนพิจารณาแบบคู่ขนาน

คำสำคัญ: สถาบันอนุญาโตตุลาการ, การดำเนินกระบวนพิจารณาแบบคู่ขนาน

ABSTRACT

"Institutional Arbitration" is an agency or institution established to provide arbitration dispute resolution services, it can take any action necessary to enable the arbitration proceedings to continue. Therefore, the arbitral institution must be impartial and independent to guarantee fair and just dispute resolution. Many arbitral institutions in Thailand are in forms of either government agencies or affiliated with government. With this regards, the relationship between the party and the arbitration institute in Thailand is inconsistent with international standards. Therefore, it is not suitable for the jurisdiction and dispute management of the international arbitration institution. Furthermore, the process could affect the method of objecting to the jurisdiction and handling of disputes of the arbitration institution before the appointment of the arbitral tribunal.

The study results found that it is expedient to promote and encourage the arbitration institution to be an independent agency, not having the status of or being affiliated with a government agency or a government agency by itself. Including modification of the Arbitration Act B.E. 2545 by drafting provisions to certify the existence and powers of the arbitration institution. All of which include the provision of arbitration proceedings relating to the initiation of proceedings, the submission of a double dispute, or the re-arrangement of arbitration proceedings as the goal to mitigate the issue of Parallel Proceedings.

Keywords: Arbitration Institution, Parallel Proceedings

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการด้านการระงับข้อพิพาททางอนุญาโตตุลาการ โดยขอบเขตอำนาจการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการจะขึ้นอยู่กับข้อสัญญาอนุญาโตตุลาการที่คู่สัญญาตกลงกันให้มอบข้อพิพาทของตนให้อยู่ภายใต้การจัดการของสถาบันอนุญาโตตุลาการแห่งใด ซึ่งในขณะนี้ได้มีการจัดตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการขึ้นอย่างแพร่หลายในหลายประเทศ โดยสถาบันอนุญาโตตุลาการเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการจัดการข้อพิพาทและการดำเนินการทางอนุญาโตตุลาการ รวมถึงประเทศไทยก็ได้มีการจัดตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการเพื่อให้บริการด้านอนุญาโตตุลาการหลายแห่ง เช่น สถาบันอนุญาโตตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม (Thai Arbitration Institute หรือ TAI) สถาบันอนุญาโตตุลาการ (Thailand Arbitration Center หรือ THAC) และสำนักงานสภาอนุญาโตตุลาการการค้าไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย เป็นต้น

แม้มีกรณีจัดตั้งสถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยขึ้นหลายแห่ง แต่เมื่อพิจารณาบทบัญญัติของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการของประเทศไทยแล้ว ปรากฏว่าไม่มีบทบัญญัติที่เป็นการรับรองสถานะทางอำนาจของสถาบันอนุญาโตตุลาการไว้โดยชัดเจน ประกอบกับสถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยส่วนใหญ่ถูกจัดตั้งขึ้นโดยส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ และมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร หากสัญญาอนุญาโตตุลาการไม่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะระบุมอบข้อพิพาทให้อยู่ภายใต้การจัดการของสถาบันแห่งใดเป็นสำคัญ ย่อมมีโอกาสเกิดความสับสนหรือทับซ้อนของเขตอำนาจระหว่างสถาบันอนุญาโตตุลาการต่างแห่งกันได้ ซึ่งจะเป็นการเอื้อให้เกิดกรณีที่คู่สัญญาสามารถเลือกใช้สิทธิมอบข้อพิพาทต่อสถาบันอนุญาโตตุลาการแห่งใดก็ได้ (Forum Shopping) ที่เห็นว่าตนจะได้รับประโยชน์สูงสุด

ย่อมเสี่ยงต่อการก่อให้เกิดข้อพิพาทใหม่ขึ้น อีกทั้งไม่ปรากฏวิธีการจัดการข้อพิพาทดังกล่าวไว้เป็นการเฉพาะโดยชัดแจ้ง ทำให้ศาลจำต้องนำวิธีการทางกฎหมายอื่นมาใช้บังคับ[1] ซึ่งไม่สอดคล้องกับหลักการสากล

อย่างไรก็ตาม การโต้แย้งคัดค้านการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการนั้น ศาลปกครองสูงสุดได้มีแนวการวินิจฉัยตามคำสั่งที่ 1/2562, 2/2562 และ 3/2562 โดยวินิจฉัยว่า คำสั่งของสถาบันอนุญาโตตุลาการที่ให้รับคำเสนอข้อพิพาทไว้พิจารณาเป็นคำสั่งทางปกครอง แต่เป็นเพียงการเริ่มต้นกระบวนการระงับข้อพิพาทเท่านั้น เมื่อคณะอนุญาโตตุลาการยังมิได้วินิจฉัยขอบเขตอำนาจของตนตามมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ผู้ร้องจึงยังไม่สามารถโต้แย้งต่อศาลปกครองได้[2] ซึ่งหากถือตามแนวคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้วย่อมมีผลให้การโต้แย้งคัดค้านการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการจะกระทำได้ต่อเมื่อมีการตั้งคณะอนุญาโตตุลาการแล้วเท่านั้น จึงอาจทำให้เกิดสภาวะการดำเนินกระบวนพิจารณาแบบคู่ขนาน (Parallel Proceedings) ซึ่งการยอมรับให้คู่สัญญาสามารถดำเนินกระบวนพิจารณาเช่นนั้นได้ย่อมเป็นการสร้างบรรทัดฐานที่เป็นปัญหาต่อความเป็นเอกภาพของกระบวนพิจารณาชั้นอนุญาโตตุลาการ ตลอดจนปัญหาการยอมรับและการบังคับตามคำชี้ขาดเหล่านั้น นอกจากนั้น คู่สัญญายังต้องรับภาระจากค่าธรรมเนียมการบริการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ตลอดจนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินกระบวนพิจารณาชั้นอนุญาโตตุลาการอีกเป็นจำนวนมาก รวมถึงสูญเสียเวลาจากการดำเนินการที่ล่าช้าออกไป

การพิจารณาสถานะทางกฎหมายของสถาบันอนุญาโตตุลาการจึงเป็นตัวแปรที่กำหนดรูปแบบวิธีการคัดค้านขอบเขตความสามารถในการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการ ในขณะที่กฎหมายและข้อบังคับว่าด้วยอนุญาโตตุลาการและสถาบันอนุญาโตตุลาการในต่างประเทศที่เกี่ยวกับการวินิจฉัยขอบเขตอำนาจและการจัดการข้อพิพาทก่อนแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการได้กำหนดวิธีการจัดการต่อปัญหาดังกล่าวแตกต่างจากแนววินิจฉัยตามคำสั่งศาลปกครองสูงสุด ดังนั้น จึงสมควรต้องมีการศึกษาทบทวนกฎหมายและข้อบังคับว่าด้วยอนุญาโตตุลาการและสถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศไทย เพื่อกำหนดขอบเขตอำนาจของสถาบันอนุญาโตตุลาการให้เกิดความชัดเจนและกำหนดรูปแบบและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสำหรับการโต้แย้งคัดค้านการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการก่อนมีการแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงกฎหมายและข้อบังคับสถาบันอนุญาโตตุลาการที่เกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการ สถาบันอนุญาโตตุลาการ หลักความสมบูรณ์และอำนาจของอนุญาโตตุลาการ ขอบเขตอำนาจและการจัดการข้อพิพาทก่อนแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ สถานะความเป็นนิติบุคคลของรัฐและนิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน คำสั่งทางปกครอง การดำเนินกระบวนพิจารณาหลายแห่งและทฤษฎีกฎหมายที่ใช้ในการจัดการ กรณีที่อาจดำเนินกระบวนพิจารณาหลายแห่งของต่างประเทศและประเทศไทย

2.เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจและการจัดการข้อพิพาทก่อนแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศไทย

---

[1] โปรดดู คำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 1/2562, 2/2562 และ 3/2562

[2] มณฑล อรรถบลยุคล. (2564). พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 ฉบับอ้างอิง. กรุงเทพ: วิญญูชน. หน้า 70.

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเอกสาร (Document Research) จากเอกสารภาษาไทยและเอกสารภาษาต่างประเทศ โดยทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์จากหนังสือ วิทยานิพนธ์ งานศึกษาทางวิชาการ บทความทางวิชาการ เอกสารการค้นคว้าทางอิเล็กทรอนิกส์ บทบัญญัติของกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนกรณีศึกษาทางด้านอนุญาโตตุลาการทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ

4. ผลการวิจัย

ปัญหาเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจและการจัดการข้อพิพาทก่อนแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศไทย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์แบ่งสภาพปัญหาออกเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับสถานะความเป็นส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

หลักการทั่วไป สถาบันอนุญาโตตุลาการควรเป็นอิสระและไม่อยู่ภายใต้สังกัดของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐเพื่อเป็นหลักประกันความเชื่อมั่นในความเป็นอิสระและความเป็นกลางของสถาบันอนุญาโตตุลาการ[3] ซึ่งข้อมูลจากการศึกษาที่มาและการจัดรูปแบบองค์กรของสถาบันอนุญาโตตุลาการในต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็น ศาลอนุญาโตตุลาการระหว่างประเทศแห่งลอนดอน (The London Court of International Arbitration หรือ LCIA) สถาบันอนุญาโตตุลาการของหอการค้าสต็อกโฮล์ม (The Arbitration Institute of the Stockholm Chamber of Commerce หรือ SCC) และศูนย์อนุญาโตตุลาการนานาชาติสิงคโปร์ (Singapore Institute Arbitration Centre หรือ SIAC) ล้วนเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยภาคเอกชนทั้งสิ้น ในขณะที่สถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยส่วนใหญ่ยังคงมีสถานะของการเป็นส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการส่งเสริมการแข่งขันด้านการระงับข้อพิพาททางอนุญาโตตุลาการของประเทศไทยในระดับสากล

ทั้งนี้ หากพิจารณาวัตถุประสงค์และแนวคิดของการอนุญาโตตุลาการที่เกิดขึ้นจากระบบทุนนิยมเพื่อเป็นเครื่องมือการระงับข้อพิพาทของกลุ่มเศรษฐกิจ และต่อมาได้ถูกยอมรับให้มีบทบาทเป็นเครื่องมือสำหรับการปกป้องคุ้มครองนักลงทุนต่างชาติจากนโยบายชาตินิยมหรือการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมของประเทศผู้รับการลงทุนภายใต้กลไกการระงับข้อพิพาทระหว่างนักลงทุนกับรัฐ (Investor-State Dispute Settlement หรือ ISDS) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าแนวคิดของการใช้อนุญาโตตุลาการในปัจจุบันมิได้จำกัดแต่เพียงเพื่อความสะดวกรวดเร็วดังเช่นสมัยก่อน แต่ได้รับการพัฒนาไปพร้อมกับสังคมที่มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ความเจริญทางเศรษฐกิจได้แผ่ขยายออกไปเป็นการค้าการลงทุนระหว่างประเทศ การอนุญาโตตุลาการจึงถูกนำมาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการระงับข้อพิพาทที่ไม่ตกอยู่ภายใต้อาณัติของประเทศคู่สัญญา สภาวะที่สถาบันอนุญาโตตุลาการยังคงมีสถานะเป็นส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐจึงไม่ตอบสนองต่อมุมมองของแนวคิดแบบทุนนิยม แต่สะท้อนถึงแนวคิดแบบสังคมนิยมที่ซ่อนอยู่ ซึ่งอาจไม่เป็นผลดีต่อเอกชนผู้ลงทุนมากนัก โดยข้อคิดดังกล่าวนี้มิได้จำกัดแต่เพียงการลงทุนระหว่างประเทศแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่ยังปรากฏอยู่ในบริบทของสัญญาภายในประเทศด้วย

กรณีจึงอาจกล่าวได้ว่า สถาบันอนุญาโตตุลาการส่วนใหญ่ในประเทศไทยจัดตั้งขึ้นโดยส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐและมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน อันเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของ

---

[3] ไชยวัฒน์ บุนนาค. (2554). อนุญาโตตุลาการ ทฤษฎีและปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไข. กรุงเทพ: โรงพิมพ์เดือนตุลา. หน้า 27.

คู่สัญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เป็นสัญญาระหว่างรัฐและนักลงทุนต่างชาติที่จะใช้การระงับข้อพิพาททางอนุญาโตตุลาการภายใต้การจัดการของสถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศไทย

2) ปัญหาจากความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนร่วมในสัญญาอนุญาโตตุลาการตามแนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุด

ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยเห็นว่า อนุญาโตตุลาการเป็นผู้ใช้อำนาจกึ่งตุลาการ (Quasi-Judicial) ประกอบอำนาจตามสัญญาอนุญาโตตุลาการ ส่วนสถาบันอนุญาโตตุลาการมีบทบาทเชิงสนับสนุนการอนุญาโตตุลาการ โดยการดำเนินการของสถาบันมีลักษณะเป็นการใช้อำนาจชั่วคราว (Interim) ก่อนมีการแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการเท่านั้น ประกอบกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการและความเห็นของนักนิติศาสตร์และนักวิชาการหลายท่านยังมีความเห็นสอดคล้องกันว่า อนุญาโตตุลาการมีลักษณะเป็นการใช้อำนาจทางตุลาการ (Judicial Way) หรืออำนาจกึ่งตุลาการ (Quasi-Judicial Way) ซึ่งศาลปกครองสูงสุดได้วินิจฉัยต่อไปว่าการใช้อำนาจของนายทะเบียนในการพิจารณาสั่งรับหรือไม่รับคำขอเริ่มต้นคดีเป็นการเริ่มกระบวนการให้มีการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ การใช้อำนาจของนายทะเบียนดังกล่าวจึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอนุญาโตตุลาการซึ่งควรเป็นการใช้อำนาจประเภทหรือทำนองเดียวกัน ดังนั้น การใช้อำนาจของนายทะเบียนในการพิจารณาสั่งรับหรือไม่รับคำขอเริ่มต้นคดีจึงเป็นการใช้อำนาจทางตุลาการหรืออำนาจกึ่งตุลาการ โดยมิได้เป็นการใช้อำนาจทางปกครอง

แนววินิจฉัยตามคำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 1/2562, 2/2562 และ 3/2562 เป็นการพิจารณาเพียงสถานะความเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมหาชนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทำให้การกระทำใดๆ ของนิติบุคคลตามกฎหมายมหาชนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกลายเป็นการกระทำทางปกครองเสียทั้งสิ้น ผลแห่งการนี้ย่อมทำให้การโต้แย้งคัดค้านการกระทำทั้งหลายของสถาบันอนุญาโตตุลาการต้องตกอยู่ภายใต้การตรวจสอบโดยศาลปกครองเท่านั้น ซึ่งจะทำให้ข้อพิพาทอาจไม่ได้รับการวินิจฉัยจากศาลที่มีเขตอำนาจเหนือสัญญาโดยแท้จริงและไม่ได้รับการแก้ไขเยียวยาด้วยนิติวิธีที่เหมาะสม และยังส่งผลกระทบต่อรูปแบบวิธีการคัดค้านการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการต่อไปด้วย

3) ปัญหาการดำเนินกระบวนพิจารณาแบบคู่ขนาน (Parallel Proceedings) ภายใต้การจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการมากกว่าหนึ่งแห่ง

การดำเนินกระบวนพิจารณาแบบคู่ขนาน (Parallel Proceedings) ซึ่งหมายถึง การดำเนินกระบวนพิจารณาโดยหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ตัดสินคดีทับซ้อนกันโดยยังไม่มีตัดสินหรือวินิจฉัยชี้ขาดในกระบวนพิจารณาอันใดอันหนึ่ง ซึ่งแม้ว่ากฎหมายว่าด้วยอนุญาโตตุลาการของประเทศไทยจะได้รับหลักวินิจฉัยขอบเขตอำนาจของตนเอง (Principle of Competence-Competence) โดยปรากฏตามมาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 แต่บทบัญญัติดังกล่าวคงใช้บังคับได้เพียงกรณีที่มีกระบวนพิจารณาในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นระหว่างศาลกับคณะอนุญาโตตุลาการซึ่งเป็นองค์กรที่แตกต่างกันเท่านั้น โดยไม่สามารถอนุโลมปรับใช้กับกรณีการดำเนินกระบวนพิจารณาแบบคู่ขนาน (Parallel Proceedings) ในเรื่องเดียวกันซึ่งเกิดขึ้นภายใต้การจัดการของสถาบันอนุญาโตตุลาการตั้งแต่สองแห่งขึ้นไป นอกจากนั้น พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ยังไม่ปรากฏบทบัญญัติห้ามการใช้สิทธิซ้อนหรือการดำเนินกระบวนพิจารณาแบบคู่ขนาน (Parallel Proceedings)

ระหว่างสถาบันอนุญาโตตุลาการด้วยกันเอง รวมถึงไม่มีข้อกำหนดให้นำบทบัญญัติว่าด้วยฟ้องซ้อนหรือการดำเนินกระบวนพิจารณาซ้ำตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาใช้บังคับโดยอนุโลมด้วย[4]

4) ปัญหาการคัดค้านการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการก่อนการแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการตามแนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุด

การคัดค้านการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยไม่มีบทบัญญัติของกฎหมายกำหนดไว้โดยชัดแจ้งและเป็นที่ยุติโดยสมบูรณ์ แต่มีคำสั่งศาลปกครองสูงสุดที่ 1/2562, 2/2562 และ 3/2562 วางบรรทัดฐานการคัดค้านการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการโดยกำหนดให้ต้องยื่นให้คณะอนุญาโตตุลาการชี้ขาดเขตอำนาจก่อนตามมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 อันเป็นการดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหายในเรื่องที่กำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว ตามมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ซึ่งกรณีแตกต่างจากการคัดค้านการจัดการข้อพิพาทในต่างประเทศที่สถาบันอนุญาโตตุลาการจะอ้างเรื่อง สัญญาอนุญาโตตุลาการและข้อบังคับของสถาบัน โดยอยู่บนพื้นฐานความสัมพันธ์ในลักษณะสัญญาและคำสั่งเช่นนั้นย่อมผูกพันคู่สัญญาด้วย

5. อภิปรายผล

สถาบันอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยส่วนใหญ่มีสถานะของการเป็นส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการส่งเสริมการแข่งขันด้านการระงับข้อพิพาททางอนุญาโตตุลาการของประเทศไทยในระดับสากล ซึ่งสถานะทางกฎหมายของสถาบันอนุญาโตตุลาการดังกล่าวไม่สอดคล้องกับหลักการความเป็นอิสระและความเป็นกลางของสถาบันอนุญาโตตุลาการที่ควรเป็นอิสระและไม่อยู่ภายใต้สังกัดของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ

ประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนร่วมในสัญญาอนุญาโตตุลาการตามแนวคำวินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุด ซึ่งได้วางบรรทัดฐานว่าสถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้น ส่วนคณะกรรมการสถาบันอนุญาโตตุลาการผู้อำนวยการและนายทะเบียนของสถาบันอนุญาโตตุลาการมีฐานะเป็น “เจ้าหน้าที่ของรัฐ” นั้น มีลักษณะไม่สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินการและการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการ รวมถึงหลักสากล และทำให้เกิดผลกระทบต่อคู่สัญญาที่จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดก่อนการฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ซึ่งผลแห่งการนี้ย่อมทำให้คู่สัญญาไม่สามารถโต้แย้งอำนาจจัดการของสถาบันอนุญาโตตุลาการได้ก่อนมีการแต่งตั้งคณะอนุญาโตตุลาการ จึงเห็นสมควรให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลักเกณฑ์ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

---

[4] พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 มาตรา 25 วรรคท้าย บัญญัติให้คณะอนุญาโตตุลาการอาจนำประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งว่าด้วยพยานหลักฐานมาใช้โดยอนุโลมเท่านั้น

6. ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) เห็นควรให้มีการส่งเสริมและผลักดันให้สถาบันอนุญาโตตุลาการเป็นหน่วยงานอิสระไม่สังกัดส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่อเป็นหลักประกันและส่งเสริมภาพลักษณ์และศักยภาพด้านการแข่งขันในธุรกิจการอนุญาโตตุลาการในภูมิภาค

2) เห็นควรให้มีการกำหนดและบังคับใช้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนร่วมในสัญญาอนุญาโตตุลาการให้สอดคล้องกับหลักสากล โดยตั้งอยู่บนหลักความสัมพันธ์ทางสัญญาซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินการและการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการอย่างแท้จริง โดยเฉพาะการไม่ถูกจำกัดหรือกีดกันโดยขั้นตอนการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง และยังทำให้ข้อพิพาทได้รับการพิจารณาตรวจสอบโดยองค์กรที่เหมาะสม

3) เห็นควรให้มีการยกร่างแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 โดยกำหนดให้มีบทบัญญัติว่าด้วยกระบวนการชั้นพิจารณาอนุญาโตตุลาการที่เกี่ยวกับการเริ่มต้นกระบวนพิจารณาหรือเสนอข้อพิพาทซ้อนหรือการดำเนินกระบวนพิจารณาทางอนุญาโตตุลาการซ้ำ

4) เห็นควรให้มีการยกร่างแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติของพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 โดยการบัญญัติรับรองความมีอยู่และอำนาจของสถาบันอนุญาโตตุลาการให้มีความชัดเจนและมีผลผูกพันคู่สัญญาเพื่อมิให้เกิดข้อโต้แย้งขอบเขตอำนาจและการจัดการข้อพิพาทของสถาบันอนุญาโตตุลาการ

5) กรณีที่จะต้องกำหนดให้ข้อสัญญาอนุญาโตตุลาการ เห็นควรให้มีการกำหนดรูปแบบข้อสัญญาอนุญาโตตุลาการที่มีความชัดเจนรัดกุม โดยกรณีที่เป็นการระงับข้อพิพาททางอนุญาโตตุลาการภายใต้การจัดการของสถาบันอนุญาโตตุลาการ อย่างน้อยควรให้มีการกำหนดข้อบังคับของสถาบันอนุญาโตตุลาการที่ใช้บังคับรวมถึงการกำหนดข้อพิพาทอยู่ภายใต้การจัดการของสถาบันอนุญาโตตุลาการแห่งใดแห่งหนึ่งให้ชัดเจน

6) ภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไทยควรตระหนักและให้ความสำคัญกับปัญหาของการอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยอย่างจริงจัง รวมถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อการอนุญาโตตุลาการ รวมถึงนโยบายการอนุญาโตตุลาการของประเทศไทยให้เกิดความเหมาะสมระหว่างประโยชน์ของรัฐกับความต้องการของนักลงทุนทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

7. เอกสารอ้างอิง

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2561). *รัฐและนิติบุคคลมหาชน.* กรุงเทพ: วิญญูชน.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2564). *คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง.* กรุงเทพ: วิญญูชน.

โชติกา วิทยาวรากุล. (2559). “การคุ้มครองความคาดหวังอันชอบธรรม (Legitimate expectation) ของนักลงทุนภายใต้ความตกลงระหว่างประเทศว่าด้วยการลงทุน”. *วารสารนิติศาสตร์,* 45(1).

นพพร โพธิรังสิยากร. (2563). “ที่มาของการระงับข้อพิพาทนอกศาล”. *ดุลพาห,* 67(2).

พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539

พระราชบัญญัติสถาบันอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

มณฑล อรรถบลยุคล. (2564). *พระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562 ฉบับอ้างอิง.* กรุงเทพ: วิญญูชน.

มานิตย์ วงศ์เสรี. (2545). "อนุญาโตตุลาการและการไกล่เกลี่ยในคดีปกครองของไทย". *วารสารวิชาการศาลปกครอง, 2*(3).

ระพีพร รัตนเหลี่ยม และเสาวนีย์ อัศวโรจน์. (2562). "การอนุญาโตตุลาการในสัญญาทางปกครองด้านงานก่อสร้าง". *วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, 15*(2).

สุรีรัตน์ ประจนปัจจนึก. (2558). *"ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการในสัญญาทางปกครอง".* ดุษฎีนิพนธ์นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนันต์ จันทรโอภากร. (2558). *ทางเลือกในการระงับข้อพิพาท: การเจรจา การไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท อนุญาโตตุลาการ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

David Isidore Tan. (2021). *Parallel Proceedings.* (Online). Available: https://jusmundi.com/en/document/wiki/en-parallel-proceedings.

John James Barcelo. (2017). Kompetenz-Kompetenz and Its Negative Effect – A Comparative View. *Cornell Legal Studies Research Paper No. 17-40.* (Online). Available: https://ssrn.com/abstract=3035485.

Queen Mary University of London. (2021). 2021 *International Arbitration Survey: Adating arbitration to a changing world*. (Online). Available: https://www.acerislaw.com/wp-content/uploads/2022/01/QMUL-International-Arbitration-Survey-2021.pdf.

ความรับผิดและบทกำหนดโทษปรับทางอาญาตามพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

CRIMINAL LIABILITY AND DETERMINING A FINE PENALTY OF THE ROYAL ORDINANCE ON FISHERIES B.E. 2558 (2015) AS AMENDMENTS BY THE ACT (NO.2) B.E. 2560 (2017)

สมฤทัย อรัญชัย
นักศึกษาปริญญาโท คณะนิติศาสตร์ กลุ่มวิชากฎหมายอาญาและกระบวนการยุติธรรมทางอาญา
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
E-mail: somruethai03092535@gmail.com
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสิต อินทมาโน
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
E-mail: nisit.in@spu.ac.th

บทคัดย่อ

ปัจจุบันประเทศไทยได้รับการยอมรับจากสหภาพยุโรปถึงความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาการทำการประมงที่ผิดกฎหมาย การประมงที่ขาดการรายงาน และการประมงที่ไร้การควบคุม (Illegal Unreported and Unregulated Fishing: IUU Fishing) เนื่องจากมีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการประมงเกี่ยวกับความรับผิดและบทกำหนดโทษ ซึ่งจากเดิมมีการกำหนดโทษจำคุกไว้ มาเป็นการกำหนดโทษปรับสถานเดียวในอัตราขั้นต่ำขั้นสูง ตามขนาดของเรือประมง เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับในนานาประเทศ จากการที่ประเทศไทยบังคับใช้พระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 มาตั้งแต่วันที่ 14 พฤศจิกายน 2558 โดยที่มีการกำหนดบทลงโทษทางปกครองควบคู่ไปกับบทลงโทษปรับทางอาญาเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการลงโทษผู้กระทำความผิด ซึ่งการกำหนดบทลงโทษปรับทางอาญาได้พิจารณาจากศักยภาพของเรือประมงที่ใช้ในการทำประมง เนื่องจากเรือประมงขนาดใหญ่มีศักยภาพในการประมงได้มากกว่าเรือประมงขนาดเล็กจึงควรกำหนดบทลงโทษปรับที่สูงกว่า

จากการศึกษาพบว่าการกำหนดบทลงโทษปรับตามขนาดของเรือประมงดังกล่าว ไม่เหมาะสมและไม่ได้สัดส่วนกับการกระทำความผิดในทุกกรณี เช่น กรณีความรับผิดที่ไม่ได้เกี่ยวกับการทำประมงและไม่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรสัตว์น้ำ ทำให้การกำหนดบทลงโทษปรับตามขนาดของเรือประมงจึงไม่เหมาะสมกับกรณีเช่นว่านี้ อีกทั้ง การบังคับใช้โทษปรับแก่ผู้กระทำความผิดที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน การที่ลงโทษปรับในอัตราที่เท่ากันย่อมเกิดความไม่เสมอภาคกันในการลงโทษผู้กระทำความผิดแต่ละราย ซึ่งส่งผลทำให้ผู้กระทำความผิดที่มีฐานะดี ไม่เกรงกลัวต่อบทลงโทษ ถึงแม้จะมีบทลงโทษปรับเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าในกรณีที่มีการกระทำผิดซ้ำก็ตาม ซึ่งหากนำแนวคิดของระบบการปรับตามวันและรายได้ มาปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนด

บทลงโทษปรับใหม่ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับความเหลื่อมล้ำทางรายได้ของผู้ถูกลงโทษและมีความสอดคล้องกับเศรษฐกิจของประเทศไทย อาจจะทำให้การบังคับใช้โทษปรับมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และในขณะเดียวกันอำนาจในการใช้ดุลพินิจพิจารณาลงโทษปรับผู้กระทำความผิดที่ยินยอมจะเข้าสู่กระบวนการเปรียบเทียบปรับของคณะกรรมการเปรียบเทียบแต่ละท้องที่ เห็นควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการใช้ดุลพินิจของคณะกรรมการเปรียบเทียบ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การบังคับใช้โทษปรับเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการลงโทษ เพื่อข่มขู่ยับยั้งให้ผู้กระทำความผิดเกรงกลัวต่อการกระทำความผิด และช่วยลดปัญหากระทำความผิดซ้ำได้

คำสำคัญ : การทำการประมงโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ABSTRACT

Thailand is currently recognized by the European Union for its success in tackling Illegal Unreported and Unregulated Fishing (IUU Fishing) due to amendments to the fisheries law concerning liability and penalties which originally had a prison sentence It comes as a single fine penalty at the minimum and maximum rate according to the size of the fishing vessels to comply with international standards that are accepted in many countries. Due to Thailand's enforcement of the Fisheries Royal Ordinance B.E. 2558 (2015) and its amendments, B.E. 2560 (B.E. 2560) since November 14, 2015, administrative penalties were imposed along with criminal fines in order to speed up the punishment of offenders criminal penalties were imposed based on the potential of fishing vessels used in fishing. Since larger fishing vessels have greater fishing potential than smaller fishing vessels, higher fines should be imposed.

The study found that the fines were imposed according to the size of the fishing vessels. Inappropriate and disproportionate to all offences, such as the case of non-fishing liability and does not affect aquatic resources, the imposition of penalties according to the size of the fishing vessel is therefore not appropriate in such cases. In addition, fines are imposed on offenders with different economic statuses. Equal rates of fines would create unequal punishments for each offender. As a result, the offender who has a good economic status would. not afraid of such punishment even if the fine is doubled. If the concept of the day fine system and income (Day Fine) is adapted as a guideline for setting new fines to be consistent with the income inequality of the punished and in line with the Thai economy. It may make the enforcement of fines more effective. At the same time, the authority to consider the fines belongs to the Fine Determination and Imposition Committee of each locality. Therefore, the criteria for using discretion should be more clear. In order to enforce the fine in accordance with the purpose of the punishment to intimidate and deter the offender to be afraid of committing an offense and help to reduce the problem of repeat offences.

Keyword: Illegal Fishing

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

พระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ได้ตราขึ้นเป็นการเร่งด่วนเพื่อให้มีผลใช้บังคับได้ทันที เนื่องจากวันที่ 21 เมษายน 2558 ประเทศไทยได้รับการแจ้งเตือนใบเหลือง (Yellow card warning) จากสหภาพยุโรป จึงต้องมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย และระบบการลงโทษให้เหมาะสม และสอดคล้องกับกฎหมายระหว่างประเทศและเพื่อเป็นการปฏิบัติตามพันธกรณีระหว่างประเทศที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นภาคีสมาชิก (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา,2563) จากการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายภายในประเทศทำให้เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2562 สหภาพยุโรปได้ประกาศปลดสถานะใบเหลืองให้แก่ประเทศไทย (สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเบอร์ลิน,2562) ซึ่งพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ได้ใช้บังคับเพื่อป้องกันและขจัดปัญหาการทำการประมงที่ผิดกฎหมาย การประมงที่ขาดการรายงาน และการประมงที่ไร้การควบคุม (Illegal Unreported and Unregulated Fishing: IUU Fishing) ตามแนวทางและกฎเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสากล อีกทั้ง มีการกำหนดบทลงโทษทางอาญาให้สอดคล้องกับข้อ 73 ของอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ. 1982

กรณีการทำการประมงที่ฝ่าฝืนกฎหมายอย่างร้ายแรงมีการกำหนดโทษทางปกครองควบคู่กับการลงโทษปรับทางอาญา เพื่อให้การลงโทษผู้กระทำความผิดดำเนินการไปด้วยความรวดเร็ว สำหรับโทษปรับทางอาญา ได้กำหนดอัตราโทษปรับโดยพิจารณาตามขนาดของเรือประมงที่กระทำความผิด โดยมีอัตราโทษปรับตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาทไปจนถึงสามสิบล้านบาท เนื่องจากมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่ว่าเรือประมงขนาดใหญ่ย่อมมีศักยภาพในการทำประมงมากกว่าเรือประมงขนาดเล็ก ซึ่งเมื่อเรือขนาดใหญ่มีการกระทำความผิดย่อมส่งผลกระทบมากกว่าเรือขนาดเล็ก จึงควรได้รับโทษมากกว่าตามขนาดของเรือประมง ซึ่งเหมาะสมและได้สัดส่วนกับความร้ายแรงในการกระทำความผิดแล้ว และในกรณีที่มีการกระทำความผิดซ้ำ ก็มีการกำหนดบทลงโทษปรับตามขนาดของเรือประมงเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ในการกำหนดบทลงโทษปรับตามขนาดของเรือประมงโดยไม่ได้พิจารณาว่าเป็นการกระทำความผิดที่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรสัตว์น้ำหรือไม่นั้น เห็นได้ว่าการนำขนาดของเรือประมงแต่ละลำมาพิจารณากำหนดบทลงโทษปรับทางอาญา จึงไม่เหมาะสมและไม่ได้สัดส่วนกับพฤติการณ์ความร้ายแรงในการกระทำความผิดสำหรับบางกรณี อีกทั้ง ในส่วนของการบังคับใช้โทษปรับ หากผู้กระทำความผิดยินยอมเข้าสู่กระบวนการเปรียบเทียบปรับซึ่งเป็นอำนาจของคณะกรรมการเปรียบเทียบที่จะมีอำนาจใช้ดุลพินิจพิจารณาอัตราค่าปรับได้ และถ้าหากผู้กระทำความผิดนำเงินค่าปรับมาชำระภายในสามสิบวันนับแต่วันที่มีการเปรียบเทียบและยินยอมยกสัตว์น้ำให้แก่ทางราชการ ก็จะถือว่าคดีอาญาเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งในการพิจารณากำหนดอัตราโทษปรับของคณะกรรมการเปรียบเทียบ ดังกล่าว มีอัตราโทษขั้นต่ำตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาท ไปจนถึงอัตราโทษขั้นสูงสุดคือสามสิบล้านบาทต่อเรือประมงหนึ่งลำซึ่งถือเป็นการกำหนดอัตราโทษปรับแบบตายตัว แต่อย่างไรก็ตาม กรมประมงก็ยังพบประวัติการกระทำความผิดซ้ำอยู่เรื่อยมา แม้จะมีบทลงโทษปรับเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าตามขนาดของเรือประมงถ้ามีการกระทำความผิดซ้ำก็ตาม และสืบเนื่องจากการที่คณะกรรมการเปรียบเทียบสามารถใช้ดุลพินิจในการพิจารณาลงโทษปรับได้ ซึ่งคณะกรรมการเปรียบเทียบ อาจใช้ดุลพินิจเชิญผู้กระทำความผิดมาชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือไม่ก็ได้ ซึ่งกรณีดังกล่าวเป็นการกำหนดกรอบในการใช้ดุลพินิจไว้อย่างกว้างจนเกินไป ส่งผลให้ไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการพิจารณาลงโทษปรับตามขนาดของเรือประมงที่ใช้ในการกระทำความผิด

ด้วยเหตุนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขบทกำหนดโทษปรับทางอาญาตามขนาดของเรือประมงให้เหมาะสมและได้สัดส่วนในการกระทำความผิดแต่ละกรณี และเพื่อให้การบังคับใช้โทษปรับมีความเสมอภาคกัน

ต่อผู้กระทำความผิดในทุกฐานะและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทย อีกทั้ง เพื่อให้การบังคับใช้โทษปรับทางอาญามีประสิทธิภาพอยู่ภายใต้กรอบการลงโทษที่เหมาะสมและเพื่อช่วยลดปัญหาการกระทำความผิดซ้ำในคดีประมงได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาในครั้งนี้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดและบทกำหนดโทษปรับทางอาญาตามพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 และต่างประเทศ

(2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายว่าด้วยการประมงในประเทศไทยกับกฎหมายว่าด้วยการประมงของสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศแคนาดา และราชอาณาจักรนอร์เวย์

(3) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาความรับผิดและบทกำหนดโทษปรับทางอาญาตามพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ในปัจจุบัน

(4) เพื่อเสนอแนวทางในแก้ไขปัญหาความรับผิดและบทกำหนดโทษปรับทางอาญาตามพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ของประเทศไทย

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความผิดและโทษ

ความผิดทางอาญาในแง่ของกฎหมายแบ่งออกเป็นสองประเภท ได้แก่ ความผิดในตัวเอง (mala in se) คือ การกระทำความผิดเพราะมนุษย์มีจิตใต้สำนึกที่จะคิดได้ว่าการกระทำนั้นผิด ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมักจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักศีลธรรม เรียกว่า “มาลาอินเซ” (mala in se) หมายถึง “สิ่งที่เป็นความชั่วร้ายในตัวเอง” (evil in itself) และความผิดเพราะกฎหมายห้าม (mala prohibita) คือ การกระทำความชั่วเพราะสิ่งนั้นสังคมห้ามไม่ให้กระทำ (evil because prohibited) ความผิดเช่นนี้ไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกว่าเป็นความชั่วร้ายในตัวเอง แต่ที่เป็นความผิด ก็เพราะกระทำในสิ่งที่กฎหมายห้าม

3.2 แนวคิดและทฤษฎีการลงโทษทางอาญา

ทฤษฎีการลงโทษเพื่อทดแทนความผิด มีแนวคิดว่า ผู้ใดกระทำความเสียหายอย่างใด ๆ ก็ควรได้รับผลร้ายจากการกระทำนั้นเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นการลงโทษให้สาสมกับความผิดที่ผู้กระทำได้กระทำลงไป เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้เสียหายตามหลัก ตาต่อตา ฟันต่อฟัน (นัทธี จิตสว่าง,2545) เพื่อชดเชยความรู้สึกและความสูญเสียให้แก่ผู้เสียหาย

ทฤษฎีการลงโทษเพื่อเป็นการข่มขู่ยับยั้ง มีแนวคิดที่ว่า ผู้กระทำความผิดได้ลงมือกระทำความผิดโดยเจตนา และได้พิจารณาทบทวนถึงผลที่จะได้รับและผลเสียที่จะเกิดขึ้นแล้วก่อนลงมือกระทำผิด การลงโทษจึงควรมีผลเป็นการข่มขู่ให้ผู้กระทำความผิดเกิดความเกรงกลัว และการลงโทษผู้กระทำความผิดนั้น จะส่งผลให้บุคคลในสังคมโดยทั่วไปเกิดความเกรงกลัวต่อการกระทำความผิด ไม่กล้าที่จะกระทำความผิด

3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโทษปรับ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกำหนดโทษปรับ การที่จะลงโทษปรับบุคลใดได้นั้นจะต้องอยู่ภายใต้หลักการลงโทษปรับทางอาญา ดังนี้ 1. หลักความยุติธรรม 2. หลักมนุษยธรรม 3. หลักความแน่นอนแต่ยืดหยุ่นของโทษ 4. หลักการกำหนดโทษให้สาสมกับผู้กระทำความผิด

ทฤษฎีเกี่ยวกับการกำหนดโทษปรับ

การกำหนดโทษปรับแบบตายตัว (Fixed Sum System) (พิรุฬห์ โตศุกลวรรณ์,2532) หรือการปรับตามจำนวนที่กฎหมายกำหนดโดยแยกออกเป็นขั้นสูงสุดและขั้นต่ำสุดการลงโทษปรับตามอัตราขั้นสูงสุดและขั้นต่ำสุดที่มีกำหนดไว้ในประมวลกฎหมายอาญา เป็นการกำหนดอัตราโทษปรับที่แน่นอน (Fixed Sum) กล่าวคือจะต้องปรับไม่ต่ำกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดและต้องไม่เกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดโดยการกำหนดช่วงของค่าปรับดังกล่าวเปิดโอกาสให้ศาลได้ใช้ดุลพินิจซึ่งศาลจะต้องกำหนดอัตราโทษปรับดังกล่าวให้มีความเหมาะสมได้สัดส่วนกับการกระทำความผิดแต่ละบุคคล

การกำหนดโทษปรับตามวันและรายได้ (Day Fine) (ปกป้อง ศรีสนิท,2563) เริ่มต้นพัฒนาขึ้นในประเทศแถบสแกนดิเนเวีย และแพร่หลายในทวีปยุโรป เป็นแนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของการลงโทษให้ได้สัดส่วนกับความร้ายแรงของการกระทำผิด และการสร้างผลกระทบอย่างเท่าเทียมกันต่อผู้กระทำความผิดในทุกระดับฐานะ ซึ่งผู้ที่กระทำความผิดแบบเดียวกันต้องถูกปรับเป็นจำนวนเงินที่ไม่เท่ากันตามแต่ความเหมาะสมของฐานะทางเศรษฐกิจของผู้กระทำผิดแต่ละคน โดยเป็นการลงโทษปรับที่กำหนดอัตราค่าปรับให้มีความสัมพันธ์กับรายได้เฉลี่ยในแต่ละวันของผู้กระทำความผิด

3.4 แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการกำหนดโทษตามกฎหมายว่าด้วยการประมง

เนื่องจากสภาวะของทรัพยากรประมงทะเลอยู่ในภาวะวิกฤติ สัตว์ทะเลสำคัญของโลกได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์จนเกินขนาดหรือเกินกำลังที่ธรรมชาติจะผลิตขึ้นมาทดแทนใหม่ได้ทัน รวมทั้งมีการทำการประมงที่ฝ่าฝืนกฎหมายและกฎข้อบังคับด้านการประมงในทุกอาณาเขตทางทะเล ทำให้องค์การอาหารและการเกษตรแห่งสหประชาชาติกำหนดมาตรการต่างๆ โดยมุ่งหวังให้ทรัพยากรสัตว์น้ำที่ลดลงได้ฟื้นคืนและสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

3.5 สมมติฐานการวิจัย

หากมีแก้ไขโทษปรับทางอาญาตามพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 กรณีความรับผิดที่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรสัตว์น้ำ เช่น ความผิดเกี่ยวกับระบบติดตามเรือประมงตามมาตรา 81 (1) หรือเครื่องหมายประจำเรือประมงตามมาตรา 165 จากเดิมที่กำหนดโทษปรับแบบตายตัวโดยพิจารณาตามขนาดของเรือประมง มาใช้ระบบปรับตามวันและรายได้เป็นแนวทางในการแก้ไขบทลงโทษปรับทางอาญาใหม่ ให้เหมาะสมกับความเสียหายและผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อทรัพยากรสัตว์น้ำ และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของไทย เพื่อช่วยลดความเลื่อมล้ำหรือความแตกต่างในฐานะทางเศรษฐกิจของผู้ถูกลงโทษ อีกทั้ง เป็นการข่มขู่ยับยั้งและป้องปรามผู้กระทำความผิดให้เกิดความเข็ดหลาบ ไม่กระทำความผิดซ้ำอีกและเพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ศึกษาวิจัยโดยใช้การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษาค้นคว้าโดยการรวบรวมและวิเคราะห์เอกสารจากอนุสัญญา ประมวลกฎหมาย ตำรา บทความ วิทยานิพนธ์ เอกสารทางวิชาการทั้งของต่างประเทศและประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาเรียบเรียงและวิเคราะห์เปรียบเทียบอย่างเป็นระบบ

4.1 มาตรการการบริหารจัดการประมงตามมาตรฐานสากลและกฎหมายของต่างประเทศ

4.1.1 UNITED NATIONS CONVENTION ON THE LAW OF THE SEA, 1982 : UNCLOS 1982

อนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายทะเล ค.ศ. 1982 (พวงทอง อ่อนอุระ,2561) ข้อ 73 ได้กำหนดมาตรการต่างๆ ได้แก่ การใช้สิทธิอธิปไตยของตนเพื่อสำรวจแสวงประโยชน์อนุรักษ์และจัดการทรัพยากรมีชีวิตในเขตเศรษฐกิจจำเพาะ รัฐชายฝั่งอาจใช้มาตรการต่างๆรวมทั้งการขึ้นเรือตรวจค้นจับกุม และดำเนินคดีเท่าที่จำเป็นเพื่อประกันการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่ตนได้วางไว้ โดยสอดคล้องกับอนุสัญญานี้ เรือที่ถูกจับกุมและลูกเรือจะได้รับการปล่อยโดยพลันเมื่อมีการวางเงินประกันหรือหลักประกันอื่นๆ ที่สมเหตุผล บทกำหนดโทษของรัฐชายฝั่งสำหรับการละเมิดกฎหมาย และข้อบังคับเกี่ยวกับการประมงในเขตเศรษฐกิจจำเพาะต้องไม่รวมถึงโทษจำคุก ถ้ามิได้มีการตกลงระหว่างรัฐที่เกี่ยวข้องไว้เป็นอย่างอื่นหรือการลงโทษทางร่างกายในรูปอื่นใด เป็นต้น

4.1.2 INTERNATIONAL PLAN OF ACTION TO PREVENT, DETER AND ELIMINATE ILLEGAL, UNREPORTED AND UNREGULATED FISHING IPOA – IUU

แผนปฏิบัติการระดับสากลเพื่อป้องกัน ยับยั้งและขจัดการทำการประมงผิดกฎหมาย ขาดการรายงานและไร้การควบคุม (พวงทอง อ่อนอุระ, 2561) เป็นตราสารระหว่างประเทศด้านการบริหารจัดการประมงมีวัตถุประสงค์หลักในการป้องกัน ยับยั้ง และขจัดปัญหา IUU Fishing เป็นการเฉพาะ โดยได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐต่างๆ เช่น การทบทวนกฎหมายประมง รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมายว่าสามารถใช้กฎหมายได้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการระดับสากลฯ หรือไม่

4.1.3 กฎหมายของสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ (PHILIPPINE FISHERIES CODE OF 1998 (REPUBLIC ACT NO. 8550)) มีการกำหนดโทษทางปกครองควบคู่กับการโทษปรับทางอาญา ซึ่งกำหนดตามขนาดของเรือประมงโดยแบ่งช่วงขนาดของเรือประมงออกเป็นสามขนาด คือ S M L และเป็นต้นแบบของกฎหมายว่าด้วยการประมงของไทย

4.1.4 กฎหมายของประเทศญี่ปุ่น (FISHERIES BASIC ACT (ACT NO.89 OF JULY 29, 2005))

ประเทศญี่ปุ่น มีกฎหมายประมง คือ FISHERIES BASIC ACT (ACT NO.89 OF JULY 29, 2005) โดยมีการบริหารจัดการด้านการประมงอย่างครอบคลุมและเป็นระบบ และมีการพัฒนาด้านการจัดการประมงอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดให้รัฐใช้มาตรการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการอนุรักษ์และการจัดการทรัพยากรการประมงอย่างเหมาะสมในเขตเศรษฐกิจจำเพาะ เช่น การจัดการการจับสัตว์น้ำและการทำประมง โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบำรุงรักษาหรือฟื้นฟูทรัพยากรประมงให้อยู่ในระดับที่สามารถสร้างผลผลิตตามธรรมชาติได้อย่างยั่งยืนสูงสุด

4.1.5 กฎหมายของประเทศแคนาดา (FISHERIES ACT R.S.C. 1985)

ประเทศแคนาดา มีกฎหมายประมง คือ FISHERIES ACT R.S.C. 1985 ซึ่งมีการกำหนดบทลงโทษปรับแบบตามตัว เช่น กรณีความรับผิดเกี่ยวกับเครื่องหมายประจำเรือประมง (Marking) มีบทกำหนดโทษปรับตั้งแต่ 100,000 ดอลลาร์หรือจำคุกไม่เกินมากกว่าหนึ่งปี หรือทั้งจำทั้งปรับ

4.1.6 กฎหมายของราชอาณาจักรนอร์เวย์ (THE PARTICIPATION ACT OF 1999)

ราชอาณาจักรนอร์เวย์ เป็นประเทศแรกในโลกที่มีกระทรวงประมง อีกทั้งยังมีสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านการประมงมายาวนานกว่าร้อยปี คือ สถาบัน The Directorate of Fisheries และ The Institute of Marine Research (ธวัชชัย สุวรรณพาณิช และคณะ, 2560) และมีกฎหมายว่าด้วยการประมง คือ THE

PARTICIPATION ACT OF 1999 ซึ่งมีการกำหนดบทลงโทษทางปกครองและกำหนดโทษทางอาญา ระวางโทษปรับหรือจำคุกไม่เกินหนึ่งปี

4.2 กฎหมายของประเทศไทย

4.2.1 พระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

พระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 มีการกำหนดบทลงโทษทางปกครองควบคู่กับบทลงโทษปรับทางอาญา ซึ่งในส่วนบทลงโทษปรับทางอาญาพิจารณาจากขนาดของเรือประมงที่ใช้ในการกระทำความผิด เนื่องจากเรือประมงขนาดใหญ่สามารถสร้างความเสียหายให้แก่ทรัพยากรสัตว์น้ำได้มากกว่าเรือประมงขนาดเล็ก โดยได้กำหนดอัตราโทษขั้นต่ำตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาท ไปจนถึงอัตราโทษขั้นสูงสุดสามสิบล้านบาทต่อเรือประมงหนึ่งลำ ซึ่งความผิดตามตามพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ดังกล่าว เป็นความผิดที่สามารถเปรียบเทียบได้ หากผู้กระทำความผิดยินยอมเข้าสู่กระบวนการเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบและนำเงินมาชำระค่าปรับภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่มีการเปรียบเทียบและยินยอมยกสัตว์น้ำให้แก่ทางราชการ ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

4.2.2 ประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง กำหนดคณะกรรมการเปรียบเทียบและหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาของคณะกรรมการเปรียบเทียบ พ.ศ. 2561

ประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ฯ กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาลงโทษปรับ โดยให้อำนาจคณะกรรมการเปรียบเทียบมีอำนาจใช้ดุลพินิจในการพิจารณาลงโทษปรับได้ ซึ่งคณะกรรมการเปรียบเทียบ ต้องพิจารณาเปรียบเทียบให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันทำการนับแต่ได้รับสำนวนจากพนักงานสอบสวนตามที่กำหนดไว้ในข้อ 13 และในการพิจารณาของคณะกรรมการเปรียบเทียบอาจเชิญผู้ต้องหามาชี้แจงหรือไม่ก็ได้ตามที่กำหนดไว้ข้อ 8 สำหรับกรณีความผิดที่มีการกำหนดโทษตามขนาดของเรือ ให้คณะกรรมการเปรียบเทียบโดยพิจารณาจากขนาดของเรือหรือปรับในอัตราจำนวนเท่าของมูลค่าของสัตว์น้ำแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า หรือกรณีกระทำความผิดอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายอย่างร้ายแรงซ้ำภายในห้าปี ให้กำหนดอัตราโทษเพิ่มเป็นสองเท่าตามที่กำหนดไว้ข้อ 10 เป็นต้น

5. ผลการวิจัย

5.1 ปัญหาความไม่เหมาะสมและไม่ได้สัดส่วนของการกำหนดบทลงโทษปรับทางอาญาตามขนาดของเรือประมง

การกำหนดโทษปรับทางอาญาในอัตรามากหรือน้อยซึ่งขึ้นอยู่กับขนาดของเรือประมงที่ใช้ในการกระทำความผิดมาเป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความเสียหายที่มีต่อทรัพยากรสัตว์น้ำเทียบกับผลประโยชน์ที่ผู้กระทำความผิดจะได้รับ เพื่อกำหนดอัตราค่าปรับตามขนาดของเรือประมงที่ใช้ในการกระทำความผิดโดยพิจารณาจากศักยภาพในการทำการประมง เนื่องจากเห็นว่าเรือประมงที่มีขนาดใหญ่ย่อมมีศักยภาพในการทำการประมงทั้งในด้านขนาดเรือ ขนาดและเครื่องมือการทำการประมง ขนาดเครื่องยนต์ และจำนวนแรงงานประมงที่ใช้ในการจับสัตว์น้ำได้มากกว่าเรือประมงที่มีขนาดเล็กลงมานั้น มีแนวคิดมาจากการที่พิจารณาจากผลประโยชน์ที่ผู้ทำประมงจะได้รับมาเปรียบเทียบกับอัตราโทษปรับจากการกระทำความผิดก่อนลงมือกระทำความผิด ซึ่งการกำหนดโทษปรับตามขนาดของเรือประมงโดยพิจารณาจากศักยภาพในการทำการประมงและความเสียหายที่มีต่อทรัพยากรสัตว์น้ำนั้น ควรกำหนดบทลงโทษปรับไว้สำหรับกรณีความผิดเกี่ยวกับการทำการประมงโดยใช้

เรือประมงในการกระทำความผิดเท่านั้น การที่กำหนดบทลงโทษปรับทางอาญาตามขนาดของเรือประมงในกรณีความผิดอื่นๆ เช่น ความผิดตามมาตรา 81(1) ซึ่งเป็นความผิดเกี่ยวกับระบบติดตามเรือประมง หรือความผิดตามมาตรา 165 ซึ่งเป็นความผิดเกี่ยวกับเครื่องหมายประจำเรือประมง จะเห็นว่าการกระทำความผิดกับระบบติดตามเรือประมง หรือการกระทำความผิดเกี่ยวกับเครื่องหมายประจำเรือประมงซึ่งเป็นการกระทำต่อตัวเรือประมงโดยตรงและถือว่าเป็นความผิดสำเร็จทันที แม้เรือลำดังกล่าวยังไม่ได้ออกทำการประมงทำให้ยังไม่ได้ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพยากรสัตว์น้ำแต่อย่างใด การที่กำหนดบทลงโทษปรับตามขนาดของเรือประมงในกรณีดังกล่าวจึงไม่เหมาะสมและไม่ได้สัดส่วนความร้ายแรงของพฤติการณ์ในการกระทำความผิดในฐานความรับผิดที่ไม่ได้เกี่ยวกับการทำการประมง จึงควรกำหนดบทลงโทษปรับใหม่ให้เหมาะสมกับการกระทำความผิด

5.2 ปัญหาความไม่มีประสิทธิภาพของการบังคับใช้โทษปรับทางอาญาตามขนาดของเรือประมงเพื่อป้องกันไม่ให้มีการกระทำความผิดซ้ำ

ในการบังคับใช้โทษปรับทางอาญาตามขนาดของเรือประมงที่กำหนดอัตราโทษปรับขั้นต่ำตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาท ไปจนถึงอัตราโทษปรับสูงสุดสามสิบล้านบาทสำหรับใช้ลงโทษผู้กระทำความผิดต่อเรือประมงหนึ่งลำนั้น ปัจจุบันพบว่าประเทศไทยมีผู้ประกอบอาชีพประมงอย่างหลากหลาย เช่น เจ้าของเรือ ผู้ควบคุมเรือ คนประจำเรือ ซึ่งแต่ละคนย่อมมีรายได้และฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการลงโทษผู้กระทำความผิดโดยบังคับใช้โทษปรับที่กำหนดแบบตายตัวในอัตราขั้นต่ำ ขั้นสูงตามขนาดของเรือประมง เป็นการก่อให้ปัญหาความไม่สอดคล้องและความเสมอภาคกันในการถูกลงโทษ เช่น ปรับสองแสนบาทกับบุคคลที่ต่างกัน เช่น เจ้าของเรือ ผู้ควบคุมเรือ คนประจำเรือ ซึ่งแต่ละคนย่อมมีทรัพย์สินที่ไม่เท่ากัน เจ้าของเรือย่อมมีเงินมากกว่าและในขณะเดียวกัน ผู้ควบคุมเรือหรือคนประจำเรือย่อมมีเงินน้อยกว่า บุคคลแต่ละคนย่อมรับรู้มูลค่าของเงินค่าปรับแตกต่างกัน ทำให้การบังคับใช้โทษปรับแบบตายตัวในอัตราขั้นต่ำ ขั้นสูงตามขนาดของเรือประมง ที่กำหนดไว้สำหรับลงโทษผู้กระทำความผิดทั้งคนรวยและคนจนในอัตราโทษปรับที่เท่ากัน จึงเป็นการลงโทษปรับคนจนด้วยโทษที่รุนแรงและลงโทษปรับคนรวยด้วยโทษที่เบา แม้จะเป็นจำนวนเงินค่าปรับที่เท่ากันก็ตาม ทำให้เป็นการบังคับใช้โทษปรับที่ไม่เสมอภาค จะเห็นได้ว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 กรมประมงพบข้อมูลการกระทำความผิดซ้ำของเรือประมงอยู่เป็นจำนวนมาก แม้จะมีบทลงโทษปรับเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าในกรณีที่มีการกระทำความผิดซ้ำก็ตาม แต่ค่าปรับดังกล่าวก็ไม่สามารถยับยั้งการกระทำความผิดตามพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ได้ จึงเห็นควรแก้ไขบทกำหนดโทษปรับที่กำหนดแบบตายตัวตามขนาดของเรือประมง โดยนำแนวคิดของการลงโทษที่ได้สัดส่วนกับความร้ายแรงในการกระทำความผิดและการลงโทษสร้างผลกระทบอย่างเท่าเทียมกันต่อผู้กระทำความผิดในทุกระดับฐานะ โดยผู้ที่กระทำความผิดแบบเดียวกันต้องถูกปรับเป็นจำนวนเงินที่ไม่เท่ากันตามแต่ความเหมาะสมของฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละคน

5.3 ปัญหาความไม่ชัดเจนในการพิจารณาลงโทษปรับทางอาญาของคณะกรรมการเปรียบเทียบ

กรณีความผิดตามพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 เป็นความผิดที่มีบทกำหนดโทษปรับสถานเดียว และเป็นความผิดที่สามารถเปรียบเทียบได้หากผู้กระทำความผิดยินยอมเข้าสู่กระบวนการเปรียบเทียบปรับโดยคณะกรรมการเปรียบเทียบ ซึ่งประกอบไปด้วยผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นประธาน ผู้แทนสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นกรรมการ และผู้แทนกรมประมง เป็นกรรมการและเลขานุการ เมื่อผู้กระทำความผิดประสงค์ที่จะเข้าสู่กระบวนการเปรียบเทียบปรับแล้ว พนักงานสอบสวนจะส่งสำนวนคดีมาให้แก่ประมงจังหวัดในพื้นที่ ในฐานะกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการเปรียบเทียบ ซึ่งคณะกรรมการเปรียบเทียบมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจพิจารณากำหนดอัตราโทษปรับในอัตราขั้นต่ำ ขั้นสูง

ตามขนาดของเรือประมงที่กำหนดไว้ในแต่ละฐานความผิดได้ ซึ่งนอกเหนือจากอัตราโทษที่กำหนดไว้ตามพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 แล้ว ยังมีประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง กำหนดคณะกรรมการเปรียบเทียบและหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาของคณะกรรมการเปรียบเทียบ พ.ศ. 2561 กำหนดหลักเกณฑ์ในการใช้ดุลพินิจพิจารณาของคณะกรรมการเปรียบเทียบไว้อย่างกว้างๆ ส่งผลให้คณะกรรมการเปรียบเทียบแต่ละท้องที่ใช้ดุลพินิจในการลงโทษโดยไม่ได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการกำหนดบทโทษปรับอย่างแท้จริง อีกทั้ง ยังมีการอาศัยอำนาจในการใช้ดุลพินิจอย่างกว้างนี้ เป็นช่องว่างเพื่อเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้กระทำความผิดโดยการลงโทษในอัตราขั้นต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนดและไม่ได้พิจารณาจากความร้ายแรงในการกระทำความผิดหรือความเสียหายที่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรสัตว์น้ำ ซึ่งปัญหาดังกล่าวนี้ เกิดจากความไม่ชัดเจนในการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาของคณะกรรมการเปรียบเทียบที่กำหนดไว้อย่างกว้างจนเกินไป

6. อภิปรายผล

ปัจจุบันบทกำหนดโทษปรับทางอาญาตามพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 มีการกำหนดบทลงโทษปรับตามขนาดของเรือประมงที่ใช้ในการกระทำความผิด โดยไม่ได้พิจารณาว่าเป็นความรับผิดเกี่ยวกับใช้เรือประมงทำการประมงและการกระทำความผิดได้ส่งผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อทรัพยากรสัตว์น้ำหรือไม่ ซึ่งหากมีการแยกการกำหนดบทลงโทษปรับตามขนาดของเรือประมงไว้เฉพาะสำหรับความรับผิดที่เกิดจากการทำประมงหรือการกระทำความผิดที่ได้ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรสัตว์น้ำเท่านั้น เพื่อให้บทลงโทษปรับมีความเหมาะสมและได้สัดส่วนในการกระทำความผิด และเห็นควรนำข้อดีของแนวคิดของระบบการกำหนดโทษปรับตามวันและรายได้ (Day Fine) มาเป็นแนวทางในการแก้ไขบทลงโทษปรับทางอาญาให้เกิดความเสมอภาคในการถูกลงโทษ และเพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพและช่วยลดปัญหาการกระทำความผิดซ้ำได้ อีกทั้ง ในการพิจารณากำหนดอัตราค่าปรับควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางในการใช้ดุลพินิจอย่างชัดเจนมากขึ้น

7. ข้อเสนอแนะ

1) ในการกำหนดบทลงโทษปรับทางอาญาตามขนาดของเรือประมง ควรกำหนดไว้เฉพาะในความผิดเกี่ยวกับใช้เรือประมงทำการประมงหรือความผิดที่ได้ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรสัตว์น้ำเท่านั้น โดยไม่ควรใช้ขนาดของเรือประมงมากำหนดบทลงโทษปรับในกรณีความผิดอื่นที่ไม่เกี่ยวกับใช้เรือประมงทำการประมงหรือไม่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรสัตว์น้ำ เช่น ความผิดเกี่ยวกับระบบติดตามเรือประมงตามมาตรา 81(1) หรือความผิดเกี่ยวกับเครื่องหมายประจำเรือหรือทะเบียนเรือตามมาตรา 165

2) ในการบังคับใช้โทษปรับทางอาญาที่กำหนดแบบตายตัวในอัตราขั้นต่ำ ขั้นสูง ตามขนาดของเรือประมง สำหรับใช้ในการลงโทษผู้กระทำความผิดที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน โดยโทษปรับไม่สามารถกำหนดให้แปรผันได้ตามสภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลา และในขณะเดียวกันการบังคับใช้โทษปรับในอัตราเท่ากันแต่ผู้กระทำความผิดมีฐานะแตกต่างกัน ทำให้ผู้กระทำความผิดที่มีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีไม่เกรงกลัวต่อบทลงโทษและส่งผลให้มีการกระทำความผิดซ้ำเกิดขึ้น แต่ในขณะเดียวกันการบังคับใช้โทษปรับยังเป็นการสร้างภาระแก่ผู้กระทำความผิดที่มีฐานะยากจน จึงควรนำระบบการกำหนดโทษปรับตามวันและรายได้ (Day Fine) มาเป็นแนวทางในการแก้ไขบทลงโทษปรับทางอาญาให้เกิดความเสมอภาคในการถูกลงโทษ และมี

ความเหมาะสมรายได้ของผู้กระทำความผิดและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศไทย เพื่อช่วยลดปัญหาการกระทำความผิดซ้ำ

3) ในการพิจารณาลงโทษปรับของคณะกรรมการเปรียบเทียบนั้น คณะกรรมการเปรียบเทียบมีอำนาจใช้ดุลพินิจพิจารณาอัตราค่าปรับสำหรับผู้กระทำความผิดตามอัตราขั้นต่ำ ขั้นสูงตามที่กฎหมายกำหนดไว้สำหรับฐานความผิดนั้นๆ ดังนั้น เพื่อให้การพิจารณาลงโทษปรับสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการลงโทษตามพฤติการณ์และความร้ายแรงในการกระทำความผิด อันก่อให้เกิดความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อทรัพยากรสัตว์น้ำ เพื่อป้องกันการใช้ดุลพินิจอย่างกว้างจนเกินไปโดยเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้กระทำความผิด เห็นควรเสนอให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาอัตราค่าปรับของคณะกรรมการเปรียบเทียบให้ชัดเจน เช่น ต้องเชิญผู้กระทำความผิดมาชี้แจงข้อเท็จจริงประกอบกับการพิจารณาจากพยานเอกสารหรือบันทึกคำให้การของผู้ต้องหาทุกกรณีไม่ใช่ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของคณะกรรมการเปรียบเทียบและในการกำหนดโทษปรับตามขนาดของเรือประมงที่กำหนดว่าให้ปรับในอัตราโทษที่กำหนดไว้โดยพิจารณาจากขนาดของเรือนั้น ควรกำหนดให้ชัดเจนว่าพิจารณาจากขนาดของเรือประมงอย่างไร เช่น ให้นำขนาดของเรือประมงมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยกับอัตราโทษที่กำหนดไว้สำหรับความผิดนั้นๆ เป็นต้น

8. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตายิ่งของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสิต อินทมาโน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรทัย อินต๊ะไชยวงศ์ ที่รับเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิภา เมืองถ้ำ ที่รับเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งอาจารย์ทุกท่านได้สละเวลาอันมีค่ายิ่งของท่าน ในการให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทาง ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการทำวิจัยให้แก่ผู้เขียน ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง และเพิ่มเติมส่วนต่างๆ ที่ยังไม่ครบถ้วน เพื่อให้วิทยานิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณครอบครัว คนรอบข้างที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังแรงใจสำคัญยิ่งแก่ผู้เขียน และสุดท้ายนี้ขอบคุณตนเองที่อดทนและเพียรพยายามในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้เขียนขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

9. เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

ปกป้อง ศรีสนิท. (2563). *กฎหมายอาญาชั้นสูง*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:วิญญูชน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2563). รายงานการพิจารณาศึกษาติดตาม เสนอแนะ และเร่งรัดการปฏิรูปประเทศด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประเด็นการปฏิรูปที่ 6 การบริหารจัดการการประมงทะเล. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

นัทธี จิตสว่าง. (2545). *หลักทัณฑวิทยา: หลักการวิเคราะห์ระบบราชทัณฑ์*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิพิบูลสงเคราะห์.

วิทยานิพนธ์

พิรุฬห์ โตศุกลวรรณ์. (2532). *การลงโทษปรับทางอาญา*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วารสาร บทความ

พวงทอง อ่อนอุระ. (2561). การแก้ไขปัญหาการทำการประมงผิดกฎหมาย ขาดการรายงาน และไร้การควบคุม (IUU Fishing) ตามหลักการแนวคิดและบทบัญญัติของตราสารระหว่างประเทศ. *วารสารการประมงอิเล็กทรอนิกส์.*

ธวัชชัย สุวรรณพาณิชและคณะ. การศึกษาโครงการปรับปรุงแก้ไขพระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558. *วารสารวิชาการ.*

เอกสารอื่น ๆ

พระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2560

ประกาศกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เรื่อง กำหนดคณะกรรมการเปรียบเทียบและหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาของคณะกรรมการเปรียบเทียบ พ.ศ. 2561

ฐานข้อมูลออนไลน์

สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเบอร์ลิน. (2562). *สหภาพยุโรปปลดใบเหลืองของภาคประมงไทยไทยแล้ว.* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://thai.thaiembassy.de/สหภาพยุโรปปลดใบเหลืองข

มาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมการบริหารจัดการอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทย

LEGAL MEASURES TO PROMOTE MANAGEMENT OF THE SUGAR CANE AND SUGAR INDUSTRY IN THAILAND

นายสุดเขตแดน เฉลิมศิริหล้า

นิติศาสตร์มหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมายมหาชน, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: dandanbanm4@gmail.com

ผศ.ดร.นิสิต อินทมาโน

ที่ปรึกษา อาจารย์ประจำหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับมาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมการบริหารจัดการอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยโดยศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายและมาตรการที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการบริหารจัดการอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศที่มีอันดับสูงในการส่งออกน้ำตาลสู่ตลาดโลก ได้แก่ สหพันธ์สาธารณรัฐบราซิล เครือรัฐออสเตรเลีย และสาธารณรัฐแอฟริกาใต้ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายและเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายดังกล่าว ให้สามารถบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักการแข่งขันเสรีในปัจจุบัน

ผลการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกำหนดให้หน่วยงานราชการกำกับดูแลในลักษณะที่เป็นการแทรกแซง และอุดหนุนระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายแทบทุกขั้นตอน อันเป็นการฝ่าฝืนความตกลงการค้าระหว่างประเทศและหลักการแข่งขันเสรี นอกจากนี้ยังไม่มีบทบัญญัติในการแบ่งปันรายได้จากผลิตภัณฑ์อื่นที่ได้จากการนำอ้อยไปผลิตน้ำตาลทราย และปัญหาการกำหนดเบี้ยปรับทางปกครองกับโรงงานน้ำตาลผู้กระทำผิดตามประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 โดยกำหนดให้มีโครงสร้างคณะกรรมการบริหารมีตัวแทนจากโรงงานน้ำตาลเป็นกรรมการโดยตำแหน่งรวมอยู่ด้วย

ดังนั้น จึงควรปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและมาตรการที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการบริหารจัดการอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายให้อยู่ภายใต้ระบบการค้าเสรีเช่นเดียวกับต่างประเทศโดยปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่ควบคุมและกำกับดูแลที่มีลักษณะที่รัฐบาลเข้าไปแทรกแซง และเพิ่มบทบัญญัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการในการแบ่งปันรายได้ของผลิตภัณฑ์อื่นที่ได้จากการผลิตน้ำตาลและปรับปรุงแก้ไขระเบียบคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทรายว่าด้วยเบี้ยปรับและเงินรางวัล พ.ศ. 2548 ให้สอดคล้องกับแนวทางธรรมาธิบาลภาครัฐและหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การส่งเสริม, ระบบอุตสาหกรรม, อ้อยและน้ำตาลทราย

ABSTRACT

This thesis aims to study the concepts and theories related to legal measures to promote the management of the sugar cane and sugar industry in Thailand by comparing with the laws and measures related to the promotion of the management of the sugar cane and sugar industry in high exporters volume of sugar in the world market: the Federative Republic of Brazil, the Commonwealth of Australia, and the Republic of South Africa in order to analyze legal issues and suggest amendments to effectively enforced the laws in accordance with the current free competition principles

The results found that the Sugar Cane and Sugar Act B.E. 2527 and other related laws allow government agencies to control in a manner of interfering and subsidizing the sugar cane and sugar industry systems at almost every step. This obviously violates many international trade agreements and principles of free competition. There is also no provision relating to sharing revenue from other products derived from sugar cane production as well as the problem of administrative penalties for the sugar factory offenders according to the announcement issued under the Sugar Cane and Sugar Act B.E. 2527 (1984) by establishing a committee with from the sugar factory.

Therefore, the relevant laws and measures should be amended to promote the management of the sugar cane and sugar industry under the free trade system as similar as foreign countries by amending the laws control in a manner of interfering and subsidizing the sugar cane and sugar industry systems. Also, stipulating provisions on the revenue management of sharing products derived from sugar production as well as amending the regulations of the sugar cane and sugar committee on fines and rewards B.E. 2548 in accordance with the principle of Good Governance and Sustainable Development.

Keywords: Promotion, Industrial System, Cane and Sugar

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

อ้อยถือเป็นพืชที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก ในฐานะพืชที่สามารถนำมาผลิตเป็นน้ำตาลทราย ซึ่งเป็นสารให้ความหวานที่เป็นสิ่งบริโภคที่สำคัญของมนุษย์ได้นั้นเอง แม้ว่าในปัจจุบันจะมีการนำบีทพืชอีกชนิดที่นำมาผลิตน้ำตาลได้มาใช้ในอุตสาหกรรมผลิตน้ำตาลก็ตาม แต่สำหรับในประเทศไทยจะมีอุตสาหกรรมเดียวที่เป็นอุตสาหกรรมหลัก นั้นก็คือ “อุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย” หรือการนำอ้อยไปผลิตน้ำตาลทรายเป็นหลักนั้นเอง และด้วยความเป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ทำให้การขึ้นและลงของราคาอ้อยและน้ำตาลมักจะส่งผลกระทบต่อเศษฐกิจและการเมืองของประเทศไทยเสมอมา จนถึงขั้นได้มีการตรากฎหมายเพื่อกำกับดูแลการทำอุตสาหกรรมนี้ เริ่มตั้งแต่การเลือกพื้นที่ปลูกอ้อย การปลูกอ้อย การทำสัญญากับโรงงาน การตัดและส่งอ้อยให้กับโรงงาน การหีบอ้อย การจำหน่ายน้ำตาล และการนำผลกำไรที่จะได้จากการจำหน่ายน้ำตาลมาแบ่งปันผลประโยชน์กันระหว่างชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาล เป็นต้น

โดยอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายของประเทศไทยนั้น ถูกควบคุมตามพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ ถูกร่างขึ้นมาโดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อเปิดโอกาสให้ฝ่ายชาวไร่อ้อย ฝ่ายโรงงานน้ำตาล และฝ่ายหน่วยงานราชการ ได้ร่วมกันมากำหนดนโยบายรวมทั้งการกำกับดูแลระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายของประเทศไทย โดยในปี พ.ศ. 2562 น้ำตาลถือเป็นสารให้ความหวานจากพืช

ที่ใช้ในการประกอบอาหารโดยตรงหรือปรับปรุงรสในผลิตภัณฑ์ต่างๆ และมีปริมาณการบริโภคน้ำตาลทั่วโลกมากถึง 65.7% ของปริมาณการบริโภคสารให้ความหวานทุกประเภท ทั้งนี้ ในปีที่กล่าวมามีผลผลิตน้ำตาลทั่วโลกอยู่ที่ 179.7 ล้านตัน (โดยอยู่ในรูปแบบน้ำตาลทรายดิบ) ซึ่งผู้ผลิตรายใหญ่สุดของโลก คือ สาธารณรัฐอินเดีย (19.1% ของปริมาณการผลิตทั่วโลก) สหพันธ์สาธารณรัฐบราซิล (16.4%) ประเทศจากกลุ่มสหภาพยุโรป (10.0%) และประเทศไทย (8.1%) โดยเป็นน้ำตาลจากอ้อย (สัดส่วนมากถึง 77.9% ของผลผลิตน้ำตาลทั้งหมด) และหากนับเฉพาะประเทศผู้ส่งออกน้ำตาลจะพบว่าในปี พ.ศ. 2564 ผู้ส่งออกอันดับ 1 ได้แก่ สหพันธ์สาธารณรัฐบราซิล อันดับ 2 คือ สาธารณรัฐอินเดีย และอันดับ 3 คือประเทศไทย

อย่างไรก็ตาม การกำกับ ดูแล และส่งเสริมระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยตามพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ยังคงมีปัญหาในหลายประเด็น อาทิ ปัญหาการที่กฎหมายกำหนดให้มีการแต่งตั้งตัวแทนจากหน่วยงานราชการเข้าไปเป็นกรรมในทุกระดับชั้นหรือทุกชุดตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ กฎหมายดังกล่าวจึงมีลักษณะที่รัฐจะเข้าไปแทรกแซงเพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของเอกชนโดยไม่ปล่อยให้มีการดำเนินการแบบเสรี จนเป็นสาเหตุหนึ่งให้ถูกรัฐบาลสหพันธ์สาธารณรัฐบราซิลยื่นหนังสือต่อองค์การการค้าโลก (WTO) เพื่อขอเริ่มต้นกระบวนการการระงับข้อพิพาท (Dispute and Settlement) โดยกล่าวหาว่ารัฐบาลไทยใช้กฎหมายดังกล่าวและมาตรการที่เกี่ยวข้องในการแทรกแซงอุดหนุน ระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยจนการส่งออกน้ำตาลของประเทศบราซิลได้รับผลกระทบ(วิโรจน์ ณ ระนอง, 2565) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ได้มาจากการผลิตน้ำตาลยังคงมีปัญหาในด้านการแบ่งปันผลประโยชน์ระหว่างชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลที่ยังคงไม่มีการแบ่งปันรายได้จากผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่ได้จากการผลิตน้ำตาล และปัญหาการกำหนดเบี้ยปรับทางปกครองตามบทบัญญัติชั้นอนุบัญญัติที่ออกตามพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 ที่กำหนดให้คณะกรรมการบริหาร ซึ่งมีตัวแทนจากโรงงานน้ำตาลที่กระทำผิดนั่งเป็นกรรมการรวมอยู่ด้วยมาดำเนินการกำหนดเบี้ยปรับเสียเอง

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าตามบทบัญญัติที่มีอยู่ในปัจจุบันรวมทั้งร่างพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย (ฉบับ...) พ.ศ. ... ฉบับที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของวุฒิสภาในเดือน สิงหาคม 2565 นี้ ยังไม่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎีทางกฎหมายมหาชน และมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมกับการนำมาใช้ในการส่งเสริมการบริหารจัดการอ้อยและน้ำตาลทรายของประเทศไทย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาแนวคิด หลักการ และทฤษฎีทางกฎหมายมหาชนที่เกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมการบริหารจัดการอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทย

2.2 เพื่อศึกษากฎหมายเกี่ยวกับมาตรการในการส่งเสริมการบริหารจัดการอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยและในต่างประเทศ

2.3 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับมาตรการในการส่งเสริมการบริหารจัดการอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทย

2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขมาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมการบริหารจัดการอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทย

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้อง

หลักนิติรัฐ เป็นหลักการกระทำขององค์กรของรัฐ ฝ่ายบริหารจะต้องชอบด้วยกฎหมายที่ตราขึ้นโดยองค์การของรัฐฝ่ายนิติบัญญัติ องค์กรของรัฐฝ่ายบริหารจะมีอำนาจสั่งการให้ราษฎรกระทำการหรือระเว้นไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดได้ ก็ต่อเมื่อมีบทบัญญัติแห่งกฎหมายให้อำนาจไว้อย่างชัดแจ้ง และจะต้องใช้อำนาจนั้นภายในกรอบที่กฎหมายกำหนดไว้ด้วย และการควบคุมไม่ให้การกระทำขององค์กรของรัฐฝ่ายบริหารขัดต่อกฎหมายจะต้องเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรของรัฐฝ่ายตุลาการ โดยมีแนวความคิดของการใช้อำนาจรัฐในการควบคุมการใช้สิทธิเสรีภาพของเอกชนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยในสังคม (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2558)

ทฤษฎีประโยชน์มหาชน (Interest General) หรือ ทฤษฎีประโยชน์สาธารณะ (Public interest) เป็นทฤษฎีที่รัฐดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ในสังคม โดยพิจารณาจาก “อำนาจมหาชน” ซึ่งหมายถึง อำนาจที่มีวิธีดำเนินการที่ให้รัฐมีฐานะเหนือเอกชนในการดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประโยชน์สาธารณะก็คือการตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ภายในประเทศ โดยมิใช่เพื่อตอบสนองความต้องการของฝ่ายปกครองผู้ที่ดำเนินการกิจการทางด้านเศรษฐกิจนั้นเสียเอง (สุภาวณีย์ อมรจิตสุวรรณ, 2560)

ทฤษฎีการบริหารงานของรัฐ(Public Administration Theory) เป็นทฤษฎีการบริหารงานของรัฐที่มีมุมมองว่า การที่รัฐเข้าไปแทรกแซงการดำเนินการของเอกชนก็เพราะว่ารัฐต้องเข้าไปกำกับดูแลเพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคมเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ การกำกับดูแลยังทำให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น หรือทำให้การกำกับดูแลของรัฐมีความยืดหยุ่นมากขึ้น (สุภาวณีย์ อมรจิตสุวรรณ, 2560)

แนวความคิดกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง เป็นแนวความคิดพื้นฐานที่กฎหมายที่วางหลักเกณฑ์ทั่วไปว่าด้วยกระบวนการพิจารณาทางปกครองของเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่ายปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการออกคำสั่งทางปกครองโดยกำหนดเป็นขั้นตอนตั้งแต่การเตรียมการ การพิจารณา การออกคำสั่งทางปกครอง การทบทวนคำสั่งทางปกครอง และการบังคับการตามคำสั่งทางปกครอง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิของประชาชน และดูแลรักษาประโยชน์สาธารณะ (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2558) ซึ่งตามกฎหมายไทยผู้จะออกคำสั่งทางปกครองจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในเรื่องนั้น และไม่มีลักษณะต้องห้ามไม่ให้กระทำคำสั่งทางปกครองตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 (ชูชาติ อัศวโรจน์, 2562)

3.2 สมมติฐานการวิจัย

ระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยในปัจจุบัน อยู่ในบังคับของพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 เป็นกฎหมายที่ได้ประกาศใช้บังคับมาเป็นเวลานานแล้ว จึงมีบทบัญญัติบางประการไม่สอดคล้องกับการบริหารจัดการอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายของประเทศไทยในปัจจุบัน คือ ปัญหาที่เกิดจากการใช้มาตรการทางปกครองที่เข้าข่ายเป็นการแทรกแซงหรืออุดหนุนระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลในประเทศไทยตามข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศ จึงสมควรแก้ไขมาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมการบริหารจัดการอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลในประเทศไทย ด้วยการลดบทบาทการแทรกแซงของหน่วยงานราชการด้วยการแก้ไขข้อกฎหมายที่ให้หน่วยงานราชการส่งตัวแทนเข้าไปร่วมเป็นกรรมการชุดต่างๆ เหลือเพียงตัวแทน

ชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลเท่านั้นมาร่วมเป็นกรรมการ การแก้ไขข้อกฎหมายที่ให้หน่วยงานราชการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารกองทุน (กองทุนอ้อยและน้ำตาลทราย) เหลือเพียงตัวแทนชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลเท่านั้นมาร่วมเป็นกรรมการและแก้ไขจากการแต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรีมาเป็นแต่งตั้งโดยคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทรายแทน

ในขณะเดียวกันก็ควรมีการออกกฎหมายในการบริหารจัดการการแบ่งปันรายได้ที่ได้จากผลิตภัณฑ์อื่นซึ่งต่อยอดมาจากการผลิตน้ำตาล และการแก้ไขการกำหนดเบี้ยปรับโดยตั้งคณะกรรมการพิจารณากำหนดเบี้ยปรับเป็นการเฉพาะขึ้นต่อไป โดยการนำแนวคิด ทฤษฎี ทางกฎหมายมหาชนและกฎหมายปกครอง ตลอดจนมาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศมาปรับใช้กับระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทย เพื่อให้ประเทศไทยมีการแก้ไขปัญหาและมีมาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมการบริหารจัดการอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลในประเทศไทยที่ดี อย่างยั่งยืนต่อไป

4. ขอบเขตการศึกษา

มุ่งศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกฎหมายมหาชนและกฎหมายปกครอง ที่เกี่ยวข้องกับมาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมการบริหารจัดการอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทย โดยเฉพาะพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และศึกษาถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อไป

5. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาค้นคว้าวิจัยเชิงเอกสาร โดยรวบรวมข้อมูลและทำการศึกษาจากกฎหมายเกี่ยวกับอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย พระราชบัญญัติ ระเบียบประกาศ มติคณะรัฐมนตรีหนังสือ รวมทั้งนิตยสาร วารสารเชิงวิชาการ บทความทางกฎหมาย วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยและเอกสารอื่นทางวิชาการรวมทั้งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นภาษาไทยและในภาษาต่างประเทศ จากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้รับมาเป็นการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหา ข้อสรุป และเสนอแนวทางแก้ไขอย่างเหมาะสมต่อไป

6. ผลการวิจัย

6.1 ระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยปัจจุบันอยู่ในบังคับตามพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 เป็นหลัก ซึ่งพบว่าได้กำหนดโครงสร้างในการควบคุมและส่งเสริมระบบอุตสาหกรรมนี้ โดยได้บัญญัติให้อำนาจคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทรายในการกำหนดนโยบายต่างๆ อาทิ การกำหนดพื้นที่ส่งเสริมการปลูกอ้อย พันธ์อ้อย การเป็นชาวไร่อ้อย ปริมาณอ้อยที่จะส่งเข้าหีบกับโรงงานน้ำตาล วันหีบอ้อย วิธีการส่งอ้อยเข้าหีบ ชนิด คุณภาพและปริมาณน้ำตาลทรายที่ให้โรงงานผลิต การผลิต การบรรจุ การเก็บรักษา สถานที่เก็บรักษา การสำรวจ การขนย้าย การส่งมอบน้ำตาลทราย และผลพลอยได้ การจำหน่ายน้ำตาลทรายเพื่อใช้บริโภคในราชอาณาจักร และกำหนดราคาขายน้ำตาลทราย การจัดทำประมาณการรายได้ การกำหนดและการชำระราคาอ้อยและค่าผลิตน้ำตาลทราย ซึ่งต้องคำนึงถึงต้นทุนการผลิตอ้อยและน้ำตาลทรายที่มีอยู่ด้วย และอัตราส่วนของผลตอบแทนระหว่างชาวไร่อ้อยและโรงงาน เป็นต้น ตามมาตรา 17 พระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527

พระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 ยังมีคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในแต่ละระดับชั้นรองลงมา ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร (มาตรา 20) คณะกรรมการอ้อย (มาตรา 32) และคณะกรรมการน้ำตาลทราย (มาตรา 41) ซึ่งคณะกรรมการที่กล่าวมาข้างต้นได้กำหนดให้ต้องมีตัวแทนจากหน่วยงานราชการเข้าไปเป็นกรรมการร่วมกับตัวแทนฝ่ายชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลในลักษณะไตรภาคี โดยลักษณะการตรากฎหมายดังกล่าวเป็นการตรากฎหมายตามหลักนิติรัฐและทฤษฎีการบริหารงานของรัฐ (Public Administration Theory) เป็นทฤษฎีที่มีมุมมองว่า การที่รัฐเข้าไปแทรกแซงการดำเนินการของเอกชนก็เพราะว่ารัฐต้องเข้าไปกำกับดูแลเพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคมเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ การกำกับดูแลยังทำให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยไม่ปล่อยให้เอกชนที่เกี่ยวข้องกับระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยได้ดำเนินการกำกับดูแลระบบด้วยตนเองโดยไม่มีฝ่ายรัฐเข้ามาควบคุมตามหลักการค้าเสรี

6.2 ปัญหา “กองทุนอ้อยและน้ำตาลทราย” ซึ่งเป็นองค์กรนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 ยังบริหารโดย “คณะกรรมการบริหารกองทุน” ตามมาตรา 23 ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ ที่ได้กำหนดให้มีตัวแทนจากราชการเข้ามาร่วมเป็นกรรมการกับตัวแทนจากชาวไร่อ้อย และโรงงานน้ำตาลด้วยเช่นเดียวกัน ซ้ำในมาตรานี้ยังกำหนดให้คณะกรรมการบริหารกองทุนยังต้องได้รับการแต่งตั้งจากคณะรัฐมนตรี จึงเห็นได้ชัดเจนว่าเป็นรูปแบบการตรากฎหมายที่ให้รัฐเขาไปแทรกแซงกิจการของเอกชนตามทฤษฎีการบริหารงานของรัฐ (Public Administration Theory) อีกเช่นเดียวกัน

จากการศึกษาพบว่า สหพันธ์สาธารณรัฐบราซิลได้ใช้นโยบายในการยกเลิกกฎหมายที่ใช้ในการกำกับดูแลระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศตนเองลง และปรับเปลี่ยนมาใช้ระบบการค้าเสรี ทำให้ผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ชาวไร่อ้อย โรงงานน้ำตาล และผู้ค้าน้ำมันเชื้อเพลิง ต้องมีการร่วมตัวกันจัดตั้งองค์กรกลางขึ้นมากำกับดูแลระบบอุตสาหกรรมนี้เอง อาทิ สภาผู้ผลิตอ้อยน้ำตาลทรายและแอลกอฮอล์แห่งเซาเปาโล (Council of the Producers of Cans,Sugar and Alcohol Of São Paulo : CONSECANA-SP) เป็นต้น โดยสหพันธ์สาธารณรัฐบราซิลจะเข้าไปแทรกแซงต่อเมื่อระบบอุตสาหกรรมนี้เกิดวิกฤติใดๆ ขึ้นเท่านั้น สำหรับเครือออสเตรเลีย และสาธารณรัฐแอฟริกาใต้ ยังคงมีการใช้กฎหมายในการควบคุมระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายอยู่ โดยเครือออสเตรเลียตามกฎหมายจะมีคณะกรรมการน้ำตาลทราย (The Sugar Authority) ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารจัดการระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย ในขณะที่สาธารณรัฐแอฟริกาใต้ ตามกฎหมายให้มีการตั้งสมาคมน้ำตาลแอฟริกาใต้ (South African Sugar Association : SASA) ขึ้นมาเป็นองค์กรในการบริหารจัดการระบบอุตสาหกรรมนี้ผ่านคณะกรรมการชุดต่าง ๆ โดยคณะกรรมการจะมาจากตัวแทนชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลเท่านั้นโดยไม่มีตัวแทนจากราชการเข้าเป็นกรรมการ(เจนพล ทองยืน, 2558)

6.3 ปัญหาเกี่ยวกับการแบ่งปันผลกำไรจากผลิตภัณฑ์หรือผลพลอยได้ที่ได้จากการนำอ้อยไปผลิตน้ำตาลไปผลิตสินค้าชนิดอื่นๆ อาทิ การผลิตเอทานอล การผลิตไฟฟ้า เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยจะมีการคิดคำนวณเพียงราคาน้ำตาล และกากอ้อยเท่านั้น (ณัฐพล หวังทรัพย์, 2565) ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 มาคิดคำนวณเพื่อแบ่งปันผลประโยชน์หรือรายได้ระหว่างชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลตามประกาศคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย เรื่อง การจัดทำประมาณการรายได้ การกำหนด และการชำระราคาอ้อยและค่าผลิตน้ำตาลทราย และอัตราส่วนของผลตอบแทนระหว่างชาวไร่อ้อยและโรงงาน พ.ศ. 2562

จากการศึกษาพบว่า ในสหพันธ์สาธารณรัฐบราซิลที่แม้ไม่ได้มีกฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะแต่ก็มีการนำเอาผลกำไรการผลิตเอทานอลและผลิตภัณฑ์อื่นๆ มาคำนวณแบ่งปันรายได้ให้ชาวไร่อ้อย (Haroldo José Torres Da Silva, 2017) ตามระเบียบสภาผู้ผลิตอ้อยน้ำตาลทรายและแอลกอฮอล์แห่งรัฐเซาเปาโล (วิโรจน์ ณ ระนอง และคณะ, 2565) สำหรับเครือรัฐออสเตรเลียใช้วิธีการการแบ่งปันรายได้ตามสูตรคำนวณราคาความหวานของน้ำตาล (C.C.S.) และมูลค่าของราคาน้ำตาลในตลาดโลก (MSF SUGAR, 2016) ซึ่งมีกำหนดไว้ในกฎหมาย หากแต่ยังไม่มีการนำผลพลอยได้อื่นๆ อาทิ รายได้จากเอทานอล เป็นต้น มาคำนวณรวมแบ่งปันให้ชาวไร่อ้อย และสาธารณรัฐแอฟริกาใต้เองตามกฎหมายก็ให้มีคณะกรรมการกำหนดสูตรคำนวณราคาอ้อยที่เรียกว่าระบบราคา (RV) มาใช้ (Shukela South Africa, 2018) ซึ่งราคาอ้อยก็ขึ้นกับราคาตลาดน้ำตาลโลกส่วนใหญ่เช่นกันและยังไม่มีการปรากฏถึงวิธีการคำนวณแบ่งปันรายได้จากเอทานอล หรือผลพลอยได้อื่นๆ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมองว่าเนื่องจากระบบการแบ่งปันรายได้ในส่วนผลพลอยได้หรืออุตสาหกรรมที่นำผลผลิตอื่นๆ ที่ได้จากการผลิตน้ำตาลไปใช้ของประเทศไทย ยังถือว่าพึ่งเริ่มได้ไม่นานหากเทียบกับตัวอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายเอง ด้วยเหตุนี้เอง ตามทฤษฎีประโยชน์มหาชน (Interest General) หรือ ทฤษฎีประโยชน์สาธารณะ (Public interest) รัฐก็ควรมีการเข้าไปแทรกแซงในเบื้องต้นหรือช่วงแรกเพื่อจัดระเบียบแนวทางการบริหารอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ที่ต่อยอดจากการผลิตน้ำตาลได้ โดยเฉพาะการแบ่งปันรายได้ระหว่างชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลขึ้นใหม่เฉพาะในส่วนรายได้ในส่วนนี้

6.4 ปัญหาการกำหนดเบี้ยปรับตามระเบียบคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทรายว่าด้วยเบี้ยปรับและเงินรางวัล พ.ศ 2548 โดยตามระเบียบฉบับดังกล่าวได้กำหนดให้คณะกรรมการบริหารตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 เป็นผู้กำหนดเบี้ยปรับกรณีโรงงานกระทำผิดระเบียบหรือประกาศที่คณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทรายกำหนด หากแต่ในคณะกรรมการชุดนี้กลับมีตัวแทนจากฝ่ายโรงงานที่กระทำผิดปฏิบัติหน้าที่เป็นกรรมการอยู่ด้วย ซึ่งไม่ถูกต้องตามแนวความคิดกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง โดยเฉพาะตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ที่ห้ามมิให้คู่กรณีเข้ามามีส่วนในการออกคำสั่งทางปกครอง

จากการศึกษาพบว่า การกำหนดเบี้ยปรับทางปกครองในระบบอุตสาหกรรมน้ำตาลทรายในสหพันธ์สาธารณรัฐบราซิล เนื่องจากประเทศดังกล่าวได้ยกเลิกกฎหมายในการควบคุมระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายภายในประเทศไปแล้ว จึงไม่มีการกำหนดเบี้ยปรับอันเป็นมาตรการทางปกครอง หากแต่ใกล้เคียงที่สุดก็คือการกล่าวไว้ในระเบียบสภาผู้ผลิตอ้อยน้ำตาลทรายและแอลกอฮอล์แห่งเซาเปาโล (Council of the Producers of Cans,Sugar and Alcohol Of São Paulo : CONSECANA-SP) ที่ก่อตั้งโดยกลุ่มชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลเอง ในข้อ 26 กำหนดว่า ผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบสภาจะไม่สามารถใช้บริการใดๆ ของสภาได้ ส่วนประเทศออสเตรเลียกลับไม่มีระเบียบที่ใช้กำหนดเบี้ยปรับชาวไร่อ้อยหรือโรงงานน้ำตาลที่กระทำผิด กฎ ระเบียบ ตามกฎหมายเกี่ยวกับระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในเครือรัฐออสเตรเลียแต่อย่างใด แต่มีการกล่าวถึงการจัดตั้งอนุญาโตตุลาการในการตัดสินข้อพิพาทกรณีชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลทำผิดสัญญาในการจัดส่งออกตามข้อ 12 ของจรรยาบรรณน้ำตาล (COMPETITION AND CONSUMER (INDUSTRY CODE--SUGAR) REGULATIONS 2017) และสาธารณรัฐแอฟริกาใต้ได้มีบัญญัติไว้ว่าในมาตรา 7 และมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติน้ำตาล 1978 (Sugar Act 1978) ว่าข้อตกลงหรือระเบียบใดที่ออกมาแล้ว หากมีผู้กระทำผิดย่อมมีโทษทั้งจำทั้งปรับและให้ศาลเป็นผู้มีอำนาจพิพากษาคดีจึงกล่าวได้ว่าในระบบอุตสาหกรรมน้ำตาลประเทศแอฟริกามีเพียงโทษอาญาท้ายพระราชบัญญัตินี้เท่านั้นโดยไม่มีการกำหนดเบี้ยปรับทางปกครองแต่อย่างใด

7. อภิปรายผล

มาตรการทางกฎหมายที่ประเทศไทยนำมาใช้ในการบริหารจัดการระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยนั้น เน้นไปที่การส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปกำกับดูแล และแทรกแซงระบบอุตสาหกรรมเป็นหลัก เพื่อรักษาเสถียรภาพและความสงบเรียบร้อยในระบบเศรษฐกิจภายในประเทศตามหลักนิติรัฐ และทฤษฎีการบริหารงานของรัฐ (Public Administration Theory) อย่างไรก็ตาม การกำกับดูแลอย่างเข้มงวดมากจนเกินไปก็อาจกลายเป็นการสร้างอุปสรรคให้กับประชาชนทั้งที่อยู่ในระบบอุตสาหกรรมนี้อยู่แล้ว รวมทั้งประชาชนที่ต้องการเข้ามาประกอบอาชีพหรือธุรกิจในระบบอุตสาหกรรมนี้ซึ่งต้องพบกับความยุ่งยากในการเข้าสู่ธุรกิจนี้ ไม่ว่าจะฐานะชาวไร่อ้อย หรือโรงงานน้ำตาล และบุคคลผู้มีส่วนได้เสีย หรือกล่าวได้ว่าส่งผลให้เป็นการ “ผูกขาด” ที่ผู้เล่นรายใหม่ไม่สามารถเข้ามาร่วมได้โดยง่ายนั้นเอง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยได้มีการกำกับดูแลโดยกฎหมายและมีการพัฒนาระบบมาหลายสิบปีแล้ว โดยเฉพาะการอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 มานานหลายปี ประกอบกับการเข้าแทรกแซงอุตสาหกรรมดังกล่าว เมื่อใดก็ตามที่คณะกรรมการมีนโยบายที่มีลักษณะเป็นการอุดหนุนและแทรกแซงอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยก็จะถือเป็นมาตรการที่มาจากภาครัฐ และอาจเข้าข่ายการอุดหนุนด้านการเกษตรในประเทศ ในลักษณะการอุดหนุนภายในที่บิดเบือนตลาด (Amber Box) ตามข้อตกลงการค้าระหว่างประเทศที่อยู่ในกำกับดูแลขององค์การการค้าโลกอีกด้วย จึงควรจะหันมาปรับโครงสร้างระบบให้เป็นลักษณะการเปิดเสรีเพื่อให้ระบบอุตสาหกรรมนี้สามารถพัฒนาไปได้ด้วยตนเอง โดยไม่ถูกแทรกแซงจากภาครัฐ และสามารถพึ่งพาตนเองได้ในแนวทางการค้าเสรีมากขึ้น หลักธรรมาธิบาลภาครัฐและหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปัจจุบันระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยยังไม่มีการนำรายได้จากการนำผลพลอยได้ที่ได้จากการนำอ้อยไปผลิตเป็นน้ำตาลหรือสิ่งอื่นที่ได้จากการผลิตน้ำตาลไปเป็นวัตถุดิบนำมาคำนวณเป็นรายได้เพื่อแบ่งปันผลประโยชน์ระหว่างชาวไร่อ้อยกับโรงงานน้ำตาลแต่อย่างใด อาทิ รายได้จากการนำกากน้ำตาลหรือน้ำตาล (น้ำเชื่อม)ไปผลิตเอทานอล รายได้จากกากอ้อย ชานอ้อย กาบใบอ้อย ไปผลิตเป็นไฟฟ้าหรือผลิตภัณฑ์ชีวะเคมีต่าง ๆ เป็นต้น มีแต่เพียงการนำรายได้จากน้ำตาลและกากน้ำตาลมาคำนวณแบ่งปันผลประโยชน์ให้ชาวไร่อ้อยนั้น ตามประกาศคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย เรื่อง การจัดทำประมาณการรายได้ การกำหนด และการชำระราคาอ้อยและค่าผลิตน้ำตาลทราย และอัตราส่วนของผลตอบแทนระหว่างชาวไร่อ้อยและโรงงาน พ.ศ. 2562

ด้วยเหตุนี้เอง เพื่อให้มีการพัฒนาต่อยอดให้ระบบอุตสาหกรรมในลักษณะผลิตต่อเนื่องหรือผลิตภัณฑ์ชีวะภาพนี้มีการพัฒนาต่อไป และเกิดความเป็นธรรมต่อชาวไร่อ้อยจึงควรจะได้มีการจัดวางระบบการแบ่งปันผลประโยชน์ระหว่างชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่เป็นผลพลอยได้หรือต่อยอดมาจากการผลิตน้ำตาลนี้โดยให้มีการตกลงอัตราส่วนการแบ่งปันผลประโยชน์เฉพาะส่วนนี้กันใหม่ซึ่งจะต้องคำนึงถึงต้นทุนที่ฝ่ายโรงงานน้ำตาลต้องเสียไปในการพัฒนาระบบและเทคโนโลยีในการผลิตผลิตภัณฑ์ต่อยอดเหล่านั้นด้วย ซึ่งเนื่องจากเป็นเรื่องใหม่ที่ยังไม่เคยมีการวางระบบกันมาก่อน จึงสมควรที่จะมีการตรากฎหมายฉบับใหม่ออกมาเพื่อวางระบบและกำกับดูแลส่งเสริมเป็นการเฉพาะเพื่อให้มั่นใจว่าจะมีการแบ่งปันผลประโยชน์กันอย่างเป็นธรรมตามทฤษฎีประโยชน์มหาชน (Interest General) หรือทฤษฎีประโยชน์สาธารณะ (Public interest) จนกว่าเมื่อใดที่อุตสาหกรรมในส่วนนี้เข้มแข็งมากพอจึงจะค่อยๆ ลดการกำกับดูแลและเปิดเสรีทางการค้าต่อไป เช่นเดียวกับระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายที่ผู้เขียนได้นำเสนอไปก่อนหน้า

สำหรับการกำหนดเบี้ยปรับตามระเบียบคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทรายว่าด้วยเบี้ยปรับและเงินรางวัล พ.ศ 2548 ถือว่ามีปัญหาและขัดต่อแนวความคิดกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง โดยเฉพาะตามมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ที่ห้ามมิให้คู่กรณีเข้ามามีส่วนในการออกคำสั่งทางปกครอง เพราะจะส่งผลถึงความถูกต้องสมบูรณ์ของการกำหนด "เบี้ยปรับ" อันเป็นมาตรการบังคับทางปกครองอย่างหนึ่ง ซึ่งควรจะมีการแก้ไขระเบียบให้กำหนดบุคคลผู้ไม่มีส่วนได้เสีย อาทิ ข้าราชการในฝ่ายกฎหมายของกระทรวงอุตสาหกรรมมาเป็นผู้กำหนดเบี้ยปรับ ในกรณีที่ยังคงบังคับใช้พระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 อยู่

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 แก้ไขพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 ในส่วนโครงสร้างคณะกรรมตามกฎหมายดังกล่าว ให้มีเพียงชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลเข้ามาร่วมเป็นกรรมการเพื่อลดการแทรกแซงจากภาครัฐ และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียได้มีโอกาส ร่วมกันบริหารอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทรายในประเทศไทยตามหลักเสรีทางการค้ามากขึ้น

8.2 แก้ไขพระราชบัญญัติอ้อยและน้ำตาลทราย พ.ศ. 2527 ในส่วนคณะกรรมการบริหารกองทุน ให้มีเพียงชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลเข้าร่วมเป็นกรรมการเท่านั้น และแก้ไขให้แต่งตั้งโดยคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทรายแทนการแต่งตั้งจากคณะรัฐมนตรี

8.3 มีการจัดทำ "ประกาศคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย เรื่อง การจัดทำประมาณการรายได้ การกำหนดและการชำระราคาอ้อยและค่าผลิตผลิตภัณฑ์อื่นที่ได้จากอ้อย และอัตราส่วนของผลตอบแทนระหว่างชาวไร่อ้อยและโรงงาน พ.ศ. ..." รวมทั้งมีการเจรจาเพื่อตกลงอัตราส่วนการแบ่งปันผลประโยชน์ระหว่างชาวไร่อ้อยและโรงงานน้ำตาลหรือโรงงานที่นำวัตถุดิบที่ได้จากการผลิตอ้อยไปผลิตพัฒนาต่อยอดเป็นผลิตภัณฑ์อื่นแยกต่างหากจากการแบ่งปันรายได้จากการจำหน่ายน้ำตาลทราย

8.4 ยกเลิกหรือแก้ไขระเบียบคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย ว่าด้วยเบี้ยปรับและเงินรางวัล พ.ศ. 2548 โดยแก้ไขปรับปรุงให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

8.4.1 ให้มีการแต่งตั้ง "คณะกรรมการกำหนดเบี้ยปรับ" ซึ่งมาจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายหรือนิติกรของหน่วยงานภายในกระทรวงอุตสาหกรรมเองทำหน้าที่กำหนดเบี้ยปรับ

8.4.2 มีการกำหนดอัตราการเบี้ยปรับไล่เป็นขั้นบันไดตั้งแต่การทำผิดครั้งแรกที่มีโทษปรับต่ำสุดไปจนถึงการกระทำความผิดซ้ำหลายครั้ง ซึ่งต้องมีโทษเพิ่มสูงมากขึ้นตามลำดับ เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจเป็นพิจารณากำหนดเบี้ยปรับได้ง่ายและเหมาะสมกับความผิดมากขึ้น

9. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ดร.นิสิต อินทมาโน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษาในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้และ ศ.ดร.อรทัย อินต๊ะไชย และ ศ.ดร.วรรณวิภา เมืองถ้ำ ที่ได้ให้เกียรติมาดำเนินการสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

10. เอกสารอ้างอิง

เจนพล ทองยืน.(2558). *การพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย.* ดุษฎีนิพนธ์นิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2558). *คำอธิบายกฎหมายปกครอง*. พิมพ์ครั้งที่ 22. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ชูชาติ อัศวโรจน์. (2562). *คำอธิบายกฎหมายปกครองที่สำคัญ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.

ณัฐพล หวังทรัพย์. (2565). *ถอดรหัส"ชานอ้อย"เขย่าอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาลทราย 2.5 แสนล้าน*. (ออนไลน์). ค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2565, จาก: https://www.thansettakij.com/insights/529395

บรรเจิด สิงคะเนติ . (2555). *หลักพื้นฐานสิทธิเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามรัฐธรรมนูญใหม่.* พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วิญญูชน

วิโรจน์ ณ ระนอง และคณะ. (2565). *โครงการติดตาม ประเมิน และเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหากรณีพิพาทเรื่องอ้อยและน้ำตาลกับบราซิลในองค์การการค้าโลก (WTO) และจัดทำแผนการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาล ตามข้อผูกพันกับ WTO ที่ให้ลำดับความสำคัญกับการรักษาผลประโยชน์ของเกษตรกร ปีที่สอง* . โครงการวิจัย สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย(TDRI).

สุภาวณีย์ อมรจิตสุวรรณ. (2560). *หลักกฎหมายมหาชนทางเศรษฐกิจ*. กรุงเทพ :วิญญูชน.

Haraldo Jose Torres Da Silva And Pedro V Marques. (2017). *Evolution of Production Costs in Brazilian Sugar-Energy Sector* .(Online). Available: https://www.researchgate.net/publication/318317837_ Evolution_of_Production_Costs_in_Brazilian_Sugar-Energy_Sector. [2020, 11 August].

MSF SUGAR. (2016). *Cane Pricing Guide For growers who nominate MSF Marketing as their Pool Manager*. (Online). Available : https://www.msfsugar.com.au/wp-content/uploads/2016/08/MSF-Sugar-Cane-Pricing-Guide-2016.pdf. [2022, July 26].

การร้องขอและการดำเนินกระบวนการล้มละลายโดยสมัครใจ ของลูกหนี้บุคคลธรรมดาในประเทศไทย

FILING PETITION AND VOLUNTARY BANKRUPTCY PROCESS FOR INDIVIDUAL DEBTORS IN THAILAND

อนันต์ คงชื่น

กลุ่มวิชากฎหมายธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: anank2222@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสิต อินทมาโน

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: Nisit.in@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การแก้ไขปัญหาหนี้สินโดยเฉพาะหนี้ครัวเรือนอาจดำเนินการได้หลายวิธีรวมทั้งวิธีการทางกฎหมายล้มละลาย หนี้ครัวเรือนเป็นหนี้สินของบุคคลธรรมดาที่เกิดจากการกู้ยืมเงินสถาบันการเงินหรือแหล่งเงินให้กู้ยืมเพื่อนำมาใช้สอยในชีวิตประจำวันหรือในกิจการครอบครัว ตราบใดที่ลูกหนี้ยังมีรายได้เพียงพอที่จะชำระหนี้ย่อมไม่เป็นปัญหาที่ต้องมีการแก้ไข แต่ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กิจการหรืออาชีพส่วนหนึ่งต้องล้มเลิก ทั้งต่อมาเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด – 19 อันเป็นสาเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมคาดการณ์ของลูกหนี้ ทำให้ลูกหนี้บุคคลธรรมดาซึ่งเป็นหนี้ครัวเรือนกลายเป็นผู้ผิดนัดชำระหนี้ประสบปัญหาทางการเงิน แต่ลูกหนี้บุคคลธรรมดาเหล่านี้ไม่อาจแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการทางกฎหมายล้มละลายได้ เนื่องจากพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ.2483 ให้สิทธิเฉพาะเจ้าหนี้เท่านั้นที่จะยื่นฟ้องลูกหนี้เป็นบุคคลล้มละลายได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของระบบกฎหมายล้มละลายและปิดกั้นโอกาสเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมายของลูกหนี้บุคคลธรรมดา ทำให้ไม่อาจแก้ไขปัญหาหนี้สินของลูกหนี้ได้โดยเร็ว

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและระบบกฎหมายล้มละลายของต่างประเทศ รวมทั้งแนวทางการร่างกฎหมายล้มละลายของคณะกรรมาธิการของสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ (UNCITRAL) จึงมีข้อเสนอแนะให้แก้ไขพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 มาตรา 9 โดยให้ลูกหนี้มีสิทธิยื่นคำร้องขอล้มละลายได้โดยสมัครใจ ซึ่งจะเป็นการพัฒนาระบบกฎหมายล้มละลายของประเทศไทยให้เป็นไปตามประเทศต้นแบบอย่างประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอังกฤษ และทัดเทียมประเทศออสเตรเลียและประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งให้มีความใกล้เคียงกับประเทศในประชาคมอาเซียนอย่างประเทศสิงคโปร์และประเทศมาเลเซีย ตลอดจนเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการร่างกฎหมายล้มละลายของ UNCITRAL

คำสำคัญ: หนี้สิน, ร้องขอล้มละลาย, ลูกหนี้บุคคลธรรมดา, โดยสมัครใจ

ABSTRACT

Debt problems, especially household debts, may be solved with various methods including bankruptcy laws. The household debts are personal debts from making loans from financial institutions or sources for daily spendings or family affairs. As long as debtors have enough income for debt repayments, there is no problem. However, the society changing into that with information and communication technology systems caused some businesses or jobs to be over. Then, there is the COVID-19 pandemic that is not controllable for the debtors. Consequently, the debtors who are natural persons with the household debts cannot repay for the debts and face financial problems. Nonetheless, these debtors cannot solve the problems with the bankruptcy laws because the Bankruptcy Law B.E. 2483 states that only creditor can sue the individual debtors for bankruptcy. This is inconsistent with the objectives of the bankruptcy laws and obstructs the opportunities of the individual debtors to have legal proceedings. Therefore, the debt problems of the debtors cannot be solved quickly.

From the studying of concepts and theories about the bankruptcy systems of other countries as well as the guidelines for drafting the bankruptcy laws of United Nations Commission on International Trade Law (UNICITRAL), it is suggested to amend Section 9 of the Bankruptcy Act B.E. 2483 in order to provide the debtors the right for filing petition bankruptcy. Accordingly, the Thaibankruptcy law system will be developed according to that of the model countries such as the United States and England, as well as to that of Australia and Japan, similar to that of the ASEAN countries such as Singapore and Malaysia, and compliant with the drafted Bankruptcy laws of UNICITRAL.

Keywords: Debt, Filing Petition Bankruptcy, Individual Debtors, Voluntary

1. บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยกำลังประสบปัญหาหนี้สิน โดยเฉพาะหนี้ครัวเรือน ซึ่งเป็นหนี้สินประเภทสถาบันการเงินให้กู้ยืมแก่บุคคลธรรมดาที่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ ซึ่งบุคคลธรรมดาอาจนำเงินที่กู้ยืมไปใช้ซื้อบ้าน ซื้อรถยนต์ ทำธุรกิจหรือชำระหนี้บัตรเครดิต จากข้อมูลเงินให้กู้ยืมแก่ภาคครัวเรือนของธนาคารแห่งประเทศไทย ยอดคงค้างหนี้ครัวเรือนปี 2564 อยู่ที่ระดับ 14.58 ล้านล้านบาท[1] และศูนย์วิจัยกสิกรไทยประเมินว่ายอดคงค้างหนี้ครัวเรือนในปี 2565 จะยังคงเพิ่มสูงขึ้น[2]

สาเหตุปัญหาหนี้สินของลูกหนี้ส่วนหนึ่ง สืบเนื่องผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมจากเดิมสู่การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตประจำวัน การสื่อสารและระบบการทำงานต่างๆ โดยการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทำให้กิจการต่างๆ ทุกภาคส่วนต้องพัฒนา

---

[1] หนี้ครัวเรือนไทยในปี 2564 ขยับขึ้นมาแตะ 14.58 ล้านล้านบาท (ออนไลน์). ค้นเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2565 จาก: https://www.thansettakij.com/finance/519845

[2] ครัวเรือนไทยก่อหนี้เพิ่มอย่างระมัดระวัง (ออนไลน์). ค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2565 จาก: https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/financial/Pages/Household-Debt-Q3.aspx

ปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็มีผลทำให้กิจการหรืออาชีพการงานส่วนหนึ่งได้รับผลกระทบต้องยุติหรือล้มเลิกกิจการไป ส่งผลกระทบให้ผู้ประกอบกิจการขาดรายได้ ต้องเลิกจ้างลูกจ้างทำให้เกิดผู้ว่างงาน ลูกจ้างไม่มีรายได้ต้องกู้ยืมเงินจากแหล่งเงินกู้ ทำให้เกิดเป็นหนี้ครัวเรือน ประกอบกับตั้งแต่ช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 ได้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด – 19 ทั่วโลก เป็นวิกฤตการณ์ทั้งด้านสาธารณสุขและด้านเศรษฐกิจของแต่ละประเทศส่งผลกระทบขยายเป็นวงกว้างและยาวนาน หลายประเทศต่างกำหนดมาตรการล๊อกดาวน์ (Lockdown) เป็นสาเหตุให้การดำเนินการทางเศรษฐกิจชะงักงัน ประชาชนไม่สามารถประกอบอาชีพหารายได้ตามปกติยิ่งเพิ่มปัญหาในทางหนี้สินมากขึ้น ด้วยสาเหตุสองประการเบื้องต้นดังได้ยกเป็นตัวอย่างนั้น ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านเศรษฐกิจ โดยลูกหนี้กลายเป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว (Insolvent) เจ้าหนี้ที่ไม่ได้รับการชำระหนี้อาจกลายเป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัวได้ หากเจ้าหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ของตนอีกทอดหนึ่งได้เช่นกัน สภาวการณ์ที่ลูกหนี้มีหนี้สินล้นพ้นตัวส่งผลกระทบกันเป็นลูกโซ่ต่อเนื่องกันไปทั้งระบบ ดังนี้ สาเหตุของการที่ลูกหนี้ตกเป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัวดังกล่าว เป็นสาเหตุหรือปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุม คาดการณ์ของลูกหนี้โดยแท้ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็น “ลูกหนี้ผู้สุจริตแต่โชคร้าย”

แม้ยุทธศาสตร์ชาติจะกำหนดแผนพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อสร้างสังคมให้เกิดความมั่งคั่งยั่งยืน และภาครัฐจะมีนโยบายแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนหรือมาตรการต่างๆ ก็ตาม แต่ตราบใดที่ลูกหนี้ยังไม่มีรายได้เพียงพอที่จะนำมาชำระหนี้ ลูกหนี้ก็ไม่อาจหลุดพ้นจากหนี้สินได้ ระบบกฎหมายล้มละลายซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้จึงเป็นช่องทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ลูกหนี้หลุดพ้นจากหนี้สินและมีโอกาสได้เริ่มต้นชีวิตทางการเงินใหม่ แต่พระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 มาตรา 9 ไม่ได้กำหนดหลักเกณฑ์ให้สิทธิแก่ลูกหนี้บุคคลธรรมดาสามารถยื่นคำร้องขอล้มละลายโดยสมัครใจได้ จึงทำให้ลูกหนี้บุคคลธรรมดาไม่อาจอาศัยช่องทางของกฎหมายล้มละลายในการแก้ไขปัญหาหนี้สินของตนและทำให้ลูกหนี้บุคคลธรรมดาไม่มีโอกาสหลุดพ้นจากหนี้สินได้

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้เขียนจึงได้ศึกษาปัญหาการร้องขอล้มละลายโดยสมัครใจของลูกหนี้บุคคลธรรมดาในประเทศไทย และหลักเกณฑ์การร้องขอและคุณสมบัติของลูกหนี้เพื่อให้โอกาสเฉพาะลูกหนี้ที่สุจริตในการเข้าสู่กระบวนการล้มละลาย รวมทั้งกระบวนการจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้บุคคลธรรมดาเป็นพิเศษแตกต่างจากกรณียื่นฟ้องล้มละลายโดยเจ้าหนี้

2. วัตถุประสงค์

(1) เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี การร้องขอและการดำเนินกระบวนการล้มละลายโดยสมัครใจของลูกหนี้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายล้มละลายของประเทศไทยและต่างประเทศ

(2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนะการร้องขอและการดำเนินกระบวนการล้มละลายโดยสมัครใจของลูกหนี้บุคคลธรรมดา

3. วิธีดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษาใช้วิธีการศึกษาทางเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 หลักเกณฑ์การยื่นฟ้องล้มละลายและกระบวนพิจารณาคดีล้มละลาย หนังสือตำรา บทความทางวิชาการ วารสารทางกฎหมาย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มีการสืบค้นทางอินเตอร์เน็ตทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิดการให้ความเมตตาแก่ลูกหนี้ผู้สุจริตแต่โชคร้าย

โดยปกติเมื่อมีหนี้เกิดขึ้นและลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ เจ้าหนี้มีสิทธิฟ้องต่อศาล และลูกหนี้มีหน้าที่ต้องชำระหนี้ดังกล่าว แต่กรณีที่มีเหตุปัจจัยภายนอกและอยู่นอกเหนือการควบคุมของลูกหนี้ทำให้ลูกหนี้ตกเป็นผู้ผิดนัดไม่สามารถชำระหนี้ได้และบุคคลอื่นๆ ก็ได้รับผลกระทบจากเหตุปัจจัยเดียวกัน เช่น ภาวะเศรษฐกิจ การเลิกจ้างงานโดยไม่ใช่ความผิดของลูกหนี้ หรือการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เหล่านี้เป็นเหตุอันเกิดจากปัจจัยภายนอก มิใช่เกิดจากลูกหนี้เป็นต้นเหตุโดยแท้แต่อย่างใด ลูกหนี้ย่อมต้องได้รับความเมตตาช่วยเหลือจากระบบกฎหมายล้มละลายตามแนวคิดให้ความเมตตาแก่ลูกหนี้ผู้สุจริตแต่โชคร้าย

4.2 หลักการเริ่มต้นใหม่ (fresh start) เกิดขึ้นจากทฤษฎีการให้อภัยและการให้โอกาสลูกหนี้เริ่มต้นใหม่ ระบบกฎหมายล้มละลายสมัยใหม่ ได้เปลี่ยนหลักการจากการลงโทษเป็นหลักการให้อภัย โดยให้โอกาสลูกหนี้เริ่มต้นใหม่ทางการเงินด้วยการปลดภาระหนี้ให้แก่ลูกหนี้

4.3 แนวคิดการคุ้มครองลูกหนี้ ระบบกฎหมายล้มละลายมีจุดประสงค์ให้ลูกหนี้ได้รับโอกาสในการหยุดพักการถูกดำเนินคดีหรือบังคับคดี หรือเรียกว่า Automatic Stay เพื่อป้องกันมิให้ทรัพย์สินของลูกหนี้ต้องถูกบังคับคดีต่อไป เป็นแนวคิดเพื่อคุ้มครองลูกหนี้ระหว่างดำเนินคดี

5. วิเคราะห์ปัญหา

5.1 ประเด็นแรก ปัญหาการร้องขอล้มละลายของลูกหนี้บุคคลธรรมดาโดยสมัครใจ

การที่พระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 มาตรา 9[3] บัญญัติให้สิทธิเจ้าหนี้เป็นผู้เริ่มต้นกระบวนการล้มละลาย โดยยื่นเป็นคำฟ้องขอให้ศาลมีคำสั่งให้ลูกหนี้ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ตามตกเป็นบุคคลล้มละลาย ไม่ได้ให้สิทธิแก่ลูกหนี้บุคคลธรรมดาที่จะเริ่มต้นกระบวนการคดีล้มละลายได้ด้วยตนเอง ลูกหนี้ที่ประสบปัญหาหนี้สินและมีความจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปัญหา จึงไม่อาจใช้สิทธิในการยื่นคำร้องต่อศาลเพื่ออาศัยกระบวนการทางกฎหมายล้มละลายได้

วัตถุประสงค์ของระบบกฎหมายล้มละลายประการหนึ่งที่เกี่ยวกับลูกหนี้คือ เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่สุจริต[4] หมายความว่า ให้โอกาสลูกหนี้ที่ประสบปัญหาหนี้สินได้เข้าสู่กระบวนการล้มละลาย เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สิน รวมทั้งจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ โดยในระหว่างกระบวนการพิจารณาคดีหลังจากศาลมีคำสั่งรับคำร้องไว้แล้วลูกหนี้จะได้รับโอกาสหยุดพักการถูกดำเนินคดีหรือการบังคับคดี (Automatic Stay) ลูกหนี้ไม่ต้องถูกกดดันหรือบีบบังคับจากเจ้าหนี้ หากลูกหนี้ให้ความร่วมมือในการดำเนินการต่างๆ ก็จะทำให้ลูกหนี้ได้รับการปลดจากการล้มละลาย ส่งผลให้ลูกหนี้หลุดพ้นจากปัญหาหนี้สิน มีโอกาสกลับไปเริ่มต้นตั้งตัวใหม่ได้โดยเร็ว กระบวนการล้มละลายจึงเป็นกระบวนการทางกฎหมายที่จะเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาหนี้สินและจัดการทรัพย์สิน

---

[3] มาตรา 9 เจ้าหนี้จะฟ้องลูกหนี้ให้ล้มละลายได้ก็ต่อเมื่อ

(1) ลูกหนี้มีหนี้สินล้นพ้นตัว

(2) ลูกหนี้ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาเป็นหนี้เจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์คนเดียวหรือหลายคน เป็นจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งล้านบาท หรือลูกหนี้ซึ่งเป็นนิติบุคคลเป็นหนี้เจ้าหนี้ผู้เป็นโจทก์คนเดียวหรือหลายคนเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าสองล้านบาท

(3) หนี้นั้นอาจกำหนดจำนวนได้โดยแน่นอนไม่ว่าหนี้นั้นจะถึงกำหนดชำระโดยพลันหรือในอนาคตก็ตาม

[4] ปรีชา พานิชวงศ์. (2546). คำอธิบายกฎหมายล้มละลาย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติบรรณการ. หน้า 1.

ของลูกหนี้อย่างเป็นระบบ ไม่ปล่อยให้ลูกหนี้ดิ้นรนต่อสู้กับเจ้าหนี้โดยลำพังดังเช่นกระบวนการคดีแพ่งปกติทั่วไป และกระบวนการคดีแพ่งปกติทั่วไปโอกาสหรือช่องทางที่จะหลุดพ้นจากหนี้สินก็เป็นไปได้ยากและยาวนานตามกำหนดระยะเวลาอายุความของกฎหมายที่ให้สิทธิแก่เจ้าหนี้ในการยื่นฟ้องและบังคับคดีทางแพ่ง

การแก้ไขปัญหาหนี้สินของตัวลูกหนี้เอง โดยปกติทั่วไปเมื่อลูกหนี้ไม่มีเงินชำระหนี้ ย่อมถูกเจ้าหนี้ทวงถามดำเนินคดี ซึ่งเป็นกระบวนการขั้นตอนปกติตามระบบกฎหมายแพ่ง และหากลูกหนี้ไม่มีเงินชำระหนี้ก็อาจถูกบังคับยึดทรัพย์จนไม่มีที่อยู่อาศัย ระบบกฎหมายแพ่งปกติจึงไม่อาจทำให้ลูกหนี้หลุดพ้นจากหนี้สินได้อย่างแท้จริง หรือเจ้าหนี้บางรายไม่ดำเนินคดีแต่เร่งรัดหนี้สินด้วยวิธีการอื่น ลูกหนี้ต้องดิ้นรนต่อสู้กู้หนี้ยืมสินเป็นการก่อหนี้สินให้เพิ่มพูนต่อไปอีก ทั้งยังเป็นการสร้างความกดดันบีบคั้นจิตใจของลูกหนี้ จนลูกหนี้บางรายอาจไร้ซึ่งทางออกนำไปสู่การตัดสินใจที่จะก่อปัญหาสังคม หรือคิดสั้นจบชีวิตตนเองและอาจรวมทั้งครอบครัวด้วย[5]

ส่วนการแก้ไขปัญหาของภาครัฐ แม้จะดำเนินการโดยกำหนดแผนยุทธศาสตร์ชาติเพื่อพัฒนาด้านต่างๆ ให้ประเทศชาติและสังคมเกิดความมั่งคั่งยั่งยืน หรือรัฐบาลพยายามแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ ดังเช่นกำหนดให้ปี 2565 เป็นปีแห่งการแก้ "หนี้ครัวเรือน" และหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ออกมาตรการเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหนี้สินได้

จากการศึกษาแนวคิดเรื่องการคุ้มครองลูกหนี้ของประเทศสหรัฐอเมริกา ในกฎหมาย Bankruptcy Act 1978 กระบวนการภายหลังศาลมีคำสั่งรับคำร้องแล้วลูกหนี้จะได้มีเวลาพักจากการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี ไม่ต้องทนต่อการถูกกดดันบีบคั้นจิตใจจากเจ้าหนี้แต่ละราย ลดความเครียดจากปัญหาหนี้สินไปได้ช่วงระยะเวลาหนึ่ง รวมทั้งคุ้มครองทรัพย์สินเพื่อนำมาจัดการในระบบกฎหมายล้มละลายอย่างเป็นระบบและมูลค่าสูงสุด

ในการศึกษาแนวทางการร่างกฎหมายล้มละลายของคณะกรรมาธิการสหประชาชาติ ว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ (United Nations Commission on International Trade Law -UNCITRAL) พบว่า ได้มีการเสนอกรอบวัตถุประสงค์ 9 ประการ โดยมีวัตถุประสงค์ประการหนึ่ง คือ การสร้างกลไกของกฎหมายล้มละลายที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม โดย UNCITRAL ให้ความเห็นไว้ว่า ปัญหาสภาวะหนี้สินล้นพ้นตัวนั้นควรได้รับการจัดการแก้ไขอย่างเป็นระเบียบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และควรระบุตัวบุคคลที่สามารถยื่นคำขอให้เริ่มต้นกระบวนการล้มละลายได้โดยควรรวมทั้งลูกหนี้และเจ้าหนี้

กฎหมายล้มละลาย Bankruptcy Act 1978 ของประเทศสหรัฐอเมริกา และ Insolvency Act 1986 ประเทศอังกฤษ ซึ่งเป็นต้นแบบของระบบกฎหมายล้มละลาย ได้มีการพัฒนาแนวคิดจากแบบเดิมที่มุ่งลงโทษลูกหนี้ติดตามเอาทรัพย์สินของลูกหนี้เพื่อนำมาชำระหนี้ด้วยวิธีการลงโทษทางอาญา เปลี่ยนเป็นนำแนวคิดการให้ประโยชน์แก่ลูกหนี้มากขึ้น ให้ลูกหนี้ที่สุจริตได้รับโอกาสในการเริ่มต้นชีวิตใหม่ ซึ่งกฎหมายล้มละลาย The Bankruptcy Act 1966 ของประเทศออสเตรเลีย Bankruptcy Act (Act No. 75 of June 2, 2004) ของประเทศญี่ปุ่น Insolvency, Restructuring and Dissolution Act 2018 (IRDA) ของประเทศสิงคโปร์ และ The Bankruptcy Act 1967 ของประเทศมาเลเซีย ต่างก็พัฒนาระบบกฎหมายล้มละลายไปในทิศทางเดียวกันกับประเทศต้นแบบดังกล่าวด้วย โดยได้มีการบัญญัติกฎหมายล้มละลายให้สิทธิแก่ลูกหนี้สามารถยื่นคำร้องขอให้ตนเองล้มละลายด้วยความสมัครใจได้

---

[5] สำนักข่าวอิศรา. (2564) พิษโควิดทำอัตราฆ่าตัวตายในไทย พุ่งสูงสุดในรอบ 10 ปี. (ออนไลน์). ค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2564 จาก: https://www.isranews.org/article/isranews-news/100302-isranew-covid-h.html

ด้วยแนวคิดทฤษฎีและวัตถุประสงค์ของระบบกฎหมายล้มละลาย ตลอดจนแนวทางการร่างกฎหมายล้มละลายของ UNCITRAL และระบบกฎหมายล้มละลายของต่างประเทศที่ได้ศึกษามา จึงเห็นว่า ประเทศไทยมีความจำเป็นต้องบัญญัติกฎหมายล้มละลายให้ลูกหนี้บุคคลธรรมดามีสิทธิร้องขอล้มละลายโดยสมัครใจ เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาหนี้สินของลูกหนี้บุคคลธรรมดา ให้ลูกหนี้ได้หลุดพ้นจากหนี้สินโดยเร็ว ซึ่งจะทำให้ระบบกฎหมายของประเทศไทยพัฒนาไปตามประเทศต้นแบบของกฎหมายล้มละลายและสอดคล้องกับแนวทางการร่างกฎหมายล้มละลายของ UNCITRAL รวมทั้ง สร้างความทัดเทียมกับระบบกฎหมายล้มละลายของประเทศออสเตรเลีย ประเทศญี่ปุ่น และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับประเทศสิงคโปร์และประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็นประเทศในประชาคมอาเซียนด้วยกัน

5.2 ประเด็นที่สอง ปัญหาการกำหนดหลักเกณฑ์การร้องขอและการตรวจสอบคุณสมบัติของลูกหนี้บุคคลธรรมดา

5.2.1 หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำหนดจำนวนหนี้ขั้นต่ำที่ลูกหนี้จะสามารถยื่นคำร้องขอให้ล้มละลายได้

แม้วัตถุประสงค์ของกฎหมายล้มละลายต้องการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ เพื่อหลุดพ้นจากหนี้สินและกลับไปเริ่มต้นชีวิตทางการเงินใหม่ แต่การให้สิทธิในการร้องขอต่อศาลเพื่อให้ตนเองเป็นบุคคลล้มละลายโดยสมัครใจ หากมีการกำหนดจำนวนหนี้ขั้นต่ำอาจเป็นการจำกัดโอกาสในการเข้าถึงกฎหมายล้มละลาย เพราะสถานะทางการเงินของบุคคลอาจมีความแตกต่างกัน บางคนอาจตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ในจำนวนหนี้ที่ไม่มากนัก แต่มีความจำเป็นที่จะอาศัยช่องทางของกฎหมายล้มละลายในการที่จะหลุดพ้นจากหนี้สิน หรือหากจำนวนหนี้ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้มีจำนวนไม่ถึงตามที่กฎหมายกำหนดก็อาจทำให้ลูกหนี้ต้องดิ้นรนต่อสู้หรือสร้างภาระหนี้เพิ่มเติม ย่อมจะสร้างความเสียหายแก่เจ้าหนี้ต่อไปได้ แต่ในขณะเดียวกันการไม่กำหนดจำนวนหนี้ขั้นต่ำไว้ ก็อาจทำให้ลูกหนี้ขาดวินัยทางการเงิน มีการใช้จ่ายบริโภคอย่างฟุ่มเฟือย ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศได้ การบัญญัติหลักเกณฑ์จำนวนหนี้ขั้นต่ำ เป็นหลักการของการอาศัยบทบัญญัติของกฎหมายเป็นเครื่องมือในการป้องกันหรือขัดขวางไม่ให้ลูกหนี้กระทำการใดๆ ในอันที่จะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจอีกทางหนึ่ง

นอกจากนี้หลักการกำหนดจำนวนหนี้ขั้นต่ำที่บัญญัติไว้ในกรณีเจ้าหนี้เป็นผู้ยื่นฟ้องลูกหนี้นั้น เป็นหลักการคุ้มครองทั้งฝ่ายลูกหนี้และเจ้าหนี้เพื่อให้การเริ่มต้นกระบวนการล้มละลายที่เหมาะสม เมื่อศึกษาแนวทางการร่างกฎหมายของ UNCITRAL และกฎหมายล้มละลายของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ ประเทศออสเตรเลีย ประเทศญี่ปุ่นและประเทศมาเลเซีย ต่างไม่มีการกำหนดจำนวนหนี้ขั้นต่ำไว้ เพียงแต่กำหนดให้ลูกหนี้แถลงในคำร้องว่า ตนมีหนี้สินที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ แสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สิน รายได้และรายจ่ายที่เป็นปัจจุบัน มีเพียงประเทศสิงคโปร์ที่มีการกำหนดจำนวนหนี้ขั้นต่ำ ต้องไม่น้อยกว่า 15,000 ดอลลาร์สิงคโปร์

ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำหนดจำนวนหนี้ขั้นต่ำที่ลูกหนี้จะสามารถยื่นคำร้องขอให้ล้มละลายได้นั้น ประเทศไทยควรมีการกำหนดจำนวนหนี้ขั้นต่ำไว้ ทำนองเดียวกับกฎหมายล้มละลายของประเทศสิงคโปร์ เพื่อมิให้ลูกหนี้ขาดความระมัดระวังใช้จ่ายอย่างฟุ่มเฟือย และให้ลูกหนี้มีความพยายามในการแก้ไขปัญหากรณีที่จำนวนหนี้อยู่ในระดับที่สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยเป็นการทั่วไป ทั้งเป็นการป้องกันไม่ให้ลูกหนี้อาศัยกระบวนการของกฎหมายล้มละลายยื่นคำร้องขอล้มละลายมากเกินไปซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศได้ และเมื่อพิจารณาภาวะเศรษฐกิจประกอบหลักเกณฑ์กรณีเจ้าหนี้ยื่นฟ้องลูกหนี้เป็นคดีล้มละลายตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 มาตรา 9 (2) ซึ่งบัญญัติกำหนดจำนวนหนี้ขั้นต่ำไม่น้อย

กว่าหนึ่งล้านบาท ดังนี้ หลักเกณฑ์การกำหนดจำนวนหนี้ขั้นต่ำกรณีลูกหนี้บุคคลธรรมดาร้องขอล้มละลายโดยสมัครใจ ควรกำหนดไม่น้อยกว่าหนึ่งล้านบาท เช่นเดียวกับกรณีเจ้าหนี้ยื่นฟ้องลูกหนี้ให้ล้มละลาย

5.2.2 หลักเกณฑ์การตรวจสอบคุณสมบัติของลูกหนี้บุคคลธรรมดา

การให้สิทธิแก่ลูกหนี้ในการยื่นคำร้องขอให้ตนเองเป็นบุคคลล้มละลาย อาจเป็นช่องทางของลูกหนี้ที่ไม่สุจริต อาศัยโอกาสทางกฎหมายไม่ชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ และเมื่อศาลมีคำสั่งให้เป็นบุคคลล้มละลายแล้วจะทำให้ลูกหนี้รายนั้นหลุดพ้นจากหนี้สินแล้วกลับไปก่อปัญหาหนี้สินขึ้นใหม่ ซึ่งจะสร้างความเสียหายแก่เจ้าหนี้และระบบเศรษฐกิจของประเทศได้

ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า ควรกำหนดให้ศาลเป็นผู้มีอำนาจในการตรวจสอบ ในที่นี้คือศาลล้มละลายกลาง โดยผู้พิพากษาเป็นผู้มีหน้าที่ตรวจสอบคำร้องขอของลูกหนี้ว่า ผู้ยื่นคำร้องขอเป็นผู้มีสิทธิยื่นคำร้องขอ และคำร้องขอมีรายการต่างๆ ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ให้ศาลปฏิเสธไม่รับคำร้อง เมื่อศาลมีคำสั่งรับคำร้องแล้ว ให้ถือว่าเป็นการเริ่มต้นกระบวนการล้มละลายโดยทันที ลูกหนี้มีสิทธิได้รับประโยชน์จากการหยุดพักชำระหนี้ (Automatic Stay) แต่หากต่อมาความปรากฏต่อศาลไม่ว่าจากการไต่สวนหรือจากคำคัดค้านของเจ้าหนี้ว่าคำร้องของลูกหนี้ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือเป็นการยื่นคำร้องโดยทุจริต ให้ศาลมีอำนาจเพิกถอนคำสั่งเป็นไม่รับคำร้องขอได้ทันที ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะสอดคล้องกับแนวทางการร่างกฎหมายของคณะกรรมาธิการของสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ (UNCITRAL) และระบบกฎหมายล้มละลายของประเทศอังกฤษ ซึ่งให้การยื่นคำร้องของลูกหนี้มีผลเป็นการเริ่มกระบวนการโดยอัตโนมัติ และให้อำนาจศาลในการตรวจสอบคำร้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

5.3 ประเด็นที่สาม แนวทางการดำเนินกระบวนการล้มละลายของลูกหนี้บุคคลธรรมดา

กระบวนการพิจารณาคดีล้มละลายตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 บัญญัติขึ้นเพื่อบังคับใช้กรณีของเจ้าหนี้ยื่นฟ้องขอให้ลูกหนี้ล้มละลายโดยลูกหนี้ไม่สมัครใจ ลูกหนี้อาจให้การต่อสู้คดีและพิสูจน์ความจริงต่อศาลเพื่อให้หลุดพ้นจากการที่ศาลจะมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาด ซึ่งอาจใช้เวลานาน แต่การให้สิทธิแก่ลูกหนี้ร้องขอเป็นบุคคลล้มละลายนั้นเป็นการยื่นคำร้องโดยสมัครใจ ลูกหนี้ประสงค์จะอาศัยกระบวนการทางกฎหมายแก้ไขปัญหาหนี้สินของตนเอง จำเป็นต้องมีกระบวนการและขั้นตอนพิจารณาคดีที่รวดเร็ว

เมื่อศึกษา Bankruptcy Act 1978 ของประเทศสหรัฐอเมริกา กระบวนการชำระกิจการและทรัพย์สินของลูกหนี้ (Chapter 7 Liquidation) คือ กระบวนการรวบรวมและจำหน่ายทรัพย์สินของลูกหนี้ที่เป็นขั้นตอนโดยเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์และมีศาลเป็นผู้ควบคุมกำกับ กำหนดขั้นตอนการประชุมเจ้าหนี้ ลูกหนี้มีหน้าที่ต้องเข้าร่วมการประชุมเจ้าหนี้ เพื่อตอบคำซักถามของผู้ชำระกิจการและทรัพย์สินในคดี (Trustee) เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ และเจ้าหนี้ทั้งหลาย เพื่อสอบสวนลูกหนี้เกี่ยวกับกิจการและทรัพย์สิน หากลูกหนี้ไม่มาเข้าร่วมประชุมหรือหลบหนี ผู้ชำระกิจการและทรัพย์สินในคดี อาจปรึกษาเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ เพื่อเลื่อนการประชุมเจ้าหนี้ หรือยื่นคำร้องขอให้ศาลบังคับให้ลูกหนี้มาทำการไต่สวน และออกหมายจับ หรือยื่นคำร้องขอให้ศาลมีคำสั่งจำหน่ายคดีล้มละลายก็ได้

เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ต้องกำหนดนัดประชุมเจ้าหนี้ภายในเวลาไม่น้อยกว่า 20 วัน แต่ไม่เกิน 40 วัน นับแต่วันมีคำสั่งให้ชำระกิจการและทรัพย์สินของลูกหนี้ เจ้าหนี้ต้องยื่นคำขอรับชำระหนี้ภายใน 90 วัน นับแต่วันประชุมเจ้าหนี้ครั้งแรก กรณีลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สินเพียงพอจะแบ่งชำระให้แก่เจ้าหนี้ ผู้ชำระกิจการและทรัพย์สินต้องรายงานต่อเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์และต่อศาลว่า คดีนั้นเป็นคดีไม่มีทรัพย์สิน (Report of No Distribution) ภายใน 60 วัน นับแต่การประชุมเจ้าหนี้ครั้งแรก เพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งปิดคดี แต่หากปรากฏทรัพย์สินอันอาจแบ่ง

ได้ของลูกหนี้ในภายหลัง เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์หรือผู้ชำระกิจการและทรัพย์สินต้องยื่นคำร้องต่อศาลขอเปิดคดี และขอเพิกถอนรายงานฉบับที่สรุปว่าเป็นคดีไม่มีทรัพย์สิน เพื่อให้มีการจัดการทรัพย์สินในคดีนั้นต่อไป

หากข้อเท็จจริงปรากฏต่อผู้ชำระกิจการและทรัพย์สินว่า ลูกหนี้มีทรัพย์สินเพียงพอที่จะแบ่งชำระให้เจ้าหนี้ หรือผู้ชำระกิจการและทรัพย์สินมิได้ยื่นรายงานว่าเป็นคดีไม่มีทรัพย์สินภายในกำหนดเวลา ให้ถือว่าเป็นคดีมีทรัพย์สิน และผู้ชำระกิจการและทรัพย์สินมีหน้าที่จัดการรวบรวมทรัพย์สินของลูกหนี้ต่อไป

ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่า แนวทางการดำเนินกระบวนการล้มละลายของลูกหนี้บุคคลธรรมดา ภายหลังจากที่ศาลไต่สวนคำร้องแล้ว ควรมีขั้นตอนที่รวดเร็ว หากจะนำขั้นตอนพิทักษ์ทรัพย์ชั่วคราวหรือคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดมาใช้บังคับ อาจไม่เหมาะสมสอดคล้องกับแนวทางที่ต้องการให้การแก้ไขปัญหาหนี้สินเป็นไปโดยรวดเร็ว ประกอบกับการร้องขอล้มละลายโดยสมัครใจนั้น ลูกหนี้ย่อมตระหนักและยอมรับเป็นอย่างดีต่อผลของการเป็นบุคคลล้มละลาย เมื่อคำนึงถึงหลักการที่ลูกหนี้ประสงค์จะหลุดพ้นจากหนี้สินโดยเร็วแล้ว การนำกระบวนการชำระกิจการและทรัพย์สินของลูกหนี้ (Chapter 7 Liquidation) ของประเทศสหรัฐอเมริกามาเป็นแนวทางในการดำเนินกระบวนพิจารณาคดีล้มละลายกรณีลูกหนี้บุคคลธรรมดาร้องขอล้มละลายโดยสมัครใจ จะทำให้บรรลุความประสงค์ของลูกหนี้ในการแก้ไขปัญหาหนี้สินทางการเงินได้มากกว่า และการมีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนชัดเจนจะทำให้ลูกหนี้เข้าใจกระบวนการและคลายความกังวลต่อปัญหาที่ตนกำลังประสบได้

6. อภิปรายผลการวิจัย

เมื่อศึกษาปัญหาการร้องขอล้มละลายโดยสมัครใจของลูกหนี้บุคคลธรรมดาตามกฎหมายล้มละลายของประเทศไทยและกฎหมายของต่างประเทศ ตลอดจนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1) พระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 ซึ่งเป็นกฎหมายล้มละลายของประเทศไทยไม่มีการบัญญัติหลักเกณฑ์ให้ลูกหนี้บุคคลธรรมดามีสิทธิร้องขอล้มละลายโดยสมัครใจได้ ดังเช่นกฎหมาย Bankruptcy Act 1978 ของประเทศสหรัฐอเมริกา Insolvency Act 1986 ของประเทศอังกฤษ The Bankruptcy Act 1966 ของประเทศออสเตรเลีย Bankruptcy Act (Act No. 75 of June 2, 2004) ประเทศญี่ปุ่น Insolvency, Restructuring and Dissolution Act 2018 (IRDA) ของประเทศสิงคโปร์ และ The Bankruptcy Act 1967 ของประเทศมาเลเซีย

2) กฎหมายล้มละลายของประเทศไทยยังไม่สอดคล้องกับแนวทางการร่างกฎหมายล้มละลายของคณะกรรมาธิการของสหประชาชาติว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ และไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของระบบกฎหมายล้มละลายที่ต้องการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่สุจริตได้หลุดพ้นจากหนี้สินเพื่อเริ่มต้นชีวิตทางการเงินใหม่ ตามหลักการเริ่มต้นใหม่ (Fresh Start) และแนวคิดการคุ้มครองลูกหนี้ ให้ลูกหนี้ได้มีโอกาสหยุดพักจากการดำเนินคดีหรือบังคับคดี

3) สถานการณ์หนี้ครัวเรือนของประเทศไทย เป็นปัญหาหนี้สินที่จำเป็นต้องช่วยกันแก้ไขโดยเร็ว ลำพังการแก้ไขโดยกระบวนการภาครัฐตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ นโยบายของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ หรือแม้กระทั่งกระบวนการทางกฎหมายแพ่งปกติ ไม่อาจแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนของลูกหนี้บุคคลธรรมดาได้โดยเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการทางกฎหมายล้มละลาย เพื่อให้โอกาสลูกหนี้บุคคลธรรมดาได้หลุดพ้นจากหนี้สินและกลับไปเริ่มต้นชีวิตทางการเงินใหม่ต่อไป

7. ข้อเสนอแนะ

ระบบกฎหมายล้มละลายของประเทศไทยมีความจำเป็นต้องบัญญัติหลักเกณฑ์ให้ลูกหนี้บุคคลธรรมดามีสิทธิร้องขอล้มละลายโดยสมัครใจ และกำหนดหลักเกณฑ์การยื่นคำร้องขอและการตรวจสอบคุณสมบัติของลูกหนี้ เพื่อป้องกันมิให้ลูกหนี้อาศัยช่องทางของกฎหมายเข้าสู่กระบวนการ โดยไม่ชอบ และกำหนดกระบวนการจัดการทรัพย์สินให้เป็นไปโดยรวดเร็วและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย โดยให้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 ดังนี้

1) แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 มาตรา 9 โดยเพิ่มเติมเป็นวรรคสองและวรรคสาม ดังนี้

มาตรา 9 ...

ลูกหนี้บุคคลธรรมดาอาจยื่นคำร้องขอต่อศาลให้ล้มละลายได้ก็ต่อเมื่อมีหนี้สินล้นพ้นตัว หรือไม่สามารถที่จะชำระหนี้ตามกำหนดได้และเป็นหนี้เจ้าหนี้คนเดียว หรือหลายคนรวมกันเป็นจำนวนแน่นอนไม่น้อยกว่าหนึ่งล้านบาท ไม่ว่าหนี้นั้นจะถึงกำหนดชำระโดยพลันหรือในอนาคตก็ตาม

คำร้องของลูกหนี้บุคคลธรรมดาจะต้องแสดงโดยชัดแจ้งถึง

(1) ความมีหนี้สินล้นพ้นตัว

(2) รายชื่อและที่อยู่ของเจ้าหนี้ทั้งหมด รวมทั้งรายการหนี้สิน

(3) รายการทรัพย์สินของลูกหนี้

(4) รายการรับ-รายการจ่ายประจำในครอบครัวและการงาน

(5) รายได้ที่อาจได้มาในอนาคต

2) แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 มาตรา 14 โดยเพิ่มเติมเป็นวรรคสองและวรรคสาม ดังนี้

มาตรา 14 …

ในการพิจารณาคดีล้มละลายตามคำร้องของลูกหนี้นั้น ให้ศาลไต่สวนคำร้องขอเอาความจริง ถ้าได้ความจริงและมีเหตุอันสมควร ให้ศาลมีคำสั่งให้ล้มละลาย มิฉะนั้นให้มีคำสั่งยกคำร้อง

3) แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 มาตรา 31 โดยเพิ่มเติมเป็นวรรคสามและวรรคสี่ ดังนี้

มาตรา 31 …

กรณีศาลมีคำสั่งให้ลูกหนี้ล้มละลายตามคำร้องของลูกหนี้บุคคลธรรมดา ให้เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์เรียกประชุมเจ้าหนี้ครั้งแรกโดยเร็วที่สุด เพื่อปรึกษาถึงวิธีการที่จะจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ต่อไป หากปรากฏว่าลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สินเพียงพอจะแบ่งชำระให้แก่เจ้าหนี้ เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ต้องรายงานต่อศาลว่าเป็นคดีไม่มีทรัพย์สินภายใน 60 วัน นับแต่การประชุมเจ้าหนี้ครั้งแรก เพื่อขอให้ศาลมีคำสั่งปิดคดี

หากปรากฏพบทรัพย์สินอันอาจแบ่งได้ของลูกหนี้ในภายหลัง เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ต้องยื่นคำร้องต่อศาลขอเปิดคดี เพื่อให้มีการจัดการทรัพย์สินในคดีนั้นต่อไป

8. เอกสารอ้างอิง

โรคโคโรนาไวรัส (COVID-19) (ออนไลน์). ค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2565 จาก: https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers- hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19.

ธัญญานุช ตันติกุล. (2552). คดีล้มละลายของลูกหนี้บุคคลธรรมดาในประเทศสหรัฐอเมริกา. *ดุลพาห,* มกราคม-เมษายน

ปรีชา พานิชวงศ์. (2546). *คำอธิบายกฎหมายล้มละลาย.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติบรรณการ.

เปิดแล้วมหกรรม "ไกล่เกลี่ยหนี้สินครัวเรือน" ครั้งที่ 1 ลูกหนี้ไปด่วน. (ออนไลน์). ค้นเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2565 จาก: https://www.tnews.co.th/social/560694

พงศ์เทพ หาญนาคะเจริญ. (2548). *การล้มละลายโดยสมัครใจของบุคคลธรรมดา.* วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์, คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิวนัยน์ วณิชชากุลจิต. (2558). *แนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขกฎหมายล้มละลาย: ศึกษากรณีลูกหนี้ไม่อยู่ในสถานะที่จะชำระหนี้ได้.* วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สหธน รัตนไพจิตร และคณะ. (2559). *โครงการยกระดับการบังคับคดีล้มละลายให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล. รายงานการวิจัย* กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม.

สำนักข่าวอิศรา. (2564). พิษโควิดทำอัตราฆ่าตัวตายในไทย พุ่งสูงสุดในรอบ 10 ปี. (ออนไลน์). ค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2564 จาก: https://www.isranews.org/article/isranews- news/100302-isranew-covid-h.html

หนี้ครัวเรือนไทยในปี 2564 ขยับขึ้นมาแตะ 14.58 ล้านล้านบาท (ออนไลน์). ค้นเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2565 จาก https://www.thansettakij.com/finance/519845

ศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการบำบัดและฟื้นฟูสำหรับผู้ติดยาเสพติด ด้วยระบบบังคับบำบัดและสมัครใจบำบัด

A COMPARATIVE STUDY OF THE PROCESS OF TREATMENT AND REHABILITATION FOR THE NARCOTICS ADDICTED PERSONS WITH COMPULSORY AND VOLUNTARY TREATMENT SYSTEM

ณญาณี ใจกิ่วแล

นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

E-mail: 63033173@up.ac.th

รองศาสตราจารย์กันย์กัญญา ใจการวงค์สกุล

อาจารย์ที่ปรึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบหลักการและสาระสำคัญของกระบวนการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด อำนาจหน้าที่หน่วยงานรัฐ เทียบเคียงบทบัญญัติของกฎหมาย สภาพปัญหาและความแตกต่าง ตลอดจน ข้อดี-ข้อเสียของระบบบังคับบำบัดและสมัครใจบำบัด เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาข้อมูลเอกสารจากพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 ประมวลกฎหมายยาเสพติด รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ และเอกสารต่าง ๆ ทั้งของไทยและต่างประเทศ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเปรียบเทียบ ผลการศึกษาพบว่า ระบบบังคับบำบัดและระบบสมัครใจบำบัดมีหลักการที่ความสอดคล้องกัน คือ หลักผู้เสพคือผู้ป่วยมิใช่อาชญากร หลักการเบี่ยงเบนคดีอาญา และหลักการลดทอนความเป็นอาชญากรรม โดยมีแนวทางการบำบัดรักษาที่แตกต่างกัน ซึ่งระบบบังคับบำบัดจะมีขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมควบคู่ไปกับการบำบัดรักษาด้านสาธารณสุข โดยมีหน่วยงานยุติธรรมเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก แต่ระบบสมัครใจบำบัดจะดำเนินการตามแนวทางสาธารณสุขเท่านั้น โดยมีหน่วยงานสาธารณสุขเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก ซึ่งปัจจุบันระบบบังคับบำบัดถูกยกเลิกและนำระบบสมัครใจมาบังคับใช้แทน ซึ่งก็ยังมีปัญหาการกระทำความผิดซ้ำและการไม่ให้ความร่วมมือในการบำบัดรักษา ผู้ศึกษาจึงเห็นควรเพิ่มเงื่อนไขของผู้มีสิทธิเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูให้ต้องไม่ปรากฏว่าเคยหลบหนีหรือไม่ให้ความร่วมมือมาแล้วเกินกว่าสามครั้งหรือเคยเป็นผู้เข้ารับการบำบัดรักษาแต่ไม่ได้รับการรับรองเป็นหนังสือว่าเป็นผู้ผ่านการบำบัดรักษาครบถ้วนแล้วจากหัวหน้าสถานพยาบาลยาเสพติดหรือสถานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดเกินกว่าสามครั้ง เพื่อจำกัดขอบเขตให้ผู้ที่ต้องการสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษาอย่างแท้จริง

คำสำคัญ : บำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด, ระบบบังคับบำบัด, ระบบสมัครใจบำบัด

ABSTRACT

This research article aims to compare the principles and essence of narcotics addiction treatment. Powers and duties of government agencies. compare the provisions of the law, Problem and differences, including advantages and disadvantages of compulsory treatment and the voluntary. Study the main law, namely the narcotics Addiction Rehabilitation Act, B.E. 2545 and including other laws as well as various documents both Thai and foreign to analyze the descriptive comparative data. The results of the study found that treatment and rehabilitation of narcotics addiction through compulsory treatment and the voluntary have consistent principles namely The narcotics user is a patient, not a criminal, Deviate from a criminal case, decriminalization with different treatment approaches. Treatment and rehabilitation of narcotics addiction through compulsory treatment will have judicial procedures along with the treatment of public health. There is justice agency as the main responsible agency. But the voluntary system of treatment will only operate in accordance with public health guidelines. The public health department is the main responsible unit. The public health agency is the main responsible unit. Current the compulsory treatment system was abolished and a voluntary system was introduced instead. There are still problems with recidivism and non-cooperation in treatment. The authors agreed that the conditions of those eligible for rehabilitation therapy should be increased. "Must have never escaped or not cooperated more than three times or Previously admitted to the hospital but was not certified in writing that it has been satisfactory treatment from the head of the hospital more than 3 times to limit the extent to those who truly need treatment voluntarily.

Keywords: narcotics addiction treatment, Compulsory treatment system, Voluntary treatment system.

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 เป็นระบบบังคับบำบัดที่มองว่าผู้เสพยาเสพติดไม่ควรได้รับโทษแบบเดียวกับอาชญากรร้ายแรง จึงให้โอกาสบำบัดการเสพยาเสพติดและฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ ด้วยวิธีการบังคับบำบัดรักษา และพระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายยาเสพติด พ.ศ. 2564 ได้ยกเลิกกฎหมายที่เกี่ยวกับการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด ได้แก่ พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ.2545 และประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ฉบับที่ 108/2557 เรื่อง การปฏิบัติต่อผู้ต้องสงสัยว่ากระทำความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติดเพื่อเข้าสู่การบำบัดฟื้นฟูและการดูแลผ่านการบำบัดฟื้นฟู โดยกำหนดให้มีการรักษาบำบัดฟื้นฟูด้วยระบบสมัครใจ บำบัดรักษาตามประมวลกฎหมายยาเสพติด บังคับใช้วันที่ 9 ธันวาคม 2564 ซึ่งเป็นประมวลกฎหมายที่รวบรวมเกี่ยวกับการป้องกัน ปราบปราม และควบคุมยาเสพติด รวมทั้งการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดมาไว้ในฉบับเดียว โดยกำหนดให้การเข้าสู่การบำบัดฟื้นฟูไม่ต้องผ่านกระบวนการทางศาล และมิได้บัญญัติถึงกรณีผู้บำบัดฟื้นฟูที่หลบหนีหรือไม่ให้ความร่วมมือว่าต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเพียงแต่กำหนดให้บันทึกข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาการบำบัดฟื้นฟู ทำให้ผู้กระทำความผิดที่สมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษาก็จะไม่ต้องถูกดำเนินคดีซึ่งอาจเป็นช่องว่างให้เกิดการหลีกเลี่ยงการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมของผู้เสพยาเสพติด หากผู้บำบัดรักษาหลบหนีหรือไม่ให้ความร่วมมือผู้บำบัดรักษาก็จะยังคงอยู่ในขั้นตอนการบำบัดรักษาไปเรื่อยๆ

จึงอาจทำให้เกิดการกระทำความผิดซ้ำได้ ดังนั้น ระบบสมัครใจบำบัดรักษาก็อาจมีปัญหาเช่นเดียวกับระบบบังคับบำบัดที่มีผู้หลบหนีหรือไม่ให้ความร่วมมือในการบำบัดฟื้นฟู การนำระบบสมัครใจบำบัดรักษามาแทนที่ระบบบังคับบำบัดรักษาจะแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริงหรือไม่ หากกฎหมายมีการบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้ลดปัญหาในทางปฏิบัติได้ด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบหลักการ และสาระสำคัญของกระบวนการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด อำนาจหน้าที่หน่วยงานรัฐ ตลอดจน เทียบเคียงบทบัญญัติของกฎหมายที่มีความสอดคล้องและแตกต่างกันของกระบวนการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดของระบบบังคับบำบัดและสมัครใจบำบัด

(2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัญหาและความแตกต่างของกระบวนการเข้าสู่การบำบัดรักษา รวมทั้งข้อดี-ข้อเสียของระบบบังคับบำบัดและสมัครใจบำบัด

(3) เพื่อเสนอแนะแนวมาตรการทางกฎหมายเพื่อให้การบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดและการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินคดีฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณาเปรียบเทียบ โดยศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบำบัดฟื้นฟูตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 และประมวลกฎหมายยาเสพติด บทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประกาศ ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง กฎหมายอื่นๆ คำพิพากษาศาลฎีกาที่เกี่ยวข้อง งานวิจัย สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ บทความ วารสารทางกฎหมาย เอกสารประกอบการสัมมนา สถิติ ข้อมูลสารสนเทศ ที่เกี่ยวกับผู้เข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ตลอดจน ศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดของต่างประเทศด้วย

4. ผลการวิจัย

1. แนวคิด ทฤษฎีและหลักการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด

1.1 แนวคิดการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด

ผู้เสพคือผู้ป่วยมิใช่อาชญากร เป็นแนวคิดที่ทำให้เกิดการบำบัดฟื้นฟูผู้เสพยาเสพติด ระบบบังคับบำบัดและระบบสมัครใจบำบัดต่างก็อยู่ภายใต้แนวคิด “ผู้เสพคือผู้ป่วย มิใช่อาชญากร” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อแยกผู้เสพยาเสพติดซึ่งถือว่าเป็นผู้ป่วยออกจากผู้ค้ายาเสพติดซึ่งถือว่าเป็นอาชญากร โดยให้ผู้เข้ารับการบำบัดได้แก้ไขฟื้นฟูและกลับตัวเป็นคนดีคืนสู่สังคมได้อย่างปกติสุข แต่ในแง่ของระบบบังคับบำบัด แม้จะมองว่าผู้เสพคือผู้ป่วยมิใช่อาชญากรแต่มีขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมในลักษณะเดียวกับอาชญากรปกติแฝงอยู่ เช่น การถูกควบคุมตัว การสอบสวน การบันทึกประวัติอาชญากร เป็นต้น แต่ระบบสมัครใจบำบัดจะมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการบำบัดสมัครใจบำบัดด้วยตนเอง ถือได้ว่าผู้กระทำผิดยอมรับว่าตนเป็นผู้ป่วยที่ต้องได้รับการบำบัดรักษา ไม่มีขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรมมาเกี่ยวข้อง จึงกล่าวได้ว่า ระบบสมัครใจบำบัดจะเข้าถึงแนวคิดผู้เสพคือผู้ป่วยมิใช่อาชญากรได้อย่างชัดเจนกว่าระบบบังคับบำบัด

1.2 ทฤษฎีการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด

1.2.1 ทฤษฎีการลงโทษเพื่อแก้ไขฟื้นฟู (Rehabilitation Theory) เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นให้ผู้กระทำผิดกลับตัวเป็นคนดีและช่วยให้กลับคืนสู่สังคมได้ตามปกติโดยไม่ให้กลับมากระทำผิดซ้ำอีก การแก้ไขปรับปรุงผู้กระทำผิดให้กลับตัวเป็นคนดีได้คือวิธีการที่ดีที่สุด ซึ่งนำมาใช้การกระทำความผิดเล็กน้อยแต่ไม่มีสันดานโจรควรมีการลงโทษเพื่อแก้ไขมาใช้ตามความเหมาะสม อันเป็นลักษณะการใช้วิธีการอื่นแทนการลงโทษ (ณัฐฐ์วัฒน์ สุทธิโยธิน, 2557) ซึ่งระบบบังคับบำบัดรักษากำหนดให้ศาลมีอำนาจสั่งให้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูโดยไม่คำนึงถึงความสมัครใจ ถือได้ว่าเป็นคำบังคับที่ผู้เสพยาเสพติดต้องปฏิบัติตาม จึงเสมือนเป็นบทลงโทษผู้กระทำความผิดที่เสพยาเสพติดโดยให้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูอันเป็นวิธีการอื่นแทนการลงโทษจำคุกของผู้กระทำความผิด แต่ระบบสมัครใจบำบัดรักษาให้สมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษาด้วยตนเองจึงไม่มีลักษณะเป็นการลงโทษ

1.2.2 ทฤษฎีการลงโทษข่มขู่ยับยั้ง (Deterrence Theory) เป็นทฤษฎีที่มีลักษณะป้องกันมิให้เกิดการกระทำผิดในลักษณะนั้นอีก วิธีการลงโทษเพื่อเป็นการข่มขู่ให้เกรงกลัวต่อโทษที่จะได้รับ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและสังคมเป็นหลัก ซึ่งเงื่อนไขการข่มขู่ยับยั้งเป็นการลงโทษต้องได้สัดส่วนกับอาชญากรรมและต้องให้สาธารณชนได้รับรู้และเข้าใจเพื่อให้เกิดความเกรงกลัวต่อโทษที่จะได้รับจากการกระทำผิด (ณัฐฐ์วัฒน์ สุทธิโยธิน, 2557) ซึ่งระบบบังคับบำบัดและระบบสมัครใจบำบัดรักษาเป็นการให้โอกาสเมื่อได้กระทำความผิดไปแล้ว โดยการให้เข้ารับการบำบัดรักษาและกลับตัวเป็นคนดีคืนสู่สังคมอันไม่เป็นลักษณะของการลงโทษเพื่อการข่มขู่ยับยั้ง

1.3 หลักการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด

1.3.1 หลักการเบี่ยงเบนคดีอาญา (Diversion) เป็นการนำผู้เสพยาเสพติดออกจากกระบวนการยุติธรรมที่ต้องถูกลงโทษทางอาญาไปช่วยเหลือโดยการให้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟู ซึ่งระบบบังคับบำบัดตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 จะดำเนินการภายใต้หลักการชะลอการฟ้องมาใช้แทนการดำเนินคดีอาญา ซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการเบี่ยงเบนคดีอาญา ในแรกเริ่มผู้กระทำความผิดจะถูกนำตัวเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมก่อนเริ่มตั้งแต่ชั้นสอบสวน จนถึงชั้นศาลจะสั่งให้เข้ารับการบำบัดและชั้นพนักงานอัยการจะใช้วิธีการชะลอการฟ้องไว้ก่อนเพื่อให้ผู้กระทำผิดเข้ารับการบำบัดรักษา หากปฏิบัติครบตามเงื่อนไขที่กำหนดพนักงานอัยการจะมีคำสั่งยุติการดำเนินคดีถือว่าพ้นความผิด (เรวัต ฉ่ำเฉลิม, 2522) อันเป็นการนำผู้เสพยาเสพติดออกจากกระบวนการยุติธรรมโดยมีเงื่อนไข แต่สำหรับระบบสมัครใจบำบัดจะดำเนินการในลักษณะหันเหคดีโดยนำตัวผู้กระทำความผิดออกจากกระบวนการดำเนินคดีอาญาตั้งแต่เริ่มต้น (รุ่งศักดิ์ วงศ์กระสันต์, 2561) หากผู้กระทำความผิดสมัครใจเข้ารับการบำบัดจะถูกนำตัวไปบำบัดรักษาด้านสาธารณสุข โดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หากได้บำบัดรักษาจนเสร็จสิ้นกระบวนการรักษาจนได้รับใบรับรองผ่านการบำบัดรักษาผู้กระทำความผิดก็จะพ้นจากความผิดที่ได้กระทำโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเลย

1.3.2 หลักการลดทอนความเป็นอาชญากรรม (Decriminalization) เป็นการลดการลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดหรือการไม่ลงโทษทางอาญาแก่ผู้กระทำความผิด ระบบบังคับบำบัดและระบบสมัครใจบำบัดมีวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ การไม่ลงโทษทางอาญาแก่ผู้กระทำผิดแต่ให้โอกาสผู้กระทำความผิดแก้ตัวโดยนำมาตรการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดมาเป็นหลักเกณฑ์ให้ผู้เข้ารับการบำบัดรักษาปฏิบัติ (ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธ์, 2563) โดยระบบบังคับบำบัด มุ่งเน้นลงโทษแก่ผู้เสพยาเสพติดด้วยวิธีการบำบัดรักษาโดยไม่ใช้โทษทางอาญา แต่กำหนดหลักเกณฑ์ให้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟู ซึ่งผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูก็ยังคงมีโอกาสถูก

ลงโทษทางอาญาหากไม่สามารถแก้ไขฟื้นฟูให้ผ่านหลักเกณฑ์ได้ สำหรับการบำบัดรักษาด้วยระบบสมัครใจบำบัดจะไม่ใช้การลงโทษทางอาญาแต่มุ่งเน้นดูแลสุขภาพของผู้กระทำความผิดมากกว่า

1.3.3 หลักการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการอุทธรณ์ไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งระบบบังคับบำบัดเป็นระบบที่มีกระบวนการเป็นคำสั่งของคณะกรรมการวินิจฉัยเกี่ยวกับการตรวจพิสูจน์และคำสั่งการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดที่ส่งผลกระทบต่อตัวผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟู จึงมีหลักการอุทธรณ์คำวินิจฉัยหรือคำสั่งของคณะกรรมการในลักษณะเดียวกันกับคำสั่งทางปกครอง ซึ่งแตกต่างจากระบบสมัครใจบำบัดรักษาตามประมวลกฎหมายยาเสพติดเป็นระบบที่ไม่มีลักษณะคำบังคับให้ต้องปฏิบัติแต่มุ่งเน้นให้ผู้กระทำผิดสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษาในทางการสาธารณสุขเอง จึงไม่มีหลักการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองบัญญัติไว้เฉพาะเรื่อง

2. กระบวนการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด

2.1 ระบบบังคับบำบัด พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 กำหนดให้เริ่มต้นเข้าสู่กระบวนการบำบัดฟื้นฟูด้วยกระบวนการยุติธรรม หากศาลเห็นว่าผู้กระทำความผิดเป็นผู้มีสิทธิได้รับการบำบัดฟื้นฟูจะมีคำสั่งอันมีลักษณะเป็นคำบังคับให้ผู้กระทำผิดต้องเข้ารับการบำบัดฟื้นฟู โดยไม่ต้องถามความสมัครใจ เมื่อใดที่ผู้บำบัดรักษาไม่ให้ความร่วมมือหรือการไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในแผนการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดก็จะถูกดำเนินคดีเพื่อลงโทษทางอาญาต่อผู้กระทำความผิดได้ จึงกล่าวได้ว่าการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดมีการดำเนินการบำบัดรักษาด้านสาธารณสุขควบคู่ไปกับการดำเนินกระบวนการยุติธรรมด้วย ผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูจึงอาจมีโอกาสถูกดึงตัวเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม

2.2 ระบบสมัครใจบำบัด ประมวลกฎหมายยาเสพติดกำหนดให้การเข้าสู่กระบวนการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดมุ่งเน้นให้ผู้กระทำความผิดสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษา ไม่ว่าผู้กระทำความผิดจะถูกตรวจพบก่อนหรือไม่ ก็จะถูกส่งตัวไปสถานพยาบาลโดยไม่มีขั้นตอนของกระบวนการยุติธรรม แต่เป็นกระบวนการในลักษณะของผู้ป่วย มีการบันทึกประวัติโดยสถานพยาบาลเป็นผู้บันทึก การส่งตัวผู้กระทำผิดที่สมัครใจบำบัดฟื้นฟูไปสถานพยาบาลยาเสพติดหรือศูนย์คัดกรองโดยตรง โดยมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขดำเนินการตั้งแต่เริ่มคัดกรองจนกระทั่งเป็นผู้ผ่านการบำบัดรักษา สะท้อนให้เห็นถึงการมุ่งเน้นด้านสาธารณสุขเป็นหลัก

3. อำนาจหน้าที่หน่วยงานรัฐ

พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 ถือว่าคำสั่งศาลเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเข้าสู่การบำบัดรักษา หน่วยงานรับผิดชอบหลักจึงเป็นหน่วยงานยุติธรรม โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวง ยุติธรรมรักษาการตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ออกกฎกระทรวงและประกาศ โดยมีกรมคุมประพฤติปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ของคณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ซึ่งมีอำนาจวินิจฉัยว่าเป็นผู้เสพหรือผู้ติดยาเสพติดและจัดให้มีแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพ แต่สำหรับระบบสมัครใจบำบัดรักษาตามประมวลกฎหมายยาเสพติด เมื่อได้สมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษาแล้วจะถูกส่งตัวไปยังสถานพยาบาลโดยตรง โดยกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบดำเนินการบำบัดรักษา และมีหน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการในด้านอื่น เช่น กระทรวง มหาดไทยและกรุงเทพมหานครดำเนินการจัดตั้งศูนย์ฟื้นฟูสภาพทางสังคม และมีหน่วยงานที่สนับสนุนและช่วยเหลือศูนย์ฟื้นฟูสภาพทางสังคม เป็นต้น โดยหน่วยงานยุติธรรมจะเกี่ยวข้องเฉพาะกรณีที่ถูกฟ้องศาลและศาลสั่งให้เข้ารับการบำบัดรักษาเท่านั้น

4. เปรียบเทียบความสอดคล้องและความแตกต่าง

4.1 ความสอดคล้องของระบบบังคับบำบัดและระบบสมัครใจบำบัด ระบบบังคับบำบัดตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 เป็นพระราชบัญญัติที่กำหนดเกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดเป็นการเฉพาะ และถูกยกเลิกโดยมีระบบสมัครใจบำบัดที่ดำเนินการตามประมวลกฎหมายยาเสพติดมาแทน เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2564 แม้มีการยกเลิกกฎหมายที่เกี่ยวกับการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด แต่ได้นำสาระสำคัญในกฎหมายที่ยกเลิกมาบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายยาเสพติด เช่น การกำหนดให้ผู้กระทำความผิดที่เสพยาเสพติดได้สมัครใจขอเข้ารับการบำบัดรักษาในสถานพยาบาลก่อนที่จะถูกตรวจพบว่ากระทำความผิด เมื่อปฏิบัติครบถ้วนจนได้รับการรับรองเป็นหนังสือจากพนักงานเจ้าหน้าที่ก็จะพ้นจากความผิดตามพระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522 การกำหนดให้ผู้กระทำผิดที่เสพยาเสพติดหากถูกตรวจพบว่ากระทำความผิดหรือต้องสงสัยว่ากระทำความผิดได้สมัครใจขอเข้ารับการบำบัดรักษา เมื่อปฏิบัติครบถ้วนจนได้รับการรับรองเป็นหนังสือจากพนักงานเจ้าหน้าที่ก็จะพ้นจากความผิดที่ได้กระทำตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ฉบับที่ 108/2557 และการให้อำนาจศาลเป็นผู้ออกคำสั่งให้เข้ารับการบำบัดรักษาโดยไม่ต้องถามความสมัครใจตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 แต่ประมวลกฎหมายยาเสพติดต้องถามความสมัครใจ เป็นต้น นอกจากนี้ ระบบบังคับบำบัดและระบบสมัครใจบำบัดมีเงื่อนไขการเข้ารับการบำบัดรักษาที่สอดคล้องกันในเรื่องของฐานความผิดที่ยังคงยึดความผิดฐานเสพยาเสพติดเป็นหลัก และลักษณะต้องห้ามที่ยังคงกำหนดให้ผู้กระทำความผิดที่ปรากฏว่าต้องหาหรืออยู่ในระหว่างเป็นผู้ถูกดำเนินคดีในความผิดฐานอื่นซึ่งเป็นความผิดที่มีโทษจำคุกหรืออยู่ในระหว่างรับโทษจำคุกตามคำพิพากษาของศาลไม่มีสิทธิเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูด้วย

4.2 ความแตกต่างของระบบบังคับบำบัดและระบบสมัครใจบำบัด ระบบบังคับบำบัดมีแนวทางด้านกระบวนการยุติธรรม โดยกระทรวงยุติธรรมเป็นหน่วยงานหลัก มีกรมคุมประพฤติเป็นหน่วยงานปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่คณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด ซึ่งเข้าสู่การบำบัดรักษาจนถึงผลการบำบัดรักษาในรูปแบบคำสั่งของคณะกรรมการ หากผลพิจารณาเป็นที่น่าพอใจพนักงานอัยการจะมีคำสั่งยุติการดำเนินคดีตามผลของคำสั่ง ซึ่งมีการสอบสวนตามกระบวนการยุติธรรม ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้กระทำความผิดเข้ารับการบำบัดรักษา โดยไม่ต้องคำนึงถึงความสมัครใจของผู้กระทำความผิด ส่วนกรณีผู้เข้ารับการบำบัดรักษาไม่ให้ความร่วมมือถือเป็นการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข ซึ่งคณะอนุกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดมีอำนาจวินิจฉัยว่าผลการบำบัดฟื้นฟูไม่เป็นที่น่าพอใจ ส่งผลให้ถูกดำเนินคดีต่อศาล นอกจากนี้ มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการอุทธรณ์เป็นการเฉพาะให้สามารถอุทธรณ์คำวินิจฉัยต่อคณะกรรมการภายใน 15 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับทราบคำวินิจฉัยหรือคำสั่ง แต่สำหรับระบบสมัครใจบำบัดมีแนวทางด้านสาธารณสุขเป็นหลัก โดยมีกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ซึ่งมีคณะกรรมการเพียงคณะเดียวที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำรัฐมนตรีว่ากระทรวงสาธารณสุขในการออกกฎกระทรวงและกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด และสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด การดำเนินการเกี่ยวกับการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติดจึงเป็นหน้าที่ของสถานพยาบาลยาเสพติดหรือสถานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด สำหรับผลการบำบัดรักษาจะเป็นการออกหนังสือรับรองการเป็นผู้ผ่านการบำบัดรักษา สถานพยาบาลยาเสพติดหรือสถานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดมีหน้าที่ จัดทำและเก็บข้อมูลประวัติของผู้เข้ารับการบำบัดรักษาหรือการฟื้นฟูสมรรถภาพเพื่อประกอบการวิเคราะห์สุขภาพผู้เข้ารับการบำบัดรักษา จึงเป็นการเก็บประวัติในลักษณะของประวัติผู้ป่วย

เท่านั้น นอกจากนี้ ยังให้อำนาจศาลใช้ดุลยพินิจพิจารณาการส่งตัวผู้กระทำความผิดเข้ารับการบำบัดรักษาได้แต่ต้องได้รับความสมัครใจจากผู้กระทำความผิดและศาลต้องสอบถามพนักงานอัยการด้วย จึงจะส่งตัวผู้กระทำความผิดเข้ารับการบำบัดรักษาได้ สำหรับกรณีผู้เข้ารับการบำบัดรักษาหลบหนีหรือไม่ให้ความร่วมมือในการบำบัดรักษาเพียงจัดทำประวัติ ข้อมูล และพฤติการณ์ของผู้หลบหนีหรือไม่ให้ความร่วมมือ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาให้เข้ารับการบำบัดรักษา โดยไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการนำโทษทางอาญามาบังคับใช้ มีเพียงบันทึกข้อมูลประวัติไว้เท่านั้น โดยมิได้กำหนดให้ต้องดำเนินการอื่นร่วมด้วย อย่างไรก็ดี การเข้าสู่การบำบัดรักษาที่ต้องคำนึงถึงความสมัครใจผู้เข้ารับการบำบัดรักษาเป็นหลัก จึงไม่มีกระบวนการยุติธรรมหรือการออกคำสั่งอันเป็นลักษณะคำสั่งทางปกครอง ประมวลกฎหมายยาเสพติดในส่วนของการบำบัดรักษาและการฟื้นฟูสภาพทางสังคมแก่ผู้ติดยาเสพติดจึงไม่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการกำหนดให้มีสิทธิอุทธรณ์

5. สภาพปัญหา

พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 กำหนดให้ศาลเป็นผู้สั่งให้ผู้กระทำความผิดเข้ารับการตรวจพิสูจน์เพื่อบำบัดฟื้นฟู ทำให้การบำบัดฟื้นฟูทุกกรณีต้องผ่านกระบวนการในชั้นศาลก่อน จึงส่งผลให้ปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาลมีจำนวนมาก แม้พฤติการณ์เห็นได้ว่าการบำบัดฟื้นฟูไม่เป็นประโยชน์หรือผู้กระทำความผิดสมควรถูกลงโทษมากกว่าการเข้ารับการบำบัดฟื้นฟู ศาลก็ไม่อาจใช้ดุลยพินิจในการสั่งลงโทษได้ และไม่มีบทบัญญัติกำหนดขอบเขตว่าผู้กระทำความผิดมีโอกาสที่จะเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูได้กี่ครั้ง ส่งผลให้เกิดการกระทำความผิดซ้ำๆ เพราะผู้กระทำความผิดไม่สำนึกต่อผลการกระทำและไม่เกรงกลัวที่จะถูกลงโทษทางอาญา สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบำบัดฟื้นฟูที่มาจากกฎหมายเปิดกรอบเงื่อนไขผู้มีสิทธิเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูไว้กว้างโดยไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะกลุ่มที่เห็นว่าสมควรได้รับการบำบัดฟื้นฟูจริงๆ นอกจากนี้ หากมีการหลบหนีหรือไม่ให้ความร่วมมือ เป็นหน้าที่ของเจ้าพนักงานต้องติดตามตัวให้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูให้ครบถ้วน แม้กฎหมายจะให้อำนาจพนักงานเจ้าหน้าที่ในการติดตามตัว แต่ในทางปฏิบัติการที่พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งมิใช่เจ้าพนักงานตำรวจจะเข้าไปในเคหสถานหรือติดตามจับตัวผู้เข้ารับการบำบัดฟื้นฟูมาเข้าศูนย์การบำบัดฟื้นฟูเป็นไปได้ยาก

ประมวลกฎหมายยาเสพติดกำหนดให้กรณีผู้กระทำความผิดสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษา เจ้าพนักงานจะส่งตัวไปสถานพยาบาลยาเสพติดหรือศูนย์คัดกรองโดยตรง โดยดำเนินการบันทึกการตรวจสอบเบื้องต้นไปยังสถานพยาบาลยาเสพติดหรือศูนย์คัดกรอง ซึ่งเป็นเพียงการเก็บข้อมูลรายละเอียดตัวบุคคลเบื้องต้นไม่มีขั้นตอนการสอบสวนในลักษณะคดีอาญาอาจทำให้พลาดโอกาสในการสืบสวนเพื่อขยายผลไปถึงการกระทำความผิดอื่นได้ อีกทั้ง การให้โอกาสสมัครใจเข้ารับการบำบัดอันเป็นทางเลือกที่จะต้องไม่ถูกดำเนินคดี ผู้กระทำความผิดอาจหลีกเลี่ยงการถูกดำเนินคดี จึงสมัครใจบำบัดรักษาโดยไม่มีเจตนาที่จะเข้ารับการบำบัดอย่างแท้จริงส่งผลถึงการไม่ให้ความร่วมมือในระหว่างการบำบัดรักษา นอกจากนี้ การตัดสินใจสมัครเข้ารับการบำบัดรักษามาจากปัจจัยฐานะทางการเงินเป็นส่วนหนึ่ง สำหรับผู้กระทำความผิดที่มีสภาพคล่องทางการเงิน อาจไม่สมัครใจบำบัดรักษาเพราะเห็นว่าโทษทางอาญาสำหรับความผิดฐานเสพยาเสพติดไม่รุนแรง การถูกพิพากษาจำคุกและปรับ ซึ่งโทษจำคุกให้รอการลงโทษ ผู้กระทำความผิดก็จะไม่ถูกจำคุกจริงเพียงเสียค่าปรับแล้วกลับบ้านไป ซึ่งอาจทำให้กลับไปเสพยาเสพติดซ้ำอีก แต่สำหรับผู้กระทำความผิดที่ไม่มีฐานะทางการเงินมากพอที่จะเสียค่าปรับหรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการถูกดำเนินคดีก็ต้องสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษาเพราะจะไม่ถูกดำเนินคดีต่อศาล นอกจากนี้ การไม่ให้ความร่วมมือในการบำบัดรักษา มีเพียงการบันทึกประวัติเท่านั้น จึงอาจติดตามตัวเพื่อให้เข้ารับการบำบัดรักษาอย่างต่อเนื่องเป็นไปได้ยาก จึงอาจส่งผลให้เกิดช่องว่างปล่อยทิ้งผู้รับการบำบัดรักษา

ไม่สามารถบำบัดรักษาจนครบถ้วนจนหายขาดและทำให้ผู้กระทำความผิดกลับไปเสพยาเสพติดซ้ำได้ ดังนั้น แนวทางด้านสาธารณสุขเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อขั้นตอนการบำบัดรักษาให้เกิดประสิทธิภาพ

6. ข้อดี-ข้อเสีย

การนำระบบสมัครใจบำบัดมาแทนที่ระบบบังคับบำบัดก็ไม่อาจกล่าวได้ว่าข้อบกพร่องทางกฎหมายหรือทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบำบัดฟื้นฟูจะหมดไป ซึ่งข้อดี-ข้อเสียมีความแตกต่างกัน ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสียของระบบบังคับบำบัดและระบบสมัครใจบำบัด

ระบบบังคับบำบัด	ระบบสมัครใจบำบัด
ข้อดี	
1. พนักงานสอบสวนจะดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานเป็นสำนวนคดีเป็นการดำเนินการของกระบวนการยุติธรรม ซึ่งการสอบสวนผู้กระทำความผิดก็อาจส่งผลถึงการขยายผลการสอบสวนไปยังผู้ค้ายาเสพติดรายอื่นๆ ได้ 2. กรณีผู้เข้ารับการฟื้นฟูไม่ให้ความร่วมมือหรือหลบหนีก็อาจเป็นเหตุให้ผลการบำบัดฟื้นฟูไม่เป็นที่พอใจซึ่งจะถูกดำเนินคดีอาญาได้ จึงทำให้เข้ารับการบำบัดรักษาเกรงกลัวที่จะถูกดำเนินคดีอาญาได้บ้าง กระบวนการยุติธรรมมีลักษณะเป็นการข่มขู่ให้ผู้กระทำความผิดยับยั้งชั่งใจที่จะกระทำความผิดซ้ำอีกได้บ้าง	1. การมุ่งเน้นความสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษาสะท้อนให้เห็นถึงการใช้หลักสิทธิมนุษยชนอันเป็นหลักสากลและเป็นไปตามนโยบายยาเสพติดโลก โดยมีหลักการส่งเสริม บำบัดฟื้นฟู ติดตาม ตลอดจนมีหน่วยงานและภาคสังคมมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือภายหลังบำบัดรักษาครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อันเป็นการให้โอกาสและลดแรงกดดันในการปรับตัวกลับคืนสู่สังคม 2. ความสมัครใจของผู้กระทำความผิดมาจากความตั้งใจที่จะบำบัดรักษา จึงลดโอกาสการหลบหนีและส่งผลให้ความร่วมมืออย่างดีในการบำบัดรักษาด้วย การบำบัดรักษาย่อมเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการจะบำบัดรักษาอย่างแท้จริง 3. การเข้าสู่การบำบัดรักษาไม่มีการสอบสวน ไม่มีการบันทึกประวัติอาชญากรรม มีเพียงการบันทึกข้อมูลส่วนตัวที่เป็นประโยชน์สำหรับการรักษาผู้ป่วย ทำให้ผู้ผ่านการบำบัดรักษาไม่มีประวัติอาชญากรรมติดตัว ซึ่งทำให้ผู้ผ่านการบำบัดฟื้นฟูได้รู้สึกว่าตัวเองเป็นเพียงผู้ป่วยมิใช่อาชญากร 4. การดำเนินการบำบัดรักษาดำเนินการภายใต้แนวทางด้านสาธารณสุข ซึ่งทำให้ผู้กระทำความผิดได้รับการบำบัดรักษาที่ถูกวิธีตามหลักทางการแพทย์ซึ่งจะทำให้หายขาดจากการเสพยาเสพติดได้ 5. การบำบัดรักษาไม่มีขั้นตอนกระบวนการทางศาล หากถูกตรวจพบและสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษาจะถูกส่งตัวไปยังสถานพยาบาลยาเสพติดโดยตรง จึงทำให้ลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาลได้

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ระบบบังคับบำบัด	ระบบสมัครใจบำบัด
ข้อเสีย	
1. การที่ศาลต้องสั่งให้ผู้กระทำความผิดเข้ารับการบำบัดรักษาโดยไม่คำนึงถึงความสมัครใจทำให้ผู้รับการบำบัดรักษาไม่ตั้งใจบำบัดรักษาอย่างจริงใจและไม่ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ นอกจากนี้ การเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูที่ไม่มีการควบคุมตัวต้องกลับไปสู่สภาพแวดล้อมเดิมประกอบกับไม่มีความตั้งใจเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูแต่แรกทำให้เกิดโอกาสในการกระทำความผิดซ้ำมากขึ้น	1. การสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษา โดยจะส่งตัวไปยังสถานพยาบาลยาเสพติดหรือศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดโดยตรงเพื่อคัดกรอง ซึ่งจะไม่ดำเนินกระบวนการทางอาญาเพียงแต่เก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่การรักษาผู้ป่วยเท่านั้น จึงอาจเป็นช่องว่างให้เกิดการหลีกเลี่ยงการถูกดำเนินคดีอาญา การสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษาเพื่อให้พ้นจากการถูกดำเนินคดีทางอาญาเท่านั้น โดยไม่ตั้งใจที่จะเข้ารับการบำบัดอย่างจริงจัง
2. การบันทึกทะเบียนประวัติอาชญากรรมของผู้กระทำความผิด แม้ภายหลังผู้กระทำความผิดจะได้พ้นจากความผิดที่ถูกกล่าวหาและพนักงานอัยการมีคำสั่งยุติการดำเนินคดี แต่ผู้กระทำความผิดถูกบันทึกทะเบียนประวัติอาชญากรรมแล้วย่อมส่งผลถึงประวัติส่วนตัวของผู้กระทำความผิดที่ได้ขึ้นชื่อว่าเป็นบุคคลมีประวัติอาชญากรรมแล้ว	2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษา อาจกล่าวได้ว่า ฐานะทางการเงินของผู้กระทำความผิดส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษา เช่น ผู้มีฐานะทางการเงินหากมีศักยภาพเพียงพอต่อการชำระค่าปรับ จึงไม่เกรงกลัวที่จะถูกลงโทษปรับ ซึ่งแม้จะมีโทษจำคุกก็อาจมีคำพิพากษาให้รอการลงโทษได้ จึงไม่ต้องการที่จะเข้ารับการบำบัดรักษา เพราะใช้ระยะเวลาในการบำบัดรักษาอย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกัน ผู้ที่ไม่มีฐานะทางการเงินเพียงพอที่จะชำระค่าปรับก็อาจจะยินยอมสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษาเพียงเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกลงโทษปรับเท่านั้น
3. การคัดกรองผู้เสพยาเสพติดมีเป็นหน่วยงานยุติธรรมผู้รับผิดชอบดำเนินการ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์จะมีความชำนาญเกี่ยวกับผู้ป่วยมากกว่าเจ้าหน้าที่กระบวนการยุติธรรม	3. การเข้าสู่กระบวนการบำบัดรักษาผู้สมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษา จะถูกส่งตัวไปยังสถานพยาบาลยาเสพติดหรือศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด และเก็บข้อมูลเพียงเพื่อประโยชน์ในการรักษาผู้ป่วย โดยไม่มีการสอบสวนเชิงอาญาอาจทำให้พลาดโอกาสในการสืบสวนเพื่อขยายผลไปถึงการกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดรายอื่นได้
4. พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 มีเจตนารมณ์ภายใต้หลักการผู้เสพยาเสพติดมีสภาพเป็นผู้ป่วย มิใช่อาชญากรปกติ แต่ในกระบวนการแต่ละขั้นตอนไม่ได้แยกออกจากโทษทางอาญาอย่างเด็ดขาด ซึ่งทำให้มีกระบวนการที่ไม่ได้กระทำในลักษณะที่ผู้กระทำความผิดเป็นผู้ป่วยแต่เป็นลักษณะของการลงโทษมากกว่า อันเป็นลักษณะขัดแย้งกับหลักการผู้เสพยาเสพติดมีสภาพเป็นผู้ป่วย	4. การเข้ารับการบำบัดรักษามีขอบเขตกว้างกว่าระบบบังคับบำบัด ซึ่งทำให้มีผู้เข้ารับการบำบัดรักษาเป็นจำนวนมากขึ้น ส่งผลถึงบุคลากรในการดำเนินการด้านสาธารณสุขจะเพียงพอหรือไม่ ซึ่งหากไม่เพียงพออาจส่งผลให้การบำบัดรักษาอาจไม่ครบถ้วนหรือไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์เพื่อคืนคนดีสู่สังคม
5. การเข้าสู่กระบวนการบำบัดฟื้นฟูโดยศาลเป็นผู้มีอำนาจสั่งให้เข้ารับการบำบัดรักษา ส่งผลให้ปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลเป็นจำนวนมาก	

7. กฎหมายยาเสพติดประเทศโปรตุเกสและประเทศไทย

เมื่อปี พ.ศ. 2544 ประเทศโปรตุเกสได้ตรากฎหมาย 30/2000 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นประเทศมีนโยบายยาเสพติดก้าวหน้ามากเป็นกลุ่มประเทศแรกๆ ที่ใช้แนวทางในการมองผู้เสพเป็นผู้ป่วยไม่ใช่อาชญากร นำไปสู่นโยบายการลดทอนความเป็นอาชญากรรม (Decriminalization) (นันท์รพัช ไชยอัครพงศ์ม, 2555) จนกระทั่งมีการบังคับใช้กฎหมาย 30/2000 โดยอาศัยกลไกมาตรการทางปกครองและมาตรการสาธารณสุขเป็นหลักเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติด จึงกล่าวได้ว่า นโยบายการลดทอนความเป็นอาชญากรรมเป็นกุญแจสำคัญนำไปสู่การตรากฎหมาย 30/2000 จนเกิดความสำเร็จในการจัดการปัญหาผู้เสพยาเสพติดอย่างเห็นได้ชัด ประเทศโปรตุเกสมีนโยบายการทำให้ไม่ผิดกฎหมาย (legalization) เป็นนโยบายที่ให้การเสพ ซื้อ และครอบครองยาเสพ

ติดทุกประเภทไม่เป็นความผิดอาญาแต่ต้องมีในปริมาณตามที่กำหนดไว้ เช่น การครอบครองปริมาณยาเสพติดน้อยกว่าที่สามารถเสพได้ 10 วัน เฮโรอีน ยาอี ยาบ้า ไม่เกิน 1 กรัม โคเคนไม่เกิน 2 กรัม และกัญชาไม่เกิน 25 กรัม เป็นต้น (ณัฐเมธี สัยเวช, 2560) แม้จะไม่ทำให้ผิดกฎหมายหรือไม่ถูกดำเนินคดี แต่จะได้รับคำสั่งให้ไปพบคณะกรรมาธิการเพื่อยับยั้งการติดยาเสพติด (Laurence Allen, Mike Trace and Axel Klein, 2004) ซึ่งประเทศไทยเองก็มีนโยบายให้การซื้อขายยาเสพติดที่อยู่ภายใต้ควบคุมทางการแพทย์และสามารถซื้อขายได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย แต่อย่างไรก็ดี ยาเสพติดก็ยังคงเป็นสิ่งผิดกฎหมายที่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของกฎหมาย ปัจจุบันประเทศไทยได้ปลดกระท่อมและกัญชาออกจากยาเสพติดให้โทษประเภท 5 แต่กำหนดให้สารสกัดจากทุกส่วนของพืชกัญชาหรือกัญชง ซึ่งเป็นพืชในสกุล Cannabis ยกเว้นสารสกัดที่มีปริมาณสารเตตราไฮโดรแคนนาบินอล (Tetrahydrocannabinol, THC)ไม่เกินร้อยละ 0.2 โดยน้ำหนัก เฉพาะที่ได้รับอนุญาตให้สกัดจากพืชกัญชาหรือกัญชงที่ปลูกภายในประเทศ หรือสารสกัดจากเมล็ดของพืชกัญชาหรือกัญชง ที่ได้จากการปลูกภายในประเทศเท่านั้นที่จะถือว่าเป็นยาเสพติดให้โทษประเภท 5 นอกจากนี้ ประเทศโปรตุเกสใช้แนวทางการลดทอนความเป็นอาชญากรรมของยาเสพติด ที่มาจากการกำหนดยุทธศาสตร์แห่งชาติในการต่อต้านยาเสพติดที่มีหลักพื้นฐาน 4 ประการ คือ 1) การป้องกัน (Prevention) 2) การลดอันตรายจากการใช้ยา (Harm Reduction) 3) การบำบัดรักษา (Treatment) 4) การบังคับใช้กฎหมาย (Enforcement) ซึ่งหลักการดังกล่าวได้ถูกพัฒนากำหนดเป็นนโยบายการลดทอนความเป็นอาชญากรรม (ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธ์, 2563) โดยกำหนดให้ใช้มาตรการทางสาธารณสุขแทนมาตรการลงโทษทางอาญา ลดการผลักดันเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมไปเข้าสู่กระบวนการทางสาธารณสุขและมาตรการทางปกครองแทน ซึ่งการบังคับใช้กฎหมายเป็นตัวเลือกสุดท้ายที่จะเลือกใช้ สำหรับประเทศไทยได้กล่าวถึงนโยบายการลดทอนความเป็นอาชญากรรมที่นำมาใช้ในการบำบัดรักษาผู้เสพยาเสพติดเพื่อแยกผู้เสพออกจากผู้ค้าและต้องการให้ผู้ที่ได้กระทำความผิดเล็กน้อยไม่ต้องถูกจำคุก ซึ่งจะทำให้ลดจำนวนคดีที่อาจต้องถูกจำคุกหรือลดปริมาณคนเข้าสู่เรือนจำแต่ก็ยังคงมีปริมาณคดีขึ้นสู่ศาลจำนวนมาก กล่าวคือ พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 เป็นลักษณะของระบบบังคับบำบัดรักษาไม่คำนึงถึงความสมัครใจมีกระบวนการยุติธรรมควบคู่ไปกับกระบวนการบำบัดรักษา จึงอาจมองได้ว่า การบังคับบำบัดเป็นการลงโทษอย่างหนึ่ง ซึ่งต่างกันกับประเทศโปรตุเกสที่ใช้มาตรการทางสาธารณสุขควบคู่กับมาตรการทางปกครอง อย่างไรก็ดี ปัจจุบันประเทศไทยใช้ระบบบำบัดรักษาด้วยวิธีสมัครใจ โดยมุ่งเน้นให้ใช้มาตรการทางสาธารณสุข โดยไม่มีกระบวนการยุติธรรมเข้ามาเกี่ยวข้องจะเห็นนโยบายการลดทอนความเป็นอาชญากรรมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีลักษณะที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับประเทศโปรตุเกส แต่ประมวลกฎหมายยาเสพติดดังกล่าวเพิ่งมีการบังคับใช้เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2564 ซึ่งประเทศโปรตุเกสมีกฎหมายการลดทอนความเป็นอาชญากรรมมาแล้วประมาณ 22 ปี ด้วยระยะเวลาดังกล่าวทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจนด้วยตัวชี้วัดของผลการลงโทษจำคุกฐานเสพยาเสพติดและผู้เสียชีวิตจากการติดเชื้อ HIV ของประเทศโปรตุเกสที่ลดลง (Open Society Foundation,2012) ดังนั้น ประเทศไทยถือว่าเพิ่งเริ่มต้นในการลดทอนความเป็นอาชญากรรมที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น อันเป็นการปรับใช้ประเทศโปรตุเกสเป็นต้นแบบให้เหมาะสมกับประเทศไทย ภายใต้สภาพสังคมของประเทศไทยกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่คาดหวังว่าการพยายามแก้ไขปัญหายาเสพติดจะเกิดผลดีต่อสังคมไทยในภาพรวมต่อไปในอนาคต

5. อภิปรายผล

พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545 เป็นการบำบัดรักษาด้วยระบบบังคับบำบัด ต่อมาถูกยกเลิกและมีการบังคับใช้ประมวลกฎหมายยาเสพติด ซึ่งมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดในลักษณะของระบบสมัครใจบำบัด หลักการของการบำบัดรักษาทั้งระบบบังคับบำบัดและระบบสมัครใจบำบัดมีความสอดคล้องกันในแนวทางบนพื้นฐานของหลักผู้เสพคือผู้ป่วยมิใช่อาชญากร หลักการเบี่ยงเบนคดีอาญา หลักการลดทอนความเป็นอาชญากรรม และมีวัตถุประสงค์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ มุ่งแก้ไขปัญหาผู้เสพยาเสพติด โดยการแยกผู้เสพยาเสพติดออกจากผู้ค้ายาเสพติด แต่ระบบสมัครใจบำบัดรักษาสะท้อนให้เห็นถึงการใช้หลักสิทธิมนุษยชนมากกว่าระบบบังคับบำบัดและแนวทางสาธารณสุขมุ่งเน้นการดูแลในทางการแพทย์เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการบำบัดฟื้นฟูตามหลักการผู้เสพคือ ผู้ป่วยมากกว่าระบบบังคับบำบัด แต่ในขั้นตอนกระบวนการมีความแตกต่างที่ชัดเจน ดังนี้ 1) ระบบบังคับบำบัดมีแนวทางการบำบัดรักษาด้วยกระบวนการยุติธรรมควบคู่ไปกับการบำบัดรักษาด้วยยาตามแนวทางการแพทย์ มีการบันทึกประวัติอาชญากรรม โดยมีหน่วยงานยุติธรรมเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก ในขณะที่ระบบสมัครใจบำบัดรักษาจะดำเนินการตามแนวทางสาธารณสุขเป็นหลัก ไม่มีการบันทึกประวัติอาชญากรรมแต่มีเพียงการบันทึกประวัติผู้ป่วย โดยมีหน่วยงานสาธารณสุขเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก 2) ระบบบังคับบำบัดให้อำนาจศาลเป็นผู้สั่งให้เข้ารับการตรวจพิสูจน์การเสพหรือการติดยาเสพติดเพื่อเข้ารับการบำบัดรักษา โดยไม่ต้องถามความสมัครใจหรือยินยอมเข้ารับการบำบัดรักษา สำหรับระบบสมัครใจบำบัดรักษามุ่งเน้นให้ผู้กระทำความผิดสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษาด้วยตัวเองสะท้อนให้เห็นถึงการคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนอันเป็นหลักสากลที่มีในนโยบายยาเสพติดโลกด้วย นอกจากนี้ ระบบบังคับบำบัดรักษาและระบบสมัครใจบำบัดก็มีสภาพปัญหาที่ส่งผลต่อกระบวนการบำบัดรักษา ดังนี้

1) ระบบบังคับบำบัดต้องผ่านกระบวนการในชั้นศาลก่อนทุกกรณี จึงส่งผลให้มีปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาลจำนวนมาก กฎหมายไม่มีบทบัญญัติกำหนดขอบเขตว่าผู้กระทำความผิดมีโอกาสที่จะเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูได้กี่ครั้ง ส่งผลให้เกิดการกระทำความผิดซ้ำ ๆ เพราะผู้กระทำความผิดไม่สำนึกและไม่เกรงกลัวที่จะถูกลงโทษทางอาญา สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบำบัดฟื้นฟูที่มาจากกฎหมายเปิดกรอบเงื่อนไขผู้มีสิทธิเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูไว้กว้างโดยไม่จำกัดขอบเขตเฉพาะกลุ่มที่เห็นว่าสมควรได้รับการบำบัดฟื้นฟูจริงๆ

2) ระบบสมัครใจบำบัด ผู้กระทำความผิดสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษา เจ้าพนักงานจะส่งตัวไปสถานพยาบาลยาเสพติดหรือศูนย์คัดกรองโดยตรง โดยไม่มีขั้นตอนการสอบสวนในลักษณะคดีอาญาก็ขาดโอกาสขยายผลไปถึงการกระทำความผิดอื่นได้ ผู้เสพยาเสพติดอาจสมัครใจบำบัดเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกดำเนินคดีโดยไม่มีเจตนาที่จะเข้ารับการบำบัดอย่างแท้จริงอาจส่งผลถึงการไม่ให้ความร่วมมือในระหว่างการบำบัดรักษา การติดตามตัวเพื่อให้เข้ารับการบำบัดรักษาอย่างต่อเนื่องก็เป็นไปได้ยากอาจเกิดปัญหาผู้รับการบำบัดรักษาไม่ครบถ้วนจนเสร็จสิ้นได้ และยังส่งผลไปถึงการกระทำความผิดซ้ำได้ นอกจากนี้ ปัจจัยฐานะทางการเงินส่งผลถึงการตัดสินใจ สำหรับผู้กระทำความผิดที่มีสภาพคล่องทางการเงินไม่สมัครใจบำบัดรักษาแต่ยอมให้ถูกดำเนินคดีเพราะเห็นว่าโทษทางอาญาสำหรับความผิดฐานเสพยาเสพติดไม่รุนแรง ถูกพิพากษาจำคุกและปรับ ซึ่งโทษจำคุกให้รอการลงโทษ ไม่ถูกจำคุกจริงเพียงเสียค่าปรับแล้วกลับบ้านไปอาจทำให้กลับไปเสพยาเสพติดซ้ำอีก ในทางกลับกันผู้กระทำความผิดที่ไม่มีฐานะทางการเงินมากพอที่จะเสียค่าปรับหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ ก็จะสมัครใจเข้ารับการบำบัดรักษา

6. ข้อเสนอแนะ

การนำระบบสมัครใจบำบัดรักษามาแทนที่ระบบบังคับบำบัดก็ยังไม่อาจแก้ไขปัญหาที่เคยมีในระบบบังคับบำบัดได้หมดไป เห็นควรมีประเด็นที่ควรพิจารณาเพิ่มเติม ดังนี้

1) สภาพปัญหาการกระทำความผิดซ้ำในฐานความผิดเดิมและการหลบหนีหรือไม่ให้ความร่วมมือ เมื่อกระทำความผิดเช่นเดิมก็มีสิทธิเข้ารับการบำบัดรักษาทุกครั้งส่งผลให้ผู้กระทำความผิดไม่เกรงกลัวที่จะกระทำความผิดซ้ำอีก ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดการกระทำผิดในลักษณะนั้นอีกและเป็นการข่มขู่และยับยั้งการกระทำความผิดให้เกิดความเกรงกลัวต่อกฎหมาย ตามแนวคิดทฤษฎีการลงโทษข่มขู่ยับยั้ง (Deterrence Theory) จึงเห็นควรจำกัดขอบเขตของผู้มีสิทธิเข้ารับการบำบัดฟื้นฟู โดยกำหนดให้ "ผู้ที่ไม่ปรากฏว่าเคยเป็นผู้เข้ารับการบำบัดรักษาที่เคยหลบหนีหรือไม่ให้ความร่วมมือมาแล้วเกินกว่าสามครั้งหรือเคยเป็นผู้เข้ารับการบำบัดรักษาแต่ไม่ได้รับการรับรองเป็นหนังสือว่าเป็นผู้ผ่านการบำบัดรักษาที่น่าพอใจจากหัวหน้าสถานพยาบาลยาเสพติดหรือสถานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดเกินกว่าสามครั้ง" จึงจะมีสิทธิเข้ารับการบำบัดรักษา

2) ปัจจุบันมีการเสนอร่างกฎหมายเกี่ยวกับกำหนดปริมาณยาเสพติดเพื่อประกอบการพิจารณาให้โอกาสแก่ผู้เสพยาเสพติดได้รับการบำบัดรักษา ซึ่งการบำบัดฟื้นฟูผู้เสพยาเสพติดในระบบบังคับบำบัดที่ผ่านมาส่วนใหญ่จะเป็นความผิดฐานเสพเมทแอมเฟตามีน ซึ่งปัจจุบันกฎหมายกำหนดไว้ในปริมาณไม่เกิน 5 หน่วยการใช้ (เม็ด) หรือไม่เกิน 500 มิลลิกรัม ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วผู้ติดยาเสพติดอาจจะมีประมาณ 6-10 หน่วย เพื่อเสพโดยไม่มีเจตนาจะจำหน่ายเพื่อการค้า จึงทำให้ผู้ติดยาเสพติดรุนแรงไม่มีโอกาสเข้ารับการบำบัดรักษา โดยร่างกฎกระทรวงกำหนดปริมาณเมทแอมเฟตามีนไว้ไม่ถึง 15 หน่วยการใช้ (เม็ด) จำนวนปริมาณยาเสพติด 15 หน่วยการใช้ (เม็ด) เป็นปริมาณที่สามารถเป็นผู้ค้ารายย่อยได้ ก่อให้เกิดช่องว่างในการฉวยโอกาสจำหน่ายยาเสพติดผ่านผู้ขายรายย่อยมากขึ้น ดังนั้น เห็นควรเพิ่มโอกาสให้ผู้ติดยาเสพติดรุนแรงได้เข้ารับการบำบัดรักษาและตัดโอกาสการจำหน่ายยาเสพติดรายย่อย จึงเห็นควรกำหนดปริมาณเมทแอมเฟตามีนไว้ไม่เกิน 10 หน่วยการใช้ (เม็ด) ซึ่งไม่เพียงพอต่อการขายแต่เพียงพอสำหรับการเสพยาเสพติดในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยพะเยาที่ให้โอกาสในการศึกษาและบทความวิชาการนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี จากการเสนอแนะของ รองศาสตรจารย์ กันย์กัญญา ใจการวงค์สกุล อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตรจารย์เกียรติศักดิ์ ตันติจริยาพันธ์ อาจารย์ผู้สอนวิชากฎหมายอาญาขั้นสูง คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยาที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และชี้แนะข้อบกพร่องของบทความวิจัยนี้

8. เอกสารการอ้างอิง

ณัฐฐ์วัฒน์ สุทธิโยธิน. (2557). *ทฤษฎีการลงโท*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สืบค้นวันที่ 17 กันยายน 2564 จาก https://www.stou.ac.th/schools/slw/upload/41716_6.pdf.

ณัฐเมธี สัยเวช. (2560). *นโยบายยาเสพติดของประเทศโปรตุเกส*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 เมษายน 2565 จาก https://thaipublica.org/2017/09/natmaytee-11/.

นันท์รพัช ไชยอัครพงศ์. (2555). การลดทอนความเป็นอาชญากรรมของคดียาเสพติด : กรณีศึกษานโยบายและมาตรการทางเลือกในต่างประเทศ. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 5*(3).

บันทึกหลักการและเหตุผล กำหนดปริมาณยาเสพติดให้โทษในประเภท 1 ประเภท 2 หรือประเภท 5 หรือวัตถุออกฤทธิ์ในประเภท 1 หรือประเภท 2 ที่ให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่ามีไว้ในครอบครองเพื่อเสพ พ.ศ. ... (ฉบับส่งคณะกรรมการอำนวยการ 7 ต.ค. 64)

รุ่งศักดิ์ วงศ์กระสันต์, (2561). *มาตรการลดทอนความเป็นอาชญากรรมในคดียาเสพติด : แนวทางในการจัดตั้งศาลเพื่อบำบัดฟื้นฟูผู้เสพหรือผู้ติดยาเสพติดในประเทศไทย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2564). *ผลการดำเนินงาน กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม : Department Operation Center.* สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2564 จาก http://www.probation.go.th/home.php

ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธ์. (2563). กฎหมายยาเสพติดของประเทศโปรตุเกส : ต้นแบบความท้าทายในการแก้ไขปัญหายาเสพติด. *วารสารกฎหมายนิติพัฒน์ นิด้า, 9*(1), 6.

เรวัต ฉ่ำเฉลิม. (2522). *ชะลอการฟ้อง.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

Laurence Allen, Mike Trace and Axel Klein.(2004). *Decriminalization of drugs in Portugal: a current overview.* The Beckley Foundation.accessed October 1, 2021. http://fileserver.idpc.net/library/BFDPP_BP_06_DecrimDrugsPortugal_EN.pdf.pdf.

Open Society Foundation.(2012). *Drug Policy in Portugal : The Bencfits of Decriminalizing Drug Usa.* Open Society Foundation. accessed Oct 1, 2021. https://www.opensocietyfoundations.org/uploads/52ff6eb9-76c9-44a5-bc37-857fbbfedbdd/drug-policy-in-portugal-english-20120814.pdf.

ปัญหาทางกฎหมายในการบังคับใช้มติคณะรัฐมนตรีกับมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

LEGAL MATTER ON ENFORCING THE CANINET RESOLUTION AND SECTION 15 OF ARBITATION ACT B.E. 2545

นางสาวอรพินท์ พงษ์เจริญ
นิติศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมายมหาชน
E-mail: pop.oraphin@gmail.com
รองศาสตราจารย์ภัฏฐิญา สิริบวรพิพัฒน์
นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
E-mail: phatthiya85@gmail.com

บทคัดย่อ

การระงับข้อพิพาทโดยการตัดสินของอนุญาโตตุลาการในสัญญาทางปกครอง ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ได้บัญญัติเป็นหลักการทั่วไปยอมให้มีการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองโดยอนุญาโตตุลาการได้ อนุญาโตตุลาการมุ่งที่จะระงับข้อพิพาทในทางการค้าและการลงทุนฐานะของคู่กรณีเท่าเทียมกัน แต่สัญญาทางปกครองนั้นมีแนวคิดที่แตกต่างจากระบบกฎหมายเอกชน ซึ่งระบบกฎหมายปกครองมีแนวคิดมาจากหลักการของกฎหมายมหาชนที่มีวัตถุประสงค์ในเรื่องประโยชน์สาธารณะเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น การใช้ระบบอนุญาโตตุลาการเข้ามาตัดสินระงับข้อพิพาทในสัญญาทางปกครองจึงขัดกับหลักการของระบบกฎหมายมหาชน คณะรัฐมนตรีในฐานะผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารราชการแผ่นดินจึงออกมติคณะรัฐมนตรี เพื่อที่จะเข้าตรวจสอบความชอบของการทำสัญญาทางปกครองที่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเป็นเอกชนฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ที่จะต้องรักษาไว้ซึ่งประโยชน์สาธารณะ

คำสำคัญ: อนุญาโตตุลาการ, มติคณะรัฐมนตรี, สัญญาทางปกครอง

ABSTRACT

The resolution by arbitration in the administrative contract according to Section 15 of Arbitration Act B.E.2545. This is enacted as a general principle which allows the dispute resolution related to the administrative contract by arbitrator, and aims to settle disputes in commerce and investment for both parties equally. However, the administrative contract obtains the principle of public law which is different from private law because it involves the objectives of public interest. Therefore, applying the arbitration system to settle disputes in the administrative contract with the principle of public law. The Cabinet, as the governing body of the State Administration, therefore issued a resolution of the Cabinet. In order to examine the preference of administrative

contracts in which the other party is privately owned, one is a government agency. That must maintain public interest

Keywords: Arbitration, Cabinet Resolution, Administrative

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัจจุบันประเทศไทยมีการบัญญัติพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 โดยมีการกำหนดนิยามของคำว่า “สัญญาทางปกครอง” ไว้ในมาตรา 3 ของพระราชบัญญัติดังกล่าว และกำหนดให้คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง เป็นคดีปกครองประเภทหนึ่งที่อยู่ในเขตอำนาจของศาลปกครองตามมาตรา 9 (4) ของพระราชบัญญัติดังกล่าวด้วย แต่ในคำนิยามดังกล่าวก็ยังขาดความชัดเจน เพราะในกฎหมายได้กำหนดเพียงว่า สัญญาทางปกครอง หมายความรวมถึง สัญญาที่คู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานทางปกครอง หรือเป็นบุคคลที่กระทำการแทนรัฐ และมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภค หรือแสวงหาประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ จากคำนิยามดังกล่าวจะเห็นได้ว่าใช้ถ้อยคำกว้างและขาดความชัดเจน นอกจากนั้นพระราชบัญญัติดังกล่าว และกฎหมายฉบับอื่นก็ไม่ได้บัญญัติถึงรายละเอียดเรื่องอื่นๆ ของสัญญาทางปกครองทั้งในเรื่องการเกิดขึ้นของสัญญา รูปแบบ เนื้อหา การใช้การตีความสัญญา การปฏิบัติตามสัญญา การเลิกสัญญา ฯลฯ รวมทั้งหลักกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่ศาลปกครองจะใช้ในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในสัญญาทางปกครองที่มีมูลค่าสูงโดยเฉพาะสัญญาสัมปทาน เพราะสัญญาเหล่านี้บ่อยครั้งที่คู่สัญญาเป็นเอกชนต่างชาติที่มาลงทุนในประเทศไทยและมีอำนาจในการต่อรองสูง เนื่องจากประเทศไทยยังต้องการการลงทุนและเทคโนโลยีชั้นสูงจากต่างประเทศ เพื่อใช้ในการพัฒนากระตุ้นเศรษฐกิจภายในของประเทศ หากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชนคู่สัญญา การระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากสัญญาทางปกครองเหล่านี้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนส่วนใหญ่ประสงค์ให้มีการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการ อาจจะเกิดจากความไม่เชื่อมั่นในระบบกฎหมายภายในของประเทศไทยประกอบกับขั้นตอนในการฟ้องร้องก็ยุ่งยาก และกระบวนพิจารณาเป็นกระบวนการที่เปิดเผยและใช้เวลานาน อย่างไรก็ดี ประเทศไทยได้มีการสนับสนุนให้มีการระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการมากขึ้นเพราะเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือก (Alternative Dispute Resolution) ทั้งในสัญญาเอกชนและสัญญาของรัฐทั้งที่เป็นสัญญาทางปกครองและไม่เป็นสัญญาทางปกครองด้วยก็ตาม โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ตามมาตรา 15 กำหนดให้สามารถใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาทกับสัญญาทางปกครองได้ ทั้งนี้ ยังมีปัญหาเรื่องความเหมาะสมในการที่จะนำกระบวนการของอนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาทกับสัญญาทางปกครองของประเทศไทยเนื่องจาก ประเทศไทยยังขาดผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและชำนาญเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการในสัญญาทางปกครองที่จะเป็นการสามารถสร้างความเชื่อมั่น ความไว้ใจที่จะดำเนินกระบวนการพิจารณาสัญญาทางปกครองด้วยวิธีดังกล่าวให้สำเร็จลุล่วงได้ เพื่อแก้ไขปัญหานี้คณะรัฐมนตรีในฐานะผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารราชการแผ่นดินได้มีมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการระงับข้อพิพาทในสัญญาทางปกครองโดยอนุญาโตตุลาการ โดยมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2547 และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 ทั้งสองครั้งห้ามมิให้หน่วยงานของรัฐที่ทำสัญญาทางปกครอง โดยเฉพาะสัญญาสัมปทาน

เขียนข้อตกลงให้มีการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการ แต่หากมีความจำเป็นที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีอนุมัติเป็นรายๆ ไป

ดังนั้น คณะรัฐมนตรีผู้ทำหน้าที่บริหารราชการแผ่นดินตามแนวนโยบายที่ได้ให้ไว้ต่อรัฐสภานั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่คณะรัฐมนตรีใช้อำนาจบริหารในการที่จะต้องออกมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับเรื่องสัญญาทางปกครอง เพื่อที่จะรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์ของส่วนรวม จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาจากการใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาทในสัญญาทางปกครอง เพื่อแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จากการที่สัญญาทางปกครองเมื่อคู่กรณีตกลงที่ผูกพันกันตามกฎหมายแลละในสัญญาก็ตกลงกันว่าหากมีข้อพิพาทเกิดขึ้นก็จะใช้กระบวนการของอนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาท แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 แต่ก็ได้มีมติคณะรัฐมนตรีของทำการแก้ไขมติคณะรัฐมนตรีวันที่ วันที่ 28 กรกฎาคม 2552 (เรื่อง การทำสัญญษระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชน) และได้มีการลงมติเป็น “สัญญาที่หน่วยงานของรัฐทำกับเอกชนในไทยหรือต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นสัญญาทางปกครองหรือไม่ ถ้าเป็นกรณีดังต่อไปนี้

(1) สัญญาที่ต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556

(2) สัญญาสัมปทานที่หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ให้สัมปทาน

หน่วยานของรัฐไม่ควรเขียนผูกมัดในสัญญาให้มอบข้อพิพาทให้อนุญาโตตุลาการเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากมีปัญหาหรือความจำเป็น หรือเป็นข้อเรียกร้องของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งที่มิอาจหลี่กเลี่ยงได้ ให้เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาเป็นรายกรณีๆ ไป”

จึงมีความจำเป็นที่ะต้องศึกษาสัญญาทางปกครองที่ใช้อนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาทและมติคณะรัฐมนตรีที่คณะรัฐมนตรีในฐานะผู้ใช้อำนาจการบริหารราชการแผ่นดินมีหน้าที่รักษาประโยชน์สาธาณะ การที่จะให้อนุญาโตตุลาการที่เป็นเอกชนมาพิจารณาชี้ขาดในสัญญาทางปกครองที่มีประโยชน์ของสาธาณะเข้าไปเกี่ยว้องด้วยนั้นคงไม่เหมาะสมเป็นอย่างยิ่ง คณะรัฐมนตรีจึงมีความจำเป็นที่จะต้องออกมติคณะรัฐมตรี เพื่อรักษาผลประโยชน์สาธาณะนั้นไว้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้มติคณะรัฐมนตรีกับมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

(2) เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัญหาทางกฎหมายในการบังคับใช้มติคณะรัฐมนตรีกับมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

(3) เพื่อวิเคราะห์และเสนอปัญหาเกี่ยวกับการบังคับใช้มติคณะรัฐมนตรีกับมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545

3. สมมติฐานการวิจัย

การศึกษานี้มีสมมุติฐานว่าระบบกฎหมายของประเทศไทยได้นำกระบวนการอนุญาโตตุลาการมาใช้กับระงับข้อพิพาททางปกครอง ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ได้บัญญัติรับรองสิทธิของคู่กรณีในกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยกระบวนการอนุญาโตตุลาการมักจะนิยมใช้ระงับข้อพิพาททางทางธุรกิจเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับคู่กรณีที่ฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานเอกชน แต่ยังมีปัญหาทางกฎหมายที่เกี่ยวกับความเหมาะสมในการนำกระบวนการอนุญาโตตุลาการมาตัดสินข้อพิพาททางปกครอง

เนื่องจากสัญญาทางปกครองมาจากแนวคิดระบบกฎหมายมหาชนที่หน่วยงานฝ่ายหนึ่งเป็นรัฐหรือผู้กระทำการแทนรัฐที่ต้องรักษาประโยชน์สาธารณะต่างๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนไม่ใช่เรื่องประโยชน์ของเอกชนกับเอกชน ดังนั้น การที่จะนำกระบวนการอนุญาโตตุลาการที่มีแนวคิดจากระบบกฎหมายเอกชนมาตัดสินเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองอาจจะเกิดความไม่สมควรเป็นอย่างยิ่งเมื่อเป็นเรื่องที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักการสำคัญแล้ว จึงควรให้ศาลปกครองเป็นศาลที่มีเขตอำนาจที่จะพิจารณาตัดสินข้อพิพาทจะเหมาะสมกว่า ทั้งนี้ การระงับข้อพิพาทในสัญญาทางปกครองโดยใช้กระบวนการของอนุญาโตตุลาการนั้นก็ยังเป็นประเด็นปัญหาทางกฎหมายอยู่หลายประการ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้นคณะรัฐมนตรีในฐานะผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารราชการแผ่นดินมีความจำเป็นที่จะต้องมีมติคณะรัฐมนตรี เพื่อระงับผลกระทบจากกระบวนการพิจารณาดังกล่าว และเมื่อพิจารณาสถานะทางกฎหมายของมติคณะรัฐมนตรีแล้วก็ไม่ถือเป็นกฎหมายแต่อย่างใด เพราะกฎหมายหมายถึง กฎที่มีศักดิ์ระดับสูง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง หรือกฎหมายลูกบทอื่น ซึ่งถือเป็นการตีความกฎหมายในความหมายอย่างแคบเท่านั้น แต่ในปัจจุบันนักกฎหมายได้ยอมรับกันอย่างกว้างขว้างแล้วว่า หากมติคณะรัฐมนตรีใดมีลักษณะเป็นการสร้างกฎเกณฑ์และระบบกฎหมายยอมรับบังคับใช้กฎเกณฑ์ มติคณะรัฐมนตรีนั้นก็ย่อมมีสถานะเป็นกฎอันถือเป็นกฎหมายในความหมายอย่างกว้าง

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ศึกษาจากวิจัยเอกสาร (document research) โดยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานั้นมาจากตำรา บทความกฎหมายต่างๆ คำพิพากษาฎีกา คำวินิจฉัยศาลปกครองสูงสุด รวมทั้งคำชี้ขาดอนุญาโตตุลาการ ดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยและข้อมูลที่สืบค้นทางอินเทอร์เน็ต

5. ผลการวิจัย

ปัญหาทางกฎหมายในการบังคับใช้มติคณะรัฐมนตรีกับมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 ได้มีการบัญญัติให้อิสระแก่คู่สัญญาในการกำหนดข้อตกลงว่าด้วยการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองโดยอนุญาโตตุลาการได้ การบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวไม่ได้กำหนดถึงรายละเอียดและกระบวนการตัดสินอนุญาโตตุลาการแต่อย่างใด จึงยังมีปัญหาทางกฎหมายในเรื่องของความเหมาะสมในการนำกระบวนการระงับข้อพิพาททางแพ่งมาใช้ระงับข้อพิพาททางปกครองที่ต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะมากกว่าผลประโยชน์ของเอกชน แต่เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของการตราพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 คือโดยที่ปัจจุบันการระงับข้อพิพาท โดยอนุญาโตตุลาการได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการระงับข้อพิพาททางพานิชย์ระหว่างประเทศแต่เนื่องจากพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2530 ได้ใช้บังคับมาเป็นเวลานานแล้ว บทบัญญัติของพระราชบัญญัติดังกล่าวจึงไม่สอดคล้องกับสภาพของเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป และไม่สอดคล้องกับหลักกฎหมายอนุญาโตตุลาการของประเทศอื่นด้วยสมควรปรับปรุงกฎหมายดังกลาวเสียใหม่ โดยนำกฎหมายแม่บทว่าด้วยอนุญาโตตุลาการทางพาณิชย์ระหว่างประเทศของคณะกรรมาธิการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาติซึ่งเป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางมาเป็นหลักเพื่อพัฒนาระบบอนุญาโตตุลาการในประเทศไทยให้ทัดเทียมกับนานาอารยประเทศและส่งเสริมให้มีการใช้กระบวนอนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ระหว่างประเทศให้แพร่หลายยิ่งขึ้น อันจะเป็นการลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่ศาลอีกทางหนึ่ง แต่มาตรา 15 พระราชบัญญัติ

อนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 บัญญัติให้ความเป็นอิสระแก่คู่สัญญาว่าสามารถใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทในสัญญาทางปกครองโดยอนุญาโตตุลาการได้ สัญญาดังกล่าวที่จะนำกระบวนอนุญาโตตุลาการจะมาใช้ระงับข้อพิพาทนั้นเป็นสัญญาทางปกครองที่จะต้องคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ หากเกิดผลกระทบหรือข้อผิดพลาดต่าง ๆ จากการใช้กระบวนการอนุญาโตตุลาการจะส่งผลเสียอย่างกว้างขวางเพราะอาจทำให้หน่วยงานของรัฐสูญเสียประโยชน์อย่างมหาศาล เพราะเมื่อนำกระบวนการอนุญาโตตุลาการมาระงับข้อพิพาทในสัญญาทางปกครองขนาดใหญ่หรือการให้สัมปทานของรัฐ ส่วนใหญ่หน่วยงานของรัฐจะเป็นฝ่ายแพ้คดีหรือเป็นฝ่ายที่จะต้องชดใช้ค่าเสียหายอันเป็นภาระด้านงบประมาณแผ่นดินเป็นจำนวนมาก ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2552 เห็นควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2547 (เรื่อง การทำสัญญาสัมปทานระหว่างรัฐกับเอกชน) ในส่วนของข้อ 1 จากเดิมว่า “1. สัญญาสัมปทานในกฎหมายปัจจุบันเป็นสัญญาทางปกครอง จึงควรนำคดีพิพาทจากสัญญาเหล่านั้นส่งไปศาลปกครองหรือศาลยุติธรรม ดังนั้น สัญญารัฐทำกับเอกชนในไทยหรือต่างประเทศไม่ควรเขียนมัดในสัญญาให้มอบข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากมีความจำเป็นหรือข้อเรียกร้องของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งที่มิอาจหลีกเลี่ยงได้ให้เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติเป็นราย ๆ ไป” เป็น “1. สัญญาทุกประเภทที่หน่วยงานของรัฐทำกับเอกชนในไทยหรือต่างประเทศไม่ว่าจะเป็นสัญญาทางปกครองหรือไม่ ไม่ควรเขียนผูกมัดในสัญญาให้มอบข้อพิพาทให้คณะอนุญาโตตุลาการเป็นผู้ชี้ขาด หากมีปัญหาหรือความจำเป็น หรือเป็นข้อเรียกร้องของคู่สัญญาอีกฝ่ายให้เสนอให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติเป็นรายๆ ไป” และเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2558 เห็นชอบแก้ไขมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2552 โดยแก้ไข 2 ประเด็น คือ (1) สัญญาที่ต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 และ (2) สัญญาสัมปทานที่หน่วยงานรัฐเป็นผู้ให้สัมปทานไม่ควรเขียนผูกมัดในสัญญาให้มอบข้อพิพาทให้อนุญาโตตุลาการเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากมีปัญหาหรือความจำเป็นหรือเป็นข้อเรียกร้องของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ให้เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติเป็นราย ๆ ไป

ในการที่คณะรัฐมนตรีมีความจำเป็นที่จะต้องออกมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองที่จะใช้กระบวนการระงับข้อพิพาทโดยอนุญาโตตุลาการการนั้นจะต้องพิจารณาถึงความชอบด้วยกฎหมายของมติคณะรัฐมนตรีและสถานะทางกฎหมายของมติคณะรัฐมนตรี เนื่องจากสัญญาที่ทำขึ้นระหว่างรัฐกับเอกชนนั้นมีวัตถุประสงค์ของการทำสัญญามีประโยชน์สาธารณะเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย หากข้อพิพาทขึ้นจึงควรให้หน่วยงานของรัฐเป็นผู้ตัดสินพิจารณาระงับข้อพิพาทดังกล่าว หน่วยงานก็คือศาลที่จะเข้ามาเป็นตัวแทนของประชาชนในการตรวจสอบความชอบตามกฎหมายจึงจะเหมาะสมกว่า อย่างไรก็ตามคณะรัฐมนตรีในฐานะผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารราชการแผ่นดินก็ควรบริหารราชการต่าง ๆ ด้วยความละเอียด รอบคอบและคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะ

สถานะทางกฎหมายของมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวกับกระบวนการระงับข้อพิพาทสัญญาทางปกครองประเภท “สัญญาสัมปทาน” ไม่ควรเขียนผูกมัดในสัญญาให้มอบข้อพิพาทให้อนุญาโตตุลาการเป็นผู้ชี้ขาด หากมีปัญหาหรือความจำเป็นหรือเป็นข้อเรียกร้องของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ให้เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาอนุมัติเป็นราย ๆ ไป นั้น มีวัตถุประสงค์หรือมุ่งหมายให้มีผลใช้บังคับเป็นการภายในฝ่ายปกครองนั้นต้องพิจารณาถึง “เนื้อหา” ที่มีผลกระทบต่อสถานภาพแห่งสิทธิหรือหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองเองหรือบุคคลภายนอกทำให้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ อย่างเช่น มติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวนั้นก็เพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะทั้งสิ้น ในขณะเดียวกันเมื่อมติคณะรัฐมนตรีนั้นมีผลกระทบต่อสิทธิและหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องถูกพิจารณาดำเนินการทางวินัย

ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด จึงถือเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้อันเนื่องจากการกระทำของหน่วยงานทางปกครองตามมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 และการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนหรือความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งนั้น จำเป็นต้องมีคำบังคับตามที่กำหนดในมาตรา 72 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 หมายความว่า การที่มติคณะรัฐมนตรีแม้มีผลใช้บังคับเป็นการภายในฝ่ายปกครองก็ตาม แต่หากมีเนื้อหาเป็นการกระทบต่อสถานภาพแห่งสิทธิและหน้าที่ของบุคคลศาลปกครองก็รับไว้พิจารณาได้ เมื่อพิจารณาถึงสถานะทางกฎหมายของมติคณะรัฐมนตรีไม่ถือว่าเป็นกฎหมาย เพราะกฎหมายหมายถึง กฎที่มีศักดิ์ระดับสูง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง หรือกฎหมายลูกบทอื่น ซึ่งถือเป็นการตีความกฎหมายในความหมายอย่างแคบ แต่ในปัจจุบันนักกฎหมายได้ยอมรับแล้วว่า หากมติคณะรัฐมนตรีใดมีลักษณะเป็นการสร้างกฎเกณฑ์และระบบกฎหมายยอมรับบังคับใช้กฎเกณฑ์ตามนั้น มติคณะรัฐมนตรีนั้นก็ย่อมมีสถานะเป็นกฎอันถือเป็นกฎหมายในความหมายอย่างกว้าง กล่าวโดยสรุปได้ว่า ไม่ว่ามติคณะรัฐมนตรีจะมีสถานะทางกฎหมายอย่างไร แต่เมื่อเนื้อหาสาระของมติคณะรัฐมนตรีกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของการดำเนินชีวิต หรือเป็นคำสั่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายก็ต้องมีการตรวจสอบความชอบทางกฎหมายได้เช่นกัน และกระบวนการทางศาลเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

7. ข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาเกี่ยวกับความไม่เหมาะสมที่จะกำหนดให้อนุญาโตตุลาการระงับข้อพิพาทในสัญญาทางปกครอง เนื่องจากความไม่เหมาะสมในการกำหนดให้สามารถใช้อนุญาโตตุลาการระงับข้อพิพาท ในสัญญาทางปกครองตามพระราชบัญญัติอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2545 มาตรา 15 จึงมีข้อเสนอดังต่อไปนี้

(1) เห็นสมควรให้มีการแก้ไขมาตรการดังกล่าว โดยกำหนดเป็นหลักการว่าห้ามมิให้มี การใช้อนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาทในสัญญาทางปกครอง อย่างไรก็ตาม การระงับข้อ พิพาทโดยอนุญาโตตุลาการในสัญญาทางปกครองบางประเภทอาจมีความจำเป็นดังต่อไป

(2) ควรกำหนดคุณสมบัติอนุญาโตตุลาการให้มีความเชี่ยวชาญตามลักษณะและพฤติการณ์ของข้อพิพาทนั้นๆ เช่น ข้อพิพาททางปกครอง ข้อพิพาททางการเงิน ข้อพิพาททางวิศวกรรม เป็นต้น นอกจากนี้ควรตระหนักถึงปัญหาของอนุญาโตตุลาการฝ่ายที่ไม่มีความเป็นกลาง อาจจะเป็นข้อเสียเปรียบเมื่อเทียบกับกระบวนทางการศาลที่มีการตรวจสอบด้วยกันถึง 3 ชั้นศาล ในกระบวนของอนุญาโตตุลาการมีเพียงชั้นเดียวและยังมีค่าใช้จ่ายในการทำคดีเช่นกัน ทำให้กระบวนการอนุญาโตตุลาการของไทยยังมีข้อจำกัดอยู่มาก

(3) ควรกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของอนุญาโตตุลาการที่จะวินิจฉัยขาดข้อพิพาท เกี่ยวกับสัญญาทางปกครองให้สามารถวินิจฉัยได้เฉพาะปัญหาข้อเท็จจริงเท่านั้น เช่น การนับระยะเวลาในการปฏิบัติตามสัญญาครบถ้วนหรือไม่ ค่าตอบแทนที่จะได้รับจากการปฏิบัติตามสัญญา รวมทั้งค่าเสียหายที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามสัญญา เป็นต้น แต่ไม่ควรให้อนุญาโตตุลาการมีอำนาจชี้ขาดปัญหาข้อกฎหมาย เนื่องจากอำนาจการตัดสินควรเป็นองค์กรตุลาการ

(4) ปรับปรุงกฎหมายเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้อนุญาโตตุลาการเป็นช่องทางที่จะประวิงเวลาให้หมดสัญญา เนื่องจากสัญญาอนุญาโตตุลาการบังคับให้คู่กรณีพิพาทไม่สามารถนำข้อพิพาทขึ้นสู่ศาลได้ทันที แต่ต้องเสนอต่ออนุญาโตตุลาการก่อน

(5) ปัญหาที่หน่วยงานของรัฐเป็นฝ่ายแพ้คดีในหลายๆ กรณีมีสาเหตุมาจากความบกพร่องของหน่วยงานของรัฐเอง เช่น การละเลยในการปฏิบัติตามสัญญาหรือติดตามผลอย่างเคร่งครัด เมื่อมีการนำข้อพิพาทเสนอให้อนุญาโตตุลาการวินิจฉัยชี้ขาดก็อาจจะมีผลว่าหน่วยงานของรัฐเป็นฝ่ายผิดสัญญาเสียเอง ดังนั้นจึงควรที่มีการกำหนดกฎหมายหรือระเบียบในการควบคุมการทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐถ้าสัญญาปรากฏวิธีอนุญาโตตุลาการในการระงับข้อพิพาท

สำหรับสัญญาที่เกี่ยวกับผลประโยชน์สาธารณะหากหน่วยงานของรัฐเป็นฝ่ายแพ้คดีอนุญาโตตุลาการแล้ว หน่วยงานนั้น ๆ จะต้องคดีขึ้นสู่ศาลปกครองทุกกรณี สัญญาเหล่านี้ก็ควรห้ามใช้วิธีอนุญาโตตุลาการตั้งแต่แรก เพราะจะมีผลเป็นการเพิ่มกระบวนการก่อนที่จะดำเนินการทางศาลเท่านั้น ก็ควรที่จะใช้กระบวนการพิจารณาของศาลโดยตรงจะทำให้รักษาประโยชน์สาธารณะได้ดีกว่า จึงไม่ควรเขียนตั้งแต่ต้นว่าสามารถระงับข้อพิพาทโดยวิธีอนุญาโตตุลาการได้ตั้งแต่ต้นเช่นกัน ตลอดจนสัญญาบางประเภทที่จะต้องดำเนินการตามระเบียบของทางราชการ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติตามสัญญาก็อาจจะต้องหลีกเลี่ยงการระบุข้อสัญญาอนุญาโตตุลาการเนื่องจากหน่วยงานของรัฐจะตกเป็นฝ่ายแพ้คดีโดยง่าย เช่น สัญญาสัมปทานเกี่ยวกับสาธารณูปโภคต่างๆ

2. ปัญหาเกี่ยวกับการจำแนกลักษณะและประเภทของมติคณะรัฐมนตรี

คณะรัฐมนตรีผู้ทำหน้าที่บริหารราชการแผ่นดินแสดงออกการใช้อำนาจโดยการออกมติคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการแผ่นดิน สามารถแยกลักษณะและประเภทของมติคณะรัฐมนตรี 2 ลักษณะโดยยึดถือจากทฤษฎีที่ให้พิจารณาถึงลักษณะของกฎหมายอันเป็นที่มาในการใช้อำนาจทางรัฐบาลหรือมติคณะรัฐมนตรีที่เป็นการใช้อำนาจทางรัฐบาลก็ต่อเมื่อมติคณะรัฐมนตรีได้ออกโดยอาศัยอำนาจตามรัฐธรรมนูญ ส่วนกรณีที่ถือว่าเป็นกการกระทำทางปกครองหรือมติคณะรัฐมนตรีที่เป็นการใช้อำนาจปกครองทางปกครองก็ต่อเมื่อมติคณะรัฐมนตรีอาศัยอำนาจกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติ

เมื่อพิจารณาลักษณะของมติคณะรัฐมนตรีได้แล้ว ในส่วนของมติคณะรัฐมนตรีเป็นการใช้อำนาจปกครองยังสามารถแยกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยอาศัยลักษณะของหลักเกณฑ์ในเรื่องของการกระทำทางปกครองแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ มติคณะรัฐมนตรีที่สภาพเป็นกฎ มติคณะรัฐมนตรีที่สภาพเป็นคำสั่งทางปกครอง มติคณะรัฐมนตรีที่สภาพเป็นขั้นตอนในการออกกฎหรือคำสั่งทางปกครอง มติคณะรัฐมนตรีที่สภาพเป็นแนวนโยบายหรือแนวปฏิบัติในการใช้ดุลพินิจมติคณะรัฐมนตรีที่สภาพเป็นมาตรการฝ่ายบริหาร การจำแนกลักษณะและประเภทของมติคณะรัฐมนตรีได้ต้องอาศัยหลักเกณฑ์ที่พิจารณาจากกฎหมายแหล่งที่มาของอำนาจกระทำการที่คณะรัฐมนตรีได้ใช้ เพื่อให้มีมติคณะรัฐมนตรีอย่างใดๆ ออกมา กรณีที่คณะรัฐมนตรีอาศัยอำนาจตามรัฐธรรมนูญในการออกมติคณะมนตรี ถือว่ากรณีนั้นเป็นมติคณะรัฐมนตรีที่เป็นการใช้อำนาจรัฐบาล กรณีที่คณะรัฐมนตรีอาศัยอำนาจตามกฎหมายระดับพระราชบัญญัติหรือที่มีค่าเสมอกับพระราชบัญญัติในการออกมติคณะรัฐมนตรีถือว่า เป็นมติคณะรัฐมนตรีที่เป็นการใช้อำนาจปกครอง และสำหรับกรณีมติคณะรัฐมนตรีที่เป็นการใช้อำนาจปกครองยังสามารถจำแนกได้ 5 ประเภทด้วยกันคือ มติคณะรัฐมนตรีที่มีสภาพเป็นกฎ มติคณะรัฐมนตรีที่มีสภาพเป็นคำสั่งทางปกครอง มติคณะรัฐมนตรีที่มีสภาพเป็นขั้นตอนในการออกกฎหรือคำสั่งทางปกครอง มติคณะรัฐมนตรีที่มีสภาพเป็นแนวนโยบายหรือแนวปฏิบัติในการใช้ดุลพินิจ มติคณะรัฐมนตรีที่มีสภาพเป็นมาตรการภายในฝ่ายบริหาร เช่น คำสั่งของศาลปกครองสูงสุด หมายเลขแดงที่ ฟ. 14/2546 ที่วินิจฉัยว่ามติคณะรัฐมนตรีเป็นเพียงนโยบายภายในของฝ่ายบริหารยังไม่ส่งผลกระทบต่อสิทธิต่อเอกชน และคดีที่เป็นคำพิพาทศาลปกครองสูงสุด หมายเลขแดงที่ ฟ 26/2546 ซึ่งมีความเห็นว่า

มติคณะรัฐมนตรีเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามจึงมีสถานะเป็นกฎ ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการตีความของสถานะทางกฎหมายของมติคณะรัฐมนตรีนั้นเอง

ปัญหาที่เกิดขึ้นเห็นได้ชัดว่ามิได้มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่จะนำมาพิจารณาจำแนกลักษณะหรือประเภทของมติคณะรัฐมนตรีให้เกิดความชัดเจนและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน หากแต่เป็นเรื่องของการตีความในแต่ละกรณีขององค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบความชอบและอธิบายหรือตีความว่ามติคณะรัฐมนตรีจะมีลักษณะหรือประเภทอย่างใด ปัญหาประการนี้ส่งผลถึงความไม่แน่นอนในเรื่องการตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของมติคณะรัฐมนตรีว่าศาลใดเป็นศาลที่มีเขตอำนาจในการพิจารณาคดี กล่าวได้ว่า มติคณะมนตรีที่เกี่ยวกับสัญญาทางปกครองที่มีการระงับโดยอนุญาโตตุลาการเป็นการแสดงออกซึ่งการใช้อำนาจของคณะรัฐมนตรีที่เป็นองค์กรในการบริหารราชการแผ่นดิน

9. เอกสารอ้างอิง

กมลชัย รัตนสกาวงศ์. (2538). กฎหมายลำดับรองของประเทศไทย. *วารสารกฎหมาย, 16*(1).

คณิน บุญสุวรรณ. (2548). *ปทานุกรม ศัพท์รัฐสภาและการเมืองไทย ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

จิรัฏฐ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2552). *การตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของมติคณะรัฐมนตรีโดยองค์กรตุลาการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนศานต์. (2540). *กฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง*. กรุงเทพฯ: จิรรัชการพิมพ์.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2553). *สัญญาทางปกครอง* (พิมพ์ครั้งที่ 3 แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2529). สัญญาทางปกครองฝรั่งเศส. *วารสารกฎหมายปกครอง, 5.*

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2535). *กฎหมายมหาชน เล่ม 3 ที่มาและนิติวิธี*. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.

ประยูร กาญจนดุล. (2538). *คำอธิบายเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พูนศักดิ์ ไวสำรวจ. (2528). นิติกรรมฝ่ายเดียวทางปกครองในกฎหมายฝรั่งเศส. *วารสารกฎหมายปกครอง, 4*(2).

สุรีรัตน์ ประจนปัจจนึก. (2558). *ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับอนุญาโตตุลาการในสัญญาทางปกครอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

LEGAL MEASURES FOR PREVENTION AND CONTROL OF CORONAVIRUS DISEASE 2019 AT THE STAGE OF THE ROYAL THAI POLICE INQUIRY OFFICIAL

ร.ต.อ.จตุพร สอนวิทย์
หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์
วิชาเอกกฎหมายมหาชน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
E-mail: macjatu 2524@gmail.com
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัตรา แผนวิชิต
ประจำสาขาวิชานิติศาสตร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย ดร.วรรณวิภา เมืองถ้ำ
ประจำสาขาวิชานิติศาสตร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (2) ศึกษากฎหมายและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ (3) ศึกษากฎหมายต่างประเทศ ได้แก่ กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศออสเตรเลีย ประเทศฝรั่งเศส และประเทศอังกฤษ ที่เกี่ยวกับกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (4) ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายของประเทศไทยกับกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศออสเตรเลีย ประเทศฝรั่งเศส และประเทศอังกฤษ ที่เกี่ยวกับกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (5) เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหากฎหมายและมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ตามแนวคิดและทฤษฎีของกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เจตนารมย์ของกฎหมายเพื่อสุขภาพอนามัยที่ดีของประชาชนที่อยู่ร่วมกันในสังคมของรัฐนั้น การบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายโดยทั่วไปมุ่งหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในด้านสุขภาพอนามัยที่ดี (2) กฎหมายไทยมีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ซึ่งครอบคลุมถึงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไว้ด้วย ได้แก่ พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 แต่การบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อร้ายแรง เช่น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับประชาชนยังไม่มีความชัดเจน (3) กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อร้ายแรงของต่างประเทศมีความชัดเจน ได้แก่ กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา และเครือรัฐออสเตรเลียได้มีการกำหนดบทลงโทษไว้ชัดเจนเกี่ยวกับการแพร่

เชื้อหรือจงใจแพร่เชื้อโรคติดต่อร้ายแรง ส่วนกฎหมายของประเทศฝรั่งเศส และกฎหมายของประเทศอังกฤษไม่มีการบัญญัติความผิดเกี่ยวกับการแพร่เชื้อโรคที่เป็นโรคติดต่อร้ายแรงไว้ในประมวลกฎหมายอาญาโดยเฉพาะ แต่ได้นำกฎหมายอาญาที่มีอยู่ในเรื่องการทำร้ายร่างกายมาปรับใช้ (4) ตามกฎหมายไทย กฎหมายของประเทศฝรั่งเศสและกฎหมายของประเทศอังกฤษไม่มีการบัญญัติความผิดเกี่ยวกับการแพร่เชื้อโรคติดต่อร้ายแรงไว้ในประมวลกฎหมายอาญาโดยเฉพาะ ส่วนกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา และเครือรัฐออสเตรเลียได้บัญญัติกฎหมายและกำหนดบทลงโทษไว้ชัดเจน (5) สมควรแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อให้ชัดเจน โดยนำหลักของการกระทำและกำหนดบทลงโทษเกี่ยวกับการแพร่เชื้อหรือจงใจแพร่เชื้อโรคติดต่อร้ายแรงมาบัญญัติไว้ในกฎหมายควบคุมโรคติดต่อ เพื่อประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย ในการป้องกันและควบคุมอาชญากรรมปัญหาอาชญากรรมของประเทศยังคงมีและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้สุ่มเสี่ยง มีโอกาสติดเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และอาจทำให้เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคไปสู่ประชาชนด้วย

คำสำคัญ: โรคติดต่อร้ายแรง

ABSTRACT

This research aimed (1) to study general concepts and theories relating to laws and legal measures for prevention and control of coronavirus disease 2019; (2) to study statutes and legal measures study for prevention and control of coronavirus disease 2019 at the stage of the police inquiry official; (3) to study foreign laws, comprising laws of the United States of America, Commonwealth of Australia, the French Republic and England; and (4) to study laws of the Kingdom of Thailand in comparison with laws of the United States of America, the Commonwealth of Australia, the French Republic and England, relevant to laws and legal measures for prevention and control of coronavirus disease 2019; (5) to recommend approaches to solve legal problems and legal measures for prevention and control of coronavirus disease 2019 at the procedure of the police inquiry official.

Results of the study shows that: (1) according to the general concepts and theories of laws and legal measures relating to communicable disease prevention and control, spirit of laws for good health and hygiene of people, who are living in the society of a state, generally, enforcement of legal measures aiming towards the public interest with respect to good health and hygiene; (2) Thai laws have provisions concerning communicable disease prevention and control also governs the coronavirus disease 2019, which is Communicable Diseases Act, B.E. 2558 (2015). Enforcing legal measures for communicable disease prevention and control, such as the coronavirus disease 2019, on the people in the society caused problems, because lack of clarity in law; (3) foreign laws on communicable disease prevention and control are clearer, which are laws of the United States of America and the Commonwealth of Australia expressly prescribe punishment against infecting or intentionally infecting other people with dangerous communicable diseases, whereas laws of the French Republic and England do not prescribed against an offense of infecting other people with dangerous communicable diseases in their

penal codes, but apply criminal laws on bodily harm to the cases; (4) under Thai laws and laws of the French Republic and England, an offense of infecting other people with dangerous communicable diseases is not prescribed in their penal codes, whereas laws of the United States of America and the Commonwealth of Australia enacts the laws and expressly prescribe the punishment, while Thai laws lack of clarity with respect to the said matter; (5) it is recommended to amend the laws on communicable disease prevention and control for more clarity, by adopting the principles of actions and prescribing punishment against infecting or intentionally infecting other people with dangerous communicable diseases as provisions in the laws on communicable disease control, for more efficiency in enforcement of the laws. Due to the epidemic situation of coronavirus disease 2019, police officers who are responsible for law enforcement in crime prevention and control The country's crime problem continues and continues to occur. In the performance of the police officers take risks. There is a chance of contracting the coronavirus disease 2019 and may cause the spread of the disease to the people as we

Keyword: Serious Contagious Disease

บทนำ

การป้องกันไม่ให้เกิดโรคเป็นสิ่งสำคัญ ทุกประเทศจึงมีมาตรการในการป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อตามบริบทของตัวเองที่เหมาะสมกับสถานการณ์ องค์การอนามัยโลกประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคระบาดที่แพร่กระจายทั่วโลก การป้องกันไม่ให้เกิดโรคจึงเป็นหนึ่งในวิธีการควบคุมที่จะลดการสูญเสียต่อมนุษย์ ทั้งร่างกายและจิตใจ รวมทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม การชะลอการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงอาศัยการป้องกันและควบคุมเป็นหลัก จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่แพร่ระบาดอย่างรวดเร็วและกว้างขวางในทุกพื้นที่ทั่วโลก ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและการดำรงชีวิตโดยปกติสุขของประชาชน ในอีกมุมหนึ่งปัญหาอาชญากรรมของประเทศยังคงมีและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ท่ามกลางสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย ในการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม เช่น การจับกุม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและผู้กระทำความผิดกฎหมาย โดยในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้สุ่มเสี่ยงและมีโอกาสติดเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และอาจทำให้เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคไปสู่ประชาชนด้วย มาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในกระบวนการยุติธรรมโดยเฉพาะในชั้นของพนักงานสอบสวน มีกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมโรคติดต่อได้แก่ พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นกระบวนการยุติธรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาถึงกระบวนการยุติธรรมในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจในขั้นตอนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์หรือประชาชนที่เข้ามาติดต่อประสานงาน หรือญาติและบุคคลอื่นที่เข้ามาเยี่ยมผู้ต้องหาที่ถูกควบคุมอยู่ในห้องขังของสถานีตำรวจในท้องที่ต่างๆ แม้กระทั่ง ผู้ต้องหาที่ถูกจับกุมนำตัวมาส่งพนักงานสอบสวน อาจสุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ไม่ว่าในขั้นตอนใดในกระบวนการยุติธรรมในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อหน่วยงานทุกภาคส่วนจึงกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

และได้มีการบูรณาการทำงานร่วมกัน ทั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ไม่ว่าจะเป็นการตั้งจุดตรวจ จุดสกัด หรือด่านโควิด เพื่อตรวจตรา ควบคุม เฝ้าระวัง หรือการจำกัดเวลาการเดินทางของประชาชน รวมทั้งบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมโรคติดต่อ หรือป้องกันควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับบุคคลที่กระทำการฝ่าฝืน พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 และพระราชกำหนดบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ซึ่งการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดังกล่าว ย่อมส่งผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนในการคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญ โดยได้มีการกำหนดมาตรการป้องกันควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่สำคัญคือ การให้ประชาชนสวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อและป้องกันมิให้เกิดสภาวะที่ไม่ถูกสุขลักษณะ และจำกัดวงในการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งนี้ ในกรณีที่เจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อได้ออกคำสั่งห้ามผู้ใดกระทำการ ซึ่งอาจก่อให้เกิดสภาวะที่ไม่ถูกลักษณะโดยการไม่สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า ซึ่งอาจเป็นเหตุให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แพร่ออกไป แล้วผู้นั้นฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม การกระทำดังกล่าวอาจเข้าข่ายเป็นความผิดตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและไม่เป็นภาระแก่ประชาชนเกินสมควร จึงควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ให้ครอบคลุมกับปัญหาในการป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อร้ายแรง รวมถึงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และโรคติดต่ออุบัติใหม่ ในอนาคตด้วย โดยมาตรการการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมโรคติดต่อในการป้องกันควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องในการป้องกันควบคุมโรคติดต่อทั้งหลายนั้น ล้วนเป็นภารกิจของฝ่ายปกครองมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองตอบประโยชน์สาธารณะ (Pinteretgénérale) และเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว ฝ่ายปกครองอาจดำเนินภารกิจได้ 2 ลักษณะ คือ การใช้อำนาจ “ตำรวจทางปกครอง” (la police administrative) และ “บริการสาธารณะ” (le service public) ทั้งนี้ เนื่องจากประโยชน์สาธารณะเรียกร้องว่าการกระทำใดๆ ของเอกชน แม้จะมีอิสระในการริเริ่มการกระทำการ แต่การกระทำนั้นจะต้องไม่เกินขอบเขตจนกระทั่งกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือเงื่อนไขในการดำรงชีวิตในสังคม ส่วนบริการสาธารณะนั้นเป็นกรณีที่ฝ่ายปกครองแทรกแซงกิจกรรมของเอกชนในลักษณะที่เป็นการบริหารจัดการ (une gestion) เป็นสำคัญ โดยอาจเป็นการดำเนินการด้วยตนเองหรืออาจเป็นการมอบหมายให้เอกชนดำเนินการภายใต้การควบคุมดูแลของฝ่ายปกครอง การใช้อำนาจตำรวจทางปกครองหมายถึง การใช้อำนาจของฝ่ายปกครองในการจัดทำภารกิจเพื่อกำหนดกรอบหรือข้อจำกัดในการดำเนินกิจกรรมของเอกชน ดังนั้น การใช้อำนาจตำรวจทางปกครองจึงมีโดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญด้วยเหตุนี้ การใช้อำนาจตำรวจลักษณะที่กระทบกระเทือนต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน เนื่องจากเป็นการดำเนินการในลักษณะที่เป็นการจำกัดเสรีภาพในการดำเนินกิจกรรมของเอกชนเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำที่กระทบต่อความสงบเรียบร้อยของสังคม ตลอดจนการระงับการกระทำดังกล่าวเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยเพื่อเป็นการป้องกันการกระทำที่อาจกระทบต่อความสงบเรียบร้อยของสังคมทางปกครองจึงมุ่งหมายที่จะหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจจะรุนแรงขึ้น หรือดำรงอยู่นานจนกลายเป็นยืดเยื้อซึ่งต่างจากอำนาจ “ตำรวจทางยุติธรรม” ที่จะมีลักษณะเป็นการปราบปรามเพื่อลงโทษทางอาญา เมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้นแล้ว แต่อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติก็มีการลดความเคร่งครัดของความมุ่งหมายดังกล่าวลง โดยถือว่าอำนาจตำรวจทางปกครอง ก็อาจมีกรณีที่จะต้องดำเนินการหลังจากที่มีความไม่สงบเรียบร้อยเกิดขึ้นแล้ว ทั้งนี้ ก็เพื่อสร้างความสงบเรียบร้อยให้กลับคืนมานั่นเอง นอกจากนี้ อำนาจตำรวจทางปกครองยังมุ่งที่จะให้หลักประกันในการหลีกเลี่ยงความไม่สงบเรียบร้อยอันประจักษ์ได้ กล่าวคือ มิใช่

เป็นเพียงเรื่องภายในจิตใจหรือเรื่องทางศีลธรรมเท่านั้น ดังนั้น อำนาจตำรวจทางปกครองจึงมีวัตถุประสงคที่จะควบคุมความไม่สงบเรียบร้อยที่ได้มีการก่อให้เกิดขึ้นโดยปรากฏออกมาภายนอกเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกระทำที่มิชอบด้วยศีลธรรมจะไม่อยู่ภายใต้วัตถุประสงค์ของการใช้อำนาจตำรวจทางปกครองตราบเท่าที่มันมิได้มีส่วนในการก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อยให้ปรากฏออกมาภายนอกไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม

ดังนั้น การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงเป็นการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐบังคับใช้ตามกฎหมายเฉพาะ ซึ่งกฎหมายเฉพาะที่เกี่ยวกับการควบคุมโรคติดต่อของไทยในปัจจุบัน คือ พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมโรคติดต่อ รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย ได้มีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ก็ย่อมทำให้เกิดมีปัญหาของกฎหมายตามมา ว่ากฎหมายควบคุมโรคติดต่อในปัจจุบันของไทยมีประสิทธิภาพเหมาะสม เพียงพอกับสถานการณ์แพร่โรคติดต่อแล้วหรือไม่ รวมไปถึงการใช้อำนาจดุลพินิจและการออกคำสั่งของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อใช้ในการควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ ซึ่งการบังคับใช้กฎหมายควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ จึงทำให้เกิดผลกระทบกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนที่จะต้องคำนึงถึงหลักสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชนตามที่รัฐธรรมนูญได้ให้ความคุ้มครองไว้ สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดต่อดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐทุกภาคส่วน รวมถึงเจ้าหน้าที่ตำรวจในกระบวนการยุติธรรมในชั้นสอบสวนอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ

2. เพื่อศึกษากฎหมายและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของประเทศไทยกับกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศออสเตรเลีย ประเทศฝรั่งเศส และประเทศอังกฤษ

4. เพื่อวิเคราะห์ปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ

5. เพื่อข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยทางกฎหมายโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวิจัยทางกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและควบคุมการแพร่เชื้อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 บทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ระเบียบ ตำรา บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และกฎหมายต่างประเทศ รวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูล

ทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้วิจัยทำการสังเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากเนื้อหาที่ได้จากการวิจัยเอกสารและการทบทวนวรรณกรรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเสนอแนะแก้ไขปัญหากฎหมายและมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและการควบคุมการแพร่เชื้อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า กฎหมายและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เจตนารมย์ของกฎหมายเพื่อสุขภาพอนามัยที่ดีของประชาชนที่อยู่ร่วมกันในสังคมของรัฐนั้น การบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายโดยทั่วไปมุ่งหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในด้านสุขภาพอนามัยที่ดี การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ หากบังคับใช้ไม่ได้ตามหลักสัดส่วนอาจส่งผลกระทบกระเทือนต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนที่รัฐธรรมนูญให้ความคุ้มครอง

2. การศึกษาตัวบทกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า กฎหมายไทยมีบทบัญญัติที่เกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ซึ่งครอบคลุมถึงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้วย ได้แก่ พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 แต่ในการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เช่น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กับประชาชนยังเกิดปัญหาเนื่องจากกฎหมายไม่มีความชัดเจน

3. การศึกษากฎหมายและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของประเทศไทยกับกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศออสเตรเลีย ประเทศฝรั่งเศส และประเทศอังกฤษ ผลการวิจัยพบว่า กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อของต่างประเทศมีความชัดเจน ได้แก่ กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา และเครือรัฐออสเตรเลีย ได้มีการกำหนดบทลงโทษไว้ชัดเจนเกี่ยวกับการแพร่เชื้อหรือจงใจแพร่เชื้อโรคติดต่อร้ายแรง ส่วนกฎหมายของประเทศฝรั่งเศสและกฎหมายของประเทศอังกฤษไม่มีการบัญญัติความผิดเกี่ยวกับการแพร่เชื้อโรคที่เป็นโรคติดต่อร้ายแรงไว้ในประมวลกฎหมายอาญาโดยเฉพาะ แต่ได้นำกฎหมายอาญาที่มีอยู่ในเรื่องการทำร้ายร่างกายมาปรับใช้

4. การศึกษาสภาพปัญหามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ ผลการวิจัยพบว่า กฎหมายไทยและกฎหมายของประเทศฝรั่งเศสและกฎหมายของประเทศอังกฤษไม่มีการบัญญัติความผิดเกี่ยวกับการแพร่เชื้อโรคติดต่อร้ายแรงไว้ในประมวลกฎหมายอาญาโดยเฉพาะ ส่วนกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา และเครือรัฐออสเตรเลียได้บัญญัติกฎหมายและกำหนดบทลงโทษไว้ชัดเจน ในขณะที่กฎหมายไทยไม่มีความชัดเจนในเรื่องดังกล่าว

5. การข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงกฎหมายและมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ ควรแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อให้ชัดเจน โดยนำหลักของการกระทำและกำหนดบทลงโทษเกี่ยวกับการแพร่เชื้อหรือจงใจแพร่เชื้อโรคติดต่อร้ายแรง มาบัญญัติไว้ในกฎหมายควบคุมโรคติดต่อ เพื่อประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย

สรุปผลการวิจัย

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อร้ายแรง เช่น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและการดำรงชีวิตโดยปกติสุขของประชาชน รวมถึงส่งผลกระทบต่อการปฏิหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกหน้าที่ ท่ามกลางสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย ในการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม เช่น การจับกุม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมและผู้กระทำความผิดกฎหมาย การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทำให้สุ่มเสี่ยงและมีโอกาสติดเชื้อโรคติดต่อร้ายแรง เช่น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และอาจทำให้เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อโรคไปสู่ประชาชนด้วย ซึ่งมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ตามกฎหมายพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 กำหนดให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ต่างๆ เป็นเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อร้ายแรง จึงเป็นการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐบังคับใช้ตามกฎหมายเฉพาะ เมื่อมีการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อร้ายแรง เช่น โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ก็ย่อมทำให้เกิดมีปัญหาของกฎหมายตามมา ว่ากฎหมายควบคุมโรคติดต่อในปัจจุบันของไทยมีประสิทธิภาพ เหมาะสม เพียงพอกับสถานการณ์แพร่โรคติดต่อแล้วหรือไม่ รวมไปถึงการใช้อำนาจดุลพินิจและการออกคำสั่งของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อใช้ในการควบคุมและป้องกันโรคติดต่อร้ายแรง ซึ่งการบังคับใช้กฎหมายควบคุมและป้องกันโรคติดต่อร้ายแรง จึงทำให้เกิดผลกระทบกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนที่จะต้องคำนึงถึงหลักสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐานของประชาชนตามที่รัฐธรรมนูญได้ให้ความคุ้มครองไว้

ประการแรก พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 บทบัญญัติของกฎหมายยังไม่ครอบคลุมถึงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อร้ายแรงในกระบวนการยุติธรรมชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ และบทบัญญัติของกฎหมายบางประการ

ยังไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและในอนาคต ทั้งบทบัญญัติของกฎหมายยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงต่อปัญหาการแพร่

ระบาดของโรคติดต่อร้ายแรง เช่น บุคคลที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นโรคติดต่อร้ายแรง เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดต่อร้ายแรง และบุคคลนั้นไม่แจ้งข้อมูลที่สำคัญ ไม่แจ้งข้อมูลประวัติเกี่ยวกับโรคติดต่อร้ายแรง หรือการให้ข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับการสอบสวนโรคแก่เจ้าพนักงานตำรวจ ทำให้เจ้าพนักงานตำรวจชั้นสอบสวนและบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดไปสู่ประชาชน และเมื่อพิจารณาจากพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ก็ไม่มีการบัญญัติไว้ว่าให้การกระทำดังกล่าวเป็นความผิด ประการที่สอง การใช้ดุลยพินิจของเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ ซึ่งกฎหมายควบคุมโรคติดต่อได้กำหนดให้เจ้าพนักงานตำรวจ เป็นเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่อง แต่งตั้งเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2564 ข้อ 4 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ และเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการทำงานร่วมกันในป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมาย ซึ่งตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ได้ให้อำนาจเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อมีอำนาจในการแยกกัก กันหรือคุมไว้ สังเกตุกับบุคคลที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งการใช้ดุลพินิจและการใช้อำนาจของเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ จะต้องมีข้อเท็จจริงโดยชัดแจ้ง และมีความน่าเชื่อถือว่าบุคคลนั้น มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นโรคติดต่อ

ร้ายแรงจริง โดยพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เกี่ยวกับการให้แสดงข้อเท็จจริงโดยชัดแจ้งเพียงใดประการที่สาม กระบวนการยุติธรรมของตำรวจ ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับการจับกุม ควบคุม คุมขัง ผู้กระทำผิดหรือผู้ต้องหา ตลอดจนการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ ของพนักงานสอบสวนเพื่อนำตัวผู้ต้องหาไปฟ้องศาล รวมไปจนถึงกระบวนการยุติธรรมชั้นพิจารณาคดีความของศาลที่มีปริมาณคดีและมีผู้ต้องหาหรือจำเลยเข้ามาสู่กระบวนการยุติธรรมมีจำนวนมาก ประกอบกับประเทศไทยอยู่ในช่วงสถานการณ์ของการแพร่ระบาดโรคติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ปัญหาเกี่ยวกับการป้องกัน และควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในการควบคุมผู้ต้องหาในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ เมื่อพิจารณาจากพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ไม่ได้มีการกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดโรคติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในการควบคุมคุมขังผู้ต้องหาในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ

ประการที่สี่ การรวบรวมพยานหลักฐานและการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานของคดีในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาได้ให้อำนาจพนักงานสอบสวนรวบรวมหลักฐานทุกชนิดเท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่างๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่ถูกกล่าวหา เพื่อจะรู้ตัวผู้กระทำผิดและพิสูจน์ให้เห็นความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา รวมถึงการรวบรวมพยานหลักฐานและการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานของคดีทางนิติวิทยาศาสตร์ เมื่อพิจารณาตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ไม่มีการบัญญัติเกี่ยวกับพยานหลักฐานหรือการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานทางคดี ที่มีความสุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดโรคติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้

ประการที่ห้า การบังคับใช้กฎมายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ทำให้เกิดปัญหาของการบังคับใช้กฎหมาย เช่น พนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทำการได้เปรียบเทียบปรับในความผิดฐานไม่สวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้า ขณะอยู่นอกเคหสถาน กับพ่อค้าแม่ค้าขายกะทิในตลาดสดแห่งหนึ่งที่ไม่สวมใส่หน้ากากอนามัย เป็นการกระทำที่ขัดกับคำสั่งของผู้ว่าราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และนำตัวมาส่งพนักงานสอบสวนให้

เปรียบเทียบปรับ เมื่อพิจารณาจากพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 กฎหมายไม่ได้ให้อำนาจทำการเปรียบเทียบปรับในชั้นพนักงานสอบสวนได้ แต่เป็นอำนาจของอธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายได้ จึงเป็นปัญหาการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ซึ่งไม่มีบทบัญญัติให้อำนาจพนักงานสอบสวนในท้องที่ มีอำนาจเปรียบเทียบผู้กระทำการฝ่าฝืนต่อกฎหมายควบคุมโรคติดต่อดังกล่าวได้ แต่ให้อำนาจเปรียบเทียบปรับอยู่ที่ส่วนกลาง คืออธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย ท่ามกลางสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นไปอย่างรวดเร็ว หากไม่ปรับกฎหมายให้ทันต่อการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเพื่อบังคับใช้กับผู้ที่กระทำการฝ่าฝืน อาจจะไม่สามารถป้องกันและควบคุมโรคติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องมาตรการทางกฎหมายในการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับบุคคลที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นโรคติดต่อที่นำเข้ามาสู่กระบวนการยุติธรรมในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ ไม่ว่าจะเป็นประชาชนที่มาแจ้งความร้องทุกข์ หรือประชาชนที่เข้ามาติดต่อประสานงานเรื่องอื่นๆ หรือญาติและบุคคลอื่นที่เข้ามาเยี่ยมผู้ต้องหาที่ถูกควบคุมอยู่ในห้องขังของสถานีตำรวจใน

ท้องที่ต่างๆ แม้กระทั้งผู้ต้องหาที่ถูกจับกุมนำตัวมาส่งพนักงานสอบสวน อาจเป็นบุคคลที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นโรคติดต่อ ที่เป็นบุคคลกลุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ โดยที่บุคคลดังกล่าวไม่แจ้งข้อมูลที่สำคัญ ไม่แจ้งข้อมูลประวัติที่อาจเป็นบุคคลกลุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือการให้ข้อมูลอันเป็นเท็จเกี่ยวกับการสอบสวนโรคแก่เจ้าพนักงานตำรวจ ทำให้เจ้าพนักงานตำรวจชั้นสอบสวนและบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสุ่มเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ เมื่อพิจารณาจากการกระทำแล้วถ้าไม่เกิดผล คือ ได้รับอันตรายแก่กายหรือชีวิตจะนำประมวลกฎหมายอาญามาบังคับใช้ไม่ได้ และเมื่อพิจารณาจากพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ก็ไม่มีการบัญญัติไว้ว่าให้การกระทำดังกล่าวเป็นความผิด และการกระทำที่ไม่แจ้งหรือแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จถ้ามีการกระทำโดยจงใจให้เป็นการแพร่เชื้อก็ไม่สามารถลงโทษตามประมวลกฎหมายอาญาของไทยได้

2. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ดุลยพินิจของเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ในการพิจารณาเกี่ยวกับบุคคลที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือผู้มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นผู้ที่สัมผัสโรคติดต่อหรือเป็นพาหะของโรคติดต่อ หรือเป็นผู้ที่กลับมาจากพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ได้ให้อำนาจเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อมีอำนาจในการแยกกักกันหรือคุมไว้ สังเกตุกับบุคคลที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยเจ้าพนักงานควบคุมโรคสามารถใช้อำนาจดังกล่าวในการแยกกักกันหรือคุมไว้สังเกตุได้ ซึ่งการใช้ดุลพินิจและการใช้อำนาจของเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ เป็นการใช้มาตรการที่ไปกระทบต่อสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน จะใช้ดุลพินิจของเจ้าพนักงานควบคุมโรคอย่างเดียวไม่ได้ จะต้องมีข้อเท็จจริงที่แสดงโดยชัดแจ้งและมีความน่าเชื่อถือว่าบุคคลดังกล่าวมีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นโรคติดต่อจริง การใช้ดุลยพินิจของเจ้าพนักงานควบคุมโรคโดยไม่มีการพิสูจน์ถึงข้อเท็จจริงให้แน่ชัดแล้วมีการแยกกัก กักกันหรือคุมไว้สังเกตแก่บุคคลดังกล่าวจะเป็นการกระทบกระเทือนต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมากเกินไป และการใช้อำนาจของเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อนั้นต้องมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม

3. ปัญหาการควบคุมโรคติดต่อเกี่ยวกับผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมของตำรวจในชั้นพนักงานสอบสวน จากสถานการณ์แพร่ระบาดโรคติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ปัญหาอาชญากรรม การกระทำความผิดกฎหมายต่างๆ และผู้ต้องหามิได้ลดจำนวนลงอย่างใด กลับเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกสายงาน ไม่ว่าจะเป็นงานจราจร งานสืบสวน งานป้องกันปราบปราม และงานสอบสวนในกระบวนการยุติธรรมของตำรวจ ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับการจับกุม ควบคุม คุมขัง ผู้กระทำผิดหรือผู้ต้องหาตลอดจนการสอบสวนรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ ของพนักงานสอบสวนเพื่อนำตัวผู้ต้องหาไปฟ้องศาล รวมไปจนถึงกระบวนการยุติธรรมชั้นพิจารณาคดีความของศาลที่มีปริมาณคดีและมีผู้ต้องหาหรือจำเลยเข้ามาสู่กระบวนการยุติธรรมมีจำนวนมาก ในการควบคุมผู้ต้องหาในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ เมื่อพิจารณาจากพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ไม่ได้มีการกำหนดมาตรการดังกล่าวไว้เลย ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดโรคติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การควบคุม คุมขังผู้ต้องหาจำนวนหลายคนในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจจึงต้องคำนึงถึงเรื่องการแพร่ระบาดของโรคติดต่อด้วย

4. ปัญหาการควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ ในการรวบรวมพยานหลักฐานทางคดีในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ การรวบรวมพยานหลักฐาน การตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานของคดี ในชั้นพนักงานสอบสวนของตำรวจ กฎหมายวิธีพิจารณา

ความอาญาได้ให้อำนาจพนักงานสอบสวนรวบรวมหลักฐานทุกชนิด เท่าที่สามารถจะทำได้ เพื่อประสงค์จะทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่างๆ อันเกี่ยวกับความผิดที่ถูกกล่าวหา เพื่อจะรู้ตัวผู้กระทำผิดและพิสูจน์ให้เห็นความผิดหรือความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา รวมถึงการรวบรวมพยานหลักฐานและการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานของคดีทางนิติวิทยาศาสตร์ ขั้นตอนของการนำตัวผู้กระทำผิดกฎหมายเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมอาญาจะต้องมีการรวบรวมพยานหลักฐานและการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานต่างๆ เช่น การตรวจสถานที่เกิดเหตุทางคดีอาญาทั่วไป คดีจราจร กระทั้งการชันสูตรพลิกศพผู้เสียชีวิต รวมถึงการเก็บตัวอย่างสารพันธุกรรม หรือส่วนประกอบของร่างกายบุคคลทางคดี เมื่อพิจารณาตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ไม่มีการบัญญัติเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการกับพยานหลักฐานหรือการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานทางคดี ที่มีความสุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดโรคติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้

5. ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ที่เกี่ยวกับอำนาจการเปรียบเทียบปรับผู้กระทำการฝ่าฝืนกฎหมายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 จากกรณีที่เจ้าหน้าที่ตำรวจในชั้นพนักงานสอบสวนในเขตท้องที่ ใช้ดุลพินิจและใช้อำนาจทำการเปรียบเทียบปรับ ในความผิดฐานไม่สวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้าขณะอยู่นอกเคหะสถาน หรือต้องติดต่อกับบุคคลอื่น หรือเดินทางไปสถานที่สาธารณะตามที่ปรากฏเป็นข่าวต่อสื่อมวลชน จึงเป็นปัญหาของการบังคับใช้กฎหมายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ที่ใช้ดุลพินิจ และใช้อำนาจทำการเปรียบเทียบปรับไปโดยมิชอบ โดยที่ไม่มีกฎหมายให้อำนาจทำการเปรียบเทียบปรับได้ การที่เจ้าหน้าที่ใช้ดุลพินิจและใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐจึงไปกระทบสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน อันรัฐธรรมนูญได้ให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและสิทธิในกระบวนการยุติธรรมของประชาชนไว้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 ควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 และเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญาในส่วนของการกำหนดบทลงโทษไว้ให้ชัดเจนเกี่ยวกับการกระทำความผิดโดยเจตนาแพร่เชื้อโรคร้ายแรง และการไม่แจ้งข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับโรคติดต่อ หรือการให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ โดยนำกฎหมายหรือมาตรการทางกฎหมายของประเทศออสเตรเลียหรือประเทศสหรัฐอเมริกามาปรับใช้ในการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ในการพิจารณาเกี่ยวกับบุคคลที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในการแยกกักกันหรือคุมไว้สังเกต

1.2 ควรแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เพิ่มหลักเกณฑ์ในการพิจารณาบุคคลที่เดินทางมาจากพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่ให้ถือว่าเป็นบุคคลผู้มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นโรคติดต่อโดยบัญญัติเพิ่มเติมไว้ในมาตรา 34 ทวิโดยนำหลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมาใช้ และเพิ่มหลักเกณฑ์เกี่ยวกับบุคคลอันมีเหตุควรสงสัยว่าเป็นโรคติดต่อ หรือกลุ่มเสี่ยงในการแยกกัก กักกัน หรือคุมไว้สังเกต ในระยะเวลาเหมาะสม ตามหลักความได้สัดส่วน และสามารถโต้แย้งคัดค้านได้ต่อเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อโดยนำหลักฐานที่ชัดเจนมาแสดง

1.3 ควรเพิ่มหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเกี่ยวกับการจับกุม ควบคุม คุมขัง ผู้กระทำผิดหรือผู้ต้องหาในกระบวนการยุติธรรมของตำรวจ การควบคุมตัวไว้ในสถานที่คุมขังของตำรวจ ก่อนนำตัวไปส่งศาล และเรือนจำ โดยการได้พิจารณาเปลี่ยนวิธีการควบคุมตัวผู้ต้องหาจากสถานที่คุมขังของตำรวจ พิจารณาใช้มาตรการ

ลงโทษอย่างอื่นแทน สำหรับผู้ต้องหาหรือผู้กระทำผิด ที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าเป็นโรคติดต่อและลักษณะความผิดในคดีที่ไม่รุนแรง และพิจารณาจากภาวะความเสี่ยงด้านสุขภาพ

1.4 ควรเพิ่มหลักเกณฑ์ในการพิจารณาถึงเกี่ยวกับการรวบรวมพยานหลักฐานและการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานต่างๆ ทางคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจในกระบวนการยุติธรรม ที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีเชื้อโรคติดต่อที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดโรคติดต่อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

1.5 ควรให้เพิ่มหลักเกณฑ์เกี่ยวกับอำนาจการเปรียบเทียบปรับของเจ้าหน้าที่ตำรวจในชั้นพนักงานสอบสวนในเขตท้องที่ ไว้ในพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เพื่อยับยั้งก่อนจะมีการแพร่กระจายของโรคติดต่อไปในวงกว้างโดยตรงได้อย่างทันท่วงที

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเชื้อโรคติดต่ออุบัติใหม่ รวมถึงการแพร่ระบาดของเชื้อโรคติดต่ออุบัติใหม่ โดยหน่วยงานหลักในการวิธีการและเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดให้เป็นแนวทางเดียวกันในการป้องกันและควบคุมเชื้อโรคติดต่ออุบัติใหม่

2.2 ควรมีการทบทวนปรับปรุงพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ทุกๆ 5 ปี เพื่อให้กฎหมายดังกล่าวทันต่อการป้องกันและควบคุมเชื้อโรคติดต่ออุบัติใหม่ เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กานดา ปานดำ. (2557). *การบังคับโทษปรับ: ศึกษากรณีบังคับให้ทำงานแทนค่าปรับ.* วิทยานิพนธ์นิติศาสตร์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

จิรัช ชูเวช. (2563). *บทบาทของตำรวจในการดำเนินคดีอาญา.* หน่วยที่ 4 เอกสารประกอบชุดวิชากฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและพยานชั้นสูงสาขาวิชานิติศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2563). *คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติบัติราชการทางปกครอง.* พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

บุศรา เข็มทอง. (2557). *แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานในรัฐธรรมนูญ.* สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2565 จาก https://www.parliament.go.th.

H.L.A. Hart, Law, Liberty and Morality. (1956). California: Stanford University Press.p.4 อ้างถึงใน เกียรติขจร วัจนะสวัสดิ์. (2540). *คำอธิบายกฎหมาย อาญา ภาค 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐฐ์วัฒน์ สุทธิโยธิน. (2555). *ทฤษฎีความรับผิดทางอาญา.* หน่วยที่ 2 แนวการศึกษาชุดวิชากฎหมายอาญา และอาชญาวิทยาชั้นสูง สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธนวัฒน์ รัชตากร. (2539). *มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมผู้แพร่เชื้อเอดส์.* วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร จารุพิสิฐไพบูลย. (2544). *ความรับผิดทางอาญาในการแพร่เชื้อโรคที่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง.* วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อวิภารัตน์ นิยมไทย. (2563). *การปฏิรูปกฎหมาย. พยานหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์.* สืบค้นเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2565 จาก https://www.senate.go.th › Sub_Jun › reform73

เอกบุญ วงศ์สวัสดิ์กุล. (2563). *ภารกิจและการดำเนินภารกิจของฝ่ายปกครอง*. หน่วยที่ 3 เอกสารประกอบชุดวิชากฎหมายปกครองชั้นสูง สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร

WORK EFFICIENCY IMPROVEMENT OF CUSTOMS TARIFF APPEAL PROCEDURE

นวรัตน์ พิริยอารีกุล

คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหารหรือผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนขึ้นไป เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานจากส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร กองพิกัดอัตราศุลกากร และกองกฎหมาย และผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร มีข้อค้นพบ 5 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ (1) แบบแจ้งการประเมินอากรขาดประสิทธิภาพ (2) การจัดการเอกสารล่าช้า (3) กระบวนงานพิจารณาอุทธรณ์ล่าช้า ใช้ข้อมูลจำนวนมาก และมีความซับซ้อน (4) เกิดความเครียด และภาระด้านการเงินและเวลาในการดำเนินการในชั้นอัยการและชั้นศาล และ (5) ขาดความรู้เกี่ยวกับงานวิชาการหรืองานเทคนิคเฉพาะด้านการศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ด้านพิกัดอัตราศุลกากร ส่วนแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร ควรทำการพัฒนาให้สอดรับกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น ได้แก่ (1) หน่วยงานต่างๆ ต้องมองการประเมินอากรอย่างเป็นระบบ สร้างความเข้าใจในภาพรวมของกระบวนการอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร ตลอดจนการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แบบแจ้งการประเมินอากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น (2) กำหนดให้มีระบบระเบียบวิธีงานด้านเอกสารและการจัดส่งเอกสารอย่างชัดเจนและเป็นระบบ (3) ใช้นโยบายการบริหารเพื่อลดภาระงานด้านเอกสาร เพิ่มเวลาในการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ และการสร้างวิธีการให้ผู้อุทธรณ์สามารถติดตามสถานะการดำเนินการพิจารณาอุทธรณ์ได้ (4) จัดทำคู่มือการดำเนินการในชั้นพนักงานอัยการและชั้นศาล จัดให้มีหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการแปลเอกสารหรือมีงบประมาณสนับสนุนสำหรับการแปลเอกสาร ตลอดจนมีกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับการบังคับชำระอากรตามคำวินิจฉัยฯ และ (5) เปิดโอกาสให้สามารถขยายอายุหนังสือแจ้งผลการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าได้ และจัดให้มีจุดให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร เพื่อเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถแสวงหาข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจได้

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร แบบแจ้งการประเมินอากร

ABSTRACT

This research aims to study the issues that occurred during customs tariff appeal process and to prepare the guidelines for efficiency improvement on those processes by using qualitative research methods. Data were collected by using an in-depth interview method which is a sample group of key informants who are officers working at the Thai Customs Department including experienced exporters and importers.

The study revealed that issues occurred during customs tariff appeal process consisted of 5 important points which are (1) Inefficiency of duty assessment notification (2) Delayed document handling (3) Delayed appeal process, complex and plenty of data (4) Stress and the burden of financial and time in prosecution and court process and (5) Lack of knowledge on customs technical work especially on customs tariff. In order to improve operational efficiency in the customs tariff appeal process, it should be developed to be in line with actual issues which are (1) The concerned agencies must view the tax assessment systematically and build an overall understanding of the customs tariff appeal process as well as integrating with relevant agencies in order to build up an efficient tax assessment notification (2) Establish a clear and systematic system of document management and delivery (3) Implement management policy to reduce the burden of paperwork, increase time to consider an appeal case and create the method for appellants to track the status of the appeal (4) Prepare an instruction for the operation under prosecution and court process, establish a translation agency or budget supporting the document translation as well as the negotiation process on duty payment enforcement under the ruling and (5) Allow to extend the period of advance customs tariff ruling and set up a consultation point on the tools that help entrepreneurs to find the information they need to make decisions.

Keywords: Efficiency Improvement, Customs Tariff Appeal Process, Tax Assessment Notification.

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ท่ามกลางการฟื้นตัวของสภาวะเศรษฐกิจและตัวเลขของมูลค่าการนำเข้าสินค้าที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง[1] หนึ่งในพันธกิจหลักของกรมศุลกากรคือ มุ่งอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ อย่างไรก็ดี แม้ว่าการดำเนินพิธีการศุลกากรจะมุ่งอำนวยความสะดวกทางการค้าให้เป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว แต่การจัดเก็บภาษีอากรนั้นจะต้องเป็นไปด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ดังนั้น หากพนักงานศุลกากรพบว่ามีการเสียอากรไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน จะมีการประเมินอากรตามมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 และตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และเมื่อมีการประเมินอากรแล้ว พนักงานศุลกากรจะส่งแบบแจ้งการประเมินอากรให้แก่ผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 เพื่อให้มาติดต่อขอชำระอากรที่ขาดให้ครบถ้วนต่อไป แต่หากผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกไม่เห็นด้วยกับเหตุผลการประเมินตามแบบแจ้งการประเมินอากรนั้น ก็มีสิทธิอุทธรณ์การประเมินอากรต่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้ตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560

---

[1] กรมศุลกากร. (2565). *สถานการณ์การนำเข้า เดือนมกราคม 2565.* ศูนย์ประมวลข้อมูลการข่าวทางศุลกากร, กุมภาพันธ์ 2565 และ กรมศุลกากร. (2565). *สถานการณ์การนำเข้า เดือนมิถุนายน 2565.* ศูนย์ประมวลข้อมูลการข่าวทางศุลกากร, กรกฎาคม 2565

อย่างไรก็ดี เรื่องอุทธรณ์ที่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร มีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและพบว่าไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาตามที่กำหนดในตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ได้[2] การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร เพื่อนำไปสู่การเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากรที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน อันจะนำไปสู่การส่งเสริมและพัฒนาให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร

2) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร

3. วิธีการวิจัยและขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร” เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร นับตั้งแต่การรับเรื่องอุทธรณ์ไปจนถึงกระบวนการหลังออกคำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ เพื่อนำไปสู่การเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหารหรือผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนขึ้นไป เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานจากส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร กองพิกัดอัตราศุลกากร และกองกฎหมาย และ (2) ผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร เพื่อแสวงหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากรที่เหมาะควรแก่สภาพการณ์ในปัจจุบัน

4. ผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาวิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งได้แก่ (1) ข้าราชการกรมศุลกากรระดับผู้บริหารหรือผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนขึ้นไป เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานจากส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร กองพิกัดอัตราศุลกากร และกองกฎหมาย และ (2) ผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร และแนวคิด ข้อเสนอแนะ และวิธีการแก้ปัญหาเพื่อเป็นแนวทาง

---

[2] กรมศุลกากร. (2565). *รายงานผลการดำเนินงาน (แบบสะสม) ตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในกองพิกัดอัตราศุลกากร ไตรมาสที่ 2*, กรมศุลกากร

ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากรตามช่วงเวลาต่าง ๆ โดยสรุปได้ดังนี้

4.1.1 ช่วงก่อนการเข้าสู่กระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร มีข้อค้นพบในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1) ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร ได้แก่ (1) ความชอบของแบบแจ้งการประเมินอากร (2) ระยะเวลาที่กระชั้นชิด (3) การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนตามคำสั่งกรมศุลกากร (4) ขาดความรู้ด้านพิกัดอัตราศุลกากร (5) ขาดความรู้ในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร และ 6) ในขณะที่ได้รับแบบแจ้งฯ ไม่มีตัวอย่างของสินค้าในแบบแจ้งฯ ไม่สามารถจัดหาข้อมูลเพื่อโต้แย้งเจ้าหน้าที่ผู้ประเมินหลังการตรวจปล่อยได้

2) แนวคิด ข้อเสนอแนะ และวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร ได้แก่ (1) หน่วยงานต่างๆ ต้องมองการประเมินอากรอย่างเป็นระบบ (2) กำหนดให้มีกระบวนการตรวจสอบข้อมูลของคำอุทธรณ์ (3) สามารถขยายอายุหนังสือแจ้งผลการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าได้ และ (4) จัดให้มีจุดให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร

4.1.2 ช่วงระหว่างการดำเนินกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร มีข้อค้นพบในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1) ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร ได้แก่ (1) ปริมาณเอกสาร ปริมาณเรื่องอุทธรณ์ที่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาอุทธรณ์มีปริมาณมาก (2) คุณภาพของเอกสาร (3) การจัดส่งเอกสารล่าช้าและไม่สะดวกในการติดตามเอกสาร (4) การออกแบบแจ้งฯ ขาดประสิทธิภาพการประเมินอากรไม่สมบูรณ์ตามมาตรา 37 แห่ง พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 (5) ใช้เวลามากในการตรวจสอบข้อมูล (6) เรื่องพิจารณาอุทธรณ์มีความซับซ้อนมากเป็นพิเศษ (7) การพิจารณาอุทธรณ์ใช้ข้อมูลจำนวนมาก (8) กระบวนงานการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากรล่าช้า และมักจะใช้ระยะเวลาเกินกว่ากำหนด และ (9) ไม่สามารถใช้บริการการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าในสินค้าที่เหมือนกันได้

2) แนวคิด ข้อเสนอแนะ และวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร ได้แก่ (1) กำหนดระเบียบวิธีงานด้านเอกสารให้ชัดเจน (2) การบริหารการจัดส่งเอกสารอย่างเป็นระบบ (3) กวดขันให้ทำงานตามขั้นตอน (4) ลดภาระงานด้านเอกสารเพื่อเพิ่มเวลาในการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ (5) ควรให้อำนาจคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์เพิกถอนแบบแจ้งฯ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ได้ (6) สร้างวิธีการให้ผู้อุทธรณ์สามารถติดตามสถานะการดำเนินการพิจารณาอุทธรณ์ได้ และ (7) ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการออกแบบแจ้งฯ

4.1.3 ช่วงหลังจากการผ่านกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร มีข้อค้นพบในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1) ปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร ได้แก่ (1) ภาระงานและความเครียดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการชั้นพนักงานอัยการ (2) ภาระงานและความเครียดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการชั้นศาล (3) การคืนเอกสารจำนวนมากเมื่อมีการออกคำวินิจฉัย (4) ระยะเวลากระชั้นชิด การเร่งทำ

สำนวนคดีเพื่อส่งฟ้องต่อศาลให้ทันภายในกำหนดเวลา (5) การบังคับคดีทำได้ยาก และ (6) เกิดภาระด้านการเงินและเวลาเมื่อมีการดำเนินการในชั้นศาล

2) แนวคิด ข้อเสนอแนะ และวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร ได้แก่ (1) จัดทำคู่มือการดำเนินการในชั้นพนักงานอัยการและชั้นศาล (2) ควรมีหน่วยงานแปลเอกสารหรือมีงบประมาณสนับสนุน (3) กำหนดระเบียบวิธีงานด้านเอกสารอย่างชัดเจน (4) ควรมีช่องทางในการสร้างความเข้าใจในภาพรวมของกระบวนการอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร (5) ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบสถานะของผู้มีชื่อในแบบแจ้งฯ ทุกฉบับเป็นคำสั่งที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถดำเนินการบังคับชำระอากรตามแบบแจ้งฯ ได้ และ (6) ควรมีกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับการบังคับชำระอากรตามคำวินิจฉัยฯ

5. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้วิจัยสามารถแบ่งประเด็นการอภิปรายผลการศึกษาออกเป็น กลุ่มสาเหตุหลักของปัญหาที่เกิดขึ้นกับกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร พร้อมทั้งสามารถเชื่อมโยงแนวคิด ข้อเสนอแนะ และวิธีการแก้ปัญหาเพื่อเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากรตามกลุ่มสาเหตุหลักของปัญหานั้นๆ โดยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1) แบบแจ้งการประเมินอากร

มีข้อค้นพบในประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ประเด็นปัญหาด้านวัตถุดิบ คือ ความชอบของแบบแจ้งการประเมินอากร คุณภาพเอกสาร และการออกแบบแจ้งฯ ที่ขาดประสิทธิภาพ ประเด็นปัญหาด้านสภาพแวดล้อม คือ ระยะเวลากระชั้นชิดทั้งช่วงก่อนและหลังการดำเนินการ ส่วนประเด็นปัญหาด้านการบริหาร คือ การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนตามคำสั่งกรมศุลกากร และการบังคับคดี และเมื่อพิจารณาถึงช่วงเวลาที่เกิดพบว่าพบทั้งแต่ก่อนการดำเนินการ ระหว่างการดำเนินการ และหลังการดำเนินการ ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหานี้จะส่งผลให้แบบแจ้งการประเมินอากรซึ่งถือเป็นวัตถุดิบหลักของกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร ไม่สามารถใช้บังคับได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ และจะส่งผลต่อเนื่องไปถึงระยะเวลาของอายุความในการประเมินอากรที่ขาด

ผลศึกษาวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า การแก้ปัญหาในประเด็นนี้สามารถทำได้โดยการปรับกระบวนการ คือ หน่วยงานต่างๆ ต้องมองการประเมินอากรอย่างเป็นระบบ และสร้างความเข้าใจในภาพรวมของกระบวนการอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร การแก้ไขปัญหาในส่วนนี้จะต้องนำวิธีการแก้ปัญหาทั้งหมดในกลุ่มนี้มาบูรณาการร่วมกันเพื่อให้แบบแจ้งการประเมินอากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนในประเด็นของเครื่องมือ ผลศึกษาวิจัยพบว่าควรให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์มีอำนาจเพิกถอนแบบแจ้งที่ไม่เป็นไปตามแบบได้ (เพิกถอนแบบแจ้งที่ไม่ชอบ) ซึ่งถือเป็นการกำหนดกฎระเบียบที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเพิกถอนการประเมินอากรอีกนัยหนึ่ง ในส่วนของแนวทางการแก้ปัญหาด้านการบริหาร ผลศึกษาวิจัยพบว่า ควรกำหนดให้มีกระบวนการตรวจสอบข้อมูลของคำอุทธรณ์ก่อนนำส่งมาที่ส่วนอุทธรณ์พิกัดอัตราศุลกากร ให้ผู้บังคับบัญชากวดขันให้ทำงานตามขั้นตอน และให้มีการตรวจสอบของสถานะของผู้มีชื่อในแบบแจ้งการประเมินอากร

2) การจัดการเอกสาร

มีข้อค้นพบในประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่ การติดตามเอกสาร การใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อมูล และการที่จะต้องรวบรวมเอกสารปริมาณมากเพื่อส่งคืนกลับไปยังหน่วยงานที่ออกแบบแจ้งฯ เมื่อดำเนินการออกคำวินิจฉัยอุทธรณ์เสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งสาเหตุของปัญหาในส่วนนี้จะส่งผลถึงความล่าช้าในกระบวนงานตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และหากมีความผิดพลาด ก็จะส่งผลต่อเนื่องถึงประสิทธิภาพในการอำนวยความยุติธรรม และปัญหาในการจัดเก็บอากรในภาพรวมของทั้งกระบวนการเช่นเดียวกับปัญหาที่เกิดจากแบบแจ้งการประเมินอากรฯ ได้

ผลศึกษาวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า การแก้ปัญหาในประเด็นนี้สามารถทำได้โดยการปรับกระบวนการ คือ การใช้นโยบายการบริหารในการแก้ไขโดยกำหนดให้มีระบบระเบียบวิธีงานด้านเอกสาร และการจัดส่งเอกสารอย่างชัดเจนและเป็นระบบ

3) กระบวนงานพิจารณาอุทธรณ์

มีข้อค้นพบในประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ประเด็นปัญหาด้านกระบวนการ คือ กระบวนงานการพิจารณาอุทธรณ์ฯ ล่าช้า ประเด็นปัญหาด้านวัตถุดิบ คือ การพิจารณาอุทธรณ์ใช้ข้อมูลจำนวนมาก และประเด็นปัญหาด้านบุคลากร คือ ขาดความรู้ในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร และเรื่องพิจารณาอุทธรณ์มีความซับซ้อนมากเป็นพิเศษจึงยากต่อการที่เจ้าหน้าที่จะสามารถทำความเข้าใจได้ในระยะเวลาอันสั้น

ผลศึกษาวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า การแก้ปัญหาในประเด็นนี้สามารถทำได้โดยการใช้นโยบายการบริหารเพื่อลดภาระงานด้านเอกสาร เพิ่มเวลาในการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ และการสร้างวิธีการให้ผู้อุทธรณ์สามารถติดตามสถานะการดำเนินการพิจารณาอุทธรณ์ได้ ซึ่งแม้ว่าการแก้ปัญหาด้วยวิธีการทั้งสองจะไม่ใช่การแก้ปัญหาความล่าช้าโดยตรง แต่ก็สามารถลดภาระของเจ้าหน้าที่และความกังวลของผู้อุทธรณ์ลงได้

4) ภาระที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการในชั้นอัยการและชั้นศาล

มีข้อค้นพบในประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ประเด็นปัญหาด้านวัตถุดิบ คือ เกิดภาระด้านการเงินและเวลาในการดำเนินการในชั้นศาล ประเด็นปัญหาด้านบุคลากร คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการชั้นพนักงานอัยการและชั้นศาล และประเด็นปัญหาด้านการบริหาร คือ ภาระที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการในชั้นอัยการและชั้นศาล เช่น การแปลเอกสารต่างประเทศ การเตรียมข้อมูล เป็นต้น

ผลศึกษาวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า การแก้ปัญหาในประเด็นนี้สามารถทำได้โดยการจัดทำคู่มือการดำเนินการในชั้นพนักงานอัยการและชั้นศาล และกรมศุลกากรควรจัดให้มีหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการแปลเอกสารหรือมีงบประมาณสนับสนุนสำหรับการแปลเอกสาร และควรมีกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยเกี่ยวกับการบังคับชำระอากรตามคำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ เพื่อเป็นหนึ่งในทางเลือกของผู้ประกอบการสำหรับกรณีที่ต้องมีการชำระอากรเพิ่ม ซึ่งน่าจะสามารถช่วยลดจำนวนเรื่องที่ขึ้นสู่การดำเนินการในชั้นศาลได้

5) ความรู้ด้านการศุลกากร

มีข้อค้นพบในประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ประเด็นปัญหาเฉพาะด้านที่เกี่ยวกับงานวิชาการหรืองานเทคนิคเฉพาะด้านการศุลกากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ด้านพิกัดอัตราศุลกากรที่จำเป็นจะต้องใช้ความรู้และความสามารถเฉพาะทางซึ่งทรัพยากรที่จำเป็นในด้านนี้ คือ บุคลากรของกรมศุลกากร อย่างไรก็ดี ผลการวิจัยได้สะท้อนถึงปัญหาการขาดความรู้ด้านพิกัดอัตราศุลกากร และขาดความรู้ในกระบวนงานของกลุ่มผู้ประกอบการ เพื่อแก้ปัญหาในประเด็นนี้กรมศุลกากรได้ให้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าแล้ว แต่หากมีการยื่น

อุทธรณ์สินค้าดังกล่าวไว้ ผู้ประกอบการจะไม่สามารถใช้บริการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าในสินค้าที่มีลักษณะเหมือนกับที่ได้ยื่นอุทธรณ์ไว้ได้

ผลศึกษาวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า การแก้ปัญหาในประเด็นนี้สามารถทำได้โดยการเปิดโอกาสให้สามารถขยายอายุหนังสือแจ้งผลการตีความพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าได้ เพื่อลดประเด็นปัญหาการโต้แย้งด้านพิกัดอัตราศุลกากรอันเป็นประเด็นหลักของการออกแบบแจ้งฯ เนื่องจากผู้ประกอบการได้มีข้อมูลพิกัดอัตราศุลกากรของสินค้าที่ถูกต้องแล้ว และควรจัดให้มีจุดให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร เพื่อเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถแสวงหาข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจได้

6 ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในเชิงนโยบาย

1.1) ควรมีนโยบายในการนำวิธีการแก้ปัญหาทั้งหมดมาบูรณาการร่วมกันอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม โดยมีนโยบายในการส่งเสริมผ่านการจัดอบรมให้ความรู้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดทั้งกระบวนการสอดแทรกประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นผ่านการยกตัวอย่างในระหว่างการอบรม เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ถึงผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการของตนได้

1.2) ควรมีนโยบายในการจัดทำระบบการจัดการความรู้ของหน่วยงานในระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งสนับสนุนระดมกำลังบุคลากรและงบประมาณในการจัดทำระบบดังกล่าวด้วย ซึ่งการดำเนินการตามนโยบายข้างต้นจะส่งผลในทางตรงกับภาระงานด้านเอกสารที่ลดน้อยลง และเป็นการเพิ่มระยะเวลาสำหรับการพิจารณาอุทธรณ์ ตลอดจนผู้อุทธรณ์ก็สามารถติดตามสถานะการดำเนินการพิจารณาอุทธรณ์ได้จากระบบดังกล่าวด้วยเช่นกัน

1.3) ควรมีนโยบายในการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานแบบหมุนเวียน (Job Rotation) เพื่อเก็บเกี่ยวความรู้ความสามารถ และประสบการณ์จากการสับเปลี่ยนหน้างานที่รับผิดชอบ ซึ่งจะก่อให้เกิดทักษะประสบการณ์ตรง และเกิดการสั่งสมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และเมื่อมีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนกลับสู่กระบวนการพิจารณาอุทธรณ์แล้ว ก็อาจจะเกิดมุมมองใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์

2) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการปฏิบัติ

2.1) ควรมีการดำเนินการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้มีความชัดเจนและรัดกุมในทุกกระบวนการ โดยอาจทำการแก้ไขเพิ่มเติมประกาศกรมศุลกากรที่ 189/2560 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการยื่นอุทธรณ์และพิจารณาอุทธรณ์และการขอทุเลาการเสียอากร และประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2560 โดยให้ระบุสิทธิและหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตลอดกระบวนการ การจัดเก็บเอกสาร ระยะเวลาที่ใช้ กรอบของพยานหลักฐานที่ใช้ในการพิจารณา ตลอดจนกำหนดกรอบของการผ่อนผันหลักเกณฑ์และผู้มีอำนาจอนุมัติให้ผ่อนผันและจะต้องกำหนดลงไปตลอดกระบวนการนับแต่การแจ้งการประเมินอากร การแจ้งสิทธิ การยื่นคำอุทธรณ์ การพิจารณาโดยเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณา การพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ การติดตามผลการออกคำวินิจฉัย และผู้มีหน้าที่ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปในชั้นอัยการและศาล

2.2) ควรมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ โดยการนำเอาระบบพิจารณาอุทธรณ์เดิมที่มีอยู่แล้วมาปรับปรุงใหม่โดยเชื่อมโยงให้สามารถยื่นคำร้องขออุทธรณ์และติดตามผลทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นเดียวกับแนวทางของกรมสรรพากร โดยจะต้องเชื่อมโยงกับข้อมูลการนำเข้า-ส่งออก การประเมินอากร

ในระบบ e-Import เอกสารที่ได้มีการสแกนเก็บไว้ในระบบ e-Document ของกรมศุลกากร และข้อมูลการจัดส่งไปรษณีย์ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดความผิดพลาดและป้องกันการสูญหายของเอกสารข้อมูลที่สำคัญ โดยให้จัดทำโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อขออนุมัติและนำเสนอต่อกรมศุลกากร และควรจะต้องมีการขอบุคลากรที่มีความสามารถด้านการออกแบบระบบเข้ามาดำเนินการสำหรับส่วนนี้เป็นการเฉพาะด้วย

3) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1) เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร การศึกษาวิจัยในครั้งต่อๆ ไปจึงควรทำในลักษณะการวิจัยประยุกต์เพื่อนำแนวทางการแก้ปัญหาที่ได้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่อไป เช่น การพัฒนากระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร โดยการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานผู้ออกแบบแจ้งการประเมินอากร การวิจัยเชิงปฏิบัติการในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ เป็นต้น

3.2) ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยรวบรวมข้อคำตอบจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ซึ่งมีขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากข้าราชการกรมศุลกากร และผู้นำเข้า-ส่งออกสินค้าที่มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากร ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาในครั้งถัดไปควรทำการศึกษาในมุมมองของภาคเอกชนที่มีต่อกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากรว่า ภาคเอกชนให้ความสำคัญต่อกระบวนการนี้อย่างไร และสามารถให้ความช่วยเหลือต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกระบวนการพิจารณาอุทธรณ์ด้านพิกัดอัตราศุลกากรอย่างไร

3.3) เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ มีรูปแบบเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) การศึกษาวิจัยในครั้งต่อๆ ไปจึงควรทำในลักษณะของรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผ่านทางวิธีการค้นหาโดยเน้นที่ข้อมูลเชิงตัวเลขเพื่อสะท้อนถึงผลการศึกษาในแง่ของข้อมูลทางสถิติ และเพื่อการแสวงหาความจำเป็นเร่งด่วนของประเด็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขเป็นลำดับแรก

7. เอกสารอ้างอิง

กรมศุลกากร. (2565). *รายงานผลการดำเนินงาน (แบบสะสม) ตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในกองพิกัดอัตราศุลกากร ไตรมาสที่ 2*, กรมศุลกากร

กรมศุลกากร. (2565). *สถานการณ์การนำเข้า เดือนมกราคม 2565.* ศูนย์ประมวลข้อมูลการข่าวทางศุลกากร, กุมภาพันธ์ 2565

กรมศุลกากร. (2565). *สถานการณ์การนำเข้า เดือนมิถุนายน 2565.* ศูนย์ประมวลข้อมูลการข่าวทางศุลกากร, กรกฎาคม 2565

จตุรงค์ ผัดวงศ์. (2562). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายจราจร: กรณีศึกษา พื้นที่รับผิดชอบสถานีตำรวจนครบาลพญาไท*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ฐรรศ สีหะนันท์ (2560). *การใช้เทคนิคไคเซนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนงานกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลไพบูลย์ อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.

นรุตม์ พัฒนไพศาลชัย. (2563). *ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครองในชั้นภายในฝ่ายปกครอง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

บุษย์มาพร เกตน์อัครวินท์. (2559). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรล่วงหน้าของสำนักพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ประไพพิมพ์ สุธีวสินนนท์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). *กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ*, *29*(2), 31-48.

พนัส เหล่าจรุงเภสัชกร. (2558). *ปัญหาระยะเวลาและอายุความตามกฎหมายศุลกากร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

พัฒน์ คล้ายวัฒนะ. (2563). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

มาลี บุษลา. (2557). *การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร คลังสินค้าทัณฑ์บนทั่วไป กรมศุลกากร*. สืบค้นจาก ห้องสมุดกรมศุลกากร, กรุงเทพมหานคร.

สฤษฎ์ ทองดอนใหม่ (2562). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่สายงานคดี: ศึกษาเฉพาะกรณีตำแหน่งนักสืบสวนสอบสวน สำนักงาน ปปง*.. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

สิปปวัสน์ โมระกรานต์ (2561). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับนายทหารชั้นประทวน: กรณีศึกษา สำนักจิตวิทยา กรมกิจการพลเรือนทหารบก*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

Anderson, P. (2020). *How Management Works the concepts visually explained*. London: Dorling Kindersley Limited.

Harrington, H. James and James S. Harrington, *High performance benchmarking-20 steps to success*, (New York: McGraw-Hill, 1996) 1853-1931.

Hood, C. (1991). A Public Management for all seasons?. *Public Administration.* (69), 3-19. Oxford, UK: Blackwell Publishing Ltd

Porter, M. E. (1998). *Competitive advantage: creating and sustaining superior performance*. New York: Free Press.

หลักธรรมาภิบาลสำหรับการใช้อำนาจของสภาทนายความ ตามพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528

GOOD GOVERNANCE FOR THE EXERCISING POWER OF THE LAWYERS COUNCIL UNDER THE LAWYERS ACT B.E. 2528

ดร.อัตนัย สายรัตน์
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น
E-mail: Attanai.sa@spu.ac.th
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เจียมจิต สุวรรณน้อย
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
E-mail: Cheamchit.sa@spu.ac.th

บทคัดย่อ

สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นสถาบันอิสระที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของทนายความทั่วประเทศ มีหน้าที่ส่งเสริมช่วยเหลือ แนะนำ เผยแพร่และให้การศึกษาแก่ประชาชนในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย เช่น ให้การช่วยเหลือประชาชนในการเข้าว่าคดีแพ่งและทางอาญาทั้งปวง จัดให้มีทนายความอาสาประจำในส่วนราชการในการให้คำปรึกษาและแนะนำประชาชนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในการต่อสู้คดีกับคู่ความอีกฝ่ายหนึ่งหรือที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการดำเนินคดี หรือช่วยจัดหาทนายความเพื่อไปร่วมฟังการสอบปากคำผู้ต้องหาหรือจำเลยในคดีอาญา หรือประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือในด้านสิทธิมนุษยชนแก่ประชาชน ตลอดจนส่งเสริมการศึกษาและการประกอบวิชาชีพทนายความ และควบคุมมรรยาทของทนายความให้เป็นไปตามระเบียบและเป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพทนายความ เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพทนายความมีความเที่ยงธรรม อิสระและเป็นที่พึ่งในกระบวนการยุติธรรมให้แก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งการดำเนินการในการออกคำสั่งหรือข้อบังคับกระทำผ่านสภาทนายความที่ประกอบด้วย คณะกรรมการสภาทนายความ สมาชิกสภาทนายความ คณะกรรมการมรรยาททนายความและคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายที่กำหนดขึ้นตามพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 ให้มีอำนาจในการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพทนายความปฏิบัติตามให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับของทั้งประชาชนและในระดับนานาชาติ ดังนั้นการดำเนินการเกี่ยวกับการใช้อำนาจของสภาทนายความในฐานะผู้มีหน้าที่และอำนาจในการควบคุม กำกับ ตรวจสอบและติดตามให้เป็นไปตามข้อบังคับของการประกอบวิชาชีพทนายความในเรื่องต่างๆ ซึ่งหากกฎหมายดังกล่าวได้กำหนดหลักธรรมาภิบาลไว้เพื่อให้สภาทนายใช้อำนาจให้สอดคล้องกับหลักการดังกล่าวแล้ว ย่อมเป็นกฎหมายที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติตามหลักการระหว่างประเทศ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ประกอบวิชาชีพทนายความในฐานะผู้ประกอบอาชีพทนายความและเกิดความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในฐานะผู้รับบริการจากทนายความ และทำให้เกิดความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม และส่งผลให้เกิดความมั่นคงแก่ประเทศในที่สุด

คำสำคัญ: หลักธรรมาภิบาล, การใช้อำนาจ, สภาทนายความ

ABSTRACT

The Lawyers Council Under the Royal Patronage (LCURP) is an independent institution that represents Thai attorneys. It aims to support, guide, and educate the public on legal matters and laws. For instance, it provides assistance to the people in civil and criminal cases. It provides governmental employed attorneys for those who lack financial means needed to bring their claims to the court, and/ or those who discern that there were errors to the outcome of their cases. The LCURP also supplies attorneys who will accompany you in interrogations in criminal cases, renders support to the people in matters regarding human rights. Additionally, the institution provides education and career guidance for attorneys, as well as oversees and enforce ethical rules of lawyers in order to maintain justice and independency in the profession. Through the Attorney Act B.E. 2528, the LCURP has the authority to issue orders and regulations, and act appropriately to ensure that attorneys' performance is up to standard. Any action of the LCURP committee in regulating and managing matters relating attorney profession must be done in accordance with the rules of such particular matter. Should the regulations contain the rule of Good Governance and entrust the committee the power to act appropriately, such regulations are appropriate and in line with international practice. Respectively, it restores confidence in public including those who receive services from attorneys, as well as promotes peace and integration in the society.

Keywords: Good governance, Exercising Power, Lawyers Council

1. บทนำ

สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นสถาบันอิสระประเภทองค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของทนายความทั่วประเทศ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2500 ในสถานะ "สมาคมทนายความ" ก่อนเปลี่ยนชื่อเป็น "สมาคมทนายความแห่งประเทศไทย" เมื่อปี พ.ศ. 2518 ก่อนที่จะมีการตราพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 โดยมีการบังคับใช้และแก้ไขจนถึงปัจจุบัน

พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 กำหนดให้สภาทนายความเป็นสถาบันนิติบุคคลของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความที่สามารถปกครองตนเอง โดยสภาทนายความเป็นของทนายความ เพื่อทนายความ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการศึกษาและประกอบวิชาชีพทนายความ ควบคุมมารยาทของทนายความ ส่งเสริมความสามัคคีและผดุงเกียรติของสมาชิกสภาทนายความซึ่งได้แก่ทนายความตามกฎหมาย ส่งเสริมและจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกสภาทนายความรวมถึงการส่งเสริม ช่วยเหลือ แนะนำ เผยแพร่และให้การศึกษาแก่ประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวกับกฎหมาย (มาตรา 7) โดยสภาทนายความมีอำนาจรับจดทะเบียนและออกใบอนุญาตและดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสภาตามกฎหมายซึ่งได้แก่อำนาจในการควบคุมการประกอบวิชาชีพของทนายความ ควบคุมมรรยาททนายความ ส่งเสริมความสามัคคีและผดุงเกียรติของสมาชิกสภาทนายความ ส่งเสริมและจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกทนายความ และส่งเสริม ช่วยเหลือ แนะนำ เผยแพร่ ให้การศึกษาแก่ประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่ใช้อำนาจผ่านทางสภาทนายความและสมาชิกสภาทนายความที่ประกอบด้วยผู้แทนจากกระทรวงยุติธรรม ผู้แทนเนติบัณฑิตยสภา นายกสภาทนายความและกรรมการอื่นอีกตามเงื่อนไขและจำนวนตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งนายกสภาทนายเป็นตำแหน่งที่ได้มาจากการเลือกตั้งตามที่กฎหมายกำหนด (มาตรา 14) โดยในการปฏิบัติตามหน้าที่ด้วยการใช้อำนาจของคณะกรรมการสภาทนายความ สมาชิกสภา

ทนายความ คณะกรรมการมรรยาททนายความและคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายในการใช้อำนาจบางกรณีที่คณะกรรมการสภาทนายความจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ การแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ การออกข้อบังคับสภาทนายความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ และข้อบังคับที่ว่าด้วยการเป็นสมาชิกหรือขาดจากสมาชิกของสภาทนายความ การเรียกเก็บและชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ การแจ้งย้ายสำนักงานของทนายความ ซึ่งเป็นอำนาจของคณะกรรมการสภาทนายความที่กฎหมายได้กำหนดไว้ (มาตรา 27) จะเห็นว่าการใช้อำนาจของคณะกรรมการในเรื่องต่างๆ ดังกล่าวนั้นมีความสำคัญและมีผลกระทบโดยตรงต่อการที่จะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับการดำรงไว้ซึ่งหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ หน้าที่และอำนาจในการออกข้อบังคับสภาทนายความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ หน้าที่และอำนาจที่เกี่ยวกับการจดทะเบียนและออกใบอนุญาตให้เป็นทนายความให้แก่ผู้ขอการต่ออายุใบอนุญาต การจำหน่ายชื่อทนายความที่ขาดคุณสมบัติออกจากทะเบียนทนายความ รวมถึงหน้าที่และอำนาจในการควบคุมมรรยาทของทนายความ และการมีคำสั่งวินิจฉัยชี้ขาดในคดีมรรยาททนายความ

ดังนั้น อาจกำหนดหน้าที่ของคณะกรรมการออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ (1) การใช้อำนาจในทางปกครองด้วยการออก “กฎ” ที่มีลักษณะเป็นการใช้อำนาจฝ่ายเดียว ที่ผู้ออกมีอำนาจเหนือประชาชน ภายใต้หลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด โดยมีลักษณะการบังคับใช้เป็นการทั่วไปและมีผลบังคับแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทนายความทุกคน เช่น อำนาจในการออกข้อบังคับว่าด้วยการเป็นสมาชิกและการขาดจากสมาชิกของสภาทนายความ ข้อบังคับว่าด้วยการเรียกเก็บและชำระค่าบำรุงและค่าธรรมเนียมต่างๆ หรือข้อบังคับในเรื่องอื่นอันอยู่ในขอบเขตแห่งวัตถุประสงค์ของสภาทนายความ หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตามกฎหมายอื่น รวมทั้งการแต่งตั้งการบังคับบัญชา การรักษาวินัยและการออกจากตำแหน่งของพนักงานสภาทนายความ (2) การใช้คำสั่งทางปกครองซึ่งเป็นอำนาจฝ่ายเดียวที่สามารถใช้ดุลพินิจได้ ซึ่งถือเป็นคำสั่งที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ระงับ ยกเลิก เพิกถอนสิทธิโดยมีผลเฉพาะบุคคลผู้มีคำสั่งเท่านั้น เช่น อำนาจในการออกคำสั่งรับหรือไม่รับจดทะเบียนและออกใบอนุญาตให้เป็นทนายความแก่ผู้ขอ การต่ออายุใบอนุญาตให้เป็นทนายความ การจำหน่ายชื่อทนายความที่ขาดคุณสมบัติออกจากทะเบียนทนายความ และการมีคำสั่งวินิจฉัยชี้ขาดในคดีมรรยาททนายความ ซึ่งอำนาจดังกล่าวเป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตาม พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 และการใช้อำนาจตามข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยมรรยาททนายความ พ.ศ. 2529 และข้อบังคับสภาทนายความว่าด้วยการพิจารณาคดีมรรยาททนายความ พ.ศ. 2546 ที่ออกโดยสภาทนายความเช่นเดียวกัน

สำหรับหลักธรรมาภิบาลที่ถือได้ว่าเป็นหลักการสำคัญที่สภาทนายความจะต้องดำเนินการเมื่อมีการใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายนั้น เป็นหลักการสากลที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในระดับประเทศและระหว่างประเทศที่เรียกกันในการปฏิบัติราชการว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” (Good Governance) หรือในภาคเอกชนเรียกว่า “บรรษัทภิบาล” (Corporate Governance) ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติหน้าที่และใช้อำนาจตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงการตีความหรือการใช้กฎหมายจะต้องกระทำให้ถูกต้อง คำนึงถึงความยุติธรรม และไม่สำคัญผิดในข้อกฎหมายที่ต้องตั้งอยู่บนหลักความเป็นอิสระ อันเป็นหลักประกันพื้นฐานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่และใช้อำนาจอย่างเป็นกลาง ปราศจากการถูกแทรกแซงจากบุคคล หน่วยงานหรือองค์กรใด รวมทั้งต้องสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ดังนั้นหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นหลักการสำคัญที่นำมาใช้ในการบริหารงานปกครองให้เกิดประสิทธิภาพ หรือ เป็นกฎเกณฑ์การปกครอง บำรุงรักษาสังคมและบ้านเมืองเพื่อให้เกิดการจัดการบริหารสังคมที่ดีในทุกๆ ด้านและทุกระดับ รวมถึงการจัดระบบองค์กรและกลไกส่วนราชการ องค์การของรัฐ (สถาบันวิจัยและพัฒนาประเทศไทย, 2541 หน้า 5) โดยธรรมภิบาลนั้นที่มีจุดเริ่มต้นเมื่อ พ.ศ. 2532 โดยธนาคารโลก (World Bank) ที่รายงานในโครงการ Sub Sahara Africa: From Crisis to Growth

ว่าการพัฒนาอย่างยั่งยืนจะทำไม่ได้เลยหากประเทศนั้นปราศจาก Good Governance ทำให้ต่อมาองค์กรในระดับระหว่างประเทศทั้งธนาคารโลก (World Bank) และกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือเพื่อตรวจสอบสถานะทางการเงินและเศรษฐกิจของประเทศที่แสดงความต้องการขอรับความช่วยเหลือทางการเงิน ด้วยหลักการของธนาคารโลกที่ว่า ประเทศที่แสดงความจำนงขอรับความช่วยเหลือทางด้านการเงินนั้น หากได้จัดการและปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลแล้ว ย่อมทำให้ประเทศผู้ขอรับความช่วยเหลือสามารถฟื้นตัวจากปัญหาสภาวะเศรษฐกิจได้ดี สามารถชำระเงินกู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต่อมาหลักธรรมาภิบาลได้กลายเป็นหลักการสำคัญที่ได้รับการยอมรับและใช้เป็นเครื่องมือชี้วัดความโปร่งใสในการดำเนินนโยบายของประเทศ และสร้างความเชื่อมั่นในสถานะความโปร่งใสและการบริหารจัดการในสายตาของประชาคมโลกในการให้ความช่วยเหลือ การลงทุนความร่วมมือระหว่างประเทศ และความสัมพันธ์ทางด้านการเมืองระหว่างประเทศด้วย ดังนั้นหลักธรรมาภิบาลจึงเป็นเครื่องมือที่รัฐบาลทุกประเทศทั่วโลกรวมถึงรัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญโดยมุ่งเน้นกำหนดเป็นนโยบายในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมสำหรับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน และเห็นถึงความสำคัญที่จะต้องมีการกำหนดหลักการดังกล่าวไว้ในระดับของการออกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจขององค์กรและหน่วยงานซึ่งหมายรวมถึงการใช้อำนาจหน้าที่ของสภาทนายความด้วย

หลักธรรมาภิบาลที่กำหนดขึ้นในระดับระหว่างประเทศนั้นมีหลายด้าน แต่หลักการที่ได้รับการยอมรับสำหรับประเทศไทยนั้นเป็นไปตามหลักการของโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme: UNPD) ประกอบด้วย 5 หลักการ ได้แก่ (1) หลักนิติธรรมและสิทธิ (Legitimacy and voice) ที่ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม และมุ่งมติร่วม (2) ทิศทาง (Direction) (3) ผลการดำเนินงาน (Performance) ประกอบด้วย การสนองความต้องการ และ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (4) ความพร้อมรับผิด (Accountability) และ (5) ความยุติธรรม ส่วนการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) นั้นประกอบด้วยหลักพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความพร้อมรับผิด และ (6) หลักความคุ้มค่า (วิภาส ทองสุทธิ์, 2551: 125-134)

สำหรับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติหลักธรรมาภิบาลซึ่งเป็นหลักการสากลที่ประเทศไทยซึ่งปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขนำได้นำมาใช้ในการบริหารประเทศ โดยบัญญัติไว้ในมาตรา 65 ส่วนหนึ่งว่า “รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อเกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว” ซึ่งในประกาศ เรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่มุ่งให้ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกภาคส่วนด้วยร่วมกันต่อต้านการทุจริต ให้ภาครัฐมีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะการสร้างวัฒนธรรมแยกแยะประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวมของบุคลากรภาครัฐให้เกิดขึ้น สร้างจิตสำนึกและค่านิยมให้ทุกภาคส่วนตื่นตัวและละอายต่อการทุจริตประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ พร้อมทั้งส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคีองค์กรภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ชุมชน ประชาชนและภาคีต่างๆ มีส่วนร่วมในการสอดส่อง เฝ้าระวัง ให้ข้อมูล แจ้งเบาะแสการทุจริตและตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และภาคส่วนอื่นๆ โดยได้รับความคุ้มครองจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงการมีอยู่ของสภาทนายความซึ่งเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ควบคุมและดูแลผู้ประกอบวิชาชีพทนายความและเป็นวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมที่สำคัญและเป็นที่พึงของ

ประชาชนในทางคดีโดยตรงแล้วพบว่า พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528ได้กำหนดให้สภาทนายความมีอำนาจในการออกข้อบังคับเกี่ยวกับการรับจดทะเบียนและออกใบอนุญาต การควบคุมมาตรฐานในการประกอบวิชาชีพทนายความ และออกคำสั่งหรือข้อบังคับในการกระทำที่มีผลกระทบต่อสิทธิและหน้าที่ของบุคคลอันมีลักษณะเป็นการมีอำนาจทางปกครองหรือการดำเนินกิจการทางปกครองจากรัฐ เพื่อใช้ควบคุมมาตรฐานในการประกอบวิชาชีพทนายความ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการใช้อำนาจมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนั้นการออกคำสั่งหรือออกข้อบังคับของสภาทนายความตามกฎหมายดังกล่าวจึงมีผลกระทบโดยตรงต่อผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ และย่อมส่งผลกระทบถึงประชาชนผู้รับบริการจากทนายความ ดังนั้นหากการใช้อำนาจของสภาทนายความมิได้ดำเนินการหรือปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลแล้ว ย่อมส่งผลให้ผู้ที่ประกอบวิชาชีพทนายความได้รับความเสียหายในการประกอบอาชีพ ประชาชนผู้รับบริการได้รับความเสียหายทั้งในด้านทรัพย์สินเงินทองและในทางคดีความ ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและเกียรติยศของวิชาชีพทนายความเป็นวงกว้าง สร้างความไม่ไว้เนื้อเชื่อใจต่อกระบวนการยุติธรรมของประเทศในสายตาของประชาคมโลกสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพทนายความด้วยกันเองและส่งผลกระทบต่อความมั่นของประเทศในที่สุด

ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ให้อำนาจแก่สภาทนายความในการออกข้อบังคับสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพทนายความแล้ว ผู้เขียนจึงเห็นถึงความสำคัญที่จะต้องศึกษาเพื่อให้ทราบว่ากฎหมายฉบับดังกล่าวได้บัญญัติอำนาจและการใช้อำนาจของสภาทนายความไว้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้านหรือไม่ อย่างไร

2. วัตถุประสงค์

(1) เพื่อศึกษาหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อใช้เป็นฐานในการนำไปวิเคราะห์หลักธรรมาภิบาลในบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528

(2) เพื่อศึกษาบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 ในส่วนของหน้าที่และอำนาจของสภาทนายความซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการสภาทนายความ สมาชิกสภาทนายความ คณะกรรมการมรรยาททนายความและคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย

(3) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ว่าบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 ในส่วนที่เกี่ยวกับการอำนาจและหน้าที่ของสภาทนายความในแต่ละส่วนงานซึ่งได้แก่ คณะกรรมการสภาทนายความ สมาชิกสภาทนายความ คณะกรรมการมรรยาททนายความและคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายนั้น มีความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้านหรือไม่

3. หัวข้อ (1)

ในการพิจารณาหลักธรรมาภิบาลในด้านต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 นั้น ผู้เขียนกำหนดหลักธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจและหน้าที่ของสภาทนายความไว้ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความพร้อมรับผิด และ (6) หลักความคุ้มค่า ซึ่งมีขอบเขตของคำนิยามในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย การกำหนดกฎ กติกาและการปฏิบัติตามกฎกติกาที่ได้ตกลงกันไว้นั้นอย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพความยุติธรรมของผู้เป็นสมาชิก

2. หลักคุณธรรม (Morality) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องพัฒนาตนเองไปพร้อมๆ กัน เพื่อให้คนในสังคมมีความซื่อสัตย์ จริงใจ อดทน มีระเบียบวินัยประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การกระทำการใดๆ ของภาครัฐทั้งในระดับบุคคลและองค์กรที่ผู้อื่นสามารถมองเห็นได้ คาดเดาได้ และเข้าใจได้ ครอบคลุมถึงทุกการกระทำที่เป็นผลจากการตัดสินใจของผู้บริหาร การดำเนินงานต่างๆ เช่น การมีระบบงานและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งจะดูได้จาก กฎระเบียบหรือประกาศ) การมีหลักเกณฑ์ประเมินหรือการให้คุณให้โทษที่ชัดเจน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องอย่างตรงไปตรงมา ความโปร่งใสจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการตรวจสอบความถูกต้อง และช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต รวมทั้งนำไปสู่การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันทั้งระหว่างผู้ปฏิบัติร่วมกันในองค์กรเดียวกัน ระหว่างประชาชนต่อรัฐไปจนถึงระหว่างคนในชาติด้วยกัน ดังนั้น ทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนควรปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อจะได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก และช่วยตรวจสอบความถูกต้องในการทำงานได้

4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนเข้าไปมีส่วนรับรู้ เสนอความเห็นรวมถึงมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจปัญหาที่สำคัญ เช่นในปัญหาระดับชาติได้แก่การประชาพิจารณ์ หรือการแสดงประชามติ เป็นต้น

5. หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หมายถึง ความตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง การกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และมีความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตน

6. หลักความคุ้มค่า (Cost-Effectiveness or Economy) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วน

4. หัวข้อ (2)

พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 ในส่วนที่ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ของสภาทนายความที่ประกอบด้วยคณะกรรมการสภาทนายความ สมาชิกสภาทนายความ คณะกรรมการมรรยาททนายความและคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายนั้นได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของสภาทนายความไว้ ดังนี้

มาตรา 8 (1) ให้สภาทนายความมีอำนาจหน้าที่ในการจดทะเบียนและออกใบอนุญาต

มาตรา 8 (2) ให้สภาทนายความดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสภาทนายความและตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้

มาตรา 12 (3) ให้สมาชิกสภาทนายความ มีสิทธิและหน้าที่ในการเลือกหรือรับเลือกตั้งเป็นนายกหรือกรรมการสภาทนายความ

มาตรา 19 ให้คณะกรรมการสภาทนายความมีอำนาจหน้าที่ควบคุมการเลือกตั้งนายกและกรรมการให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับ

มาตรา 27 ให้คณะกรรมการสภาทนายความมีอำนาจหน้าที่ต่างๆ ดังนี้

(1) บริหารกิจการของสภาทนายความ

(2) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อกิจการของสภาทนายความ

(3) ออกข้อบังคับสภาทนายความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงข้อบังคับว่าด้วยการเป็นสมาชิก การขาดจากสมาชิกของสภาทนายความ การเรียกเก็บและชำระค่าบำรุงและค่าธรรมเนียมต่างๆ การแจ้งย้ายสำนักงานของทนายความ การประชุมคณะกรรมการและอนุกรรมการ เป็นต้น

มาตรา 62 คณะกรรมการมรรยาททนายความมีอำนาจแต่งตั้งทนายความเป็นอนุกรรมการหรือคณะทำงานในกิจการที่อยู่ในอำนาจของคณะกรรมการมรรยาททนายความ

มาตรา 63 คณะกรรมการมรรยาททนายความมีอำนาจในการพิจารณาคดีมรรยาททนายความ การวินิจฉัยชี้ขาดคดีมรรยาททนายความ รวมถึงอำนาจในการแต่งตั้งทนายความขึ้นเป็นคณะกรรมการสอบสวนตามมาตรา 65 ด้วย

มาตรา 66 อำนาจของคณะกรรมการมรรยาททนายความในการมีคำสั่งจำหน่ายคดี คำสั่งยกคำกล่าวหา หรือคำสั่งลงโทษหรือดำเนินการกับทนายความที่ถูกกล่าวหา

มาตรา 69 วรรคสอง อำนาจของคณะกรรมการมรรยาททนายความในการสั่งลบหรือไม่ลบชื่อทนายความออกจากทะเบียนทนายความ

มาตรา 76 อำนาจของคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายในการช่วยเหลือประชาชนรวมถึงอำนาจในการเก็บรักษาและจ่ายเงินกองทุนช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย

จากบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 ข้างต้นที่ว่าด้วยอำนาจและหน้าที่ของสภาทนายความที่ประกอบด้วย คณะกรรมการสภาทนายความ สมาชิกสภาทนายความ คณะกรรมการมรรยาททนายความ และคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายนั้นจะเห็นได้ว่า กฎหมายฉบับดังกล่าวมิได้กำหนดหลักเกณฑ์ของหลักธรรมาภิบาลในการใช้อำนาจหน้าที่ของสภาทนายความไว้ในกฎหมายแต่อย่างใด บทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าว เพียงแต่กำหนดหลักเกณฑ์ในปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น ดังนั้นหากสภาทนายความปฏิบัติหน้าที่ไปตามอำนาจที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กฎหมายกำหนดโดยมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลแล้ว ย่อมส่งผลกระทบและสร้างความเสียหายทั้งแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทนายความในฐานะผู้ประกอบอาชีพทนายความ ประชาชนผู้รับบริการในทางคดี รวมถึงกระทบต่อเกียรติภูมิของวิชาชีพและสถาบันสภาทนายความ รวมถึงกระทบต่อความมั่นคงของรัฐในที่สุด

5. หัวข้อ (3)

จากบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 ในส่วนที่ว่าด้วยหน้าที่และอำนาจของสภาทนายความ หากจะพิจารณาด้วยการกำหนดหลักธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่โดยการใช้อำนาจของสภาทนายความแล้วสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

มาตรา 8 (1) ที่กำหนดให้สภาทนายความมีอำนาจหน้าที่ในการจดทะเบียนและออกใบอนุญาตนั้น สภาทนายความจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยใช้อำนาจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในด้าน หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วมและหลักความพร้อมรับผิด

มาตรา 8 (2) ที่กำหนดให้สภาทนายความดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสภาทนายความและตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้นั้น สภาทนายความจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยใช้อำนาจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความพร้อมรับผิดและหลักความคุ้มค่า

มาตรา 12 (3) ที่ให้สมาชิกสภาทนายความ มีสิทธิและหน้าที่ในการเลือกหรือรับเลือกตั้งเป็นนายกหรือกรรมการสภาทนายความนั้น สมาชิกสภาทนายความจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยใช้อำนาจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า

มาตรา 19 ที่กำหนดให้คณะกรรมการสภาทนายความมีอำนาจหน้าที่ควบคุมการเลือกตั้งนายกและกรรมการให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับนั้น คณะกรรมการจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยใช้อำนาจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในด้าน หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า

มาตรา 27 ที่กำหนดให้คณะกรรมการสภาทนายความมีอำนาจหน้าที่ บริหารกิจการของสภาทนายความ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อกิจการของสภาทนายความ และออกข้อบังคับสภาทนายความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงข้อบังคับว่าด้วยการเป็นสมาชิก การขาดจากสมาชิกของสภาทนายความ การเรียกเก็บและชำระค่าบำรุงและค่าธรรมเนียมต่างๆ การแจ้งย้ายสำนักงานของทนายความ การประชุมคณะกรรมการและอนุกรรมการนั้น คณะกรรมการสภาทนายความจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยใช้อำนาจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความพร้อมรับผิด หลักคุณธรรม และหลักความคุ้มค่า

มาตรา 62 ที่ให้อำนาจแก่คณะกรรมการมรรยาททนายความในการแต่งตั้งทนายความเป็นอนุกรรมการหรือคณะทำงานในกิจการที่อยู่ในอำนาจของคณะกรรมการมรรยาททนายความนั้น คณะกรรมการจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยใช้อำนาจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในด้านในด้าน หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม

มาตรา 63 ที่ให้อำนาจแก่คณะกรรมการมรรยาททนายความในการพิจารณาคดีมรรยาททนายความ รวมถึงการวินิจฉัยชี้ขาดคดีมรรยาททนายความ รวมถึงอำนาจในการแต่งตั้งทนายความขึ้นเป็นคณะกรรมการสอบสวนตามมาตรา 65 ด้วยนั้น คณะกรรมการจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยใช้อำนาจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักการมีส่วนร่วมและหลักความโปร่งใส

มาตรา 66 ที่ให้อำนาจแก่คณะกรรมการมรรยาททนายความในการมีคำสั่งจำหน่ายคดี คำสั่งยกคำกล่าวหา หรือคำสั่งลงโทษหรือดำเนินการกับทนายความที่ถูกกล่าวหานั้น คณะกรรมการจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยใช้อำนาจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักความพร้อมรับผิด

มาตรา 69 วรรคสอง ที่ให้อำนาจแก่คณะกรรมการมรรยาททนายความในการสั่งลบหรือไม่ลบชื่อทนายความออกจากทะเบียนทนายความนั้น คณะกรรมการจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยใช้อำนาจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใสและหลักความพร้อมรับผิด

และกรณีที่มาตรา 76 ที่ให้อำนาจแก่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายในการช่วยเหลือประชาชนรวมถึงอำนาจในการเก็บรักษาและจ่ายเงินกองทุนช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายนั้น คณะกรรมการจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยใช้อำนาจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในด้านหลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่าและหลักความพร้อมรับผิด

6. สรุป

บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของสภาทนายความ คณะกรรมการสภาทนายความ สมาชิกสภาทนายความ คณะกรรมการมรรยาทสภาทนายความ และคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมายโดยการใช้อำนาจตามที่กฎหมายกำหนดนั้น กฎหมายฉบับดังกล่าวมิได้มีบทบัญญัติว่าด้วยการใช้อำนาจตามหลักธรรมาภิบาลไว้เป็นการเฉพาะ ดังนั้นหากการใช้อำนาจของสภาทนายความ มิได้ดำเนินการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้ว อาจส่งกระทบและสร้างความเสียหายทั้งแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ ประชาชน เกียรติภูมิของสภาทนายความ รวมถึงกระทบต่อความสงบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความมั่นของประเทศในที่สุด ดังนั้นหากมีการบัญญัติกฎหมายว่าด้วยหลักธรรมาภิบาลสำหรับการใช้อำนาจของสภาทนายความตามพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 ไว้เป็นการเฉพาะ ก็จะส่งผลทำให้การปฏิบัติหน้าที่ด้วยการใช้อำนาจของสภาทนายความย่อมเป็นไปและสอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลซึ่งจะส่งผลดีต่อสภาทนายความซึ่งเป็นสถาบันในกระบวนการยุติธรรมที่สำคัญในการผดุงความยุติธรรมให้กับประชาชน

7. ข้อเสนอแนะ

ควรมีการกำหนดหลักธรรมาภิบาลสำหรับการใช้อำนาจของสภาทนายความไว้ในพระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528 เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับองค์กรในการกำหนดให้บุคคลตามที่กฎหมายกำหนดจะต้องใช้อำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลอันเป็นหลักสากลเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การกำหนดหลักธรรมาภิบาลลงไว้ในกฎหมายจะทำให้มีสภาพบังคับที่ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยการใช้อำนาจตามที่กฎหมายกำหนดจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และหากฝ่าฝืนก็จะต้องได้รับโทษตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้เพื่อผดุงไว้ซึ่งเกียรติภูมิของสภาทนายความอันเป็นสถาบันอันเป็นที่พึ่งที่สำคัญของประชาชน

8. เอกสารอ้างอิง

กฎหมายไทย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560

พระราชบัญญัติทนายความ พ.ศ. 2528

หนังสือ

เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. (2556). *หลักพื้นฐานกฎหมายมหาชน.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

คณะกรรมการอิสระว่าด้วยการส่งเสริมหลักนิติธรรมแห่งชาติ. (2555). *หนังสือนิติรัฐ นิติธรรมฉบับประชาชน.* กรุงเทพฯ: คณะกรรมการอิสระว่าด้วยการส่งเสริมหลักนิติธรรมแห่งชาติ.

ไชยวัฒน์ ค้ำชูและคณะ. ผู้แปล. (2545). *ธรรมาภิบาล : การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม.* กรุงเทพฯ: น้ำฝน.

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2542). *การสร้างธรรมาภิบาล (good governance) ในสังคมไทย.* กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมีลี้. (2544). *ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล.* กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

รัชยา ภักดีจิตต์. (2557). *ธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารภาครัฐและภาคเอกชน.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐานข้อมูลออนไลน์

กำชัย จงจักรพันธ์. (ม.ป.ป.). (2561). *หลักนิติธรรม.* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://krc.net/imageupload/215761.pdf. [2565, กันยายน 26].

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2561). "*ธรรมาภิบาล"* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก http:// www.tdri.or.th [2565, กันยายน 11].

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561). *"หลักธรรมาภิบาลของการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี"* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก http//:www.opcd.go.th, [2565, กันยายน 14]. http://www.correct.go.th/inctrad/Good%20governance.htm

รูปแบบของการจัดการหนี้นอกระบบในสังคมไทย

PATTERNS OF INFORMAL DEBT MANAGEMENT IN THAI SOCIETY

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสิต อินทมาโน

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: nisit.in@spu.ac.th

นางสาวณธสร เอื้อการณ์

นางสาวนฤมล วิถีธรรมศักดิ์

นางสาวชื่นสุมน ณ นคร

นางสาวจิรชยา จิรวณิช

บทคัดย่อ

ปัญหาหนี้นอกระบบเป็นปัญหาสำคัญที่รัฐบาลต้องเร่งแก้ไขโดยมีสาเหตุมาจากทั้งลูกหนี้มีรายได้ไม่พอกับภาวะค่าครองชีพที่สูงขึ้น รวมทั้งการเข้าถึงแหล่งเงินกู้เงินนอกระบบง่ายกว่าการกู้เงินจากสถาบันการเงิน ประกอบกับสภาวะเศรษฐกิจของประเทศที่ถดถอยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ทำให้การกู้หนี้นอกระบบเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพฤติกรรมการตามทวงหนี้ที่ผิดกฎหมายซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดอาชญากรรมและกระทบภาพรวมของระบบเศรษฐกิจ ถึงแม้ว่ารัฐบาลได้กำหนดนโยบาย “การแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืน” โดยกำหนดให้หลายหน่วยงานมีหน้าที่ดำเนินการ จากการศึกษาพบว่ายังมีปัญหาหลายประการที่ควรปรับปรุงแก้ไข คณะผู้วิจัยจึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้นโยบายหรือโครงการที่ทางภาครัฐจัดขึ้นไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งนำเสนอแนวทางหรือรูปแบบการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเจตนารมณ์ของกฎหมายและนโยบายของรัฐบาล

คำสำคัญ: หนี้นอกระบบ ทวงหนี้ที่ผิดกฎหมาย อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

ABSTRACT

The problem of informal debt is an important problem that the government must urgently solve. It is caused by the debtor's lack of income and the high cost of living including with access to informal loan sources is easier than borrowing money from financial institutions. Coupled with the country's economic deterioration due to the epidemic situation of the COVID- 19 virus, this led to increasing cases of informal debt continuously. This also includes illegal debt collection behavior which causes crime and adversely affects the overall economic system. Although the government has stipulated Policy on “Integrated and Sustainable Approach to Solve Informal Debt Problems” by requiring many government agencies to collaborate on tasks, many studies have shown that there are still several problems that need to be addressed. The research team; therefore, studied the problems and obstacles that prevent policies or projects organized by the government from achieving the goals

as well as presenting guidelines or models for solving informal debt problems effectively in accordance with the intentions of the law and government policies.

Keywords: Informal Debt, Illegal Debt Collection, Economic Crime

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัญหาหนี้นอกระบบเป็นปัญหาที่กระจายไปทั่วทุกพื้นที่ในประเทศไทยตั้งแต่ในอดีตเนื่องจากสาเหตุหลักมาจากลูกหนี้รายได้ไม่พอกับภาวะค่าครองชีพซึ่งวิธีการกู้เงินนอกระบบเป็นวิธีการเข้าถึงแหล่งเงินได้ง่ายสะดวก มากกว่าการกู้เงินจากสถาบันการเงินในระบบที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน ปัญหาการกู้หนี้นอกระบบมีมากขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากสภาวะเศรษฐกิจของประเทศที่ถดถอยกอปรกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ทำให้ประชาชนบางส่วนว่างงาน หรือไม่สามารถประกอบการงานได้ การกู้หนี้นอกระบบที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบในวงกว้าง โดยเฉพาะด้านคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน

ในปัจจุบัน ปัญหาหนี้นอกระบบมีแนวโน้มรุนแรงขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการปล่อยกู้ที่มีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าร้อยละ 15 ต่อปี รวมถึงพฤติกรรมการตามทวงหนี้ที่ผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดอาชญากรรมและกระทบภาพรวมของระบบเศรษฐกิจ รัฐบาลจึงได้ให้แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ในกรณีที่เจ้าหนี้เรียกดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ประกอบกับพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2475 (กฎหมายเก่า) และพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พ.ศ. 2560 (กฎหมายใหม่) รวมถึงการทวงหนี้ของเจ้าหนี้ที่มิชอบด้วยกฎหมายตามพระราชบัญญัติการทวงหนี้ พ.ศ. 2558

นอกจากนี้รัฐบาลยังได้กำหนดนโยบาย “การแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืน” ได้แก่ การจัดการเจ้าหนี้นอกระบบ การไกล่เกลี่ยประนีประนอมหนี้ การจัดหาแหล่งเงินในระบบ ฟื้นฟูศักยภาพลูกหนี้ และสร้างภูมิคุ้มกันโดยการให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบเชิงบูรณาการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) แผนการปฏิรูปประเทศ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) โดยตั้งแต่ในปีพ.ศ. 2554 รัฐบาลได้จัดตั้งคณะกรรมการพิเศษเพื่อรับผิดชอบการแก้ปัญหาหนี้นอกระบบให้กับประชาชนทั่วประเทศและได้กำหนดเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรให้หลุดพ้นจากปัญหาของหนี้นอกระบบ ส่งเสริมการเข้าถึงหนี้ในระบบ และพัฒนาความสามารถในการบริหารจัดการหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคมได้อย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่าการปฏิบัติตามแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืนของรัฐบาลยังมีปัญหาที่ควรปรับปรุงแก้ไข คณะผู้วิจัยจึงศึกษาอุปสรรค ปัญหาที่ทำให้นโยบาย หรือโครงการต่างๆ ที่ทางภาครัฐจัดขึ้นไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและนำเสนอแนวทาง หรือรูปแบบการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ และควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืนของรัฐบาลและความเหมาะสมในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

(2) เพื่อนำเสนอแนวทาง หรือรูปแบบการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากผลการศึกษางานวิจัยการพัฒนานโยบายการยุติธรรมเพื่อแก้ปัญหาหนี้นอกระบบ พบว่า ปัญหาการบริหารจัดการเพื่อการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบที่เกิดขึ้นในสังคมไทยทำให้การแก้ไขปัญหาโดยรวมยังไม่เป็นระบบและยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นหน่วยงานรัฐจึงจำเป็นที่จะต้องเข้าใจสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหนี้นอกระบบทั้งในส่วนขององค์ประกอบของการเกิดหนี้นอกระบบและกระบวนการที่พัฒนาไปสู่การก่อหนี้นอกระบบ รวมทั้งรูปแบบของการก่อหนี้นอกระบบ ปัญหาที่เกิดจากหนี้นอกระบบที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานหรือผู้ที่เข้ามาเกี่ยวข้องจึงนำเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นประกอบแนวความคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเข้ามาเพื่อทำการวิเคราะห์และหาทางออกในการแก้ปัญหาหนี้นอกระบบ[1]

จากผลการศึกษางานวิจัยเรื่องเงินกู้นอกระบบกับชีวิตความเป็นอยู่ของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า เงินกู้นอกระบบเป็นวิธีที่สะดวกรวดเร็วโดยมีนายทุนมาบริการถึงหน้าโรงงานบางครั้งลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมมีความจำเป็นต้องใช้เงินอย่างเร่งด่วนจึงต้องกู้เงินนอกระบบ เนื่องจากไม่สามารถกู้จากสถาบันการเงินในระบบได้ อีกทั้งค่าครองชีพสูงในขณะที่ค่าแรงคงที่เท่าเดิม จึงทำให้แรงงานต้องกู้เงินนอกระบบมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน[2]

จากผลการศึกษางานวิจัยเรื่องสภาพปัญหาหนี้สินของข้าราชการทหารประจำการ สังกัดกองพลทหารช่าง จังหวัดราชบุรี เป็นการศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาหนี้สินของข้าราชการทหารประจำการ พบว่าข้าราชการทหารประจำการ สังกัดกองพลทหารช่าง จังหวัดราชบุรี โดยเฉลี่ยมีรายได้อยู่ในระดับน้อยถึงปานกลางมีรายจ่ายน้อยกว่ารายได้โดยรวม ส่วนใหญ่มีสภาพหนี้สินซึ่งเป็นหนี้ในระบบมากกว่าหนี้นอกระบบ เนื่องจากมีแหล่งเงินกู้ที่ข้าราชการทหารประจำการกู้ยืมได้จากสหกรณ์ออมทรัพย์ ธนาคารพาณิชย์ และเงินสวัสดิการสำหรับการกู้ยืมของหน่วยซึ่งสามารถผ่อนชำระผ่านการหักเงินผ่านต้นสังกัดเป็นรายเดือน โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มวงเงินสำหรับการกู้ยืมเพื่อสวัสดิการของหน่วยให้เพียงพอกับความต้องการและให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมช่วยเหลือแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบภายในหน่วยโดยจัดหาแหล่งเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำมาให้กู้ยืมเพื่อนำไปใช้คืนหนี้นอกระบบที่มีดอกเบี้ยสูง[3]

---

[1] วันชัย มีชาติและคณะ (2556). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาพัฒนานโยบายการยุติธรรมเพื่อแก้ปัญหาหนี้นอกระบบ.* กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

[2] วลายุ ถาวรวิริยะนันท. (2548). *เงินกู้นอกระบบกับชีวิตความเป็ยอยู่ของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อเสนอแนะมาตรการนโยบายในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตและปัญหานอกระบบ.* รัฐประศาสนศาสตรปริญญามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. หน้า 37-38.

[3] ชาตรี สีผึ้ง. (2550). *สภาพปัญหาหนี้สินของข้าราชการทหารประจำการ สังกัดกองพลทหารชาง จังหวัดราชบุรี เป็นการศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาหนี้สินของขาราชการทหารประจำการ.* รัฐประศาสนศาสตรปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. หน้า 97.

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยรูปแบบของการจัดการหนี้นอกระบบในสังคมไทยโดยศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ข้อมูลงานวิชาการ วรรณกรรม บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาหนี้นอกระบบ และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรอิสระ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องโดยสามารถสนทนาโต้ตอบในประเด็นรูปแบบหรือแนวทางการแก้ปัญหาหนี้นอกระบบที่เป็นรูปธรรมอย่างยั่งยืนที่เกิดขึ้นจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยด้วยการผสมผสานเทคนิคการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ภาคส่วน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาหนี้สินนอกระบบ โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจงเพื่อทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในภาคส่วนต่างๆ ที่ครอบคลุมการแก้ปัญหาทั้ง 5 มิติตามนโยบายของทางภาครัฐ จำนวน 17 คน

2. ผู้แทนจากคณะกรรมการแก้ไขหนี้นอกระบบระดับจังหวัด และตัวแทนลูกหนี้นอกระบบ จำนวน 4จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดระยอง จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดภูเก็ตซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับของศูนย์ประสานการปฏิบัติที่ 2 กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (ศปป.2 กอ.รมน.) โดยมีจำนวนผู้แทนและตัวแทนในระดับจังหวัดที่น้อยกว่า 20 คน

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เดลฟาย เทคนิค (Delphi Technique) เครื่องมือที่ใช้ในการตัดสินใจหรือหาข้อสรุปเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยการทำซ้ำอย่างเป็นระบบจากข้อมูลที่เป็นอิสระ การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการวินิจฉัยความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและกำหนดแผนการดำเนินงานจึงวางกรอบการเก็บข้อมูล และการสร้างข้อคำถามการสัมภาษณ์โดยเริ่มตั้งแต่การกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงาน คำถามการวิจัย หลังจากนั้นจึงจะได้กำหนดกรอบประเด็นคำถามโดยประมวลจากการทบทวนวรรณกรรม บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมไว้สำหรับการดำเนินงานในการสัมภาษณ์ไม่จำกัดขอบเขตของแนวคิด ไม่มีโครงสร้าง ไม่ชี้นำ เพื่อให้สามารถมีโอกาสปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและแก้ไขข้อมูลที่ให้สัมภาษณ์

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญโดยแบ่งออกเป็น 3 รอบ ได้แก่

รอบที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ (ผู้แทนหน่วยงานและองค์การที่เกี่ยวข้องกับหนี้นอกระบบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เป็นแบบสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิดและครอบคลุมประเด็นปัญหาที่จะวิจัยเพื่อระดมความคิดเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคลหรือประชุมเครือข่ายผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

รอบที่ 2 นำคำตอบที่วิเคราะห์ได้จากรอบที่ 1 มาสร้างแบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่า ใช้ 6 ระดับ รวมทั้งให้เหตุผลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย แล้วส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมโดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้เชี่ยวชาญ

รอบที่ 3 ถ้าผลการวิเคราะห์ครั้งที่ 2 ปรากฏคำตอบที่ได้มีความสอดคล้องกัน คือ ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 สามารถยุติกระบวนการวิจัยได้ โดยทั่วไปแล้วการวิจัยเดลฟายสามารถได้ข้อสรุปผลการวิจัย

จากแบบสอบถามรอบที่ 3 เพื่อตรวจสอบความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลซ้ำโดยส่วนแรกเป็นข้อมูลความคิดเห็นกลุ่มที่แสดงด้วยค่าสถิติ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อเสนอกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้มีอำนาจในการตัดสินใจนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปโดยมีสถิติที่ใช้ประกอบในการประมวลผล ได้แก่

1. การตรวจสอบด้วยค่าฐานนิยม ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

- ค่าสมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม ไม่เกิน 1 แสดงว่า คำตอบที่วิเคราะห์ได้มีความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีฉันทามติสอดคล้องกัน

- ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ไม่เกิน 1.5 แสดงว่า คำตอบที่วิเคราะห์ได้มีความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีฉันทามติสอดคล้องกัน

- ค่ามัธยฐาน □3.5 หรือ ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ □ 1.5 แสดงว่า คำตอบที่วิเคราะห์ได้มีความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีฉันทามติไม่สอดคล้องกัน (ต่างกัน) ผู้วิจัยพิจารณาสร้างแบบสอบถามใหม่ รอบที่ 3 หรือตัดออก

2. การตรวจสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย

- ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย มากกว่า 0 แต่ไม่เกิน 0.5 สามารถยุติได้ แสดงว่า ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมีฉันทามติที่สอดคล้องกัน

- ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย มากกว่า 0.5 ควรดำเนินการในรอบต่อไป

3. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

5. ผลการวิจัย

ผลจากการประชุมแบบกลุ่มย่อยในพื้นที่สี่จังหวัดโดยมีผู้แทนจากคณะกรรมการแก้ไขหนี้นอกระบบระดับจังหวัด ตัวแทนลูกหนี้นอกระบบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาหนี้นอกได้ให้ความร่วมมือในการอภิปรายและนำเสนอความเห็นโดยเริ่มจากการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการภายในจังหวัดเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบสืบเนื่องจากเป็นนโยบายรัฐบาลโดยมีอัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและบังคับคดีเป็นประธานและตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการนัดประชุมเนื่องจากคณะกรรมการฯ ล้วนแต่เป็นหัวหน้าหน่วยงานภาครัฐจึงติดภารกิจทำให้นัดประชุมได้ยาก อีกทั้งปัญหาการไม่ได้รับความร่วมมือจากทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้เนื่องจากการไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องของความสมัครใจ สภาพบังคับในทางปฏิบัติจึงมีน้อยมากในสามขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นตอนก่อนไกล่เกลี่ยที่ไม่ให้ความร่วมมือในการส่งมอบพยานหลักฐานและเมื่อได้แจ้งเรื่องร้องเรียนแล้วในหลายกรณีไม่สามารถติดตามต่อได้ ในส่วนเจ้าหนี้ส่วนใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือ ไม่มาไกล่เกลี่ย ไม่เจรจา ไม่ยอมลดหนี้และยังใช้ช่องว่างทางกฎหมายหลบหลีกและเอาเปรียบลูกหนี้เสมอ 2) ขั้นตอนขณะไกล่เกลี่ยอยู่ในสภาพไม่พร้อมที่จะเจรจากับเจ้าหนี้หรือลักษณะ “ไม่มี ไม่หนี ไม่จ่าย” และต้องการเรียกร้องอยากเอาหลักประกันคืนอย่างเดียว 3) หลังการไกล่เกลี่ย แม้ตกลงกันได้จนเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่ายแต่ลูกหนี้ยังไม่สามารถหาเงินคืนชำระหนี้ได้โดยบางส่วนเนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่รัฐบาลจัดให้เพราะติดขัดในข้อกำหนดซึ่งหน่วยงานและธนาคารของรัฐที่จำต้องคัดกรองเพื่อไม่ให้รับความเสี่ยงที่คาดว่าหนี้ที่คาดว่าจะศูนย์ส่งผลให้คณะกรรมการไกล่เกลี่ยซึ่งแม้มีอำนาจช่วยเหลือต่อรองให้ลูกหนี้ได้ในคดีอาญาแต่ไม่สามารถการไกล่เกลี่ยทำให้คดีไม่สิ้นสุด

ในส่วนของด้านการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสินเชื่อในระบบให้กับลูกหนี้นอกระบบและประชาชนทั่วไปนั้น ลูกหนี้จำนวนมากไม่สามารถรับไว้พิจารณาจำนวนมากเนื่องจากลูกหนี้ส่วนใหญ่มีหนี้มากกว่า 50,000 บาท ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการในการเข้าถึงสินเชื่อในระบบ นอกจากนี้ยังมีปัญหาลูกหนี้ที่ไม่มีเครดิตบูโรทำให้มีโอกาสกู้ได้ยากกว่าถ้าเทียบกับลูกหนี้ซึ่งมีประวัติการกู้ยืมหรือเป็นผู้ประกอบธุรกิจหากกู้กับสถาบันการเงินในระบบ นอกจากนี้ยังมีปัญหาการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรการเงินชุมชนที่เกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุปแนวทางแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืนยังมีปัญหาสำคัญ คือ ปัญหาการดำเนินคดีอย่างจริงจังของรัฐกับเจ้าหนี้นอกระบบที่ผิดกฎหมายถือเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดที่ควรแก้ไขโดยเร็วที่สุดเนื่องจากเป็นคดีที่ยอมความไม่ได้ ในขณะที่ปัญหาการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสินเชื่อในระบบให้กับลูกหนี้นอกระบบและประชาชนทั่วไปแม้การที่รัฐสนับสนุนให้มีฟิโกไฟแนซ์ นาโนไฟแนซ์แต่ลูกหนี้นอกระบบซึ่งเป็นผู้มีรายได้น้อยไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินในระบบได้ ส่วนปัญหาการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ไม่สำเร็จเนื่องจากบุคคลที่มาในคดีแทนเจ้าหนี้ไม่ได้เป็นเจ้าของเงินจึงไม่สามารถไกล่เกลี่ยประนอมได้ สุดท้ายปัญหาการเพิ่มศักยภาพของลูกหนี้นอกระบบแม้มีหลายหน่วยงานให้ความช่วยเหลือแต่ยังยากต่อการเข้าใจและเข้าถึงของประชาชน

6. อภิปรายผล

ผลการวิจัยการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืนมีดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านการดำเนินการอย่างจริงจังกับเจ้าหนี้นอกระบบที่ผิดกฎหมาย มีจำนวน 8 ข้อ โดยมีรายการย่อยที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็น ในรอบที่ 2 สอดคล้องกันมากที่สุดและให้ระดับความสำคัญมากที่สุด (Md. = 5.00, IR = 0.00) มีจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย รัฐควรมีบทบัญญัติและมาตรการทางกฎหมายกับเจ้าหนี้นอกระบบอย่างจริงจัง รัฐควรมีกระบวนการสืบสวน สอบสวน เจ้าหนี้นอกระบบอย่างต่อเนื่องและจริงจัง รัฐควรมีการปราบปรามและบังคับใช้กฎหมายต่อเจ้าหนี้นอกระบบอย่างชัดเจนและเข้มงวด รัฐควรเพิ่มฐานความผิดและบทลงโทษต่อเจ้าหนี้นอกระบบที่เป็นรูปแบบเครือข่าย และรัฐควรเพิ่มฐานความผิดและบทลงโทษต่อกลุ่มผู้มีอิทธิพลในการปล่อยเงินกู้ ซึ่งสัมพันธ์ในผลการวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างบูรณาการและยั่งยืนรอบที่ 3 (Md. = 4-4.50, IR = 0.00) ตามลำดับ

ด้านที่ 2 ด้านการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสินเชื่อในระบบให้กับลูกหนี้นอกระบบและประชาชนทั่วไป มีจำนวน 7 ข้อ โดยรายการย่อยที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็น ในรอบที่ 2 สอดคล้องกันมากที่สุดและให้ระดับความสำคัญมากที่สุด (Md. = 5.00, IR = 0.00) มีจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย รัฐควรมีมาตรการสนับสนุนการเข้าถึงสินเชื่อของลูกหนี้นอกระบบและผู้มีรายได้น้อย รัฐควรมีหน่วยงานทางการเงินให้ความช่วยเหลือลูกหนี้นอกระบบอย่างเพียงพอและทั่วถึง รัฐควรมีโครงการที่หลากหลายในการช่วยเหลือลูกหนี้นอกระบบในการเข้าถึงสินเชื่อ รัฐควรมีมาตรการส่งเสริมการใช้รูปแบบสหกรณ์ในการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบในสถานที่ทำงานรอบที่ 3 (Md. = 5.00, IR = 0.00) ตามลำดับ

ด้านที่ 3 ด้านการลดภาระหนี้นอกระบบโดยการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ มีจำนวน 8 ข้อ โดยรายการย่อยที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็นในรอบที่ 2 สอดคล้องกันมากที่สุดและให้ระดับความสำคัญมากที่สุด (Md. = 5.00, IR = 0.00) มีจำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย รัฐควรมีมาตรการที่ชัดเจนในการลดภาระหนี้นอกระบบโดยการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ รัฐควรมีการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครอบคลุมทุกภาคส่วน

3.6 รัฐควรแยกประเภทของเจ้าหนี้นอกระบบเพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยหนี้นอกระบบรัฐควรมีการเก็บข้อมูลการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้นอกระบบและจัดทำฐานข้อมูล รอบที่ 3 (Md. = 5.00, IR = 0.00) ตามลำดับ

ด้านที่ 4 ด้านการเพิ่มศักยภาพของลูกหนี้นอกระบบ มีจำนวน 6 ข้อ โดยรายการย่อยที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็น ในรอบที่ 2 สอดคล้องกันมากที่สุดและให้ระดับความสำคัญมากที่สุด (Md. = 5.00, IR = 0.00) มีจำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วย รัฐควรให้ความสำคัญมากขึ้นกับบทบาทขององค์กรการเงินชุมชนที่เกี่ยวข้องการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบอย่างทั่วถึง และรัฐดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงบทบาทในการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรการเงินชุมชนที่เกี่ยวข้อง

7. ข้อเสนอแนะ

(1) ด้านการดำเนินการอย่างจริงจังกับเจ้าหนี้นอกระบบที่ผิดกฎหมาย ควรมีกระบวนการสืบสวนสอบสวน เจ้าหนี้นอกระบบอย่างต่อเนื่อง ชัดเจนและเข้มงวด ในการดำเนินการฟ้องร้องดำเนินคดีทางศาลต่อเจ้าหนี้นอกระบบและกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงต่อเจ้าหนี้นอกระบบ รวมถึงเพิ่มฐานความผิดและบทลงโทษต่อเจ้าหนี้นอกระบบที่เป็นรูปแบบเครือข่าย

(2) ด้านการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสินเชื่อในระบบให้กับลูกหนี้นอกระบบและประชาชนทั่วไป ควรมีนโยบายและมาตรการส่งเสริมให้เจ้าหนี้นอกระบบเปลี่ยนเข้ามาสู่เจ้าหนี้ในระบบโดยได้รับผลตอบแทนเป็นอัตราดอกเบี้ยที่ถูกต้องตามกฎหมายสำหรับผู้ประกอบการใช้สินเชื่อรายย่อยที่มีความเสี่ยงสูงในแต่ละพื้นที่โดยต้องขออนุญาตจากหน่วยงานรัฐและเสียภาษีอย่างถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งส่งเสริมสถาบันทางการเงินให้บริการสินเชื่อพิเศษสำหรับกลุ่มลูกหนี้นอกระบบและส่งเสริมการนำระบบสหกรณ์มาใช้ในสถานประกอบการต่างๆ

(3) ด้านการลดภาระหนี้นอกระบบโดยการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหนี้นอกระบบดำเนินไกล่เกลี่ยประนอมหนี้และมีมาตรการที่ชัดเจนในการลดภาระหนี้นอกระบบโดยการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้ รวมทั้งให้คำปรึกษาทางการเงินและทางกฎหมายแก่ลูกหนี้นอกระบบโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐควรให้ความสำคัญต่อการไกล่เกลี่ยหนี้นอกระบบเพื่อลดภาระหนี้นอกระบบผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครอบคลุมทุกภาคส่วน

(4) ด้านการเพิ่มศักยภาพของลูกหนี้นอกระบบ ควรสนับสนุนการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรการเงินชุมชนที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันด้วยการให้ความช่วยเหลือจากหลายภาคส่วนทั้งหน่วยงานรัฐ เอกชน ภาคประชาสังคม และองค์กรการเงินชุมชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีหน่วยงานกลางในการจัดทำฐานข้อมูลทางการเงินในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรการเงินชุมชนที่เกี่ยวข้องและดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงบทบาทในการแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรการเงินชุมชนที่เกี่ยวข้อง

8. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณศูนย์ประสานการปฏิบัติที่ 2 กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร (ศปป.2 กอ.รมน.) ที่ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาและประสานงานในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญรวมทั้งการลงเก็บข้อมูลพื้นที่ท้องถิ่น

9. เอกสารอ้างอิง

กนกพร ดิษรินยะกุล. (2556). *แนวโน้มนวัตกรรมการสื่อสารการตลาดเพื่อส่งเสริมสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ระหว่างปี พ.ศ. 2558 – 2567*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม), คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชาตรี สีผึ้ง. (2550). *สภาพปัญหาหนี้สินของข้าราชการทหารประจำการ สังกัดกองพลทหารช่าง จังหวัดราชบุรี เป็นการศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาหนี้สินของขาราชการทหารประจำการ*. รัฐประศาสนศาสตรปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *ข่าว ธปท. ฉบับที่ 71/2564 เรื่อง ธปท. ออกหนังสือเวียน แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2564, จาก: https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/2021/Pages/n7164.aspx.

นิภาพรรณ เจนสันติสุข. (2560). การนำเทคนิคเดลฟายไปใช้สำหรับการวิจัย. *วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 4(2), 47-64.

วันชัย มีชาติ และคณะ. (2556). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาพัฒนานโยบายการยุติธรรมเพื่อแก้ปัญหาหนี้นอกระบบ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

วลายุ ถาวรวิริยะนันท. (2548). *เงินกู้นอกระบบกับชีวิตความเป็นอยู่ของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อเสนอแนะมาตรการนโยบายในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตและปัญหานอกระบบ*. รัฐประศาสนศาสตรปริญญามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศักดิ์ชัย อัศวินอานันท์. (2560). *คู่มือแนวทางการไกล่เกลี่ยประนอมหนี้นอกระบบ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน.

สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. (2557). *รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยเชิงสำรวจสภาพปัญหาและผลกระทบจากปัญหาหนี้นอกระบบและการเข้าถึงความเป็นธรรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง. (2560). *คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน คณะอนุกรรมการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพการหารายได้ของลูกหนี้นอกระบบประจำกรุงเทพมหานครและประจำจังหวัด*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง

อริยพร โพธิใส. (2560). มาตรการและแนวทางแก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบโดยกฎหมาย. *วารสารจุลนิติการปฏิรูปกฎหมาย ฉบับเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์, 14*(1), 149-158.

ห้องที่ 2:

รัฐศาสตร์, รัฐประศาสนศาสตร์, บริหารรัฐกิจ

สู่สังคมไทยไร้ความรุนแรง: การพัฒนาหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์

APPROACH TO NON-VIOLENCE SOCIETY: A DEVELOPMENT OF MEDIATION PROGRAM TO MANAGE CONFLICT RESOLUTION

อาจารย์ ดร.นันท์รพัช ไชยอัครพงศ์
ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
E-mail: nanrapat.c@ku.th
รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
E-mail: wanchaimeechart@gmail.com
รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย
ผู้ทรงคุณวุฒิ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
E-mail: jutharat.u@gmail.com
ดร.วิชชุตา อิสรานุวรรธน์
นักวิจัยอิสระ
E-mail: whitchuta.i@gmail.com
ดร.พัฒนพงษ์ ทองเนื้อสุก
สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
E-mail: bankpattanapong01@gmail.com
ดร.อัจฉรียา ธิรศริโชติ
นักวิจัยอิสระ
E-mail: atchareya@gmail.com
ดร.มณีรัตน์ ชื่นเจริญ
นักวิจัยอิสระ
E-mail: c.maneerat7@gmail.com

บทคัดย่อ

การระงับข้อพิพาทด้วยยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นกลไกอย่างหนึ่งที่มีส่วนช่วยจัดการความขัดแย้งและความรุนแรงที่เกิดขึ้นในสังคมไทย การพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยเชิงสมานฉันท์ให้มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามแนวทางเชิงสมานฉันท์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้มีทักษะในการทำหน้าที่เป็นคนกลางเพื่อจัดการความ

ขัดแย้งและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นไปตามหลักการและจริยธรรมตามที่กฎหมายกำหนด จึงนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ตามมาตรฐานที่คณะกรรมการพัฒนาการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ (กพยช.) กำหนด การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมระดมความคิดเห็น เพื่อนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562: การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ ที่ประกอบด้วย 5 หมวดวิชา 14 รายวิชา จำนวน 54 ชั่วโมง ซึ่งเน้นเรื่องยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ตามหลักสากล การฟังอย่างลึกซึ้ง และการสื่อสารอย่างสันติ หลักสูตรนี้ถือเป็นกลไกหนึ่งที่สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อไปทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเชิงสมานฉันท์ให้เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทยและนำพาประเทศไปสู่สังคมไทยไร้ความรุนแรง

คำสำคัญ: ความรุนแรง, การไกล่เกลี่ย, ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์, ประเทศไทย

ABSTRACT

Reconciliation of disputes with restorative justice is a mechanism to contribute the management of conflicts and violence in Thai society. The development of restorative mediator with knowledge and relevant laws of the restorative justice results in professional skill of dispute management with principle and legal ethic. This leads to develop a program of dispute resolution to manage the controversy with restorative justice in accordance with standard of the National Justice Administration Development Board. This qualitative study conducted through relevant literature review, in-depth interview and focus group in order to development the program of dispute resolution under the Dispute Resolution Act B.E. 2562 (2019): dispute resolution with restorative justice. The program consists of 5 courses, 14 subjects and 54 hours, which focus on restorative justice, deep listening and nonviolent communication. This program is considered to a mechanism in development of knowledge, competence and personnel skills in the organization in terms of restorative mediator, where is suitable the Thai context and a non-violent Thai society.

Keywords: Violence, Mediation, Restorative Justice, Thailand

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัญหาความขัดแย้งและความรุนแรงของไทยปรากฏอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเมื่อเกิดข้อพิพาทขึ้นแล้วแนวทางหลักในการดำเนินการจัดการคือการแจ้งความดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา แต่ข้อพิพาทยังคงมีอยู่เป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ. 2562 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 ขึ้นเพื่อให้หน่วยงานของรัฐ พนักงานสอบสวน หรือศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชนใช้ในการยุติหรือระงับข้อพิพาททางแพ่งที่มีทุนทรัพย์ไม่มากนัก และข้อพิพาททางอาญาบางประเภท (พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562) ทั้งนี้ในการระงับข้อพิพาทจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายจึงเห็นควรนำ "ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์" มาเป็นกระบวนการในการจัดการความขัดแย้งและความรุนแรง โดยการตกลงหาทางออกร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้เสียหาย ผู้กระทำผิด และสังคม เพื่อนำไปสู่การสำนึกผิด การแสดง

ความรับผิดชอบ การเยียวยาชดใช้ และการให้อภัย อันจะก่อให้เกิดการฟื้นคืนความสัมพันธ์ของคู่กรณี ลดปัญหาในกระบวนการยุติธรรมจากกรณีคดีล้นศาล ลดงบประมาณของภาครัฐ รวมทั้งลดปัญหาความขัดแย้ง และเกิดความสมานฉันท์ขึ้นในสังคม ซึ่งต้องดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นมีความขัดแย้งเกิดขึ้น แม้จะเป็นเพียงความขัดแย้งเพียงเล็กน้อยก็เพื่อเป็นการจัดการให้ความขัดแย้งไม่ขยายตัวไปสู่ความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และคณะ, 2563)

ทั้งนี้ พระราชบัญญัติดังกล่าวในมาตรา 10 ก (1) บัญญัติคุณสมบัติของผู้ที่ประสงค์จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยต้องผ่านการฝึกอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามหลักสูตรที่ กพยช. รับรองประเภท (พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562, 2562) บทความนี้จึงมุ่งนำเสนอการพัฒนาหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีเครื่องมือทางวิชาการที่สามารถนำไปใช้ในการไกล่เกลี่ยคดีความ และมีแนวทางปฏิบัติในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ อันนำไปสู่การลดความรุนแรงในสังคมได้ทางหนึ่ง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

พัฒนาหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีเครื่องมือทางวิชาการที่สามารถนำไปใช้ในการไกล่เกลี่ยคดีความ และมีแนวทางปฏิบัติในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ อันนำไปสู่การลดความรุนแรงในสังคมได้ทางหนึ่ง

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร

นักวิชาการหลายท่านได้พัฒนาแนวคิดการออกแบบหลักสูตรไว้หลากหลายรูปแบบที่ปรับเปลี่ยนไปตามสภาพและความเหมาะสมของแต่ละบริบทที่มีความแตกต่างกัน โดยครั้งนี้นำทฤษฎีการพัฒนาหลักสูตรของ Beauchamp (1981) มาประยุกต์ร่วมกับแนวคิดการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรของ Taba (1962) ที่กล่าวว่าการออกแบบหลักสูตรควรมีองค์ประกอบ 7 ส่วน คือ 1) สำรวจความต้องการ 2) กำหนดจุดมุ่งหมาย 3) คัดเลือกเนื้อหาสาระ 4) จัดเนื้อหาสาระ 5) เลือกประสบการณ์เรียนรู้ 6) จัดประสบการณ์เรียนรู้ และ 7) กำหนดวิธีวัดและประเมินผล รวมถึงแนวทางการออกแบบหลักสูตรตามแนวคิดของ สงัด อุทรานันท์ (2552, น. 38-40) ที่มีแนวทางการออกแบบคล้ายคลึงกับกับ Taba โดยเพิ่มในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการนำร่างหลักสูตรไปทดลองใช้ พร้อมทั้งประเมินร่างหลักสูตรเพื่อหาข้อบกพร่องและทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ปฏิบัติงานจริง เพื่อให้หลักสูตรที่ออกแบบมานั้นมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

กรณีศึกษาหลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและการจัดการความขัดแย้ง

การพัฒนาหลักสูตรครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจึงเลือกทบทวนหลักสูตรอบรมที่ กพยช. รับรองเป็นหลัก ร่วมกับทบทวนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยและการจัดการความขัดแย้งของหน่วยงานต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 14 หลักสูตร โดยพบว่ากรณีศึกษาหลักสูตรอบรมแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ[1] (วันชัย มีชาติ และคณะ, 2565) ดังนี้

กรณีศึกษาแบบที่ 1 หลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 จำนวน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรอบรมที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ตามที่ กพยช. กำหนดไว้ หรือเรียกว่า "หลักสูตรกลาง" ที่ผ่านการรับรองจาก กพยช. (คณะกรรมการการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ, 2562, หน้า 16) คือ หลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 (จำนวน 36 ชั่วโมง 5 วัน) ของ คณะอนุกรรมการส่งเสริม พัฒนา และขับเคลื่อนการดำเนินงานการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ที่มีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเป็นนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, 2562) และ หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำหรับผู้ประสงค์จะขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม (จำนวน 36 ชั่วโมง 6 วัน) สำนักงานศาลยุติธรรม, 2562)

กรณีศึกษาแบบที่ 2 หลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 (หลักสูตรกลางและเพิ่มเติมรายวิชาเฉพาะ (Extra Training Program) ที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน) จำนวน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยสภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์ (จำนวน 40 ชั่วโมง 5 วัน) (สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์, 2563) และหลักสูตรอบรมนักเจรจาไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปี พ.ศ. 2562 โดยศูนย์สันติวิธี สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข (จำนวน 42 ชั่วโมง 5 วัน) (ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข, 2563)

กรณีศึกษาแบบที่ 3 หลักสูตรที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือการจัดการความขัดแย้ง คือ หลักสูตรอบรมของหน่วยงานต่างๆ ที่จัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การจัดการความขัดแย้งให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน หรือผู้สนใจ โดยเป็น**หลักสูตรของไทย จำนวน 9 หลักสูตร** เช่น หลักสูตรความรู้เบื้องต้นและเทคนิคการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (Video Conference) โดยสำนักส่งเสริมงานตุลาการ สำนักงานศาลยุติธรรม หลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทชั้นบังคับคดีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรมบังคับคดี หลักสูตรนักเจรจาไกล่เกลี่ย โดยสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น และ **หลักสูตรของต่างประเทศ 1 หลักสูตร** คือ หลักสูตรอบรมระดับภูมิภาคเรื่อง "หลักสูตรกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์" (Regional Training Workshop on Restorative Justice Programmers) โดยสำนักงานว่าด้วยยาเสพติดและอาชญากรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Office on Drugs and Crime: UNODC) (จำนวน 14 ชั่วโมง 45 นาที 2.5 วัน) (United Nations Office on Drugs and Crime, 2019)

แนวคิดเรื่องการจัดการความขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในสังคมไทยที่มีบริบทแตกต่างกับสังคมอื่น ๆ อาจต้องอาศัยวิธีการและเครื่องมือที่มีลักษณะให้สอดคล้องกับบริบทของสังคม การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อให้เกิดผลที่พอใจของคู่กรณีเพื่อสลายความขัดแย้งอย่างสันติและไม่ใช้ความรุนแรงด้วยการสร้างความร่วมมือเพื่อหาความเห็นที่เป็นฉันทามติ

[1] อ่านข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ วันชัย มีชาติ และคณะ, (2565), รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการสู่สังคมไทยไร้ความรุนแรง: การพัฒนาเครื่องมือการไกล่เกลี่ยและแนวทางปฏิบัติในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์, กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ในการขจัดปัญหาความขัดแย้งให้หมดไปด้วยกระบวนวิธีการสร้างความสันติสุขอย่างสันติและไม่ใช้ความรุนแรง (ประทับจิต นีละไพจิตร, 2555)

การสร้างสันติภาพเป็นกระบวนการแปลงเปลี่ยนความขัดแย้งซึ่งโดยทั่วไปมักจะนำมาใช้ในภาวะหลังจากความรุนแรงยุติลง โดยกระบวนการดังกล่าวให้ความสำคัญกับความรุนแรงที่เกิดขึ้นและจบลงแล้วแต่ความขัดแย้งยังคงมีอยู่ ซึ่งกรอบวิเคราะห์ของ Lederach (2005, p. 143) ยอมรับแนวทาง “ความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” (Restorative Justice) แทนกระบวนการยุติธรรมกระแสหลัก ทั้งนี้ Lederach (2003) กล่าวถึงองค์ประกอบของความยุติธรรมที่มีศักยภาพ ช่วยลดความรุนแรงและฟื้นฟูสัมพันธภาพมีสามประการ ได้แก่ (1) การปลอดจากการกีดกันแบ่งแยกจากการเข้าถึงและมีส่วนร่วมในขั้นตอนกระบวนการทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม รวมทั้งกระบวนการยุติธรรม (2) การเคารพสิทธิพื้นฐาน คือ ความสามารถเข้าถึงปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ และ (3) การยอมรับอัตลักษณ์ของกลุ่มหรือบุคคล

นอกจากนี้ Galtung and Lederach นำเสนอรูปแบบการจัดการความขัดแย้งโดยพิจารณาจากสาเหตุเบื้องลึกที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้ง และให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมและเงื่อนไขของกรอบเวลา โดยเฉพาะแนวทางการจัดการความขัดแย้งของ Galtung ที่ถูกพัฒนาให้ใช้ได้กับความขัดแย้งทุกรูปแบบ ทั้งแบบสมมาตร (คู่ขัดแย้งฝ่ายต่างๆ มีอำนาจเท่ากันหรือสมดุลกัน) และไม่สมมาตร (คู่ขัดแย้งฝ่ายต่างๆ มีอำนาจไม่เท่าหรือไม่สมดุลกัน) (Galtung, 2005, pp. 222-234)

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์

ยุติธรรมสมานฉันท์เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการเยียวยาผู้เสียหาย และสร้างความสำนึกแก่ผู้กระทำผิด โดยเป็นกระบวนการที่ทุกฝ่าย รวมถึงชุมชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาแนวทางการดำเนินการจึงเปลี่ยนจากการ “แก้แค้น” เป็น “แก้ไข” เปลี่ยนจากกระบวนการยุติธรรมที่ ”เป็นทางการ” โดยหน่วยงานของรัฐเป็นกระบวนการยุติธรรมแบบ “ไม่เป็นทางการ” โดยชุมชน และ เปลี่ยนการ “แพ้-ชนะ” ไปสู่การ “สร้างสมานฉันท์” กับทุกฝ่าย โดยที่ “กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์” หมายถึง การบรรเทาความเสียหายแก่เหยื่ออาชญากรรมให้กลับสู่สภาพดีดังเดิม ทำให้เหยื่ออาชญากรรมเป็นศูนย์กลางของกระบวนการยุติธรรม ขณะเดียวกันก็บูรณาการผู้กระทำผิดและสังคมเข้าด้วยกัน โดยสิ่งที่ต้องคำนึงถึงการบรรเทาความเสียหายแก่เหยื่ออาชญากรรมให้ได้รับการชดใช้ทดแทนมูลค่าของทรัพย์สินที่เสียหาย รวมทั้งความเสียหายส่วนบุคคลอื่นๆ กลับคืน การเยียวยาอาการบาดเจ็บ การทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย การทำให้เกิดความรู้สึกพลังอำนาจกลับคืนมา การบรรเทาความเสียหายแก่เกียรติยศศักดิ์ศรี และการทำให้เกิดความรู้สึกว่าได้บรรลุถึงความยุติธรรมแล้ว (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2548)

จากผลงานหลายเรื่องบ่งชี้ให้เห็นชัดเจนว่าผู้ไกล่เกลี่ยเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อกระบวนการจัดการความขัดแย้ง อีกทั้งหลายหน่วยงานนำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้เพื่อจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในบริบทต่างๆ ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นับเป็นองค์ความรู้ที่ถูกนำไปใช้จัดการความขัดแย้งในหลายบริบทไม่จำกัดว่าต้องเป็นข้อพิพาทหรือคดีความที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วเท่านั้น หากแต่ยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ยังถูกนำมาใช้จัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในชุมชน สะท้อนให้เห็นว่า การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยยุติธรรมเชิงสมานฉันท์นับเป็นอีกหนึ่งแนวปฏิบัติที่ดีที่ควรนำมาทำการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างประชาชน ชุมชน ทั้งยังช่วยให้เกิดการชดเชยเยียวยาระหว่างคู่กรณี รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้ได้รับความเป็นธรรม

ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงนำองค์ความรู้จากแนวคิดการพัฒนาหลักสูตร กรณีศึกษาหลักสูตรอบรมที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท แนวคิดการจัดการความขัดแย้ง แนวคิดยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ แนวคิดการไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาท มาพัฒนาเป็นหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีกลไกและแนวทางปฏิบัติเพื่อนำไปใช้การพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยในการจัดการความขัดแย้งและความรุนแรงในสังคม นับเป็นกลไกอย่างหนึ่งที่จะช่วยทำให้สังคมมีแนวทางในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์เพื่อส่งเสริมให้สังคมมีความสงบสุขไร้ความรุนแรงต่อไป

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการศึกษาข้อมูลจากเอกสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมระดมความคิดเห็น

4.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในครั้งนี้ ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มาจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมทั้งการพัฒนาและจัดหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 โดยแบ่งเป็น

1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาสภาพปัญหา และความจำเป็น (training needs) ในการพัฒนาหลักสูตร ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 15 ราย และการจัดประชุมระดมความคิดเห็น จำนวน 16 ราย ประกอบด้วย

1.1) ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ไม่น้อยกว่า 10 ปี เช่น ตัวแทนจากศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตัวแทนจากสำนักงานยุติธรรมจังหวัด ตัวแทนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

1.2) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในหน่วยงานที่รับผิดชอบเป็นนายทะเบียนในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คือ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

1.3) ผู้บริหารของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการเป็นนายทะเบียนในการดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม สำนักงานยุติธรรมจังหวัด กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นต้น

2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อร่างหลักสูตรโดยการประชุมรดความคิดเห็น จำนวน 16 ราย คือ นักวิชาการ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีบทบาทสำคัญและประสบการณ์ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การจัดการความขัดแย้งยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ไม่น้อยกว่า 10 ปี เช่น กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ศาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทภาคประชาชน กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน สถาบันพระปกเกล้า สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย สถาบันการศึกษาที่มีการเรียนการสอนด้านการจัดการความขัดแย้ง เป็นต้น

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1) แบบสัมภาษณ์สภาพปัญหา และความจำเป็น (training needs) ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

2) ประเด็นในการประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อสำรวจสภาพปัญหา และความจำเป็น (training needs)

3) ประเด็นในการประชุมระดมความคิดเห็น เพื่อให้ความเห็นต่อ (ร่าง) หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562: การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1) สำรวจสภาพ ปัญหา และความต้องการจำเป็น ในการพัฒนาหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และจัดประชุมระดมความคิดเห็น

2) ออกแบบ และสร้าง (ร่าง) หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562: การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์

3) จัดประชุมระดมความคิดเห็นต่อ (ร่าง) หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ

4) นำความคิดเห็นจากการประชุมระดมความคิดเห็นมาปรับปรุง (ร่าง) หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ เพื่อนำไปทดลองฝึกอบรม

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ และการประชุมระดมความคิดเห็นมาวิเคราะห์เนื้อหา ใน 3 ลักษณะ คือ การตีความข้อมูล การเปรียบเทียบข้อมูล และการสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย ซึ่งจะอภิปรายถึงข้อเท็จจริงที่ค้นพบตามสภาพการณ์และปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น จากนั้นจะนำเสนอผลวิจัย

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการสังเคราะห์สภาพ ปัญหา และความต้องการจำเป็นเพื่อการพัฒนาหลักสูตร จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมระดมความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปได้ดังนี้

(1) ทักษะของผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่ดีควรต้องได้รับความรู้ที่เกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย เช่น กระบวนการไกล่เกลี่ย หลักการเป็นคนกลาง ทัศนคติที่ดีต่อการไกล่เกลี่ย การแสดงออกทั้งทางท่าทาง สีหน้า คำพูด และความคิด การให้อภัย การเข้าใจบทบาทของตนเองในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยตามบริบทของข้อพิพาท เป็นต้น เพื่อเป็นพื้นฐานองค์ความรู้ ประกอบกับการพัฒนาทักษะในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่จำเป็นต้องทราบ เช่น การสื่อสารเชิงสันติ การฟังอย่างลึกซึ้ง สุนทรียสนทนา การทวนความ การกรองอคติ การสร้างดุลอำนาจระหว่างคู่กรณี เป็นต้น ผ่านการฝึกปฏิบัติด้วยกรณีศึกษา การแสดงบทบาทสมตติ

(2) ขอบเขตรายวิชายุติธรรมเชิงสมานฉันท์ รายวิชายุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นจุดเด่นของหลักสูตรนี้ ควรแบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เรื่องหลักการ แนวคิด และทฤษฎีของยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ โดยเฉพาะหัวใจสำคัญของยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ คือ การค้นหาความต้องการที่แท้จริงของคู่กรณี เพื่อนำไปสู่การจัดการ แก้ไข ชดใช้เยียวยา เพื่อฟื้นฟูสัมพันธภาพของคู่กรณีให้กลับมาเหมือนเดิม บทบาทของเหยื่ออาชญากรรมในยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ และการวิเคราะห์ความเสี่ยงเมื่อดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์มาใช้ ซึ่งเมื่อนำไปประกอบกับการฝึกปฏิบัติที่มีการเตรียมการ

ก่อน-ระหว่าง-หลังการไกล่เกลี่ยด้วยกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ จะช่วยทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทั้งความรู้ความเข้าใจในหลักการ จนสามารถนำมาเอาความรู้มาประยุกต์ใช้ผ่านการฝึกปฏิบัติ

(3) รูปแบบการจัดการเรียนการสอน นอกจากการบรรยายแบบมีส่วนร่วม การสัมมนา การสาธิต การฝึกปฏิบัติถือเป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่สำคัญต่อการพัฒนาทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ได้ ควรมีการนำเสนอวิดิโอภาพเหตุการณ์ ภาพถ่าย ภาพวาดจำลองเหตุการณ์ หรือลักษณะท่าทางต่างๆ มาใช้ประกอบการฝึกปฏิบัติด้วย เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นภาพและเข้าใจถึงบริบทที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์จริง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ต่อไปร่วมกับการฝึกปฏิบัติผ่านกรณีศึกษาด้วยการแสดงแบบบทบาทสมมติ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนได้ฝึกปฏิบัติจริง หรือให้จับคู่ฝึกปฏิบัติ

5.2 หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562: การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์

(1) โครงสร้างรายวิชาของหลักสูตร ประกอบด้วย หมวดวิชา 5 หมวดวิชา แบ่งเป็น 14 รายวิชา รวมระยะเวลาอบรมทั้งสิ้น 54 ชั่วโมง ดังนี้

หมวดวิชาที่ 1 ธรรมชาติของความขัดแย้งและการวิเคราะห์ความขัดแย้ง และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (จำนวน 3 รายวิชา: 12 ชั่วโมง) เป็นหมวดวิชาที่มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมุ่งให้เข้าใจหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ เพื่อเป็นแนวทางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้ได้ประสิทธิผลอย่างสูงสุดเพื่อจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์

หมวดวิชาที่ 2 กฎหมายกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท : การจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การจัดทำข้อตกลงและบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท (จำนวน 3 รายวิชา: 12 ชั่วโมง) เป็นหมวดวิชาที่มุ่งสร้างให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท รวมถึงการจัดทำข้อตกลงและบันทึกข้อตกลงระงับข้อพิพาท ตลอดจนการมีความรู้ความเข้าใจกฎหมาย และกฎระเบียบต่างๆ อันเกี่ยวเนื่องกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อันถือเป็นภารกิจที่สำคัญของนักไกล่เกลี่ยผู้ที่จะต้องธำรงบทบาทในการถ่ายทอดและขับเคลื่อนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งทั้งแพ่งและทางอาญาไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

หมวดวิชาที่ 3 จิตวิทยาเพื่อการสื่อสารกับภาษากายกับการไกล่เกลี่ย (จำนวน 4 รายวิชา: 18 ชั่วโมง) เป็นหมวดวิชาที่มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการอบรมมีเทคนิคการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจให้คู่กรณีมีความเชื่อมั่นในการไกล่เกลี่ยความขัดแย้งที่จัดขึ้น รวมถึงมีสัมพันธภาพอันดีงามระหว่างผู้ไกล่เกลี่ยกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ด้วยการฝึกปฏิบัติการฟังอย่างลึกซึ้ง และการสื่อสารอย่างสันติ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

หมวดวิชาที่ 4 คุณสมบัติ จริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ข้อท้าทาย อุปสรรคในการเจรจาไกล่เกลี่ย การจัดการกับบุคคลที่ยากกับการเจรจาและการจัดการอารมณ์ของตนเอง (จำนวน 3 รายวิชา: 6 ชั่วโมง) เป็นหมวดวิชาที่มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถพัฒนาศักยภาพตนเองให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยถึงพร้อมด้วยศักยภาพ และสามารถประสานสัมพันธ์เชื่อมต่อองคาพยพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในบริบทการจัดการความขัดแย้งได้อย่างมีสัมฤทธิผล นอกจากนี้ยังมุ่งพัฒนาผู้เข้ารับการอบรมให้ตระหนักถึงการพัฒนาตนเองเพื่อนำไปสู่การจัดการข้อพิพาทที่เกิดขึ้นได้อย่างสร้างสรรค์ รวมถึงการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีความรับผิดชอบ และมีการจัดการอารมณ์ของตนเองเมื่ออยู่ในสถานการณ์การไกล่เกลี่ยที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิผล

หมวดวิชาที่ 5 การฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง ทางอาญา และประเด็นสาธารณะ โดยใช้สถานการณ์จำลอง (จำนวน 1 รายวิชา: 6 ชั่วโมง) เป็นหมวดวิชาที่มุ่งหมายให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางอาญา โดยเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตลอดจนสามารถพัฒนาทักษะและเรียนรู้ปัญหาใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในการจัดการงานด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อให้เกิดความคิดแบบบูรณาการในการจัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิผลสูงสุด

(2) รูปแบบการเรียนการสอน ประกอบด้วย การบรรยายแบบมีส่วนร่วม การสัมมนา การสาธิต กรณีศึกษา และการฝึกปฏิบัติ

(3) การสำเร็จการอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ผ่านการฝึกอบรมและจะได้รับวุฒิบัตรต้องมีคุณสมบัติ ได้แก่ (1) มีระยะเวลาเข้าร่วมการเรียนตลอดหลักสูตรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาการฝึกอบรม (2) ผ่านการฝึกปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางแพ่ง/ทางอาญา/ประเด็นสาธารณะ ฝึกปฏิบัติในห้องเรียนโดยใช้สถานการณ์จำลอง และ (3) ผ่านการประเมินจากการทดสอบความรู้หลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม โดยได้รับคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของคะแนนทั้งหมด

6. อภิปรายผล

หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ นี้ พัฒนาตามแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรของ Taba (1962) และสงัด อุทรานันท์ (2552, น. 38-40) ซึ่งเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมที่สอดคล้องตามกรณีศึกษาแบบที่ 2 หลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562 (หลักสูตรกลางและเพิ่มเติมรายวิชาเฉพาะ (Extra Training Program)) โดยบูรณาการโครงสร้างเนื้อหาหลักกับหลักสูตรกลางโดยกองส่งเสริมการระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ประกอบกับหลักสูตรอบรมระดับภูมิภาค เรื่อง "หลักสูตรกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์" (Reginal Training Workshop on Restorative Justice Programmes)" โดยสำนักงานว่าด้วยยาเสพติดและอาชญากรรมแห่งสหประชาชาติ ซึ่งเป็นหลักสูตรที่ได้รับการรับรองจากองค์การสหประชาติทำให้มีความเป็นสากล มาจัดเป็นโครงสร้างหลักของหลักสูตรนี้ ในลักษณะเดียวกับหลักสูตรของสภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์ (2563) และ ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข (2563) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้ไกล่เกลี่ยตามกฎหมาย อีกทั้งยังสอดคล้องกับบทบาทและภารกิจที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน โดยเฉพาะการเพิ่มเติมเนื้อหารายวิชาเรื่องยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ การฟังอย่างลึกซึ้งสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย และการสื่อสารอย่างสันติ ซึ่งมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งแนวคิดความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ของ ประทับจิต นีละไพจิตร (2555) และ Galtung and Lederach (Galtung, 2005, pp. 222-234) ประกอบกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ของ จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2548) และผลการสังเคราะห์สภาพ ปัญหา และความต้องการจำเป็นเพื่อการพัฒนาหลักสูตรจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการประชุมระดมความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยที่มีทักษะจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์ จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงหลักการและ แนวคิดยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ ซึ่งเป็นหนึ่งในวิธีการจัดการความขัดแย้งและความรุนแรง จำเป็นที่จะต้องทำหน้าที่ให้ผู้เข้ารับการไกล่เกลี่ยเกิดความรู้สึกปลอดภัย ความรู้สึกพลังอำนาจและเกียรติยศศักดิ์ศรีกลับคืน และเกิดความรู้สึกว่าบรรลุถึงความยุติธรรม

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ควรนำหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ทดลองจัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานยุติธรรมจังหวัด เครือข่ายยุติธรรมชุมชน เจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรเลือกพื้นที่ที่มีความขัดแย้งในบริบทต่างๆ และทำการจัดฝึกอบรมหลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและจัดการความขัดแย้ง และนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปใช้จัดการความขัดแย้งที่กำลังเกิดขึ้นในบริบทหรือพื้นที่การทำงานที่ต้องรับผิดชอบต่อไป

8. เอกสารอ้างอิง

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (2562). *หลักสูตรอบรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ: กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ.

คณะกรรมการการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ. (2562). *รายงานประจำปี 2562 คณะกรรมการการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: รีปริ้น.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย และคณะ. (2563). *โครงการพัฒนาแนวทางเชิงสมานฉันท์ในการจัดการความขัดแย้งและความรุนแรงในชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2548). *กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์: การคืน "อำนาจ" แก่เหยื่ออาชญากรรมและชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ประทับจิต นีละไพจิตร. (2555). *ความยุติธรรมกับการขับเคลื่อนความขัดแย้ง : ศึกษากรณีเหตุการณ์ความรุนแรงหน้า สภ.ตากใบ จังหวัดนราธิวาส*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562. 2562, 22 พฤษภาคม. *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก. หน้า 1-10.

วันชัย มีชาติ และคณะ. (2565). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการสู่สังคมไทยไร้ความรุนแรง: การพัฒนาเครื่องมือการไกล่เกลี่ยและแนวทางปฏิบัติในการจัดการความขัดแย้งเชิงสมานฉันท์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข. (2563). *หลักสูตรอบรมนักเจรจาไกล่เกลี่ยตามพระราชบัญญัติไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ปี 2562* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2564, จาก: http://edoc.mhso.moph.go.th/e_documents/upload/03/20210302162023.PDF.

สงัด อุทรานันท์. (2532). *พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มิตรสหาย.

สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์. (2563). *หลักสูตรการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ: สภาทนายความในพระบรมราชูปถัมภ์.

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2562). *หลักสูตรอบรมผู้พิพากษาเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลยุติธรรม.

Beauchamp, G. A. (1981). *A Curriculum Theory*. 4th ed. Itusch. Illinois: F.E. Peacock.

Galtung, J. (2005). Twelve Creative Ways To Foster Reconciliation After Violence. *Intervention International Journal of Men health, Psychosocial Work and Counselling in Areas of Armed Conflict,* 3,3(Reconciliation in practice), 222-234.

Lederach, J. P. (2003). *The Little Book of Conflict Transformation*. Intercourse, PA: Good Books.

Lederach, J. P. (2005). *The Moral Imagination. The Art and Soul of Building Peace*. New York: Oxford University Press.

Taba, H. (1962). *Curriculum Development: Theory and Practice*. New York: Harcourt, Brace & World.

United Nations Office on Drugs and Crime. (2019). *Regional Training Workshop on Restorative Justice Programmes*. Bangkok: Thailand Institute of Justice.

การบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

PUBLIC PARTICIPATION MANAGEMENT OF THE LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION IN THE THREE SOUTHERN BORDER PROVINCE

นายอัฟฮัม วาแม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
E-mail: kmnk.wu@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษารูปแบบและกระบวนการของการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและทำการเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง มีจำนวนทั้งสิ้น 30 คน ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบไปด้วย ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน และด้านการรับผลประโยชน์ และด้านการประเมินผล ในขณะเดียวกันกระบวนการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วม ประกอบไปด้วย การให้ข้อมูลข่าวสาร การรับฟังความคิดเห็น การเข้ามามีบทบาท การสร้างความร่วมมือ และการเสริมอำนาจแก่ประชาชน นอกจากนี้ ยังพบปัญหาและอุปสรรค์ในการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วม คือ การรวมศูนย์อำนาจหรือการผูกขาดอำนาจจากรัฐบาลส่วนกลางและการขาดตระหนักรู้ของประชาชนในพื้นที่ต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่น

คำสำคัญ: การบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วม, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the model and process of public participation management of local government organizations and 2) to study the problems and obstacles of public participation management of local government organizations. This study is qualitative research and uses a semi-structured interview and selective purposive sampling. There are a total of 30 participants. According to the research, it was found that the model of public participation management consists of decision-making, implementation, benefits and evaluation at the same time, the process of public participation management consisted of informing, consulting, involvement, collaborating and empowering people. In addition, there were also problems and obstacles in public participation

management. There is the centralization or monopoly of power from the central government and the lack of awareness of people in the area to participate in local administration.

Keywords: Public Participation Management, The Local Government Organizations, The Three Southern Border Provinces

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา เกิดกระบวนการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินครั้งสำคัญ ส่งผลให้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้ตระหนักถึงการให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ซึ่งได้ปรากฏอย่างชัดเจนในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดเงื่อนไข หลักเกณฑ์ และแนวทางเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดิน ดังปรากฏในหมวด 5 ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดให้ส่วนราชการ ข้าราชการที่จะดำเนินกิจกรรมของทางราชการอย่างใดอย่างหนึ่งต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยในมาตรา 76 ระบุไว้ว่า “รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ” จึงเห็นได้ว่ากระบวนการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินได้ให้ความสำคัญในการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมกันในการปกครอง เพื่อที่จะสามารถกำหนดทิศทางและรูปแบบในการปกครองตนเองให้มีความสอดคล้องกับวิถีชุมชนของคนในท้องถิ่น ด้วยเหตุนี้ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นหน่วยการปกครองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญที่เข้ามามีบทบาทในการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ดังนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งเสริมและสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เกิดขึ้น รวมถึงการสร้างประสิทธิภาพด้านการสื่อสารและกลไกการแก้ปัญหาร่วมกันของคนในท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยมีเป้าหมายร่วมกันเพื่อให้บรรลุผลการตัดสินใจที่ดีและเป็นที่ยอมรับในทั้งภาครัฐและประชาชนในท้องถิ่นเอง ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นที่เกิดขึ้นโดยสาธารณชนอย่างแท้จริงหรือเรียกว่า การบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วม (Pypers and Bassuday, 2016) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เมื่อพิจารณาในมิติของการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ไม่อาจเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มากนัก เนื่องจากรัฐบาลส่วนกลางมีการผูกขาดอำนาจและบทบาทในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลให้ปัญหาและความต้องการของคนในท้องถิ่นได้รับการตอบสนองอย่างไม่เหมาะสม การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นประชาธิปไตย เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษารูปแบบและกระบวนการของการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

(2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เนื่องจากการพัฒนาท้องถิ่นผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการสร้างโอกาสให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมต่อกระบวนการบริหารจัดการในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง รวมถึงการได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเท่าเทียมกัน Daniel Wit (1967, อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, 2549) ได้อธิบายไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระจายอำนาจในการปกครองท้องถิ่น เพื่อถ่ายทอดบทบาทให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกัน ฉะนั้นท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยการปกครองของตนเองที่เกิดจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่อำนาจในการปกครองโดยประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องไม่ขึ้นอยู่กับอำนาจของส่วนกลาง จึงจะมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นเองได้

ศุภสวัสดิ์ ชัชวาลย์ (2556) ได้กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะได้รับความเป็นอิสระในการบริหารจัดการเพิ่มขึ้น เพื่อมีความคล่องตัวและยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ รวมถึงการดำเนินการสู่การสร้างความสงบสุขในมิติต่าง ๆ เช่น การศึกษา การจัดการสิ่งแวดล้อม การดูแลทรัพยากรธรรมชาติ ขนบธรรมเนียมและศิลปวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการพัฒนานโยบายและแผนในการผลักดันการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งถือเป็นกลไกลที่สำคัญในการสร้างบรรยากาศการมีร่วมร่วมของประชาชน ซึ่งหากท้องถิ่นได้มีการจัดการอย่างถูกต้องอย่างและสมเหตุสมผล ก็ส่งผลต่อกระบวนการสร้างความสงบสุขในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อไป

ทั้งนี้ Cohen and Uphoff (1980) ได้อธิบายถึงรูปแบบของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า เป็นการสร้างโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการช่วยเหลือและเข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการพัฒนาและการบริหารจัดการของท้องถิ่น รวมถึงได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนานั้นอย่างเสมอภาคกัน (ถวิลวดี บุรีกุล, 2548) ซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นสามมารถจำแนกได้เป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

(1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making) เป็นการกำหนดความต้องการและจัดลำดับความสำคัญ จากนั้นเลือกนโยบายและประชากรที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้นเป็นการตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผนและการตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

(2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation) เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ในกิจกรรมหรือตามโครงการของท้องถิ่น ซึ่งเป็นการทำประโยชน์หรือพัฒนาท้องถิ่นร่วมกันโดยวิธีใดก็ตาม เช่น การสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหารงานในการประสานงานและการขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

(3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) เป็นการต้องคำนึกถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่มที่เป็นผลประโยชน์ของโครงการของท้องถิ่น รวมถึงผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นในทางบวกและทางลบที่จะส่งผลกระทบของโครงการในลักษณะที่เป็นประโยชน์และเป็นโทษต่อสังคม

(4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) เป็นการสังเกตและตรวจสอบผลการดำเนินงานของรัฐต่อความพึงพอใจของคนในท้องถิ่น ได้แก่ ความเห็น ความชอบ และความคาดหวัง ซึ่งจะมีอิทธิพลที่สามารถปรับเปลี่ยนทิศทางในการบริหารจัดการท้องถิ่นอีกด้วย

นอกจากนี้ The International Association for Public Participation IAP2 (2009) ได้กล่าวโดยสรุปไว้ว่า กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง โดยได้จำแนกกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้เป็น 5 ระดับ ดังนี้ (อรทัย ก๊กผล , 2552)

(1) การให้ข้อมูลข่าวสาร (Inform) เป็นระดับพื้นฐานที่จะทำให้ประชาชนเข้าสู่กระบวนการมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ เป็นวิธีการที่สามารถจะเข้าถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับประชาชนได้ง่าย

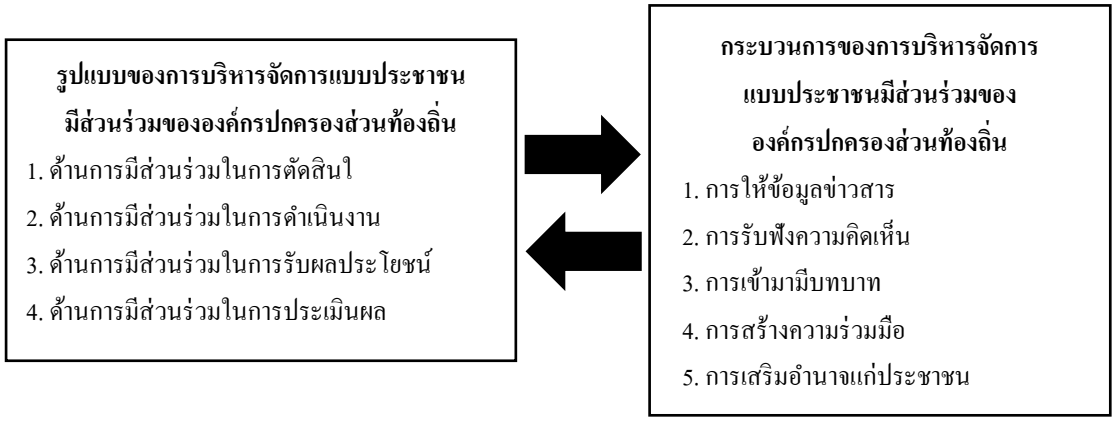
(2) การรับฟังความคิดเห็น (Consult) เป็นกระบวนการที่เป็นการมีส่วนร่วมในระดับชั้นที่สูงกว่าการให้ข้อมูล กล่าวคือ เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง และความคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจ การกำหนดนโยบายหรือวางแผนโครงการ

(3) การเข้ามามีบทบาท (Involve) เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหรือร่วมเสนอแนวทางที่นำไปสู่การตัดสินใจ และเป็นการเจรจากันอย่างเป็นทางการระหว่างผู้กำหนดนโยบายและประชาชน

(4) การสร้างความร่วมมือ (Collaborate) เป็นขั้นการนำนโยบายไปปฏิบัติร่วมกันหรือดำเนินตามโครงการร่วมกันเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมที่ให้กลุ่มประชาชนหรือผู้แทนภาคสาธารณะได้มีส่วนร่วมโดยเป็นหุ้นส่วนกับภาครัฐในทุกขั้นตอนของการตัดสินใจ

(5) การเสริมอำนาจแก่ประชาชน (Empower) เป็นขั้นที่ให้บทบาทประชาชนในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่นในระดับสูงที่สุด กล่าวคือ เป็นการให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจเพื่อให้เกิดการบรรลุเป้าหมาย

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

ผู้ศึกษาเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีลักษณะสำคัญของการศึกษาที่เน้นการมองปรากฏการณ์ให้เห็นภาพรวมจากหลายแง่มุม เพื่อทำความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่มีความเป็นพลวัตและเป็นการศึกษาเจาะลึกเพื่อให้เข้าใจสิ่งที่ศึกษาอย่างลึกซึ้ง มีการศึกษาสภาพแวดล้อมในพื้นที่จริงโดยการศึกษาในพื้นที่จริง เพื่อเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและสามารถนำมาอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมได้

4.2 กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งประกอบไปด้วย ข้าราชการการเมือง ข้าราชการประจำ ผู้นำชุมชน และประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลนครยะลา เทศบาลเมืองนราธิวาส และเทศบาลตำบลรือเสาะ รวมทั้งสิ้น 30 คน

4.3 เครื่องมือวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นวิธีการหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) ซึ่งจะมีแนวคำถามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าตามกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยการสัมภาษณ์จะมีคำถามที่เป็นประเด็นเกี่ยวกับรูปแบบและกระบวนการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ก็ยังมีการเปิดโอกาสให้ผู้สัมภาษณ์สามารถให้ข้อมูลอื่นเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องตามที่ต้องการ

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดช่วงเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 3 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 - เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 โดยได้แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Review data) เป็นการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการลงพื้นที่ภาคสนามในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์โดยการตีความเอกสารและคำสัมภาษณ์ เพื่ออธิบายในลักษณะเชิงพรรณนาและให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ รวมถึงมีการตรวจสอบข้อมูลโดยใช้วิธีการแบบสามเส้า (Triangulation) เป็นการตรวจสอบข้อมูลโดยนำข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสารและการสัมภาษณ์เพื่อตรวจสอบข้อมูลในการศึกษาเดียวกันว่ามีคำตอบที่ตรงกันหรือสอดคล้องกันหรือไม่และสังเกตพฤติกรรมของผู้ให้สัมภาษณ์ว่ามีการให้ข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นหรือไม่เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูล

5. ผลการวิจัย

5.1 รูปแบบการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

การบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมของ**เทศบาลนครยะลา** พบว่า เป็นการบริหารจัดการเทศบาลขนาดใหญ่ ซึ่งมีรูปแบบการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วม 4 ด้าน ได้แก่ **ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวกับชุมชนและเป็นการสะท้อนความต้องการของชุมชนอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นการจัดสภาประชาชน เทศบาลสัญจร สภากาแฟ

และการประชุมผู้แทนชุมชนต่างๆ ถือเป็นรูปแบบในการการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและสะท้อนปัญหาและความต้องการของชุมชนผ่านช่องทางข้างต้น **ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน** มีความพยายามที่จะให้ชุมชนมีการจัดการตนเองภายในชุมชน กล่าวคือ ให้ชุมชนจัดการด้วยตนเองตั้งแต่เรื่องของการตั้งงบอุดหนุนของเทศบาลในการเสนอจัดทำโครงการต่างๆ ในขณะเดียวกันกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลก็จำเป็นต้องระดมความร่วมมือจากประชาชนเป็นหลักในการขับเคลื่อน ไม่ว่าเป็นด้านของการศึกษา ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านความสงบเรียบร้อย ด้านสาธารณสุข เป็นต้น **ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์** มีการตอบสนองในลักษณะของการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ในเชิงสาธารณะ ซึ่งเป็นเรื่องของการบริการประชาชน เช่น การนำสายไฟลงดินเป็นโครงการที่ปรับปรุงภูมิทัศน์และภาพลักษณ์ของเมือง ประชาชนได้รับผลประโยชน์ในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนที่ดี ส่งผลให้การดำเนินชีวิตมีความสะดวก **ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล** เมื่อสิ้นสุดในการจัดทำทุกโครงการและกิจกรรมต่างๆ แล้ว ไม่ว่าจะเป็นโครงการก่อสร้างหรือกิจกรรมจะต้องมีการประเมินผลเสมอ โดยมีสำรวจความคิดเห็น สำรวจความพึงพอใจของประชาชนในทุกโครงการ เป็นการดึงภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลของเทศบาล

สำหรับการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมของ**เทศบาลเมืองนราธิวาส** พบว่า เป็นการบริหารจัดการเทศบาลขนาดกลาง ซึ่งมีรูปแบบการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วม 4 ด้าน ได้แก่ **ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** มีการเปิดโอกาสประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในรูปแบบอ้อมๆ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบผ่านตัวแทนประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นหรือโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันเทศบาล อีกส่วนก็จะมีเรื่องของการพิจารณาประชาคมท้องถิ่นโดยจะมีตัวแทนของประชาชนในสัดส่วนต่างๆ เข้ามาร่วมตัดสินใจด้วย **ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน** เป็นเรื่องการจัดกิจกรรมที่ส่วนมากจะต้องเปิดให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม มีการดึงหลายฝ่ายเข้ามาบูรณาการร่วมกัน โดยเฉพาะโครงการด้านศาสนาและวัฒนธรรมจะมีการดึงประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นผู้แทนของชุมชน ผู้นำศาสนา บุคคลที่เกี่ยวข้องเหล่านี้มามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ **ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์** การได้รับประโยชน์มากน้อยนั้นขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของงานที่ออกมาและเสียงสะท้อนจากประชาชนถึงความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนด้านศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชที่เข้ามามีส่วนร่วมก็จะได้รับประโยชน์ในการสืบสานประเพณีชุมชนและมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชนให้มีความแน่นแฟ้น รวมถึงเป็นการส่งเสริมให้คนในท้องถิ่นมีรู้สึกภูมิใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นของตนเอง **ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล** เป็นไปตามระเบียบที่จะมีต้องมีคณะกรรมติดตามและประเมินผลในเรื่องดำเนินโครงการต่างๆ ของเทศบาล ซึ่งคณะกรรมการเหล่านี้จะทำหน้าที่ในการสอดส่องผลลัพธ์จากการดำเนินงานของโครงการต่างๆ ว่าสำเร็จลุล่วงมากน้อยเพียงใด แล้วจะมีการนำผลสัมฤทธิ์ของโครงการไปประกาศให้ประชาชนรับทราบและนำเสนอต่อสภาเทศบาลต่อไป

ทั้งนี้ การบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมของ**เทศบาลตำบลรือเสาะ** พบว่า เป็นการบริหารจัดการเทศบาลขนาดเล็ก ซึ่งมีรูปแบบการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วม 4 ด้าน ได้แก่ **ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** มีการนำความต้องการของประชาชนที่ได้สะท้อนผ่านการประธานชุมชนเป็นหลัก กล่าวคือ ประธานชุมเป็นเสมือนตัวแทนเสียงสะท้อนของประชาชนในการเข้าประชุมประชุมต่างๆ เพื่อที่จะตัดสินใจในการดำเนินงานของเทศบาลแทนประชาชน **ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน** มีการประสานการดำเนินงานกับประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชน เป็นตัวแทนภาคีเครือข่ายต่างๆ ที่เข้ามาร่วมในการบริหารจัดการ ซึ่งตัวแทนเหล่านี้ถือว่าเป็นเสียงของประชาชนที่จะนำความต้องการของประชาชนส่งต่อมายังเทศบาล ส่วนนี้ถือเป็นการบูรณาการ

โดยใช้ภาคีเครือข่ายในพื้นที่มาร่วมหารือในการบริหารจัดการ **ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์** การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งที่จะได้รับกลับสู่ประชาชนในชุมชนอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาเข้ามายังเทศบาล ปัญหาดังกล่าวก็จะได้รับการแก้ไขปัญหา เช่น ไฟฟ้า ถนน คูระบายน้ำ เป็นต้น ฉะนั้นชุมชนก็จะได้ประโยชน์อย่างมากจากการมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ ที่ร่วมนำเสนอในการแก้ปัญหาให้กับเทศบาล **ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล** มีการสรุปผลการดำเนินงานและทำแบบประเมินเป็นรายโครงการ เช่น โครงการในเรื่องของกองการศึกษา โครงการประเพณีและวัฒนธรรม การจัดงานลอยกระทง ในการการจัดกิจกรรมทุกกิจกรรมที่สำเร็จลุล่วงจะมีการแจกแบบสอบถามเพื่อรับทราบผลสัมฤทธิ์การดำเนินกิจกรรม ในขณะเดียวกันประชาชนส่วนใหญ่จะไม่ค่อยมามีส่วนร่วมในส่วนนี้มากนัก เนื่องจากเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินกิจกรรมทำให้ไม่ได้รับความสนใจและยังเป็นสิ่งที่ไม่ควรละเลยสำหรับท้องถิ่น

5.2 กระบวนการการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

กระบวนการการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมของ**เทศบาลนครยะลา** พบว่า กระบวนการบริหารจัดการมีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน โดยสามารถจำแนกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ **การให้ข้อมูลข่าวสาร** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างมากกับประชาชนในการเข้าถึง รับรู้และรับทราบเรื่องราวผ่านเฟซบุ๊กเทศบาล เว็บไซต์เทศบาล ไลน์เทศบาล ระบบกระจายเสียงตามสาย ป้ายประชาสัมพันธ์ วารสารและเอกสารต่างๆ รวมถึงการลงพื้นที่ในการพบปะประชาชน **การรับฟังความคิดเห็น** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างมากเช่นเดียวกัน ซึ่งประชาชนสามารถแสดงความเห็นผ่านประธานชุมชน การลงพื้นที่รับฟังประชาชน รวมถึงช่องทางเฟซบุ๊กเทศบาล เว็บไซต์เทศบาล ไลน์เทศบาลที่ประชาชนสามารถจะเสนอแนะ ร้องเรียนปัญหาได้ตลอดเวลา **การเข้ามามีบทบาท** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย โดยประชาชนจะมีส่วนร่วมผ่านการจัดเป็นโครงการและกิจกรรม การทำประชาคม การให้บริการประชาชน และการพบปะประชาชน **การสร้างความร่วมมือ** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างมาก ซึ่งชุมชนจะมีการสร้างความร่วมมือในลักษณะกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) กลุ่มอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเด็กและเยาวชน และกลุ่มกีฬาต่างๆ **การเสริมอำนาจแก่ประชาชน** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย โดยเทศบาลให้อำนาจกับชุมชนในการทำแผนพัฒนาชุมชนเอง การประชาคมทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ในส่วนของการตรวจสอบและประเมินจะสามารถเข้าถึงเพียงแค่ตัวแทนประชาชนในการมีส่วนร่วมเท่านั้น

นอกจากนี้ กระบวนการการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมของ**เทศบาลเมืองนราธิวาส** พบว่า กระบวนการบริหารจัดการมีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน โดยสามารถจำแนกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ **การให้ข้อมูลข่าวสาร** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างมาก โดยประชาชนส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านประธานชุมชน รถประชาสัมสัมพันธ์ นิติยสารของเทศบาล สื่อวิทยุเสียงตามสาย รวมถึงเฟซบุ๊กเทศบาล เว็บไซต์เทศบาล ไลน์เทศบาล และแอพพลิเคชั่นเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร **การรับฟังความคิดเห็น** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย โดยส่วนใหญ่จะเป็นการรับฟังความเห็นประชาชนในลักษณะไม่เป็นทางการผ่านการลงพื้นที่ตามร้านน้ำชา การนำเสนอผ่านประธานชุมหรือสมาชิกเทศบาลในเขตรับผิดชอบนั้นๆ **การเข้ามามีบทบาท** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อยเช่นเดียวกัน ด้วยข้อจำกัดด้านเวลาและการทำงานของประชาชนในเขตเมืองทำให้บทบาทการมีส่วนร่วมส่วนใหญ่จะผ่านประธานชุมชนและคณะกรรมในโครงการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นมา **การสร้างความร่วมมือ** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างมาก การกิจกรรมในลักษณะการให้ประชาชนได้มีการออกมาแสดงความร่วมมือกัน ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมด้านวัฒนธรรมและประเพณี

อีกทั้งยังมีกลุ่มอาสาสมัครสาธาณสุขหมู่บ้าน (อสม.) กลุ่มอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มเด็กและเยาวชน และกลุ่มกีฬาต่างๆ ที่เป็นในลักษณะของการบูรณาการร่วมของชุมชน **การเสริมอำนาจแก่ประชาชน** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้าน้อย เพราะส่วนใหญ่จะเป็นการใช้อำนาจผ่านประธานชุมชนในการเข้าไปเป็นตัวแทนประชาชนในการสะท้อนปัญหาต่างๆ ของชุมชน

กระบวนการการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมของ**เทศบาลตำบลรือเสาะ** พบว่า กระบวนการบริหารจัดการมีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน โดยสามารถจำแนกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ **การให้ข้อมูลข่าวสาร** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างมาก ซึ่งส่วนใหญ่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลผ่านเฟซบุ๊กเทศบาล เว็บไซต์เทศบาล ไลน์เทศบาล ป้ายประชาสัมพันธ์ รถประชาสัมสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะประชาชน **การรับฟังความคิดเห็น** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย ซึ่งจะมีการเชิญตัวประประชาชน ประธานชุมชน คณะกรรมการกลุ่มต่างๆ มาร่วมประชุมเพื่อเสนอแนะทิศทางการบริหารจัดการ **การเข้ามามีบทบาท** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างมาก โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมกีฬา ด้านการส่งเสริมอาชีพ รวมถึงด้านการส่งเสริมวิถีพหุวัฒนธรรมที่จะเข้ามามีบทบาทในการจัดกิจจกรรมร่วมกันทุกกิจกรรม **การสร้างความร่วมมือ** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมเป็นปานกลาง ส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะของการทำจิตอาสาในการช่วยเหลือหรือสนับสนุนชุมชนด้วยกันเอง ไม่ว่าจะเป็นการแจกข้าวสาร น้ำดื่ม อาหารแห้ง แก่ผู้ประสบภัยเมื่อมีเหตุภัยพิบัติ **การเสริมอำนาจแก่ประชาชน** เป็นระดับที่เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้าน้อย ในระดับนี้ส่วนใหญจะดำเนินการผ่านประธานชุมชนที่เป็นตัวแทนประชาชนในการเข้าไปร่วมตัดสินใจ เสนอแนะ ประเมินผลการทำงานของเทศบาล

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบและกระบวนการการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

รูปแบบ / กระบวนการ	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์	การมีส่วนร่วมในการประเมินผล
การให้ข้อมูลข่าวสาร	✓	×	×	×
การรับฟังความคิดเห็น	✓	×	×	×
การเข้ามามีบทบาท	×	✓	×	×
การสร้างความร่วมมือ	×	✓	✓	×
การเสริมอำนาจแก่ประชาชน	×	×	×	✓

จากตารางข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่า รูปแบบและกระบวนการการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสัมพันธ์กันในรายละเอียดเชิงเนื้อหาที่ดูเหมือนจะเป็นเรื่องราวเดียวกัน กล่าวคือ **รูปแบบการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** คือกระบวนการให้ข้อมูลข่าวสารและการรับฟังความคิดเห็นที่ถือเป็นช่องทางการตัดสินใจของประชานในเบื้องต้น **รูปแบบการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน** คือกระบวนการเข้ามามีบทบาทและการสร้างความร่วมมือในการดำเนินงานต่างๆ ของคนในท้องถิ่น ในขณะเดียวกัน**รูปแบบการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์** คือกระบวนการสร้างความร่วมมือในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่น และ**รูปแบบของการมีส่วนร่วมในการประเมินผล** คือกระบวนการเสริมอำนาจแก่ประชาชนในการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

6. อภิปรายผล

จากการศึกษาข้างต้น พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีรูปแบบที่หลากหลายขึ้นอยู่กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ในการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพและผลลัพธ์ของการบริหารจัดการท้องถิ่น ดังที่ Cohen and Uphoff (1980) ได้อธิบายถึงความสำคัญของรูปแบบของการมีส่วนร่วมถือเป็นกลไกในการสร้างโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามาร่วมในการขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นด้วยกัน ซึ่งจะส่งผลต่อการได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาท้องถิ่นและเกิดการสำนึกร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกันของประชาชน ทั้งนี้ ได้ปรากฏรูปแบบการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กล่าวคือ **ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน** เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างมาก เพราะส่วนใหญ่จะเป็นการเข้าร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนให้ความสนใจ **ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ**กับ**ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์** เกิดการมีส่วนร่วมที่ปานกลาง เพราะส่วนมากจะเป็นการส่งตัวแทนในการตัดสินใจ ทำให้การบริหารจัดการบางอย่างเกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ไม่ตรงจุด ในขณะที่**ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล** เกิดการมีส่วนร่วมค่อนข้างน้อย เพราะยังขาดการเปิดโอกาสจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและขาดการร่วมมือจากประชาชนในการเข้ามาประเมินผล

นอกจากนี้ กระบวนการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสอดคล้องกับ The International Association for Public Participation IAP2 (2009) ที่ได้กล่าวว่า กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง โดยในการมีส่วนร่วมนั้นจะต้องเปิดให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทุกระดับของกระบวนการการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นอย่างครอบคลุม ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้มีกระบวนการการมีส่วนร่วมเป็นระดับ ได้แก่ **การให้ข้อมูลข่าวสาร** ระดับมาก เพราะมีการเปิดช่องทางหลากหลายในการรับรู้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม **การรับฟังความคิดเห็น** ระดับน้อย เพราะส่วนใหญ่จะเป็นการสะท้อนเรื่องราวผ่านบทบาทตัวแทนประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น **การเข้ามามีบทความ** ระดับปานกลาง เพราะส่วนมากประชาชนจะเป็นการเข้าร่วมขั้นตอนการดำเนินงาน แต่ไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ **การสร้างความร่วมมือ** ระดับมาก เพราะเป็นลักษณะการรวมกลุ่มในการสร้างปฏิสัมพันธ์กันผ่านการทำกิจกรรมในชุมชน **การเสริมอำนาจแก่ประชาชน** ระดับน้อย เพราะบทบาทและอำนาจส่วนใหญ่จะเป็นการรับรองผ่านตัวแทนประชาชน

อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการท้องถิ่นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีปัญหาและข้อจำกัดบางอย่างให้เห็นอยู่บ้าง กล่าวคือ ปัญหาและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและปัจจัยจากภายนอกพื้นที่ที่ส่งผลให้การบริหารจัดการแบบประชาชนมีร่วมร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งเป็นอุปสรรค์ต่อการสร้างสังคมให้เกิดส่วนร่วมให้มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองถูกมองข้ามถึงบทบาทในการจัดการกับปัญหาของท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรวมศูนย์อำนาจและการผูกขาดอำนาจจากส่วนกลางอาจจะทำให้ท้องถิ่นขาดความยืดหยุ่นและความเป็นอิสระในการบริหารจัดการอย่างเต็มที่ รวมถึงการขาดตระหนักรู้ของประชาชนในการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในพื้นสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมในพื้นที่ไม่เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงเป็นอุปสรรค์ต่อกการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการบริหารจัดการท้องถิ่นให้มีคุณภาพ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) รัฐบาลส่วนกลางควรมีการกระจายอำนาจและลดบทบาทการกำกับดูแลต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเกิดความยืดหยุดและความเป็นอิสระในการขับเคลื่อนการดำเนินงานท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) รัฐบาลท้องถิ่นเองควรมีการปลูกฝังและสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมให้กับประชาชนในการตระหนักรู้และการรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนการบริหารจัดการท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีการศึกษาเชิงปริมาณ เพราะบริบทความหลากหลายของคนในพื้นที่ส่งผลต่อเอกภาพในการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระบวนการศึกษาเชิงปริมาณจึงอาจจะทำให้ได้มาซึ่งคำตอบในมุมมองที่เป็นภาพกว้างและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

8. เอกสารอ้างอิง

โกวิทย์ พวงงาม. (2549). *มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์การกระจายอำนาจและการบริการงานท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). *การมีส่วนร่วม : แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

ศุภสวัสดิ์ ชัชวาลย์. (2556). *แนวทางบริหารท้องถิ่นเพื่อแก้ไขความขัดแย้งในจังหวัดชายแดนภาคใต้. ในบุษบง ชัยเจริญวัฒนะ อารีฟีน ดำรงรัศมี และวิปัญจิต เกตุนุติ (บรรณาธิการ), บูรณาการความรู้ ก้าวสู่สันติภาพ (STEPs TO PEACE).* สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สถาบันพระปกเกล้า. (2552). *การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับผู้บริหารท้องถิ่น* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 29 มกราคม 2565, จาก : https://www.kpi.ac.th/media_kpiacth/pdf/M10_485.pdf.

สถาบันพระปกเกล้า. (2553). *ท้องถิ่นร่วมคิดเพื่อคุณภาพชีวิตพี่น้องสามจังหวัดภาคใต้* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2565, จาก : http://www.kpi.ac.th/public/knowledge/book/data/574?page=12.

สิทธิ์ธนัชท์ วารุณสหรัชภณ. (2559). *การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.* ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ. (2560). *นโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2560-2562* [ออนไลน]. ค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2565, จาก : http://planning.pn.psu.ac.th/plan_doc/procedure/docs_procedure/200_1500279226.pdf.

อรทัย ก๊กผล. (2546). *Best practice ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คลังวิชา.

Jackson, P. and Scott, Z. (2008). *Local government in post-conflict environments, United Nations Development Programme. Oslo, Norway*. Retrieved from https://gsdrc.org/document-library/local-government-in-post-conflict-environments/.

Pypers, E. and Bassuday, J. (2016). *Public participation in local government. The Hague, Netherland.* Retrieved from http://www.cplo.org.za/wp-content/uploads/2016/02/BP-421-Public-Participation-In-Local-Government-December2016.pdf.

คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก

THE QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING WORK EFFICIENCY OF OFFICERS IN THE ROYAL HOUSEHOLD

ฉัตรณรงค์ เรืองพุก
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ
E-mail: chatnarong.ruea@northbkk.ac.th
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ ธรรมชาลัย
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ
E-mail: anan.th@northbkk.ac.th
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ
E-mail: sanit.si@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก จำนวน 336 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็กในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเวลาที่ใช้ในงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ข้าราชการพลเรือนในพระองค์

ABSTRACT

The objectives of the study were 1) to study the level of quality of work life and work efficiency of officers in the royal household and 2) to study factors quality of work life affect work efficiency of officers in the royal household. The sample were 336 officers in the royal household, selected by Multistage random sampling. The collecting data used in this study was questionnaire. The statistics used to analyze data including percentage, frequency, mean, standard deviation and Multiple regression analysis.

The results of this study showed that the level of quality of work life of officers in the royal household were at the high level which relevance for the benefit of society was the highest level and the work-life balance was the lowest level. The level of work efficiency of officers in the royal household were at the high level which working hours was the highest level and work quantity was the lowest level. The hypothesis test found that factors of quality of work life affect work efficiency of officers in the royal household with the statistical significance .01.

Keywords: Quality of Work Life, Work Efficiency, Officers in The Royal Household

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานราชการ ข้าราชการได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในสำนักงาน และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้ จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีการทำงานในรูปแบบใหม่เกิดขึ้น คือ การทำงานที่บ้าน หรือการ Work from Home เนื่องจากสถานการ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด - 19 ข้าราชการก็ยังมีแนวโน้มในการใช้เวลาในการทำงานเพิ่มขึ้นมากกว่าเวลาที่ทำงานที่สำนักงาน และการที่จะให้ทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถนั้นมีปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยในด้านผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยภายในปัจจัยภายนอกองค์การที่แต่ละองค์การผู้บริหารแต่ละองค์การจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยปัญหาเหล่านั้น และหาแนวทางแก้ไขให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์การมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ เต็มใจที่จะเสียสละเวลา แรงกาย ความคิดสติปัญญาของตนสนองต่อความต้องการของหน่วยงานนั้น จะต้องมีการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรขององค์การต่างๆ เป็นอย่างมาก การที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) จึงถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการทำงานในปัจจุบัน เนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากในองค์การ อีกทั้งยังเป็นตัวขับเคลื่อนให้ทรัพยากรอื่นในองค์การมีคุณค่าด้วย คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะสามารถสร้างความสุข ความมั่นคง ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและความปรารถนาที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นองค์การจึงควรจัดให้มีสถานที่ในการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานและตอบสนองต่อผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและองค์การ อันเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (สุทธภา รติรัชชานนท์, 2557)

กรมมหาดเล็ก เป็นหน่วยราชการในพระองค์ระดับกรม ที่สังกัดภายใต้สำนักพระราชวังมีหน้าที่เกี่ยวกับการรับใช้ในกิจการส่วนพระองค์ต่างๆ ทุกประเภททั้งในพระราชฐานที่ประทับ และทุกที่ที่เสด็จพระราชดำเนินไป การถวายงานในงานพระราชพิธี งานรัฐพิธี งานพิธีต่างๆ รับผิดชอบในการถวายอารักขาถวายความปลอดภัย การถวายพระเกียรติ และการรักษาความเรียบร้อยทั้งในเขตพระราชฐานและในส่วนของที่ประทับ ดังนั้น กรมมหาดเล็กจึงได้ให้ความสำคัญกับการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ทำงานอย่างมีความสุข โดยมีนโยบายการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรตามสายงาน มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีการจัดการดูแลเรื่องสวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสม มีการปรับเงินเดือนเป็นระยะตามกรอบของการพิจารณาตามระเบียบ และมีการส่งเสริมให้ข้าราชการพลเรือนในพระองค์มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น กรมมหาดเล็กจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้บุคลากรในหน่วยงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก เพื่อจะได้ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสนองต่อภารกิจของหน่วยงานที่หน้าที่ในการถวายงานโดยตรงต่อองค์พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ได้อย่างดี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก

(2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยศึกษาความหมายและองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี (2557: 7) ได้สรุปว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจรู้สึกมีความสุขในการทำงาน มีความมั่นคงในการทำงาน มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเองและทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Walton (1974) (อ้างถึง ทัศนีย์ ชาติไทย, 2559: 11) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าเป็นคุณลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีของบุคคลตามการยอมรับของสังคม ซึ่งประกอบไปด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การดำเนินชีวิตโดยรวมและการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ Huse and Cummings (1985) (อ้างถึง ปาริชาด ผิวผ่อง, 2562: 19 - 20) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ใกล้เคียงกับ Walton (1974) โดยเสนอว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน

ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว และความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม

3.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาความหมายและองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า สมพงศ์ รัตนนุพงศ์ (2559: 18) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทักษะและความสามารถ มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่แน่นอนและชัดเจน ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด มีระเบียบวินัย ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ถูกต้องแม่นยำ มีคุณภาพและได้มาตรฐาน อัครเดช ไม้จันทร์ (2560: 16-17) ได้เสนอแนวคิดของ Harrington Emerson (1931) ที่กล่าวถึงหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principle of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวถึงกันมากในหลัก 12 ประการของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่ง Peterson and Plowman (1989) (อ้างถึง พฤธิสิทธิ์ อุทุม, 2559: 31) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington (1931) โดยได้ตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และค่าใช้จ่าย (Costs)

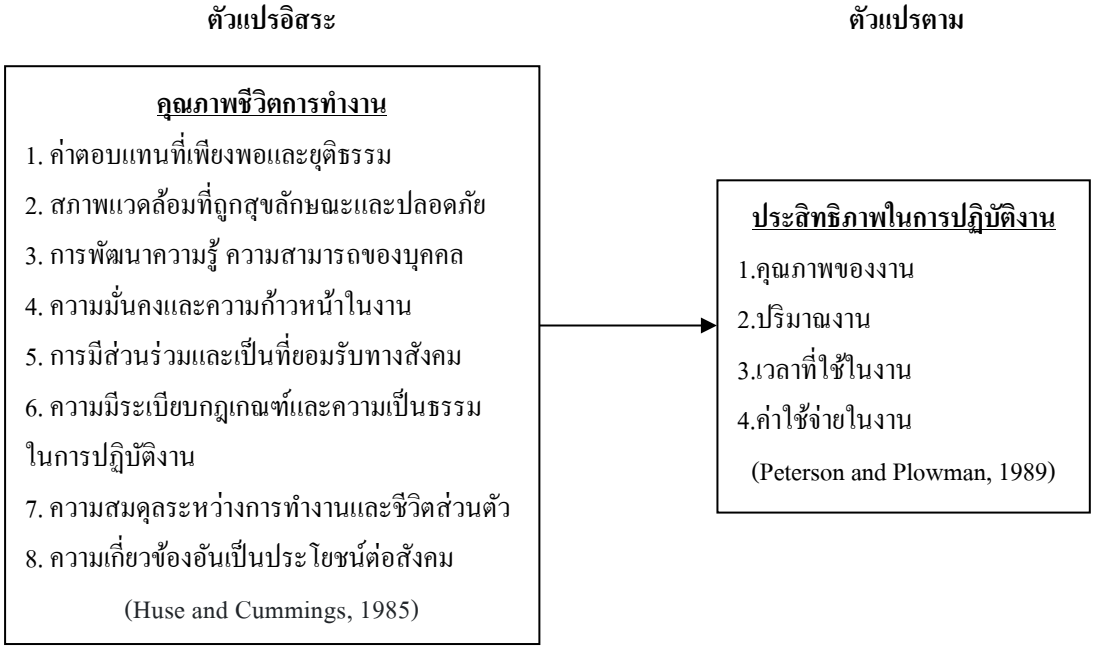
3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และในระดับมาก ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ตามลำดับ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพงาน และปริมาณการผลิต ตามลำดับ ผลทดสอบสมมติฐานปัจจัยในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณการผลิต ด้านคุณภาพ และด้านการทันเวลาในการทำงาน สำหรับระดับการศึกษา และตำแหน่งงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการปริมาณงาน และอายุงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการทันเวลาในการทำงาน

อรวรา กล้าหาญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสมดุลของชีวิตทำงานและครอบครัว ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน ผลการทดสอบสมมิตฐาน พบว่าพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน และพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านความสมดุลของชีวิตทำงานและครอบครัวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่

3.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้สนใจแนวคิด คุณภาพชีวิตการทำงานของ Huse and Cummings (1985) ซึ่งได้ให้คำนิยามของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ไว้ใน 8 มิติด้วยกัน และแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ Peterson and Plowman (1989) ซึ่งเป็นแนวทางในการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สามารถเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณงานที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์การได้ โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ซึ่งได้กำหนดแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยดังภาพ



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.5 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) แบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก สำนักพระราชวัง จำนวน 2,085 คน (บัญชียอดบุคลากรข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก, เมษายน 2565) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น 95 % มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 เท่ากับ 336 คน โดยการสุ่มตัวอย่างได้ใช้

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) โดยในขั้นตอนแรกทำการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportion Sampling) แยกตามหน่วยงานย่อย และในขั้นที่สองทำการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling)

4.3 เครื่องมือวิจัย

(1) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุราชการ ระดับตำแหน่ง

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก จำนวน 40 ข้อ เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก จำนวน 19 ข้อ เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นแบบปลายเปิด

(2) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามแต่ละข้อให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการวิจัย โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถาม ได้ ค่า IOC เท่ากับ 1.00

(3) นำแบบสอบถามฉบับที่ผ่านการตรวจสอบไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากร คือ ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .965

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

(1) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากตำราเอกสารและค้นคว้าจากบทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก

(2) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 336 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

(2.1) ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 336 ชุด

(2.2) ผู้วิจัยทำแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม Google Forms เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งลิ้งค์ (Link) แบบสอบถามผ่านไลน์กลุ่มแต่ละกลุ่มของหน่วยขึ้นตรงของกรมมหาดเล็ก

(2.3) นำแบบสอบถามฉบับที่ได้คำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ มาทำการลงรหัสเพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลทางสถิติ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 336 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 71.4 โดยมีอายุระหว่าง 40-49 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.8 มีสถานภาพสมรสมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 58.6 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.3 มีรายได้ 35,001-45,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.4 มีอายุราชการตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.3 และมีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับ 1–3 มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.2

5.2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.63, S.D. = .679) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = .833) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = .790) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{X}$ = 3.87, S.D. = .751) ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ($\bar{X}$ = 3.62, S.D. = .792) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X}$ = 3.53, S.D. = .926) ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.43, S.D. = .949) ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ($\bar{X}$ = 3.33, S.D. = .873) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\bar{X}$ = 3.28, S.D. = .909) รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.87	.751	มาก
2. สภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	3.96	.790	มาก
3. การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล	3.33	.873	ปานกลาง
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	3.53	.926	มาก
5. การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม	3.62	.792	มาก
6. ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	3.43	.949	มาก
7. ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.28	.909	ปานกลาง
8. ความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.00	.833	มาก
รวม	**3.63**	**.697**	**มาก**

5.3 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็กในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.97, S.D. = .580) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลาที่ใช้ในงาน ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = .589) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่ายในงาน ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = .657) ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}$ = 3.89, S.D. = .689) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X}$ = 3.85, S.D. = .697) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. คุณภาพของงาน	3.89	.689	มาก
2. ปริมาณงาน	3.85	.697	มาก
3. เวลาที่ใช้ในงาน	4.07	.589	มาก
4. ค่าใช้จ่ายในงาน	4.06	.657	มาก
รวม	**3.97**	**.580**	**มาก**

5.4 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก ในด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Beta = .286) ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Beta = .166) ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Beta = .143) และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Beta = -.126) ร่วมกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก ที่ร้อยละ 45.70 (Adjusted R^2 = .457) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ร่วมกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมในทิศทางเดียวกัน และปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมในทิศทางตรงกันข้าม รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณรายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม

ตัวแบบ (Model)	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม				
	B	SE(b)	Beta	t	P-Value
ค่าคงที่ (Constant)	1.968	.154		12.811**	.000
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-.097	.044	-.126	-2.186*	.030
2. สภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	.105	.045	.143	2.348*	.019
3. การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล	.027	.057	.040	.462	.644
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	.079	.059	.127	1.353	.177
5. การมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม	.107	.056	.146	1.920	.056
6. ความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	.017	.056	.028	.302	.763
7. ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว	.106	.036	.166	2.946**	.003
8. ความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.199	.037	.286	5.356**	.000
R	R^2	Adjusted R^2	SE(est.)	F	P-Value
.686	.470	.457	.42699	36.283**	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. อภิปรายผล

6.1 จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ ชัยกิจอุรา (2560) ที่พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล และด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง สามารถสรุปได้ว่า กรมมหาดเล็ก มีการบริหารจัดการในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี โดยข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็กตระหนักดีว่า หน่วยงานเป็นหน่วยราชการในพระองค์ที่มีหน้าที่สำคัญในการถวายงานพระบรมวงศานุวงศ์ สนองใต้เบื้องพระยุคลบาทในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนและสังคม จึงเป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคมทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานมีความภาคภูมิใจ อีกทั้งยังมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ มีค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งเป็นไปตามกฎเกฑณ์ ระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานที่กำหนด นอกจากนี้ กรมมหาดเล็กซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้สำนักพระราชวังก็มีการดูแลขวัญกำลังใจของบุคลากรภายในหน่วยงาน มีสวัสดิการที่พักอาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร เงินกู้ยืมช่วยเหลือฉุกเฉิน จึงส่งผลให้มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

6.2 จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน และด้านค่าใช้จ่ายในงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรา กล้าหาญ (2563) ที่พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถสรุปได้ว่า กรมมหาดเล็ก มีการบริหารจัดการงานที่ดี มีประสิทธิภาพจากการมีผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีผลการปฏิบัติงานที่มีความประณีต เรียบร้อย ถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ บุคลากรมีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อการบริหารปริมาณงานให้อยู่ในความเหมาะสม และหน่วยงานมีกระบวนการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำให้มีปริมาณงานที่เหมาะสมเกิดประสิทธิภาพ ในเรื่องเวลาบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการหรือที่หน่วยงานกำหนดภายใต้ทรัพยากรและงบประมาณของหน่วยงานที่มีอยู่อย่างจำกัด

6.3 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ วัชรพล เจริญเวช (2561) ที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของคนประจำเรือขนส่งน้ำมันในประเทศไทย และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความเกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมในทิศทางตรงกันข้าม จากการศึกษา พบว่า กรมมหาดเล็กมีค่าตอบแทนเงินเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน มีสวัสดิการต่าง ๆ ที่ดีแต่อาจยังไม่ครอบคลุมทุกคน และปัจจุบันเป็นช่วงของการปรับโครงสร้างองค์การ ทำให้ยังมีบุคลากรที่ยังไม่ได้ลงตำแหน่งงานในโครงสร้างของหน่วยงานใหม่ ทำบุคคลเหล่านั้นยังไม่มีภาระงานที่เด่นชัด มีงานเฉพาะที่

ผู้บังคับบัญชามอบหมายหน้าที่เท่านั้น ทำให้ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางตรงกันข้าม และปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านการมีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับทางสังคม และด้านความมีระเบียบกฎเกณฑ์และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม แสดงให้เห็นว่า กรมมหาดเล็กมีการบริหารจัดการองค์กรที่ดี มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี อันเป็นผลมาจากการที่มีสถานที่ทำงานทุกหน่วยงานในสังกัดอยู่ภายในเขตพระราชฐาน การทำงานที่ให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวของบุคลากรในหน่วยงาน การทำงานมีกำหนดเวลาทำงานที่แน่นอนทำให้สามารถจัดเวลาการทำงานและภาระหน้าที่ในครอบครัวได้อย่างเหมาะสม มีเวลาสำหรับการพักผ่อน การออกกำลังกาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าถ้าหากข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็กทุกคนมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ผู้บังคับบัญชาควรเน้นเรื่องจัดการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน ไม่ให้กระทบต่อการดำเนินชีวิตที่จะนำไปสู่ปัญหาครอบครัว ปัญหาสุขภาพและจิตใจได้ โดยการให้บุคลากรในหน่วยงานมีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีการจัดกิจกรรมกีฬาสานสัมพันธ์ในหน่วยงาน เพื่อให้ผ่อนคลายความเหนื่อยล้าจากงานที่ทำ และส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้บุคลากรมีการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ สนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติม เช่น การจัดการอบรม การสัมมนาองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน การมีหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน หลักสูตรเลื่อนฐานะของบุคลากร เป็นต้น

(2) จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพของงานที่ได้มา มีปริมาณงานที่มากเกินอัตรากำลังของบุคลากร ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาปรับกำลังพลในหน่วยงานให้สอดคล้องกับปริมาณงาน มีการมอบหมายงานอย่างทั่วถึงเหมาะสม และมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากรแต่ละคน

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยขยายขอบเขตการศึกษาทางด้านประชากรให้ครอบคลุมทั้งสำนักพระราชวัง เพื่อให้ได้ผลการศึกษาในภาพรวมทั้งหน่วยราชการ นำมาเป็นข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงของหน่วยงาน นำไปใช้ประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในพระองค์ทั้งสำนักพระราชวังได้

(2) ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาในส่วนของผู้บังคับบัญชา แยกจากกันกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตของทั้ง 2 ส่วน และสามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงการบริหารงานบูรณาการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

(3) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ความเครียด ความผูกพัน แรงจูงใจ ภาระหนี้สิน เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาแก้ไขปัญหาให้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรสังกัดกรมมหาดเล็ก ที่ให้ความกรุณาในการเก็บข้อมูลการวิจัยและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ ธรรมชาลัย อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำพร้อมทั้งตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ และสุดท้ายขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัว ที่คอยให้กำลังใจสนับสนุน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและปรารถนาดีต่อผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณคณาจารย์และเพื่อนร่วมชั้นเรียนหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบพระคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

9. เอกสารอ้างอิง

กิติคุณ ซื่อสัตย์ดี. (2557). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลข สังกัดสานักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2560). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม. *รายงานการวิจัยวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ปาริชาด ผิวผ่อง. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองทะเบียนพล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (วิชารัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พฤธิสิทธิ์ อุทุม. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (วิชาการบริหารทั่วไป). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัชรพล เจริญเวช. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของคนประจำเรือขนส่งน้ำมันในประเทศไทย. *วารสารทางวิชาการ*, 11(2), 2677-2693.

สมพงศ์ รัตนนุพงศ์. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM*. ปริญญาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต (วิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุทธภา รติรัชชานนท์. (2557). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

อรวรา กล้าหาญ. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. *บทความทางวิชาการคณะบริหารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา.* ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Huse, E.F.; and Cummings, T.G. (1985). *Organization Development and Change*. 3rd. ed., Minnesota: West Publishing.

Peterson, E.; and Plowman, G. E. (1989). *Business organization and management*. Illinois: Irwin

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

GUIDELINES FOR IMPROVING OPERATIONAL COMPETENCE OF THE IMMIGRATION POLICE OFFICER

พรพรรษ ศรีศศลักษณ์

สาขาวิชาการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

E-mail: pp5845@hotmail.com

ณัฐภัสสร ธนาบวรพาณิชย์

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

E-mail: nutpatsorn.ta@northbkk.ac.th

อนันต์ ธรรมชาลัย

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

E-mail: anan.th@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองตามคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวนทั้งสิ้น 386 คน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติการ โดยเลือกจากข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่รับราชการอยู่ในกองบัญชาการตรวจคนเข้าเมือง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่มีเพศแตกต่างกันมีสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้ร้อยละ 30.30 (Adjusted $R^2 = 0.303$) โดยรวมและด้านการประเมินผลและการนำวิธีการและเทคนิคมาดำเนินการ โดยรวมอย่างมีนัยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยรวมและด้าน การวางแผน โดยรวมอย่างมีนัยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การพัฒนาสมรรถนะ, การปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

ABSTRACT

The objectives of this research were to: 1) compare the difference of the operational competence of the immigration officers with different characteristics, and 2) study the human resource development factors affecting the operational competence of the immigration officers. The samples used in the research were 386 personnel, consisting of operators selected from the commissioned police officers and the civil servants working in the Immigration Headquarters. The data were analyzed by using descriptive statistics, One-way ANOVA, and multiple regression analysis. The results of the study were as follows: 1) the operational competence of immigration officers with different gender was overall not different, whereas the operational competence of those with different level of education, level of rank, position, and duration of work was different in overall and in each aspect was different with statistical significance at the .05 level, and 2) human resource development factors accounted for 30.30 percent of the change in the operation of immigration officers (Adjusted R^2 = 0.303), affecting the operational performance of immigration officers with statistical significance at the .01 level.

Keywords: Competence Development, Operation, Immigration Officers

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง มีภารกิจในการตรวจบุคคลและพาหนะที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักรเปรียบเสมือนประตูของประเทศ รวมทั้งให้บริการคนต่างด้าวขณะพำนักอยู่และเป็นแนวหน้าในการรักษาความมั่นงของประเทศโดยเป็นหน่วงงานที่มีภารกิจสำคัญทั้งงานด้านการให้การบริหารในการเดินทางข้ามแดนและการรักษาความมั่นคงของประเทศในการสกัดกั้นบุคคลต้องห้ามหรือไม่พึงประสงค์มิให้เดินทางเข้าในหรือออกไปนอกราชอาณาจักรได้ รวมทั้งป้องกันภัยคุกคามต่อความมั่นคงในรูปต่างๆ (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2558) ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2557 ถึง 30 กันยายน 2558) เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองได้ทำการตรวจบุคคลที่เดินทางเข้ามาในและออกไปนอกราชอาณาจักรจำนวน 100,357.834 คน (คนไทย 26,962,551 คน และคนต่างชาติ 76,394,834 คน) จากข้อมูลดังกล่าวทำให้สรุปได้ว่า การเดินทางเข้าออกประเทศในยุคปัจจุบันมักนิยมใช้บริการจากสายการบินมากขึ้น เนื่องจากมีสายการบินที่แข่งขันให้บริการจำนวนมากขึ้นอีกทั้งมีเส้นทางการบริการให้เพิ่มมากขึ้นและราคาค่าโดยสารไม่แพงเกินไปเมื่อเทียบกับความคุ้มค่า จึงทำให้ท่าอากาศยานต่างๆ ต้องรองรับผู้มาใช้บริการจำนวนมาก จากการศึกษากับสภาพปัญหาให้บริการในความรับผิดชอบของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง พบว่ามีหลายข้อมูลจากประการที่สำคัญได้แก่ ปัญหาด้านการควบคุมและการตรวจสอบให้บริการประชาชนที่มีเป้าหมายเพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยของประเทศ ซึ่งผ่านมาไม่สามารถนำรายชื่อบุคคลต้องห้ามเดินทางเข้าและออกราชอาณาจักรลงในฐานข้อมูลตรวจสอบบุคคลต้องห้ามในทันที ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่มีการมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอนุญาตการอนุมัติหรือการปฏิบัติงานอื่นใดให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่น้อยเกินไป จึงทำให้การปฏิบัติในการให้บริการมีความล่าช้า มีปัญหาด้านการอำนวยความสะดวก โดยไม่มีการจัดให้มีระบบหรือเครือข่ายสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้บริการประชาชนให้เพียงพอ เป็นต้น (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2564) สำนักงานตำรวจแห่งชาติ)

การขับเคลื่อนของการดำเนินงานตามโนบายของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและสิ่งที่จำเป็นและเร่งด่วน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานไหนในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติก็คือ การให้บริการประชาชนโดยเฉพาะ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองที่จะต้องคอยดูแลผู้เดินทางเข้ามาและออกจากราชอาณาจักรให้มีความสะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนให้มากที่สุด เพราะประชาชนที่เข้ามาใช้บริการไม่คุ้นเคยกับกฎระเบียบ และการปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่จุดนั้นนั้น ตรงนี้จะต้องมีการกำหนดขั้นตอนให้น้อยที่สุด ในส่วนของข้าราชการตำรวจและในหน่วยงานนั้นจะต้องมีการเชื่อมโยงของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และชัดเจนทั่วโลก ให้เป็นระบบนานาชาติได้ สามารถที่จะตรวจสอบประวัติได้อย่างของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองการเช็คประวัติ blacklist ก็ควรจะมีการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายทั่วโลก ไม่ใช่เฉพาะแค่ในประเทศไทย หรือตามด่านต่างๆ ของประเทศไทยเท่านั้น แต่จะต้องสามารถตรวจสอบได้ว่ามาจากแหล่งไหนบ้าง ดังนั้นการศึกษาหรือการให้ความรู้แก่ข้าราชการตำรวจ ก็จะต้อง มีอย่างต่อเนื่อง แล้วจะต้องมีการเก็บรูปแบบของอาชญากรรมนั้นๆ เพื่อมาเล่าประสบการณ์ให้แก่ข้าราชการตำรวจคนอื่นๆ ด้วย ในเรื่องเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง มีสาเหตุมาจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานเดิมเป็นระยะเวลานาน เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขาดการตระหนักรู้ รับรู้การเปลี่ยนแปลง และจำเป็นต้องเปลี่ยนวิธีคิดในการทำงานว่าการทำงานแบบเดิมๆ ไม่สอดรับกับความคาดหวังของประชาชน ในส่วนของสภาพแวดล้อมไม่เอื้อต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นอาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ยานพานหนะยังล้าสมัยและสิ่งที่จำเป็นที่สุด คือ งบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาบุคลากรจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยปัจจัยนี้หากขาด ซึ่งงบประมาณ ก็เป็นการยากที่จะพัฒนาให้สมบูรณ์แบบ จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าสภาพและปัญหาการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ตามคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เนื่องจากผลการดำเนินงานขององค์การปัจจุบันมีปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และเสนอแนวการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง(ยุทธศาสตร์การบริหารงานบุคคลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม., 2565)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ตามคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

2) เพื่อศึกษาปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ดีลาฮาเย (Delahaye, 2000 : 2005) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง เป็นส่วนที่แยกไม่ออกจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์และยังเกี่ยวข้องกับการบริหารความหลากหลายการสร้างความรู้ใหม่ๆ การบริหารสมัยใหม่การเรียนรู้ ของผู้ใหญ่สร้างหุ้นส่วนการเรียนรู้และการเรียนรู้ในงาน

กระบวนการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เฮอร์เบิร์ต จี ฮีนีแมน และคณะ (Herbert G. Heneman et al. 1980) ได้เสนอกระบวนการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในฐานะที่เป็นบุคลากรขององค์การไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การระบุความต้องการ หมายถึง การระบุปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริงกับ ผลการปฏิบัติงานที่องค์องค์การต้องการ อันเนื่องจากมาจากทรัพยากรมนุษย์ขาดความรู้ความสามารถ และบ่อยครั้งเกิดจากทรัพยากรมนุษย์ตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสภาวะแวดล้อมไม่ทัน เพราะไม่ได้มีการพัฒนาในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ปัญหานี้มีความสำคัญต่อองค์การที่สามารถแก้ไขได้โดยการให้การศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนา ทั้งที่เป็นการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ โดยองค์การ และการสนับสนุนให้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2. การวางแผน หมายถึง การกำหนดแผนกลยุทธ์ให้สนองตอบต่อความต้องการให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ภายใต้ทรัพยากร เงินทุน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี ขั้นตอนการจัดสรรค์ในการกำหนดแผนกลยุทธ์จะเริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการ เพื่อลำดับความจำเป็นของความต้องการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขั้นต่อมา ก็จัดสรรทรัพยากรให้แต่ละโครงการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามลำดับ ขั้นสุดท้ายจึงเป็นการบูรณาการโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ เข้าด้วยกันให้เป็นแผนดำเนินการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเชื่อมโยงกัน

3. การคัดเลือก การออกแบบและดำเนินการ หมายถึง การคัดเลือกและออกแบบโครงการพัฒนาทรัพยากร ซึ่งต้องเริ่มจากการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยวัตถุประสงค์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกได้เป็นหลายลักษณะ ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์การเรียนรู้ 2) วัตถุประสงค์ด้านทัศนคตติเมื่อพัฒนาแล้วมีทัศนคติอย่างไรต่องานและองค์การ 3) วัตถุประสงค์ด้านทักษะเมื่อพัฒนาและมีทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างไร 4) วัตถุประสงค์ด้านพฤติกรรมการทำงาน คือมีพฤติกรรมอย่างไรในการทำงาน และ 5) วัตถุประสงค์ด้านผลที่องค์การจะได้รับ เพื่อให้บังเกิดอะไรกับองค์การ

4. การประเมินผล หมายถึง ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็คือ การประเมินผลซึ่งสามารถกระทำได้ใน 2 ระดับ ระดับแรก คือ การพิจารณาการดำเนินการตามโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แต่ละโครงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ ซึ่งเป็นการประเมินทันทีหลังการพัฒนา ระดับที่สองเป็นการพิจารณาถึงปะรสิทธิภาพและประสิทธิผลของความพยายามในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดว่าสนองต่อความต้องการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การหรือไม่ เป็นการประเมินการปฏิบัติงานของทรัพยากรว่าได้นำสิ่งที่ได้รับการพัฒนาใช้ได้ตรงตามความต้องการหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามความต้องการมีการปรับปรุง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิรักษ์ เพิ่มชัย (2563) ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 6 ด้านเท่ากับ 0.812 ประสิทธิภาพในการทำนายคิดเป็น ร้อยละ 66.00 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย เท่ากับ 0.119

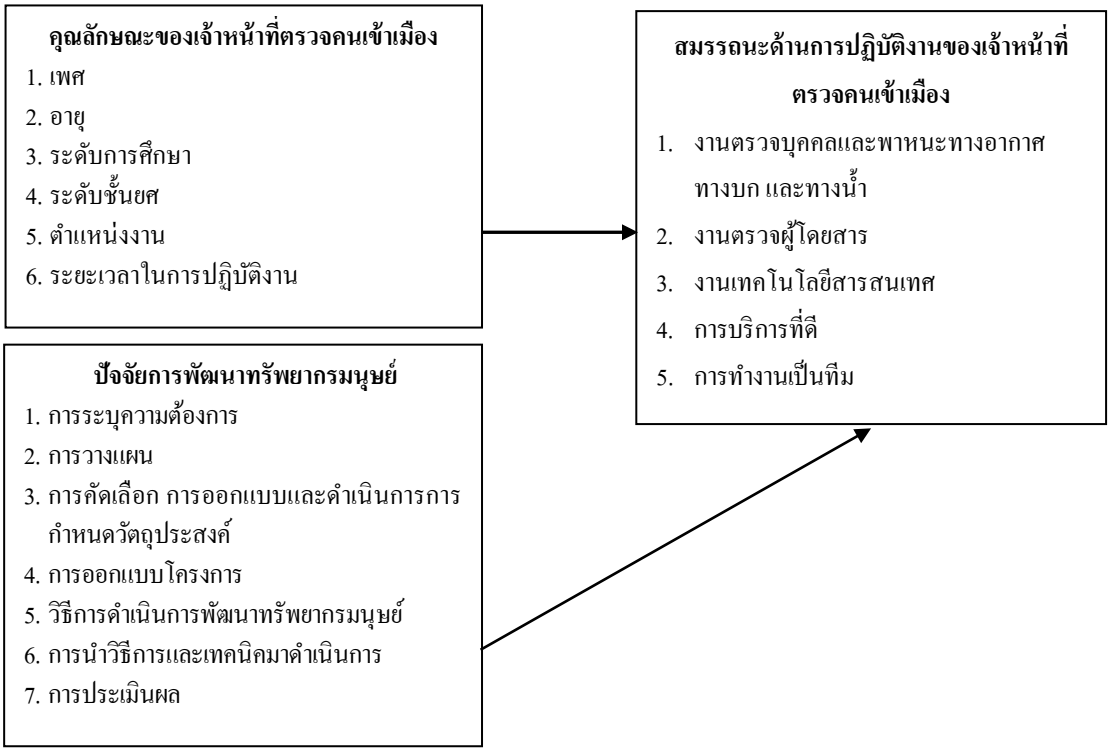
อุเทน รวมสุข (2563) ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาระดับชั้นยศและอายุราชการแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมี นัยสสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุชาติ ตรีไชย (2562) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 2 แตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตสถานะทางอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการ บริหารงาน สภาพการทำงาน ความมันคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ธรรม์มยุรา สุรัติสุพพัต (2562) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการควบคุมพรมแดน มีสองประเด็น 1. ปัญหาการรับรู้ของสังคมและของผู้กำหนดนโยบาย และ 2. ปัญหาในระบบการบริหารจัดการชายแดน เช่น ระเบียบกฎหมายของประเทศเพื่อนบ้าน ระบบการบริหารจัดการข้อมูลขาดการเชื่อมโยงข้อมูล ปัญหาโครงสร้างทางกายภาพของอาคารจุดตรวจเป็นอุสรรคต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานไอซี คิว นอกจากนี้ยังพบปัจจัยภายนอกประเทศ เช่น สถานการณ์ความมั่นคงระหว่างประเทศ สภาพแวดล้อมของประเทศเพื่อนบ้าน และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการเกิดภัยคุกคามข้ามชาติ และปัจจัยภายในประเทศ เช่น การรับรู้ของสาธารณชนต่อนโยบายงานตรวจคนเข้าเมือง ระบบการบริหารบุคคลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและยุทธศาสตร์ นโยบายของกระทรวงอื่น ๆ มีผลต่อนโยบายงานตรวจคนเข้าเมืองและระบบปฏิบัติการมาตรการรักษาความมันคงชายแดนทางบกของประเทศไทย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ได้กระทำโดยอาศัยแนวคิดโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามแนวคิดของเฮอร์เบิร์ต จี ฮีนีแมน และคณะ (Herbert G. Heneman et al. 1980) ส่วนสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ตามแนวคิดของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง “รูปแบบมาตรฐานการปฏิบัติ (Standrd Operating Procedures : SOP) ภายใต้ New Normal” และ (ยุทธศาสตร์การบริหารงานบุคคลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม., 2565) รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อหาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองโดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ ดังแสดงในภาพประกอบ 1

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

1) สมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองแตกต่างตามคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

2) ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนในการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติการ โดยเลือกจากข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวนที่รับราชการอยู่ในกองบัญชาการตรวจคนเข้าเมืองในปี 2565 แยกเป็นชั้นประทวน 4,675 นาย ชั้นสัญญาบัตร 2,084 นาย รวมทั้งสิ้น 6,763 นาย (สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนผู้ปฏิบัติการ โดยเลือกจากข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและสัญญาบัตรที่รับราชการอยู่ในกองบัญชาการตรวจคนเข้าเมือง โดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 386 คน

4.3 เครื่องมือวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ประกอบไปด้วย 1 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถาม

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจัดเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กับสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยใช้สถิติ F-test

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

5. ผลการวิจัย

ตาราง 1 เปรียบเทียบความคิดเห็นสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองตามคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง จำแนกตามเพศของผู้ให้ข้อมูล

สมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง	ชาย (n = 270)		หญิง (n = 116)		t	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. งานตรวจบุคคลและพาหนะทางอากาศทางบกและทางน้ำ	4.26	0.520	4.11	0.544	-.129*	.011
2. งานตรวจผู้โดยสาร	4.27	0.496	4.29	0.571	.018	.726
3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.28	0.518	4.26	0.516	-.016	.758
4. การบริการที่ดี	4.34	0.495	4.28	0.541	-.054	.292
5. การทำงานเป็นทีม	3.76	0.655	3.86	0.692	.071	.164
สมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองโดยรวม	4.18	0.304	4.16	0.367	-.029	.565

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 1 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่มีเพศแตกต่างกันมีสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	SE	Beta	t	p-value
(ค่าคงที่)	2.167	.180		12.041**	.000
การระบุความต้องการ	.018	.032	.029	.544	.586
การวางแผน	.098	.040	.176	2.485*	.013
การคัดเลือก การออกแบบและดำเนินการ การกำหนดวัตถุประสงค์	-.053	.040	-.114	-1.325	.186
การออกแบบโครงการ	-.091	.048	-.180	-1.917	.056
วิธีการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	.007	.057	.010	.117	.907
การนำวิธีการและเทคนิคมาดำเนินการ	.112	.043	.152	2.642**	.009
การประเมินผล	.380	.036	.492	10.516**	.000
R	R^2	Adjusted R^2	SE (est.)	F	p-value
.562	.316	.303	. 27057	24.965**	.000

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยรวม ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในการระบุความต้องการ การวางแผน การคัดเลือก การออกแบบและดำเนินการการกำหนดวัตถุประสงค์ การออกแบบโครงการ วิธีการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การนำวิธีการและเทคนิคมาดำเนินการ และการประเมินผล ร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยรวมได้ร้อยละ 30.30 (Adjusted R2 = 0.303) โดยพบว่า ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยรวมและด้านการประเมินผล และการนำวิธีการและเทคนิคมาดำเนินการ โดยรวมอย่างมีนัยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยรวมและด้าน การวางแผน โดยรวม อย่างมีนัยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. อภิปรายผล

1) สรุปผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองแยกตามคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองของผู้ให้ข้อมูล พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง ที่มีเพศแตกต่างกันมีสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานโดยภาพรวม

และรายด้านแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ก้องปิติ อ่อนมาก (2563) ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานส่งผลต่อปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน อาชญากรรมของข้าราชการตำรวจแตกต่างกัน ส่วนในด้านอายุ ระดับการศึกษา ชั้นยศ ตำแหน่ง เงินเดือนและเงินเพิ่มพิเศษ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุเทน รวมสุข (2563) ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษา ระดับชั้นยศและอายุราชการแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมี นัยสสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05สอดคล้องกับงานวิจัยของ สัญญา เกษสุริยงค์ (2560) ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ

2) ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในการระบุความต้องการ การวางแผน การคัดเลือก การออกแบบและดำเนินการการกำหนดวัตถุประสงค์ การออกแบบโครงการ วิธีการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การนำวิธีการและเทคนิคมาดำเนินการ และการประเมินผล ร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยรวมได้ร้อยละ 30.30 (Adjusted R^2 = 0.303) โดยพบว่า ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยรวมและด้านการประเมินผล และการนำวิธีการและเทคนิคมาดำเนินการ โดยรวมอย่างมีนัยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง โดยรวมและด้าน การวางแผน โดยรวม อย่างมีนัยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรักษ์ เพิ่มชัย (2563) รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 6 ด้านเท่ากับ 0.812 ประสิทธิภาพในการทำนายคิดเป็น ร้อยละ 66.00 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย เท่ากับ 0.119 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ ตรีไชย (2562) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธรภาค 2 แตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตสถานะทางอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายที่มุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงหลังจากเจ้าหน้าที่ได้ ไปฝึกอบรม

2) สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรกำหนดแนวทางหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นรูปธรรมควรมีการจัดตั้งระบบหลังบ้านออนไลน์ เพื่อ เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนปรึกษาปัญหากับผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีการระบุตัวตน

7.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนควรให้ความสำคัญในการดำเนินงานการพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มีการติดตามผลมีการจัดสรรงบประมาณให้มีความเหมาะสมทั้งในด้านการฝึกอบรมศึกษาดูงานและจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้เพื่อการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติเป็นหลักรวมถึงมีการกระจายงบประมาณที่มีความเป็นธรรม

2) สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้แก่ 1) การระบุความต้องการ 2) การวางแผน 3) การคัดเลือกการออกแบบและดำเนินการ 4)การประเมินผล

7.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การพัฒนาความรู้ความสามารถ ผู้บังคับบัญชาเป็นกลไกสำคัญของความสำเร็จในการพัฒนาด้านนี้ควรประพฤติตัวเป็นแบบอย่างของการพัฒนาตนเอง มีการเรียนรู้ตลอดเวลาและมีความเข้าใจบริบทของสภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลง ให้การสนับสนุนงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอในการพัฒนาความรู้ความสามารถแก่บุคลากรในหน่วยงาน

2) การฝึกอบรมและพัฒนา ควรจัดการฝึกอบรมตามความต้องการของบุคลากร สอดคล้องกับทักษะความความรู้ความสามารถที่บุคลากรมีอยู่ หน่วยงานควรมีการจัดแผนการอบรมเพื่อพัฒนาอย่างเป็นระบบ มีการปฏิบัติตามวงรอบชัดเจน

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.ณัฐภัสสร ธนาบวรพาณิชย์ และ อนันต์ ธรรมชาลัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ในการให้คำปรึกษา แนะนำในการจัดทำวิทยานิพนธ์ทุกขั้นตอน พร้อมทั้งตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

9. เอกสารอ้างอิง

ก้องปิติ อ่อนมาก . (2563). การปฏิบัติงานด้านการป้องกันอาชญากรรมตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, *5*(3), 418-430.

ธีร์รัฐ ทิพย์นพนนท์ .(2560). กลยุทธ์การสร้างความร่วมมือของภาคประชาชนกับตำรวจในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.*วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, *7*(3):64-75.

วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2564). *สำนักงานตำรวจแห่งชาติ* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 เดือน กันยายน 2565, จาก: https://th.wikipedia.org/wiki

สัญญา เกษสุริยงค์ .(2560). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจสายตรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.(2558). *ตัวชี้วัดและเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการและภารกิจหลัก* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 เดือน กันยายน 2565,จาก: https://www.immigration.go.th/?page_id=3310.

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2565). *ยุทธศาสตร์การบริหารงานบุคคลของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สตม., 2565)* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 เดือน กันยายน 2565,จาก: https://www.immigration.go.th/?page_id=1430.

สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. (2565). *ฝ่ายกำลังพล กองบัญชาการตรวจคนเข้าเมืองปี 2565* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 เดือน กันยายน 2565,จาก: https://division4.immigration.go.th/.

สุชาติ ตรีไชย. (2562). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภูธร ภาค 2.* วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อภิรักษ์ เพิ่มชัย. (2563). *รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

อุเทน รวมสุข. (2563). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล.*วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Delahaye, B. L. (2000 : 2005). *Human resource development: principles and practice*. Singapore: John Wiley& Sons Australiia, Ltd.

Herbert G. Heneman et al. (1980). *Personnel/Human Resource Management*. Illinois : Richard D Irwin.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis. 3rd Ed*. New York: Harper and Row Publications.

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

THE COMPETENCY OF STAFF'S PERFORMANCE IN NAKHON SI THAMMARAT CITY MUNICIPALITY, MUANG DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

รัตนาภรณ์ ชำนาญกิจ, ศุภาวรรณ สุวรรณปาน, ผศ.สาวิมล รอดเจริญ,
พิมพ์ลภัส จิตต์ธรรม, สุนา ผาด่านแก้ว, ธารินี จริยาปยุกต์เลิศ และ ดร.อุมาพร กาญจนคลอด
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
E-mail: jaaooka@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช และ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า 1. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช บุคลากรมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และมีทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยสมรรถนะ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการเป็นเลิศ และด้านการทำงานเป็นทีม 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่งผลมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านทักษะ ส่วนปัจจัยด้านความรู้ส่งผลน้อยที่สุด และ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลสมรรถนะในการปฏิบัติงานกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะมีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: สมรรถนะในการปฏิบัติงาน บุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ

ABSTRACT

The goals of this research were: 1. To study the competency of staff's performance in the Nakhon Si Thammarat City Municipality; 2. To study the factors influencing that performance competency; and 3. To study

the relationship between the variables influencing that performance competency and the level of competency of staff's performance in Muang District, Nakhon Si Thammarat Province, Nakhon Si Thammarat City Municipality. The results of the study showed that 1. The competency of staff's performance in Nakhon Si Thammarat City Municipality, Muang District, Nakhon Si Thammarat Province. Staff have a regular assessment of their performance competency and have the skills necessary to perform the task based on the competence in 5 areas, including the aspect of achievement. Adherence to correctness and ethical understanding of organization and work system, service is excellent and teamwork 2. The factors affecting the competency of staff's performance in Nakhon Si Thammarat City Municipality, Muang District, Nakhon Si Thammarat Province. Overall, is at a high level. When considering each aspect, it was found that the attribute factor had the most impact, followed by the skill factor. The knowledge factor had the least effect and 3. The relationship between the factors affecting the performance and the level of competency of staff in Nakhon Si Thammarat Municipality, Muang District, Nakhon Si Thammarat Province found that the knowledge, skill, and characteristics were related to the level of performance competency of personnel in Nakhon Si Thammarat City Municipality, Muang District, Nakhon Si Thammarat Province. Overall, it is moderate.

Keywords: Performance, Competency, Staff in The Nakhon Si Thammarat City Municipality, Knowledge, Skill, Attribute

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากร เป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์คือปัจจัยสำคัญรวมถึงเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดอย่างหนึ่งที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ตลอดจนเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ และการส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มขีดความสามารถตลอดจนพัฒนาทักษะที่ส่งผลต่อการมีสมรรถนะยอดเยี่ยมขึ้น ย่อมทำให้บุคลากรเติบโตอย่างมีศักยภาพ และที่สำคัญจะส่งผลให้องค์กรพัฒนาศักยภาพของตนให้สูงขึ้นได้เช่นกัน นั่นเป็นผลลัพธ์ของการพัฒนาสมรรถนะอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสมรรถนะมีประโยชน์หลายด้านโดยเฉพาะประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (ธาดา รัชกิจ, 2562)โดยคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ 5 สมรรถนะหลัก ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริการเป็นเลิศ และ การทำงานเป็นทีม (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2558 : 7)

เทศบาลนครนครศรีธรรมราชเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เกิดขึ้นภายในชุมชนตามประกาศพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ซึ่งการบริหารงานของเทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของ ประชาชนและตอบสนองภารกิจของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริหารงานโดยใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เป็นเทศบาลที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือระหว่างเทศบาลกับภาคประชาชน ภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชนในเขตเทศบาลและกลุ่มมีองค์กรต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่เขต เทศบาลร่วมกัน พัฒนาการบริหารจัดการของ

เทศบาล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งพัฒนาโปรแกรมออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของเทศบาลได้อย่างทันทีและทุกเวลา และส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ และจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรอย่างเหมาะสม ให้มีขวัญกำลังใจ พร้อมปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน (เทศบาลนครนครศรีธรรมราช, 2564)

ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนสรรถนะในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

(2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

(3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะ และศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการเป็นเลิศ และด้านการทำงานเป็นทีม โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

David C. McClelland (1970 อ้างถึงใน ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2558) สมรรถนะ (Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2558) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์การ กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น

จิรพรรณ หิรัญวรเสฏฐ์ (2555: 19) กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ความรู้(Knowledge)ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ที่แสดงออกทั้งวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ของแต่ละบุคคลในหน้าที่รับผิดชอบให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถสังเกต วัด ประเมิน และพัฒนาได้ส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (อ้างถึงใน วิเชษฐ์ พลายมาศ, 2560) สมรรถนะในความหมายของวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติวิชาชีพ ด้วยการบูรณาการความรู้ ทักษะ และเจตคติของวิชาชีพ ให้ได้ผลลัพธ์ของงานที่ดี มีความรับผิดชอบต่อผลงาน ตามบทบาท ตามหน้าที่ และตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลที่เกิดจากความรู้เจตคติหรือคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลอันเป็นปัจจัยสำคัญ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์การ

องค์ประกอบของสมรรถนะ

คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (กถ.) (2558 : 1-7) ได้ ออกประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่องกำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่4) ลงวันที่ 26ธันวาคม พ.ศ. 2557 โดยได้ กำหนดสรรมถนะของการความรู้ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นของข้าราชการหรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่น โดยมีสมรรถนะหลัก ประกอบด้วย

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติราชการให้ดีหรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผานมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ตลอดรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือ กระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. การยึดมันในความถูกต้องและจริยธรรม หมายถึง การครองตนและ ประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนหลัก แนวทางในวิชาชีพของตนโดยมุ่งประโยชน์ของประเทศชาติมากกวาประโยชน์ส่วนตน ทั้งนี้ เพื่อธำรงรักษาศักดิ์ศรีแห่งอาชีพข้าราชการ อีกทั้งเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการสนับสนุนผลักดัน ให้ภารกิจหลักภารรัฐบรรลุเป้าหมายที่กาหนดไว้

3. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน หมายถึง มีการวางแผน ความ ขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสมพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติ ราชการ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนาปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากบการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

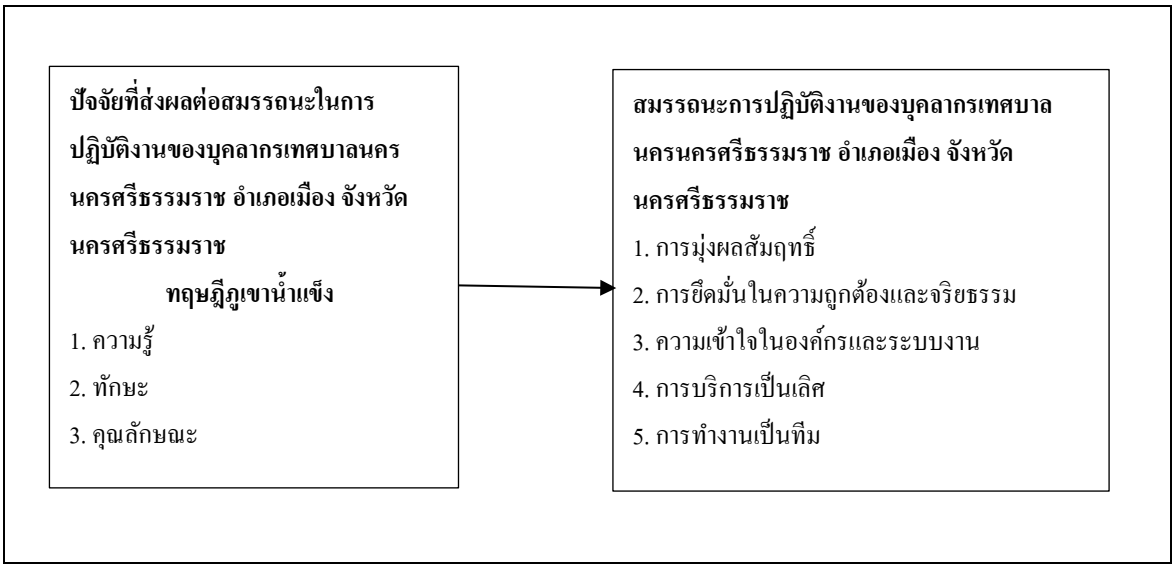
4. การบริการเป็นเลิศ หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของ ข้าราชการในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนหน่วยงานภาครัฐ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกบผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงานหรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่ในฐานะ หัวหน้าทีม และความสามารถในการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

อธิพงศ์ ฤทธิชัย (2559) แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน (Competency) เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for

Competence rather than Intelligence" ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) สามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้นเป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์ปัญญาของบุคคลซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้ ดังนั้นองค์ประกอบของสมรรถนะประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านคุณลักษณะเฉพาะบุคคล เช่นภาพลักษณ์ แนวคิดลักษณะเฉพาะซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวอาจเกิดจากความสามารถของบุคคลนั้นๆ เองหรือเกิดจากความสามารถที่สร้างขึ้นภายหลังจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงาน

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและตัวอย่าง

4.1.1.ประชากร คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหารของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน 17 คน และบุคลากรในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีจำนวน 422 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2564)

4.1.2 ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ไว้2 กลุ่ม ได้แก่ 1. ผู้บริหารของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 17 คน และ 2. ผู้วิจัยได้ใช้จำนวนบุคลากรทั้งหมดมาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยใช้การเปิดตารางสำเร็จรูป Krejcie and Morgan ได้จำนวน

ทั้งหมดกลุ่มตัวอย่าง 201 คน ได้ จากนั้นผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม โดยใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างของในบุคลการ ตามวิธีการเทียบสัดส่วนบุคลากรในแต่ละประเภทของตำแหน่งพนักงานเพื่อให้ได้จำนวนที่ต้องการ จะใช้การเข้าสู่วิธีการคำนวณ แสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงสัดส่วนของจำนวนประชากรทั้ง 3 ประเภทในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่	ประเภทตำแหน่งพนักงาน	จำนวน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	พนักงานท้องถิ่น	211	101
2	พนักงานจ้าง	107	51
3	ลูกจ้างประจำ	104	49
รวม		**422**	**201**

ที่มา : เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564)

4.2 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามและสัมภาษณ์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเรื่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

4.2.1) ศึกษาแนวคิดทฤษฎี จากหนังสือ ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2.2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมรา 2ชุด ดังนี้ 1. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ 2 แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ครอบคลุมนิยามปฏิบัติการของตัวแปรประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ข้อ ตอนที่ 2 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดย 1= เห็นด้วยน้อยที่สุด และ 5 =เห็นด้วยมากที่สุด และตอนที่ 4 เป็นคำถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

4.2.3) นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยการนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรจำนวน 30 คน โดยผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power) เพื่อพิจารณาว่าข้อคำถามหรือตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยสามารถจำแนกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามได้หรือไม่โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Item-total Correlation) ข้อคำถามที่ใช้ได้ต้องมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.4671-0.8450 นอกจากนี้ได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาคด้วยการทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 กลุ่ม และวิเคราะหีค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.834 -0.9340 มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไปจึงถือว่าค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมดยอมรับได้

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กลุ่มคณะผู้บริหารในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตอบแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยร่วมรับฟังอยู่ด้วยเพื่อชี้แจงกรณีมีข้อสงสัย ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวรวบข้อมูลแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 1) ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายโดยใช้แบบสัมภาษณ์ 2) ผู้วิจัยสรุปผลการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูล และ4)ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในภาพรวมนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบและจัดหมวดหมู่และนำข้อมูลทั้งหมดมาศึกษาวิเคราะห์โดยกำหนดประเด็นตามขอบเขตของเนื้อหา

4.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลให้บุคลากรในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ 1) ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล 2) ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 30 ชุดจากหน่วยงานเทศบาลอื่น 3) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง 4) ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามและรับแบบสอบถามกลับคืนหลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ระดับสมรรถนะของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และการหาค่า Correlation เป็นการดูความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ไม่สามารถพยากรณ์ได้ ได้แก่ ระดับสมรรถนะของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

5. ผลการวิจัย

5.1 ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พัฒนางานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดอย่างสม่ำเสมอ ปฏิบัติหน้าที่โดยสุจริต ถูกต้องตามกฎหมายและวินัยของข้าราชการ ยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณ มีคุณสมบัติและความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่งที่ดี ก่อนเข้าทำงานมีการปฐมนิเทศบุคลากร ระหว่างปฏิบัติงานมีกระบวนการประชุมเพื่อความเข้าใจที่สอดคล้องกันภายใน และหน่วยงานย่อย ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน รู้ธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรมขององค์กร อีกทั้ง บุคลากรในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีการมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยให้ความใส่ใจในความต้องการของประชาชนที่แท้จริง เน้นการบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด รวดเร็ว สะดวกถูกต้อง เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีมามีส่วนร่วม เช่น application เทศบาลเมืองอัจฉริยะ มีการใช้แอพพลิเคชั่นนครศรีเพื่อให้บริการประชาชนออนไลน์แบบ one stop Service เป็นต้น และบุคลากรในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีการให้ความร่วมมือประสานงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างทันท่วงที ช่วยกันแก้ไข ปรับปรุง

การปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการพัฒนาหน่วยงานประกอบกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลมีการประสานงานกับประชาชน ชุมชน หน่วยงานขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในการทำงานร่วมกัน กล่าวสรุปได้ว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช บุคลากรมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และมีทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยสมรรถนะ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการเป็นเลิศ และด้านการทำงานเป็นทีม

5.2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราชมีสัดส่วนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.46 ในขณะที่ปัจจัยด้านด้านความรู้ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราชมีสัดส่วนมีสัดส่วนน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ แสดงดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปลค่า**
ด้านความรู้	4.44	0.300	มาก
ด้านทักษะ	4.46	0.321	มาก
ด้านคุณลักษณะ	4.54	0.246	มาก
รวม	4.48	0.225	มาก

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน	**สมรรถนะในการปฏิบัติงาน**		
	r	**Sig.**	**ระดับความสัมพันธ์**
ด้านความรู้	0.557	0.000***	ปานกลาง
ด้านทักษะ	0.473	0.000***	ปานกลาง
ด้านคุณลักษณะ	0.536	0.000***	ปานกลาง

*p<0.001

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.001

ปัจจัยด้านทักษะมีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.001

ปัจจัยด้านคุณลักษณะมีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.001

6. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังต่อไปนี้

6.1 ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช บุคลากรในเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีความรู้ ความเชี่ยวชาญที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และความรู้ในเรื่องกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ โดยการปฏิบัติงานตามภารกิจจะต้องมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และมีทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยต้องอาศัยสมรรถนะ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ด้านการบริการเป็นเลิศ และด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชจิกร จิตวัฒนานนท์ (2563: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรควรมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงานให้ควรสนับสนุนและดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง และทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้ข้าราชการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หรือจัดอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานให้ข้าราชการอย่างทั่วถึง โดยให้มีระบบบริหารการพัฒนาบนฐานสมรรถนะหลักที่ชัดเจน เพราะการส่งเสริมให้มีการพัฒนาบนพื้นฐานสมรรถนะหลักที่ตรงกับความต้องการของผู้ได้รับการพัฒนาจะส่งผลประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชิงชาย สุวรรณกูฏ (2560: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลมากที่สุดในแต่ละด้านพบว่าหัวข้อที่ส่งผลมากที่สุดในด้านของความรู้คือ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ในด้านของทักษะคือ มีทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ในด้านของทัศนคติคือ มีความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ สุดท้ายในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์คือ มีความซื่อสัตย์ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองสูง

6.2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทักษะ ส่วนด้านความรู้ น้อยที่สุด ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะปัจจัยทั้ง 3 ด้าน มีความสำคัญต่อสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวผลักดันในบุคลากรแสดงพฤติกรรมและความสามารถในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของจิรพรรณ หิรัญวรเสฎฐ์ (2555: 19) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ที่แสดงออกทั้งวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในหน้าที่รับผิดชอบให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถสังเกต วัด ประเมินและพัฒนาได้ส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเชิงชาย สุวรรณกูฏ (2560) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมในทุกด้านของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด อยู่ในระดับที่ส่งผลมาก เมื่อทำการพิจารณาในสมรรถนะแต่ละด้านพบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือด้านทักษะ รองลงมาคือ ด้านความรู้ และในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์นั้นมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลมากเท่ากัน และสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2558) กล่าวว่าสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์การ กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวัฒณ์ ศรีรอด และคณะ (2564: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสมรรถนะที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-Learning ของบริษัท โฮม โปร ดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณลักษณะ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน มากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษกร พลีธัญญวงศ์ (2555: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะมีผลต่อสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติในภาพรวม

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานกับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะมีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกัน และมีอิทธิพลต่อบุคลากรที่ทำให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Scott B. Parry (อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2556: 48) กล่าวว่า กลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่งๆ โดย กลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา และสอดคล้องกับงานวิจัยอรนุช กบรัตน์ (2561: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาล สูงภาค 4 ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของ

บุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4 และสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญญาภา เอกวัตร และพิษณุ เฉลิมวัฒน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยรัชจิกร จิตวัฒนานนท์ ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลัก

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ควรมีแนวทางในพัฒนาสมรรถนะด้านดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น

(2) เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ควรมีการส่งเสริม และพัฒนาสมรรถนะด้านดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการส่งเสริมอบรม พัฒนาสมรรถนะของบุคลากร อาทิเช่น การอบรมทักษะการให้บริการที่ดี การเสริมสร้างคุณภาพการบริการ เป็นต้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

(2) ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทสบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

8. กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ ขอขอบพระคุณผู้บริหารเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และขอขอบคุณบุคลากรเทศบาลนครนครศรีธรรมราชที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลไปใช้งานอย่างถูกต้อง

9. เอกสารอ้างอิง

กฤษกร พลีธัญญวงศ์. (2555). *รูปแบบสมรรถนะการบริหารของผู้กำกับการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.* ดุษฎีนิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2558). *เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ.* สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2565 จาก http://competency.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2011/01/aboutcompetency.pdf.

คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (กถ.). (2558). *ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่องกำหนดมาตรฐาน กลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น.* สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2565 จากhttp://www.local.moi.go.th/newweb2019/web/department/detail/13.

จิรพรรณ หิรัญวรเสฏฐ์. (2555). *สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานอำเภอเสริมงาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2.* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เชิงชาย สุวรรณกูฏ. (2560). *สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด.* วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ณัฐวัฒณ์ ศรีรอด และคณะ. (2564). ปัจจัยสมรรถนะที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-Learning กรณีศึกษา : บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). *วารสารพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม, 1*(1), 54-63.

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช. (2565). *แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 – 2570) เทศบาลนครนครศรีธรรมราช.* สืบค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2565. จาก http://www.plan2566-25701.pdf

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช. (2565). *แผนพัฒนายุทธศาสตร์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครศรีธรรมราช.* สืบค้นเมื่อ มกราคม 14 2565. จาก http://www.nakhonsi.go.th/policy/cate/20.

ธาดา รัชกิจ. 2562. *เสริมสร้างสมรรถนะ (Competency) ให้บุคลากร ส่งเสริมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ.* สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2565 จาก https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190624competency/.

เบญญาภา เอกวัตร และพิษณุ เฉลิมวัฒน์. (2556). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย, 5*(1) (มกราคม - มิถุนายน 2556), 292 - 306

รัชจิกร จิตวัฒนานนท์ (2563). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

วิเชษฐ์ พลายมาศ (2560). *ความหมายของสมรรถนะ.* สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2565 จาก http://eit.dsd.go.th/~newregis/show2.php.name=1

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก.* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2556). *การจำแนกสมรรถนะ.* สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2565 จาก http://person.ddc.moph.go.th/person1/images/DATA_2560/ Competency-based_HRM__HRD_ print_version.pdf.

อธิพงศ์ ฤทธิชัย. (2559). *แนวคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency).* สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2565 จาก https://www.jobpub.com/articles/showarticle.asp?id=2213.

อรนุช กบรัตน์. (2561). สมรรถนะปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคดีศาลสูงภาค 4. *วารสารมณีเชษฐาราม, 1*(2), วัดจอมมณี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

การศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์มของภาครัฐ บริบทแอปพลิเคชัน เป๋าตัง

THE STUDY OF THE ELEMENTAL THAT AFFECT THE SUCCESS OF DEVELOPING GOVERNMENT PLATFORM CASE STUDY: PAOTANG APPLICATION

นายจิรพงษ์ ตั้งธีระสุนันท์
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
E-mail: jiraphong.tan@dome.tu.ac.th
รศ.ดร.อัญณิฐา ดิษฐานนท์
วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
E-mail: anyacitu@tu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์ม ของภาครัฐ บริบท แอปพลิเคชัน เป๋าตัง การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมสร้างโมเดลต้นแบบงานวิจัย และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาเครื่องมือในการวัดองค์ประกอบของปัจจัยมีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์ม ของภาครัฐ บริบท แอปพลิเคชัน เป๋าตัง แล้วจึงนำไปทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องแอปพลิเคชันเป๋าตัง เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ประกอบในการวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์มของภาครัฐ บริบท แอปพลิเคชัน เป๋าตัง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์ม ของภาครัฐ บริบท แอปพลิเคชัน เป๋าตัง ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) อิทธิพลทางสังคม (Social influence) การสื่อสารของรัฐบาล (Government Communication) โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 22 ข้อคำถาม

คำสำคัญ: Application, Elemental, Government

ABSTRACT

This research aims to study the components of key success of developing government platform case study: Pao Tang application This study studied and collected data from the literature review to create a research prototype model. And in-depth interviews with relevant experts to develop tools to the components of key success of developing government platform case study: Pao Tang application and then test the content accuracy of application experts To obtain the elements to analyze the components of key success of developing government platform case study: Pao Tang application The results found that components of key success of developing

government platform case study: Pao Tang application including information quality, system quality, service quality, social influence and government with a total of 22 questions.

Keywords: Application, Elemental, Government

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบที่สำคัญให้เกิดผลกระทบอย่างมากต่อชีวิตของเราในด้านต่างๆ เช่น สุขภาพ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง และการสื่อสาร ในเรื่องการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการทำงานทางหน่วยงานของภาครัฐเอง ก็ได้มีการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับบริการต่างๆ ของหน่วยงานตนเองเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการของหน่วยงานรัฐผ่านทางเว็บไซต์ได้ตลอดเวลา เช่น การชำระค่าสารณูปโภค การยื่นภาษี การตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรัฐ การยื่นร้องเรียน เป็นต้น แต่ตลอดหลายปีที่ผ่านมาเกิดการพัฒนาของเทคโนโลยีเติบโตอย่างก้าวกระโดด อย่างเช่น การพัฒนาอย่างรวดเร็วของสมาร์ทโฟนและพฤติกรรมการใช้งานออนไลน์ที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชน ทำให้ประชาชนมีการใช้งานแอปพลิเคชันมากขึ้น ประกอบกับการแพร่ระบาดของโควิด ที่ประชาชนลดการสัมผัสให้น้อยลงเนื่องจากเชื้อโควิดสามารถติดต่อได้จากการไอ จาม หรือการสัมผัสสิ่งของต่างๆ ทำให้ภาครัฐจึงมีมาตรการแก้ไขให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ผ่านมาด้วยการออกแอปพลิเคชันเพื่อตอบสนองบริการให้กับประชาชน โดยหนึ่งในแอพพลิเคชั่นเหล่านั้นที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานี้คือ แอปพลิเคชัน เป๋าตัง ซึ่งแอพพลิเคชั่น เป๋าตัง คือกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (G-Wallet) ที่ภาครัฐออกแบบมารองรับการจัดมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชน ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยเฉพาะช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด -19 ที่ผ่านมา แอพพลิเคชั่น เป๋าตัง ถูกนำมาใช้ช่วยเหลือและเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ในหลายมาตรการ ทั้งโครงการคนละครึ่ง เราเที่ยวด้วยกัน เราชนะ และ ม.33 เรารักกันที่มาช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ นอกจากจะมีมาตรการเยียวยาผ่านแอพพลิเคชั่น เป๋าตัง แล้ว ภายในแอปพลิเคชันก็ยังมีฟังก์ชันจำหน่ายที่มีสลากดิจิตัลในราคา 80 บาท ผ่านช่องแอปพิเคชัน เป๋าตังที่เป็นโครงการที่ประสบความสำเร็จอย่างมากซึ่งดูจากการรายงานของสลากกินแบ่งตลอดหลายเดือนที่ผ่านมาตั้งแต่เปิดขายงวดแรกในเดือนมิถุนายนที่มียอดจำหน่ายสูงถึง 2,460,723 ใบ (ผู้จัดการออนไลน์, 2565) จนถึงงวดล่าสุดในเดือนกันยายนที่มียอดจำหน่ายสลากดิจิตัลสูงถึง 7,737,528 ใบ (ประชาชาติธุรกิจ,2565) และคาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง จากประโยชน์ของ แอพพลิเคชั่น เป๋าตัง ที่มอบให้กับประชาชน ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการ การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์มของภาครัฐ บริบทแอปพลิเคชัน เป๋าตัง เพื่อให้ผู้บริการ และภาครัฐได้เข้าใจและค้นหาแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาแพลตฟอร์มให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตรงตามความต้องการของประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์มของภาครัฐ บริบทแอปพลิเคชัน เป๋าตัง

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "องค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์มของภาครัฐ บริบทแอปพลิเคชัน เป๋าตัง" ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมแนวคิด และทฤษฎี มาเป็นแนวทางในการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์เนื้อหาในงานวิจัย โดยมีรายละเอียดการทบทวนดังนี้

1. แนวคิดแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model)

แบบจำลองของ DeLone and Mclean เรื่อง Information System Success Model (Delone, 2003) คือ แบบจำลองที่พูดถึงการประเมินประสิทธิผลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยทฤษฎีแบบจำลองจะมีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน ได้แก 1. คุณภาพของระบบ (System Quality) คือ ระบบที่มีความเสถียร สามารถติดตอสื่อสารและเวลาที่ใช้ในการตอบสนองของระบบน้อยลง 2. คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คือ ปัจจัยด้านข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลในระบบหรือสิ่งที่สารสนเทศมอบใหกับองค์กร และ 3. คุณภาพของการบริการ (Service Quality) คือการใหบริการที่ผู้ใช้บริการควรได้รับ รวมถึงความน่าเชื่อถือการตอบสนอง ความเชื่อมั่นจากผู้ให้บริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับอิทธิพลทางสังคม (Social influences)

อิทธิพลทางสังคม (Social influences) คือแนวคิดในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของคนๆ หนึ่ง ไม่ว่าตั้งใจหรือไม่ก็ตามเพื่อตอบสนองต่อสิ่งที่บุคคลนั้นรับรู้ว่าบุคคลอื่นๆ อาจทำหรือคิด โดยมีอิทธิพลมาจากบุคคบรอบข้าง และ Venkatesh et al. (2003) ได้กล่าวว่า อิทธิพลทางสังคม มาจากสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นสิ่งกระตุ้นให้ใช้หรือไม่ใช้นวัตกรรมใหม่ๆ โดยจะส่งผลกระทบต่อการยอมรับ เทคโนโลยีใหม่ของบุคคลนั้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารของรัฐบาล (Government Communication)

การสื่อสารของรัฐบาล (Government Communication) คือ การเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงาน หรือองค์กรที่อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐบาล โดยใช้วิธีเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย กิจกรรม และผลงานต่างๆ ของภาครัฐเพื่อการเสริมสร้างให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความนิยม และการสนับสนุนจากประชาชนในการสร้างสรรค์ความสำเร็จแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประเทศชาติ (แก้วกวี โตยะวณิช, 2563)

Taejun (David) Lee และ Myeong Chul Ko (2020) ได้นิยามไว้ว่าการสื่อสารของรัฐบาล คือ รักษาและเสริมสร้างความสัมพันธ์เข้าใจระหว่างรัฐบาลและประชาชน ด้วย การตอบแทนซึ่งกันและกัน การเจรจา การแก้ไขข้อขัดแย้ง และการเจรจาระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อหวังสร้างแรงสนับสนุนจากภาคประชาชน Brad Rawlins et al. (2015) กล่าวว่าการสื่อสารของรัฐบาล คือ เครื่องมือที่ใช้สำหรับการกระชับการสื่อสารระหว่างรัฐบาลและประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายซึ่งหน้าที่ทางศีลธรรมและการปฏิบัติที่มาจากหลักการประชาธิปไตย

ผลจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวของกับการศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์มของภาครัฐ บริบทแอปพลิเคชัน เป๋าตัง ทำให้สามารถควบรวมประเด็นต่างๆ ที่มีความหมายคล้ายกันที่สรุปได้ดังนี้

Al-naimat et al. (2013) พบว่าองค์ประกอบการสื่อสารของรัฐบาลและองค์ประกอบคุณภาพของระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งาน E-government ของประเทศจอร์แดน เพราะองค์ประกอบการสื่อสารของรัฐบาลถือว่าเป็นการสื่อสารเชิงรุกที่สร้างความตระหนักถึงประโยชน์ E-government ให้แก่ผู้ใช้งานทั้งในพื้นที่ชนบทและเมืองหลวง อีกทั้งการสื่อสารของรัฐบาลยังเป็นจุดเริ่มต้นของการนำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้เป็นหนึ่งในวิธีการหลีกเลี่ยงการต่อต้านประชาชน และกระตุ้นการเติบโตของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบ

ความสำเร็จ ส่วนองค์ประกอบคุณภาพของระบบจะช่วยให้รองรับบริการของ E-government จำนวนมากได้ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

Changlin Wang และ Thompson S.H. Teo (2020) พบว่าองค์ประกอบคุณภาพของข้อมูลและคุณภาพการบริการปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ M-Government กรณีศึกษา M- Police ในประเทศจีน และยังแสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของประชาชนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ขณะความพึงพอใจของประชาชนเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูล และคุณภาพบริการ

Ricardo Santa et al. (2019) พบว่าองค์ประกอบคุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ E-G2B ของประเทศซาอุดิ อะราเบียเนื่องจากข้อมูลของ E-G2B ต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบรูณ์ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้งาน ซึ่งตรงกันข้ามกับคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

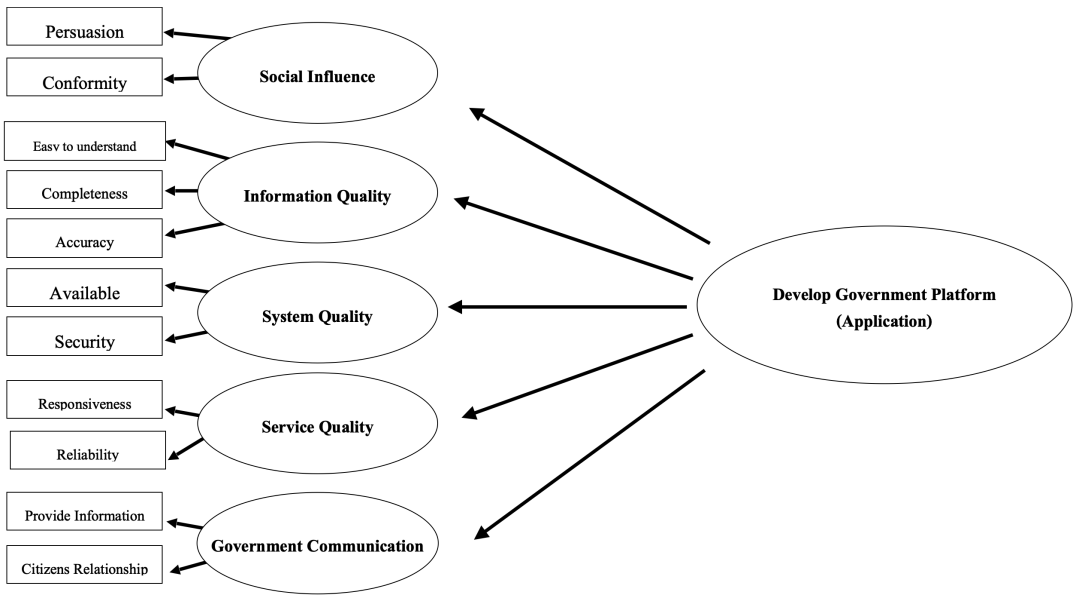
อาชนเทพ (2558) พบว่าองค์ประกอบด้านคุณภาพข้อมูลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากที่สุดที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรณ์ภาครัฐ ซึ่งประกอด้วย ความทันสมัย มีรูปแบบเข้าใจง่าย ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบด้านคุณภาพของการบริการด้วยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรณ์ภาครัฐเช่นกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับงานวิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์มของภาครัฐ บริบท: แอปพลิเคชัน เป๋าตัง มีขั้นตอนในการดา เนินงานดังนี้

ขั้นตอนที่1 การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) เป็นกระบวนการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อสืบค้นและ รวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาในงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 สร้างกรอบแนวคิดของงานวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรมในขั้นตอนที่ 1 โดยการรวบรวมนาต่างๆ ที่มีบริบทคล้ายคลึงกับแพลตฟอร์มของภาครัฐมาจัดกลุ่มเพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ประกอบในด้านต่างๆ ที่ใช้ทำการศึกษาวิจัยเกิดเป็นกรอบแนวคิดต้นแบบขึ้นมา



ขั้นตอนที่ 3 สัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญในเรื่องแอปพลิเคชัน จำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการยืนยันความครบถ้วนของโมเดลงานวิจัยที่ถูกสร้างขึ้นโดยผู้วิจัย จากการทบทวนวรรณกรรมและการจัดกลุ่มขององค์ประกอบ

ขั้นตอนที่ 4 พัฒนาข้อคาถามและทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา หลังจากได้ทาการยืนยันความครบถ้วนของโมเดลงานวิจัยที่ถูกสร้างขึ้นแล้ว จึงนำเอาองค์ประกอบแต่ละรายการในโมเดลมาพัฒนาเป็นข้อคาถาม แล้วจึงนำข้อคำถามไปทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ที่มีความรู้เกี่ยวข้องกับแพลตฟอร์มด้านแอปพลิเคชันในประเทศไทย ผ่านการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R คือ คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อข้อคาถามแต่ละข้อ

N คือ จานวนผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผล ทำการแปลผลองค์ประกอบทั้งหมดในโมเดลจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญผ่านดัชนีความสอดคล้อง และ สรุปเป็นโมเดลองค์ประกอบพื้นฐานที่มีผลต่อการพัฒนาแพลตฟอร์มภาครัฐ บริบทแอปพลิเคชัน เป๋าตัง

5. ผลการวิจัย

จากการดำเนินงานวิจัยตามขั้นตอนข้างต้นทั้งการศึกษาทบทวนวรรณกรรมศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ ทำให้สามารถวิเคราะห์เพื่อสรุปเป็นโมเดลองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์มของภาครัฐในบริบทของ แอปพลิเคชันเป๋าตัง โดยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา หรือ Content Validity โดยได้ขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะกับข้อคำถามในแต่ละข้อเพื่อหาค่าค่าดัชนีความ สอดคล้อง หรือ IOC และทำการปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญจานวน 3 ท่าน ได้แก่ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการทดสอบระบบ และการให้ข้อมูลคำปรึกษาแอปพลิเคชันของธนาคารแห่งหนึ่ง และองค์กรแห่งหนึ่ง จำนวน 2 ท่าน และเคยผ่านเหตุการณ์ในการทดสอบระบบของแอปพลิเคชันและให้ข้อมูล คำปรึกษาเกี่ยวกับ แอปพลิเคชันให้กับธนาคารอยู่หลายครั้งจึงมีความเข้าใจในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของ แอปพลิเคชันเป็นอย่างดี ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารโครงการจำนวน 1 ท่าน ซึ่งมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการแอปพลิเคชัน การบริหารซอต์ฟแวร์ และ Robot เป็นอย่างดี และเคยผ่านการบริหารจัดการแอปพลิเคชันของธุรกิจซักรีดแห่งหนึ่ง สำหรับองค์ประกอบในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีด้วยกัน 5 ด้านหลัก ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) อิทธิพลทางสังคม (Social influence) การสื่อสารของรัฐบาล (Government Communication) จำนวนทั้งสิ้น 22 ข้อคำถาม โดยมีนิยาม และรายละเอียดข้อคำถามดังนี้

ตารางที่ 1 นิยามองค์ประกอบ

ปัจจัย	นิยามสำหรับปัจจัย	ข้อคำถาม
คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)		
Easy to understand ความเข้าใจง่าย	ข้อมูล และเนื้อหาของแอพ เป๋าตัง ที่ถูกนำเสนอออกมามีความเข้าใจง่าย ไม่มีลักษณะซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้งานไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน เช่น ข้อมูลไฟล์รูปภาพ, สัญลักษณ์การใช้งานและสถานะต่างๆ	1. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีการให้ข้อมูลที่สามารถเรียนรู้และ ทำความเข้าใจง่ายได้ด้วยตนเอง (คู่มือการลงทะเบียน หรือการใช้งานสัญลักษณ์ต่างๆ บนปุ่ม)
		2. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีการแสดงข้อมูลในการทำธุรกรรมต่างๆ ที่ง่ายต่อการจดจำ (บันทึกข้อมูลของการชำระเงินในรูปแบบของไฟล์ JPG หรือ PDF)
Completeness ความครบถ้วนสมบูรณ์	ข้อมูลที่อยู่ในแอพ เป๋าตัง มีความครบถ้วนเป็นข้อเท็จจริง หรือข่าวสารที่ครบถ้วน เช่น รายละเอียดของนโยบาย, สินค้าและบริการครบถ้าน	3. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีการให้ข้อมูลมีความละเอียดและครบถ้วน สมบูรณ์ (สิทธิเงื่อนไขการใช้บริการ รายละเอียดสินค้า/บริการที่มีอยู่ในแอพเป๋าตัง เช่น เลขสลาก สิทธ์บริการเข้ารับการฉีดวัคซีน หรือรายละเอียดการซื้อขายทอง/หุ้นกู้)
		4. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีการอัพเดทข้อมูลใหม่ๆ ที่ทันต่อเวลา (ชี้แจงสิทธิพิเศษประจำเดือน การนำเลขสลากเข้าหลังวันหวยออก)
Accuracy ความถูกต้อง	ข้อมูลของแอพ เป๋าตังที่แสดงออกมามีความถูกต้องสามารถสร้างความเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการ เช่น ข้อมูลการแสดงผลชำระเงิน, ข้อมูลเลขสลาก เป็นต้น	5. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสูง สามารถหาแหล่งที่มาของข้อมูลอ้างอิง (ข้อมูลการกู้ยืมเงินจาก ธ.กรุงไทย, ข้อมูลราคาทองจากราคาตลาดโลก ข้อมูลผลรางวัลเลขสลากจาก สนง.สลากกินแบ่ง)
		6. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีการให้ข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ ในการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านแอป (การแสดงผลการทำรายการชำระเงิน, การแสดงผลตรวจรายการสลาก, การรายงานค่าใช้จ่ายย้อนหลัง หรือการแสดงผลการซื้อขายทอง/หุ้นกู้)
คุณภาพของระบบ (System Quality)		
Available ความสะดวกต่อการใช้งาน	แอพ เป๋าตัง สามารถรองรับการใช้งานได้ตลอดเวลาและรองรับการใช้งานที่หลากหลาย เช่นแอพสามารถรองรับการใช้งานจำนวนมากในเวลาเดียวกันได้อย่างเสถียร	7. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง สามารถเข้าใช้งานได้ทุกพื้นที่และตลอดเวลา 24 ชั่วโมง
		8. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง สามารถรองรับการใช้งานได้กับทุกอุปกรณ์ที่เปิดให้ดาวน์โหลดได้ ทั้งสมาร์ทโฟนและแท็บเลต
Security ความปลอดภัย	ระบบของแอพเป๋าตัง มีความปลอดภัย ไม่มีอันตรายหรือสร้างปัญหาต่างๆ ให้กับผู้ใช้งาน เช่น ประวัติขอมูลส่วนตัว ข้อมูลทางการเงินของผู้ใช้งานไม่มีการรั่วไหลออกภายนอก และมีรหัสการป้องกันระบบในการเข้าใช้งาน	9. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีระบบ ความปลอดภัย ตามมาตรฐานสากล (การป้องกันไวรัสและแฮกเกอร์ไม่ให้เข้าถึงบัญชีข้อมูล)
		10. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีระบบรักษาข้อมูลส่วนตัวที่เชื่อมโยงกับระบบของรัฐบาลคอยกำกับดูแล (การจำกัดการเข้าถึงของบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องไม่ให้เข้าถึงบัญชีข้อมูล)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัย	นิยามสำหรับปัจจัย	ข้อคำถาม
คุณภาพของบริการ (Service Quality)		
Responsiveness การตอบสนองผู้ใช้งาน	ผู้ให้บริการของแอพเป๋าตัง มีความเต็มใจให้บริการพร้อมตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ทันท่วงที เช่น แก้ปัญหาของผู้ใช้งาน และให้คำแนะนำการใช้งานกับผู้ใช้งานทันทีที่ติดต่อไป	11. แอพพิเคชั่น เป๋าตังมี Call center ที่พร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ และใส่ใจอยู่เสมอ (การช่วยเหลือดูแลบริษัทที่ขายหุ้นกู้ หรือผู้ประกอบการร้านค้าสลากที่ขายผ่านแอปเป๋าตัง)
		12. แอพพิเคชั่น เป๋าตังมี Call center สามารถให้ความช่วยเหลือ/ตอบ คำถามอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ (การสอบถามเรื่องการใช้งานเบื้องต้น หรือเรื่องสิทธิ์โครงการต่างๆ)
Reliability ความน่าเชื่อถือ	ในการบริการของผู้ใช้บริการของแอพเป๋าตังทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของการบริการ เช่น การบริการให้คำแนะนำการใช้งานต้องถูกต้องทุกขั้นตอนเสมอ	13. แอพพิเคชั่น เป๋าตังมี Call center ที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้อยู่เสมอ
		14. แอพพิเคชั่น เป๋าตังมี Call center ที่แก้ไขปัญหาการใช้งานได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอนอยู่เสมอ (การแก้ปัญหาเมื่อระบบขัดข้อง)
อิทธิพลทางสังคม (Social influence)		
Persuasion การชักจูง	ผู้ชักจูงให้ใช้งานแอพ เป๋าตัง มีความน่าเชื่อถือ เช่น มีรูปร่างหน้าตาดีกิริยาอาการสุภาพ การแต่งตัวที่ดี รวมถึง เนื้อหาในการชักจูงไม่ว่าด้านดี หรือเสียจะมีข้อสนับสนุนเสมอ	15. ท่านคิดว่าฉันจะใช้งานแอปเป๋าตังทันที หากบุคคลที่ฉันเคารพนับถือใช้งานแอพเป๋าตัง (คนในครอบครัว ญาติผู้ใหญ่ที่เคารพ)
		16. ท่านคิดว่าฉันจะใช้งานแอพเป๋าตัง ต่อเมื่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิตของฉันใช้งานแอพเป๋าตัง (Influencer ในแวดวงที่ท่านสนใจ)
Conformity การคล้อยตาม	แรงกดดันจากสังคมของผู้ถูกทำให้คล้อยตามให้เกิดการใช้งานแอพ เป๋าตัง เช่น กลุ่มคนที่รู้จักทุกคนมีการใช้งานแอพเป๋าตัง หรือมีกระแสการใช้เงินดิจิตัลของภาครัฐ ทำให้เราเกิดความคล้อยตามให้ใช้งานแอพเป๋าตังด้วย	17. ท่านคิดว่าฉันจะใช้งานแอพเป๋าตัง ต่อเมื่อกลุ่มคนรอบตัวของฉันได้ใช้งานแอปเป๋าตังเป็นส่วนใหญ่ (กลุ่มเพื่อนร่วมงาน หรือกลุ่มที่สนใจงานอดิเรกเดียวกัน)
		18.ท่านคิดว่าท่านจะใช้งานบริการต่างๆ ของแอพเป๋าตังทันที หากรู้ว่าแอพเป๋าตังเป็นกระแสนิยมในสังคม (กระแสของสังคมไร้เงินสด หรือการใช้เงินดิจิตัลทำให้มีโครงการคนละครึ่ง)
การสื่อสารของรัฐบาล (Government Communication)		
Provide Information การให้ข้อมูล	รัฐบาลต้องส่งเสริมการยอมรับการใช้งานแอพเป๋าตังของประชาชนโดยการเพิ่มพูนความรู้ของประชาชนด้วยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับแอพเป๋าตัง การใช้งาน ฟีดเจอร์ของแอพ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ จากการใช้แอพเป๋าตัง	19. ท่านได้รับความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องแอพเป๋าตังผ่านกิจกกรรมต่างๆ จากรัฐบาล (การอบรมภายใน การเดินสายลงพื้นที่ หรือการจัดบูธตามนิทรรศการต่างๆ)
		20. ท่านรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานแอพเป๋าตังว่าช่วยลดต้นทุนด้านเวลาและตัวเงินได้ (ประหยัดเวลาในการจองสิทธิ์เข้าฉีดวัคซีน หรือสามารถซื้อสลากได้ 80 บาทซึ่งถูกกว่าท้องตลาด)
Citizens Relationship การปฏิสัมพันธ์กับประชาชน	รัฐบาลต้องส่งเสริมการยอมรับการใช้งานแอพเป๋าตังของประชาชน ด้วยการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนเพื่อเปิดโอกาสให้มีการวางแผนและดำเนินแก้ปัญหาหรือพัฒนาแอพเป๋าตังร่วมกัน รวมถึงเสริมสร้างความไว้วางใจของประชาชนในการใช้งานแอพเป๋าตังค์	21. ท่านคิดว่ารัฐบาลควรเปิดให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกับแอพเป๋าตังเพื่อประสิทธิภาพของแอพพลิเคชั่น
		22. ท่านคิดว่ารัฐบาลควรเปิดให้ประชาชนเข้าถึงกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิแอพเป๋าตังทุกขั้นตอน

ตารางที่ 2 นิยามองค์ประกอบและรายละเอียดข้อคำถาม

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ				หมายเหตุ
	1	2	3	IOC	
คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)					
1. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีการให้ข้อมูลที่สามารถเรียนรู้และ ทำความเข้าใจง่ายได้ด้วยตนเอง (คู่มือการลงทะเบียน หรือการใช้งานสัญลักษณ์ต่างๆ บนปุ่ม)	1	1	1	1	ผ่าน
2. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีการแสดงข้อมูลในการทำธุรกรรมต่างๆ ที่ง่ายต่อการจดจำ (บันทึกข้อมูลของการชำระเงินในรูปแบบของไฟล์ JPG หรือ PDF)	1	1	1	1	ผ่าน
3. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีการให้ข้อมูลมีความละเอียด และครบถ้วน สมบูรณ์ (สิทธิเงื่อนไขการใช้บริการ รายละเอียดสินค้า/บริการที่มีอยู่ในแอพเป๋าตัง เช่น เลขสลาก สิทธิ์บริการเข้ารับการฉีดวัคซีน หรือรายละเอียดการซื้อขายทอง/หุ้นกู้)	1	1	1	1	ผ่าน
4. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีการอัพเดทข้อมูลใหม่ๆ ที่ทันต่อเวลา (ชี้แจงสิทธิพิเศษประจำเดือน การนำเลขสลากเข้าหลังวันหวยออก)	1	0	1	0.7	ผ่าน
5. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือสูง สามารถหาแหล่งที่มาของข้อมูลอ้างอิง (ข้อมูลการกู้ยืมเงินจาก ธ.กรุงไทย, ข้อมูลราคาทองจากราคาตลาดโลก ข้อมูลผลรางวัลเลขสลากจาก สนง.สลากกินแบ่ง)	1	1	0	0.7	ผ่าน
6. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีการให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ในการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านแอป (การแสดงผลการทำรายการชำระเงิน, การแสดงผลตรวจรายการสลาก, การรายงานค่าใช้จ่ายย้อนหลัง หรือการแสดงผลการซื้อขายทอง/หุ้นกู้)	1	0	1	0.7	ผ่าน
คุณภาพของระบบ (System Quality)					
7. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง สามารถเข้าใช้งานได้ทุกพื้นที่ และตลอดเวลา 24 ชั่วโมง	1	1	1	1	ผ่าน
8. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง สามารถรองรับการใช้งานได้กับทุกอุปกรณ์ที่เปิดให้ดาวน์โหลดได้ทั้งสมาร์ทโฟนและแท็บเลต	1	1	1	1	ผ่าน
9. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีระบบ ความปลอดภัย ตามมาตรฐานสากล (การป้องกันไวรัสและแฮกเกอร์ไม่ให้เข้าถึงบัญชีข้อมูล)	1	1	1	1	ผ่าน
10. แอพพิเคชั่น เป๋าตัง มีระบบรักษาข้อมูลส่วนตัวที่เชื่อมโยงกับระบบของรัฐบาลคอยกำกับดูแล (การจำกัดการเข้าถึงของบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องไม่ให้เข้าถึงบัญชีข้อมูล)	0	1	1	0.7	ผ่าน
คุณภาพของการบริการ (Service Quality)					
11. แอพพิเคชั่น เป๋าตังมี Call center ที่พร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ และใส่ใจอยู่เสมอ (การช่วยเหลือดูแลบริษัทที่ขายหุ้นกู้ หรือผู้ประกอบการร้านค้าสลากที่ขายผ่านแอปเป๋าตัง)	1	1	1	1	ผ่าน
12. แอพพิเคชั่น เป๋าตังมี Call center สามารถให้ความช่วยเหลือ/ตอบ คำถามอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ (การสอบถามเรื่องการใช้งานเบื้องต้น หรือเรื่องสิทธิ์โครงการต่างๆ)	1	1	0	0.7	ผ่าน
13. แอพพิเคชั่น เป๋าตังมี Call center ที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้อยู่เสมอ	1	1	1	1	ผ่าน
14. แอพพิเคชั่น เป๋าตังมี Call center ที่แก้ไขปัญหาการใช้งานได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอนอยู่เสมอ (การแก้ปัญหาเมื่อระบบขัดข้อง)	1	1	1	1	ผ่าน
อิทธิพลทางสังคม (Social influence)					
15. ท่านคิดว่าฉันจะใช้งานแอปเป๋าตังทันที หากบุคคลที่ฉันเคารพนับถือใช้งานแอพเป๋าตัง (คนในครอบครัว ญาติผู้ใหญ่ที่เคารพ)	1	1	1	1	ผ่าน
16. ท่านคิดว่าฉันจะใช้งานแอพเป๋าตัง ต่อเมื่อบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิตของฉันใช้งานแอพเป๋าตัง (Influencer ในแวดวงที่ท่านสนใจ)	1	1	1	1	ผ่าน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ				หมายเหตุ
	1	2	3	IOC	
17. ท่านคิดว่าฉันจะใช้งานแอพเป๋าตัง ต่อเมื่อกลุ่มคนรอบตัวของฉันได้ใช้งานแอปเป๋าตังเป็นส่วนใหญ่ (กลุ่มเพื่อนร่วมงาน หรือกลุ่มที่สนใจงานอดิเรกเดียวกัน)	1	1	1	1	ผ่าน
18. ท่านคิดว่าท่านจะใช้งานบริการต่างๆ ของแอพเป๋าตังทันที หากรู้ว่าแอพเป๋าตังเป็นกระแสนิยมในสังคม (กระแสของสังคมไร้เงินสด หรือการใช้เงินดิจิตัล ทำให้มี โครงการคนละครึ่ง)	1	0	1	0.7	ผ่าน
การสื่อสารของรัฐบาล (Government Communication)					
19. ท่านได้รับความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องแอพเป๋าตังผ่านกิจกรรมต่างๆ จากรัฐบาล (การอบรมภายใน การเดินสายลงพื้นที่ หรือการจัดบูธตามนิทรรศการต่างๆ)	1	1	1	1	ผ่าน
20. ท่านรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานแอพเป๋าตังว่าช่วยลดต้นทุนด้านเวลาและตัวเงินได้ (ประหยัดเวลาในการจองสิทธิ์เข้าฉีดวัคซีน หรือสามารถซื้อสลากได้ 80 บาทซึ่งถูกกว่าท้องตลาด)	1	1	1	1	ผ่าน
21. ท่านคิดว่ารัฐบาลควรเปิดให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกับแอพเป๋าตังเพื่อประสิทธิภาพของแอพพลิเคชั่น	1	0	1	0.7	ผ่าน
22. ท่านคิดว่ารัฐบาลควรเปิดให้ประชาชนเข้าถึงกิจกรรมการพัฒนาประสิทธิแอพเป๋าตังทุกขั้นตอน	0	1	1	0.7	ผ่าน

6. อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์มภาครัฐ บริบทแอปพลิเคชัน เป๋าตัง” ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ได้แก่การทบทวนวรรณกรรม การสร้างโมเดลต้นแบบ การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพัฒนาข้อคำถามและทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาและสรุปผลจนสามารถที่จะสร้างองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์มภาครัฐ บริบทแอปพลิเคชัน เป๋าตัง ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 5 ด้านคือ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) อิทธิพลทางสังคม (Social influence) การสื่อสารของรัฐบาล (Government Communication)

7. ข้อเสนอแนะ

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากในการนำไปต่อยอดโดยทำการปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับบริบทแอปพลิเคชันต่างๆของภาครัฐแล้วนำเอาไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะเพื่อสร้างข้อสรุปในการศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาแพลตฟอร์มภาครัฐในบริบทแอปพลิเคชันต่างๆ ของภาครัฐ ในลำดับถัดไป

8. เอกสารอ้างอิง

แก้วกวี โตยะวณิช. (2563). *ปัญหาด้านการสื่อสารของรัฐบาลในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในประเทศไทย.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

อาชนเทพ อครสุวรรณ์. (2558). *การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางบัญชีในองค์กรภาครัฐ.* มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Al-Naimat, Ali M. (2013). The Critical Success Factors for E-Government Implementation in Jordan. *Proceedings of the 4th International Conference on Computing and Informatics*, ICOCI 2013.

Changlin Wang,Thompson S.H. Teo (2020) Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China, *International Journal of Information Management, 52*, https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102076

Hawes, Jennalane & Rawlins, Brad & Plowman, Kenneth. (2015). Transparency and City Government Communications. *The Public relations journal, 9.*

Lee, Taejun & Ko, Myeong. (2020). The Effects of Citizen Knowledge on the Effectiveness of Government Communications on Nuclear Energy Policy in South Korea. *Information, 12*(8)., https://doi.org/10.3390/info12010008

Md Shamim Talukder, Liang Shen, Md Farid Hossain Talukder, Yukun Bao. (2019). *Determinants of user acceptance and use of open government data (OGD): An empirical investigation in Bangladesh*, https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.09.013

Mohamed A.M.Albuainain. (2022). *How digital communication provides better government services: Assessing the Tawasul System in Bahrain*, https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.103790

Ricardo Santa, Jason B. MacDonald, Mario Ferrer. (2019). *The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B*, https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.10.007

Narvadha Veeramootoo, Robin Nunkoo, Yogesh K. Dwivedi, What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage, *Government Information Quarterly, 35*(2), 2018, 161-174, https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004

Rehman, M., Esichaikul, V. and Kamal, M. (2012), "Factors influencing e-government adoption in Pakistan", *Transforming Government: People, Process and Policy, 6*(3), 258-282., https://doi.org/10.1108/17506161211251263

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., and Davis, F. D. 2003. “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View,” *MIS Quarterly*, *27*(3), 425-478., https://doi.org/10.2307/30036540

ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF PERSONNEL AT SAIMAI DISTRICT OFFICE, BANGKOK METROPOLITAN

นิลวรรณ น้อยฉวี
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
E-mail: nilrawan.noyc@.northbkk.ac.th
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
E-mail: Pongsak.ph@northbkk.ac.th
รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิภา ไตลังคะ
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
E-mail: wanwipha.ta@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า บุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร มีระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ ตามลำดับ และปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานครได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประเภทบุคลากร รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: องค์การ, ความผูกพัน, บุคลากรสำนักงานเขตสายไหม

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study the level of organizational commitment of personnel at Saimai District Office, Bangkok Metropolis. and 2) comparison the organizational commitment of personnel at Saimai District Office, Bangkok Metropolis. Classified by personal factors by the sample were 250 people from the Saimai District Office, Bangkok Metropolis by use multi-stage sampling. The tool for collecting the data was a questionnaire The statistics used to analyzed the data such as frequency, percentage, mean and Standard Deviation, t-test and F-test. The results showed that the personnel of Saimai District Office, Bangkok Metropolis had a high level of commitment to the organizational as a whole and in each aspect as follows: normative, psychological, and persistence respectively. Personal factors of personnel at Saimai Office, Bangkok Metropolis for example Gender, Marriage status and the level of education is different but the level of commitment to the organizational there was no difference. Personal factors such as age, type of personnel, monthly income and different working periods have different levels of commitment to the organizational with statistical significance at the .05 level.

Keywords: Organizational, Commitment, Personnel of Saimai District Office

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ยุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการร่วมกัน โดยยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับปรุงโครงสร้าง บทบาท ภารกิจของหน่วยงานภาครัฐให้มีขนาดที่เหมาะสม การวางระบบบริหารราชการแบบบูรณาการ การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

กรุงเทพมหานคร โดยสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร จึงได้จัดทำแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร โดยมีกรอบแนวคิดที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575) ซึ่งแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2561 - 2565) ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์การสมัยใหม่ มีเป้าประสงค์ คือ สร้างวัฒนธรรมองค์การ และความรู้สึกรักองค์การ เพื่อลดอัตราการสูญเสียบุคลากรจากการลาออกหรือการโอนย้าย การนำแนวคิดความผูกพันต่อองค์การนำมาใช้กับองค์การ จึงมีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ความรู้สึกรักองค์การ และยังมีความสำคัญกับการดำเนินงาน เพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ (Buchanan,1974) ดังนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคล และการให้ความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์การ เพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีคุณค่าแก่องค์การไป

จากปัญหาและแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเล็งเห็นถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ โดยสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร สามารถนำผลวิจัยที่ได้มาเพื่อเป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการทบทวน

นโยบายที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร และใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสูญเสียบุคลากรจากการลาออกและการโอนย้าย ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

อัลเลน และเมเยอร์ (Allen; and Meyer, 1990) ได้เสนอแนวความคิดว่า ความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ เป็นความผูกพันด้านทัศนคติซึ่งเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การ โดยเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้บุคคลนั้นยังคงอยู่กับองค์การ ซึ่งสภาวะดังกล่าวมี 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน

1. ด้านเจตคติหรือด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันที่เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึกทางบวกที่มีต่อองค์การ หรือความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ และรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์การโดยที่บุคคลจะรู้สึกรักและผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ เสมือนเป็นเจ้าของกิจการมีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับองค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ความผูกพันทางจิตใจเกิดจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์ทำงานที่ดีและตรงกับความคาดหวังของเขา ทำให้บุคคลมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ

2. ด้านพฤติกรรมหรือด้านคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการได้รับสิ่งตอบแทน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การเป็นความผูกพันต่อเนื่อง อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณ คือ ความเต็มใจของบุคคลที่จะคงอยู่กับองค์การนั้นๆ อยู่บนพื้นฐานต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์การทางเลือกของบุคคลและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ โดยการรับรู้ถึงการขาดทางเลือกหรือความยากลำบากในการหางาน ทำให้ไม่มีความรู้สึกชอบพอเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมในการทำงานที่ต่อเนื่องของบุคคลโดยไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน

3. ด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ภาระผูกพันหรือหน้าที่ที่บุคคลได้รับการปลูกฝังว่าเขาควรจะอยู่ในองค์การ เป็นความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการที่บุคคลรู้สึกว่าเขาควรจะอยู่ต่อ หรืออาจเรียกว่าเป็นความผูกพันต่อองค์การด้านจริยธรรม ในด้านการยอมรับของบุคคลต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ ยึดถือเป็นบรรทัดฐานและอำนาจของกลุ่มที่เกี่ยวข้อง โดยจะเริ่มต้นประเมินค่ามาตรฐานของกลุ่มในทางบวก เห็นชอบกับศีลธรรมจริยธรรม ความสมเหตุสมผล ค่านิยมของบุคคลและของกลุ่ม จากนั้นบุคคลก็จะเกิดการยอมรับเชื่อฟังบรรทัดฐานเหล่านั้น จนเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์การ

บูชานัน (Buchanan,1974) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การ สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า - ออกจากงานของสมาชิกองค์การได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติของสมาชิกในองค์การ ขณะที่ความพึงพอใจ

ในงานสะท้อนถึงทัศนคติของบุคคลต่องานหรือเฉพาะแง่ใดแง่หนึ่งของงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของพนักงานเท่านั้น และความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างมีความมั่นคงมากกว่า ความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงานอาจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แต่เหตุการณ์นั้นอาจไม่กระทบต่อความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การ โดยรวม จึงอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในงานมีเสถียรภาพน้อยกว่าความผูกพันต่อองค์การ

2. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์การมีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การนั่นเอง

3. ความผูกพันต่อองค์การ เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ซึ่งบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมากนั้น มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือ หนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์การและบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าว จะมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

5. ความผูกพันต่อองค์การช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์การมีความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนมากนั่นเอง

6. ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

สเตียร์ส (Steers, 1977) ได้ศึกษาถึงปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์การ พบว่ามีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความยึดมั่นต่อองค์การ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่มีลักษณะอย่างไร เช่น ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) งานที่มีคุณค่าความประจักษ์ในงาน (Task Identity) ความหลากหลายในงาน (Variety) งานที่มีโอกาสพบปะกับผู้อื่น (Social Interaction)

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน มีความรู้สึกรับรู้ต่อการทำงานในองค์การที่ผ่านมาอย่างไร เช่น ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร (Group Attitude) การพึ่งพาได้จากองค์การ (Organization Dependability) ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร (personal Importance)

3.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณฐพรรณ ชาญธัญกรรม (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน) ผลการศึกษาวิจัย พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของกรมชลประทาน (สามเสน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีสถานภาพและตำแหน่งงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กมลรัตน์ จุฑามณีพงษ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงานกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบุคลากรภายในหน่วยงานสำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อ

องค์การ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม และพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

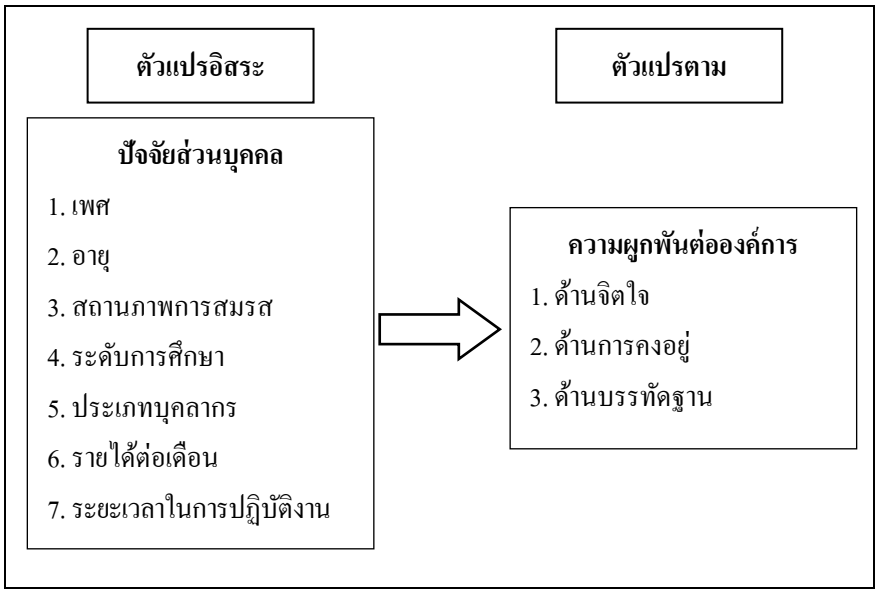
พลอยสิริ คงเอี่ยม (2562) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากร โรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษากลุ่มเจนเนเรชั่นวาย ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ได้แก่ 1) ด้านการคงอยู่กับองค์กร 2) ด้านความรู้สึก และ 3) ด้านบรรทัดฐานทางสังคม ทั้งนี้ บุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วันวิสา ยุระชัย (2562) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนชลประทานวิทยา จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนชลประทานวิทยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความผูกพันในด้านจิตใจ ด้านความผูกพันด้านองค์กร และด้านความผูกพันด้านความคงอยู่ 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนชลประทานวิทยา จำแนกตามเพศ อายุ ภูมิลำเนา และประสบการณ์ทำงาน พบว่า 1) ครูที่มีเพศและภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 2) ครูที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และ 3) ครูที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โมรยา วิเศษศรีม และคณะ (2564) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ2) ผลการศึกษาความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครในภาพรวม ตามคุณลักษณะด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แนวคิดความผูกพันต่อองค์การของอัลเลน; และเมเยอร์(Allen; & Meyer, 1990) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวนประชากร 605 คน (กองกำลังอัตรา, 2565)โดยคำนวณตามสูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane Taro,1970) กำหนดค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 241.03 แต่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 250 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยใช้จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ กำหนดสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ตามประเภทของบุคลากร หลังจากได้จำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว จะทำการสุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มโดยบังเอิญ

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างเครื่องมือและกำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

2. สร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหมกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยเรียงลำดับจากระดับของความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. หาคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3ท่าน ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1.0

4. ทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ได้ถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างที่สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานครจำนวน 30 ชุด แล้ววิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคแอลฟ่า (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.970

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัย แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 250 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 250 ชุด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองโดยได้แบบสอบถามจำนวน 250 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3. นำแบบสอบถามฉบับที่ได้คำตอบอันครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัสเพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

4.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและบันทึกเป็นรหัสเรียบร้อยแล้วมาประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อประมวลผลข้อมูลทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

1.2 ระดับความผูกพันต่อองค์การ โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบปัจจัย

2.1 ตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ผู้วิจัยใช้การทดสอบที (Independent t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบรายคู่โดยวิธีทดสอบ Least-Significance Different (LSD)

5. ผลการวิจัย

1. ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบรรทัดฐาน ($\bar{X}$ = 4.32) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านจิตใจ ($\bar{X}$ = 4.24) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการคงอยู่ ($\bar{X}$ = 4.08) ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกัน

ประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6.อภิปรายผล

1. ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร มีระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพลอยสิริ คงเอี่ยม (2562) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากร โรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษากลุ่มเจนเนเรชั่นวาย ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกลุ่มเจนเนเรชั่นวายโรงพยาบาลแม่สอด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐานทางสังคม และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อัลเลน และเมเยอร์ (Allen; and Meyer, 1990) ความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ เป็นความผูกพัน ด้านทัศนคติ ซึ่งเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การ โดยสิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้บุคคลนั้นยังคงอยู่กับองค์การ ซึ่งสภาวะดังกล่าวมี 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน

2. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิจัย พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตสายไหม ไม่มีการแบ่งแยกประเภทของงานไว้สำหรับเพศชายหรือเพศหญิง หรือสถานภาพการสมรสใดไว้เป็นการเฉพาะ และระดับการศึกษา แม้ว่าบุคลากรจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรปลูกฝังค่านิยมขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย กมลรัตน์ จุฑามณีพงษ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงานกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบุคลากรภายในหน่วยงานสำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โมรยา วิเศษศรีม และคณะ (2564) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า คุณลักษณะด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

อายุ ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ในด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี มักมีประสบการณ์การทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย รวมถึงการคำนึงถึงความถูกต้องและเหมาะสม จึงอาจทำให้บุคลากรกลุ่มนี้มีความผูกพันต่อองค์การที่มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ วันวิสา ยุระชัย (2562) ที่ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนชลประทานวิทยา จังหวัดนนทบุรี พบว่า ครูที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความผูกพันในด้านจิตใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่มีอายุมากกว่า 40 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าครูที่มีอายุ 20-40 ปี

ประเภทบุคลากร ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากบุคลากรแต่ละประเภทมีความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การยอมรับนับถือ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ ณฐพรรณ ชาญธัญกรรม (2560) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรมชลประทาน (สามเสน) พบว่า ตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของกรมชลประทาน (สามเสน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เนื่องจากรายได้จากการปฏิบัติงาน ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลอยากทำงานให้กับองค์การหรือหน่วยงานนั้นๆ รายได้ที่เหมาะสม จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรคงอยู่กับองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ อัลเลน และเมเยอร์ (Allen; and Meyer, 1990) ความผูกพันต่อองค์การด้านคงอยู่ เป็นความผูกพันที่เกิดจากการได้รับสิ่งตอบแทน เพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ ณฐพรรณ ชาญธัญกรรม (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกรมชลประทาน (สามเสน) ผลการศึกษาวิจัย รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ พลอยสิริ คงเอี่ยม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากรโรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษา กลุ่มเจนเนเรชั่นวาย พบว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลต่อความรู้สึก ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ เกิดการยอมรับจนเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์การ

จะเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคลล มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของ สเตียร์ส (Steers, 1977) พบว่า มีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้ 1) ลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ฯลฯ 2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบ และ 3) ประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) ด้านกลยุทธ์ กรุงเทพมหานคร ควรนำกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมและสร้างวัฒนธรรมองค์การ ความรู้สึกรักและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมาใช้อย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

(2) ด้านการบริหารงาน กรุงเทพมหานคร ควรกำหนดนโยบายการบริหารงานทรัพยาการบุคคลให้มีความชัดเจน และควรกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ให้ครอบคลุมกลุ่มบุคลากรทุกประเภท รวมถึงจัดระบบค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมและมีความเป็นธรรม

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับของความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรสำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ดังนั้น เพื่อเป็นการลดโอกาสในการเปลี่ยนงาน หรือการโอนย้ายไปอยู่กับองค์การอื่น กรุงเทพมหานคร ควรทำการศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์การ เพิ่มเติม

(2) ควรมีการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านต่างๆ เพื่อให้กรุงเทพมหานคร สามารถนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ต่อไป

8. กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับการช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิภา ไตลังคะ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำ ในการจัดทำสารนิพนธ์ทุกขั้นตอน พร้อมทั้งตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ ผู้ศึกษาวิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนันต์ ธรรมชาลัย, ผู้ช่วยศาตราจารย์ ดร.สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และนายสุวิทย์ เรืองดิษฐ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ

สุดท้ายขอขอบพระคุณ บุคคลในครอบครัว ที่คอยให้กำลังใจสนับสนุน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและปรารถนาดีต่อผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณคณาจารย์และเพื่อน M.P.A. ทุกท่าน นอกจากนี้ ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบพระคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณประโยชน์ใดพึงจะเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทีแด่บิดา มารดา และบูรพาจารย์คณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

9. เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ จุฑามณีพงษ์. (2561). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงาน กับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบุคลากรภายในหน่วยงานสำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กองกำลังอัตรา. (2565). *โครงสร้างหน่วยงานและส่วนราชการ กทม.* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2565, จาก: https://webportal.bangkok.go.th/pcd/page/sub/11981/โครงสร้างหน่วยงานและส่วนราชการ-กทม

ณฐพรรณ ชาญธัญกรรม. (2560). *ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร กรมชลประทาน (สามเสน).* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกริก.

พลอยสิริ คงเอี่ยม. (2562). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลากร โรงพยาบาลแม่สอด กรณีศึกษากลุ่มเจนเนเรชั่นวาย.* การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยพะเยา.

วันวิสา ยุระชัย. (2562). *ความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนชลประทานวิทยา จังหวัดนนทบุรี.* การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

โมรยา วิเศษศรีม และคณะ. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, *4*(1), 52-65.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580).* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2565, จาก: https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2561). *แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2561 - 2565).* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2565, จาก: http://www.oic.go.th/FILEWEB/ CABINFOCENTER9/DRAWER016/GENERAL/DATA0000/00000313.PDF

Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *The Journal of Occupational Psychology*, *63*, 1-18.

Buchanan, H. B. (1974). building organization commitment the socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly*, *19*, 533-546.

Steers, R. M. (1997). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, *22*, 46-56.

Taro Yamane. (1973). Statistics: *An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York. Harper and Row Publications.

ปัจจัยการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก

FACTORS OF LEARNING ABOUT THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY THAT AFFECT THE EFFICIENCY OF THE PERFORMANCE OF CIVIL SERVANT UNDER OFFICE OF THE ROYAL HOUSEHOLD

พัสกร สาระผล
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ
E-mail: pasakorn.sara@northbkk.ac.th
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ ธรรมชาลัย
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ
E-mail: anan.th@northbkk.ac.th
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ
E-mail: sanit.si@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัด กรมมหาดเล็ก 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัด กรมมหาดเล็ก และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัด กรมหาดเล็ก โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการพลเรือน สังกัด กรมมหาดเล็ก จำนวน 400คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัด กรมมหาดเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยด้านการตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.78 และด้านการเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.16 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก ในภาพรวมอยู่

ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 โดยด้านค่าใช้จ่ายในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.67 และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.34

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวิเคราะห์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน ด้านการเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการการประเมินการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม ที่ร้อยละ 49.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ข้าราชการพลเรือนในพระองค์

ABSTRACT

The objectives of the study were twofold: 1) to study the level of learning 2) To study the level of performance of civil servants in the royal family under the Ministry of Interior and 3) to study the learning factors of the use of information technology that affected the efficiency of the performance of civil servants under the Office of Royal Household by using a sample of 400 officials. For this purpose, the multistage sampling was used. Data collection tools were questionnaires and data were analyzed using statistics, percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient analysis of multiple regression equations.

The results showed that the overall level of learning about the use of information technology among the civil servants of the Office of the Royal Household was at a high level with an average of 3.54. In terms of awareness of the use of information technology the result showed the highest average score of 3.78. The lowest mean was 3.16 for the understanding of information technology. The findings showed an overall high level of efficiency in the performance of civil servants with an average of 3.49. Moreover, under the cost of work, the results showed the highest average of 3.67 and the amount of work had the lowest mean of 3.34.

The hypothesis testing results revealed that the learning factors about the use of information technology in the field of the analysis of information technology at work, the understanding of information technology, the evaluation of information technology, as well as the application of information technology, have an influence on overall operational performance and efficiency at 49.90%; with statistical significance at .01 level.

Keywords: Learning to Use Information Technology, Efficiency, Civil Servant

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลายคนไม่อาจหลีกเลี่ยงได้โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลซึ่งเป็นยุคที่ต้องมีการปรับตัวในหลายด้าน หลายมิติ เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น และคงต้องยอมรับว่าไม่มียุคสมัยใดที่การเปลี่ยนแปลงจะรวดเร็วและมีผลกระทบรุนแรงเท่าในยุคปัจจุบัน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงได้สร้างปัญหาให้กับองค์การหลายแห่งไม่เว้นแม้กระทั่งองค์การที่เคย ประสบความสำเร็จมาในอดีต ขณะเดียวกันการเปลี่ยนแปลงก็ได้สร้างโอกาสใหม่ๆ ให้กับหลาย องค์การเช่นกัน

ท่ามกลางสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วการนำเอาเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนการบริหารงานด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองการ เปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการต่อประชาชน งานด้านวิชาการ การบริหารจัดการองค์การ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะนอกจากจะช่วย เพิ่มความคล่องตัว เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดต้นทุนในการดำเนินงานแล้วยังเป็น เครื่องมือในการตัดสินใจให้กับผู้มีอำนาจขององค์การนั้นๆ อีกทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็น เครื่องมือในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว ยังเป็นนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาล ที่ต้องการให้การดำเนินงานด้านต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐมีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว เพิ่มความแม่นยำของข้อมูล และประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาวอย่างยั่งยืน กรมมหาดเล็ก ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักพระราชวัง จึงได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อจัดการข้อมูลที่มีจำนวนมากของสำนักงานซึ่งได้แก่ applicationและอุปกรณ์ดิจิทัลต่างๆ เช่น line, google drive, smart phone, tablet, computer, ระบบจองห้องประชุมออนไลน์, ระบบงานสารบัญออนไลน์, เครื่อง scan เอกสาร เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วขึ้น

เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือที่หลายหน่วยงานนำมาใช้ เพราะ นอกจากจะเป็นเรื่องที่สำคัญในการสร้างการเปลี่ยนแปลงและเป็นโอกาสในการปรับตัวขององค์การ แล้วยังจะช่วยให้เกิดการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงด้านบริหารจัดการในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านการให้บริการ การสร้างองค์ความรู้ การขับเคลื่อนไปสู่การเป็นผู้นำรวมถึงการพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่นับได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการที่จะขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมายและ บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และด้วยเหตุที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไป อย่างรวดเร็ว มีการขยายขอบเขตการใช้ในจำนวนที่เพิ่มขึ้นจนนับได้ว่ากลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจต่างๆ หลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้ตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการขับเคลื่อนองค์การให้ไปสู่เป้าหมายได้อย่างแท้จริงและต่อเนื่อง

กรมมหาดเล็ก มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น แต่ด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดกรมมหาดเล็ก ยังไม่สามารถเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเต็มขีดความสามารถ

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าหน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการพัฒนาการบริหารจัดการส่วนใหญ่มักจะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารงานหรือการตัดสินใจด้านต่างๆ เช่น การบริหารงานภาครัฐ การบริหารจัดการคุณภาพ การบริหารงานตามตัวชี้วัด ด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความรู้ ความสามารถ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ที่จะช่วยให้หน่วยงานสังกัดกรมมหาดเล็กสามารถปฏิบัติงานได้เต็มขีดความสามารถ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาระดับการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก

(2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก

(3) เพื่อศึกษาปัจจัยการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัด กรมมหาดเล็ก

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการเรียนรู้

ดวงพร หวานเย็น (2556) ได้ให้ความหมายของการเรียนรู้ไว้ว่า การเรียนรู้ คือกระบวนการที่ท้าให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมความคิด คนสามารถเรียนได้จากการยินการสัมผัสการอ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การเรียนรู้ของเด็กและผู้ใหญ่จะต่างกัน เด็กจะเรียนรู้ด้วยการเรียนในห้อง การซักถาม ผู้ใหญ่มักเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ที่มีอยู่ แต่การเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ผู้สอนนำเสนอ โดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนจะเป็นผู้ที่สร้างบรรยากาศทางจิตวิทยาที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ที่จะให้เกิดขึ้นเป็นรูปแบบใดก็ได้

Bloom's Taxonomy Revised (2001) เกิดจากการปรับปรุงแนวคิดการแบ่งประเภทการเรียนรู้แบบดั้งเดิม โดยนักการศึกษา 2 ท่านได้แก่ Anderson และ Krathwohl ซึ่งได้ปรับปรุงวัตถุประสงค์ให้พิจารณาเป็น 2 มิติ คือ พิจารณาลักษณะของความรู้ และพิจารณาการเรียนรู้ทางปัญญา 6 ขั้น โดย 6 ขั้น ประกอบด้วย การจำ, การเข้าใจ, การประยุกต์ใช้, การวิเคราะห์, การประเมินผล, การสร้างสรรค์

3.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน และคำว่า การปฏิบัติ หมายถึงการดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ปรนนิบัติ รับใช้

Peterson and Plowman (1989) (อ้างถึง พฤธิสิทธิ์ อุทุม, 2559: 31) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington (1931) โดยได้ตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และค่าใช้จ่าย (Costs)

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

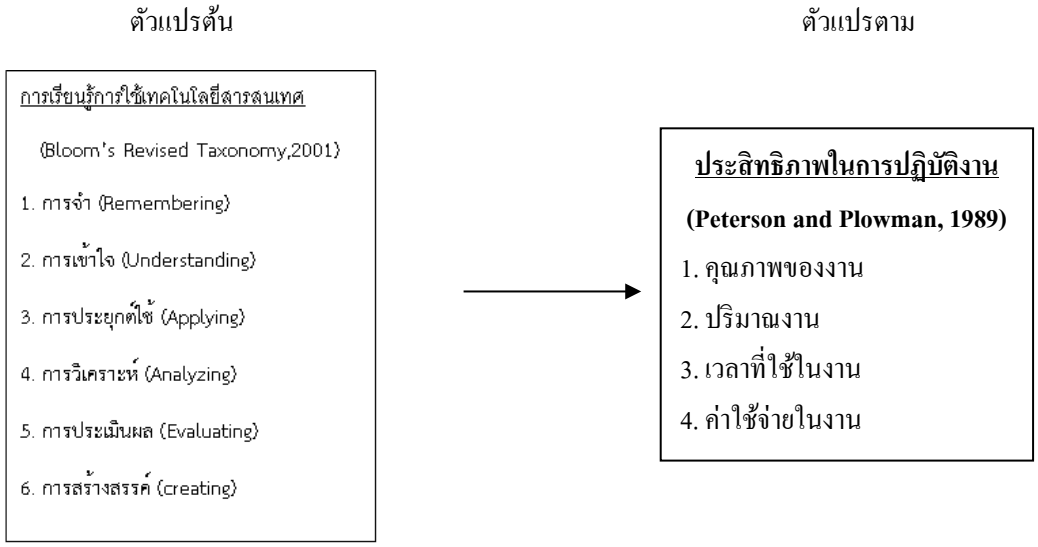
อุษคม เจียรจินดา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสองอันดับ คือ องค์ประกอบด้านความรู้และ องค์ประกอบด้านพฤติกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ลำดับสุดท้าย คือ องค์ประกอบด้านความรู้สึก ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือองค์ประกอบด้านเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ องค์ประกอบด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากต่อมาคือองค์ประกอบด้านค่าใช้จ่าย โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และองค์ประกอบที่มีค่าน้อยสุด คือ องค์ประกอบด้านคุณภาพของงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และสามารถทำนายหรืออธิบายตัวแปรตามคือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

เอกลักษณ์ ปาร์มวงศ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำงาน ของครูอาชีวศึกษาเอกชน ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการที่พัฒนาขึ้น ช่วยเพิ่มความรู้ทักษะ ในการใช้เพื่อการรวบรวมข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 95

อาคม วะเนจร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์การ งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงานอย่างประหยัดคุ้มค่าเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพได้แก่ ประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจ จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานกำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคได้แก่เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญ การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาด ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่าย ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ การส่งต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการน าเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้การปฏิบัติงานให้มากขึ้นและสนับสนุนการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

3.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้สนใจแนวคิด การเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Bloom's Revised Taxonomy, 2001) ประกอบด้วย 6 ด้านได้แก่ การจำ, การเข้าใจ, การประยุกต์ใช้, การวิเคราะห์, การประเมินผล, การสร้างสรรค์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Peterson & Plowman, 1953) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน, ปริมาณงาน, เวลา, และค่าใช้จ่าย มาใช้เป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.5 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัด กรมมหาดเล็ก

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีเชิงพรรณนาด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก สำนักพระราชวัง จำนวน 2,085 คน (บัญชียอดบุคลากรข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก, เมษายน 2565) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น (Level of confidence) 95 % มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 เท่ากับ 336 คน โดยการสุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) โดยในขั้นตอนแรกทำการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportion Sampling) แยกตามหน่วยงานย่อย และในขั้นที่สองทำการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling)

4.3 เครื่องมือวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุราชการ ระดับตำแหน่ง โดยกำหนดให้เป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก แบบสอบถามตอนนี้ สร้างจากแนวคิดและทฤษฎีของ (Bloom’s Revised Taxonomy, 2001) 6 ด้าน ได้แก่ การจำ การเข้าใจ การประยุกต์ใช้ การวิเคราะห์ การประเมินผล การสร้างสรรค์ มาประยุกต์ใช้โดยผู้วิจัยนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสร้างตามแนวคิดและทฤษฎีของ (Peterson; & Plowman. 1989) 4 ด้าน แบ่งเป็นด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย มาประยุกต์ใช้โดยผู้วิจัยนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นแบบปลายเปิด

2. เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามแต่ละข้อให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการวิจัย โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถาม ได้ ค่า IOC เท่ากับ 1.00

3. นำแบบสอบถามฉบับที่ผ่านการตรวจสอบไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากร คือ ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น

(Reliability) เพื่อหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .949

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากตำราเอกสาร และค้นคว้าจากบทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง การเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 336 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

2.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

2.2 ผู้วิจัยทำแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม Google Forms เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งลิ้งค์ (Link) แบบสอบถามผ่านไลน์กลุ่มแต่ละกลุ่มของหน่วยขึ้นตรงของกรมมหาดเล็ก

2.3 นำแบบสอบถามฉบับที่ได้คำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ มาทำการลงรหัสเพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลทางสถิติ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. ผลการวิจัย

5.1 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.8 โดยมีอายุ ระหว่าง 40 - 49 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.8 มีสถานภาพภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.3 มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีรายได้มากว่า 45,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 มีอายุราชการตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.5 และมีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับ ระดับ 1 – 3 มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 41.8

5.2 ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็กมีความคิดเห็นต่อ การเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.54, S.D. = .396) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการจำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน ($\bar{X}$ = 3.78, S.D. = .527) การวิเคราะห์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.72, S.D. = .516) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}$ = 3.72, S.D. = .493) การสร้างสรรค์เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.43, S.D. = .651) การประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}$ = 3.42, S.D. = .560) การเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}$ = 3.16, S.D. = .504)

5.3 ระดับข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็กมีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 3.49, S.D. = .474) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ย

มากไปหาน้อย ดังนี้ ค่าใช้จ่ายในงาน ($\bar{X}$ = 3.67, S.D. = .605) เวลาที่ใช้ในงาน ($\bar{X}$ = 3.57, S.D. = .508) คุณภาพของงาน ($\bar{X}$ = 3.44, S.D. = .582) และปริมาณงาน ($\bar{X}$ = 3.34, S.D. = .531)

5.4 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ปัจจัยการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการสร้างสรรค์เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน (Beta=.525) ด้านการวิเคราะห์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน (Beta=.366) ด้านการเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta=.311 ด้านการประเมิณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta=-.289) ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta=-.206) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม ที่ร้อยละ 49.9 (Adjusted R2 = .499) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์รายด้านของด้านการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรเกณฑ์

ตัวแบบ (Model)	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.055	.153		6.883	.000
1. การตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	.013	.045	.014	.279	.780
2. การเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ	.311	.042	.331	7.413**	.000
3. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	-.206	.050	-.214	-4.148**	.000
4. การวิเคราะห์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน	.366	.047	.398	7.719**	.000
5. การประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	-.289	.063	-.342	-4.550**	.000
6. การสร้างสรรค์เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน	.525	.053	.722	9.956**	.000

R	R^2	Adjusted R^2	SE(est.)	F	Sig.
.712	.507	.499	.33544	67.364**	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. อภิปรายผล

6.1 จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก มีระดับการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก สามารถสรุปได้ว่า กรมมหาดเล็ก มีการบริหารจัดการในเรื่องเทคโนลีสารสนเทศในการปฏิบัติงานที่ดี โดยข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็กตระหนักดีว่าหน่วยงานเป็นหน่วยราชการในพระองค์ที่มีหน้าที่สำคัญในการถวายงานพระบรมวงศานุวงศ์ สนองใต้เบื้องพระยุคลบาทในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนและสังคม จึงเป็นหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคมทั้งในด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ การทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานมีการตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีที่สุดในในการปฏิบัติงานทั้งในการถวายนพระบรมวงศานุวงศ์ สนองใต้เบื้องพระยุคลบาท เพื่อประชาชนและสังคม และในภาพรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษคม เจียรจินดา (2563) ที่พบว่าทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีความคิดเห็นระดับมาก โดยด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้าน การตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือ การวิเคราะห์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ใน

การทำงาน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างสรรค์เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน การประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

6.2 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก เพราะเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสร้างสรรค์เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน ด้านการวิเคราะห์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน ด้านการเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม ในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการประเมินการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม ในทิศทางตรงกันข้ามและปัจจัยการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม สามารถสรุปในแต่ละด้านได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาคม วะเนจร (2561) พบว่าบุคลากรสำนักอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ได้มาตราฐานก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน และ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) จากการศึกษาระดับการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก พบว่า การเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับ มาก กล่าวคือ ข้าราชการพลเรือน สังกัดกรมหาดเล็ก มีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานในระดับมาก มีเพียงบางส่วนที่ไม่สามรถเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ผู้ที่อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ซึ่งมีความรู้ความสามรถในการใช้อุปกรณ์สื่อสารรวมถึง เทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างน้อย ซึ่งเป็นการปล่อยผ่านของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ซึ่งทำให้ทุกคนไม่สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องและเท่าเทียมกัน ดังนั้นหน่วยงานควรมีการจัดการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึง

(2) จากการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในพระองค์ สังกัดกรมมหาดเล็ก พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ก็พบว่าด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จากทั้งหมด 4 ด้าน แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของงานที่ได้มา มีปริมาณงานที่มากเกินอัตรากำลังของบุคลากร ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาปรับกำลังพลในหน่วยงานให้สอดคล้องกับปริมาณงาน มีการมอบหมายงานอย่างทั่วถึงเหมาะสม และมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากรแต่ละคน

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาแค่เพียงช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ มีโอกาสเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่นเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ที่นำเข้ามาใช้งานในหน่วยราชการ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน

(2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ความสอดคล้องในเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น เพื่อให้ได้ผลการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาแก้ไขปัญหาให้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรสังกัดกรมมหาดเล็ก ที่ให้ความกรุณาในการเก็บข้อมูลการวิจัยและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ ธรรมชาลัย อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ พร้อมทั้งตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ และสุดท้ายขอขอบพระคุณ บุคคลในครอบครัว ที่คอยให้กำลังใจสนับสนุน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและปรารถนาดีต่อผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณคณาจารย์และเพื่อนร่วมชั้นเรียนหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบพระคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

9. เอกสารอ้างอิง

ณัชพล งามธรรมชาติ. (2559). *รายงานการวิจัยเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตบริษัท XYZ จำกัด*. ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลภัทร บุญเติม. (2562).*รายงานการวิจัยเรื่อง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครองภายใต้แผนยุทธศาสตร์กรมการปกครอง*.กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พัชรดา รัตนะ. (2562). *รายงานการวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 กรณีศึกษากองบริหารทรัพยากรบุคคลกรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข*.กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาพิมล ชัยขันธ์. (2560). *รายงานการวิจัยเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วัชราพร ริกากรณ์. (2555). *รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาสหวิทยาเขตเสรีไทย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2*. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.

วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล. (2562). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ.

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8*(3), 1,057.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (ม.ป.ป.). *โครงการพัฒนาทักษะและความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของข้าราชการและบุคคลากรภาครัฐ*. ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563, จาก https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp

สิริกร ชิงดวง. (2562). *รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการปฏิบัติงานในยุคไทยแลนด์ 4.0 กรณีศึกษา : สถาบันการข่าวกรองสำนักข่าวกรองแห่งชาติ*.กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุภางค์ จันทวานิช. (2561). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุรวุฒิ ไหวดี(2560). *รายงานการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโทรศัพท์สมาร์ทโฟน กรณีศึกษาสำนักงานเขตหลักสี่*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2561). *รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์

Bessick J.R. (2016) *Factors influencing effective Information Management using information technology systems in a Public Sector Department*. University of the Western Cape

Samman A.A. (2020). *How Information Technology Affects HR Performance Development in Service Sectors*. Kingdom of Bahrain: Applied Science University.

Yeghaneh Y.H., Zangiabadi M., Mostafa S. (2015). Factors Affecting Information Technology Audit Quality. *Journal of Investment and Management 2015.*

สมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

DIGITAL COMPETEMCIES OF SME ENTREPRENEURS IN PATTAYA CHONBURI

กฤษฎิ์พิชชา คำมัย
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
E-mail: kridpichcha.kamm@northbkk.ac.th
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
E-mail: sanit.si@northbkk.ac.th
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ ธรรมชาลัย
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
E-mail: anan.th@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะดิจิทัลที่จำเป็นและ 2) เปรียบเทียบระดับสมรรถนะดิจิทัลที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีจำนวน 275 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มโดยบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t – test, F-test และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe')

ผลการวิจัย พบว่า ระดับสมรรถนะดิจิทัล โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังนี้ ด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ ด้านความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ ด้านความปลอดภัย ด้านการแก้ปัญหา และด้านการสร้างเนื้อหาดิจิทัล ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับสมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรส ที่ต่างกันมีสมรรถนะดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงานในกิจการที่ต่างกันมีสมรรถนะดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่จำแนกตามผลประกอบการของกิจการ และประเภทของกิจการ ไม่พบความแตกต่าง

คำสำคัญ: สมรรถนะดิจิทัล; ผู้ประกอบการ; วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ABSTRACT

The objectives of the study were 1) to study the level of digital competencies of Small and Medium Enterprises (SMEs) entrepreneurs in Pattaya, Chonburi province. 2) to compare of digital competencies of entrepreneurs of Small and Medium Enterprises in Pattaya, Chonburi. The samples were 275 small and medium enterprise entrepreneurs in Pattaya, Chonburi., that were selected by accidental sampling. The tool used in this study was a questionnaire. The statistics used to analyze data including percentage, mean, Standard Deviation, t-test and F-test and a pair-wise difference means by Scheffe's Method.

The results of this study revealed that digital competencies level overall in every aspect were respectively at a high level, by these following data; knowledgement in data and information factor, safty factor, problem-solving factor, and digital content creator factor. Knowledge about data and information safety problem solving and digital content creation. The hypothesis testing found that different gender, age, education, marital status and operation period were differente digital competencies of Small and Medium Enterprises (SMEs) entrepreneurs in Pattaya, Chonburi at .05 level of significant

Keywords: Digital Competencies, Entrepreneurs, Small and Medium Enterprises

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

เทคโนโลยีดิจิทัลได้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการใช้ชีวิตจนส่งผลให้โครงสร้างระบบเศรษฐกิจถูกแปรเปลี่ยนไปสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลที่สร้างโอกาสในการเติบโตและเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการประกอบธุรกิจอย่างสิ้นเชิง การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจบางราย ได้รับผลกระทบเชิงบวกจากการมีทักษะความรู้ด้านดิจิทัล และสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้อย่างสำเร็จ ในขณะที่ผู้ประกอบธุรกิจที่ไม่สามารถเปลี่ยนผ่านดิจิทัล จะได้รับผลกระทบเชิงลบอย่างมาก จนอาจทำให้ต้องมีการปิดตัวลงได้ (สถาบันวิจัยเศรษฐกิจ ป๋วย อึ๊งภากรณ์, 2565)

จากกระแสโลกาภิวัฒน์ประกอบกับพลวัตทางเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภาคการผลิตที่ลดและเลิก พึ่งพาทุนการผลิตตามแบบอุตสาหกรรมเดิม มาสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมอันส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจ เช่น โครงสร้างการค้าที่ปรับรูปแบบอยู่บนช่องทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทันต้องล้มเลิกกิจการไป ดังนั้น การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในบริบทปัจจุบัน "คน" จึงเป็นหัวใจของการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ต้องสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการไทยให้เป็น "ผู้ประกอบการยุคใหม่" ที่ก้าวทันและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการขับเคลื่อนธุรกิจโดยวางการปรับบทบาทภาครัฐให้เสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนา เพื่อผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและฐานข้อมูลที่ทันสมัย เสริมสร้างศักยภาพในการขยายตลาดทั้งในและต่างประเทศและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของธุรกิจใหม่ ๆ ในอนาคต (แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น ผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ พ.ศ. 2561-2580)

ความปกติใหม่หลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ยังมีผลกระทบให้บางอย่างถูกเร่งให้เกิดเร็วขึ้น เช่น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การทำงานจากบ้าน (Work from Home) E-commerce และมีบางอย่างถูกชะลอให้ช้าลง เช่น การทำโปรเจกต์ใหญ่ๆ งานที่มีการลงทุนก้อนใหญ่ อาทิ การเปลี่ยนไปใช้พลังงานทดแทน หุ่นยนต์ รวมถึง

ยังส่งผลกระทบให้บางอย่างถอยกลับไป เช่น การลดความยากจน ที่มีการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อเจอวิกฤตทำให้ต้องย้อนกลับไปสู่จุดเดิมสำหรับผลกระทบจากการทำงานที่บ้าน ทำให้การทำงานต่อไปจะเป็นลักษณะของ Hybrid ผสมผสานการทำงานในที่ทำงานและทำงานที่บ้าน ทำให้ความต้องการพื้นที่ในเมืองลดลง กระทบโดยตรงกับธุรกิจการให้เช่าพื้นที่ สวนทางกับธุรกิจ Retail, E-commerce ที่จะมาแรงขึ้น

สำหรับประเทศไทย ภาคส่วนที่มีผลต่อการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ หรือ GDP สูง คือ ภาคการท่องเที่ยว หากสถานการณ์โควิด-19 ยังไม่มีแนวโน้มลดลง ธุรกิจท่องเที่ยวก็จะได้รับผลกระทบต่อเนื่อง เช่นเดียวกับการควบคุมการประกอบธุรกิจในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เพื่อลดความเสี่ยงและชะลอการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจ โดยเฉพาะในกลุ่ม SME ด้วย ในภาคอุตสาหกรรม มีแนวโน้มแรงงานขาดแคลน โดยเฉพาะ SME ที่ต้องใช้แรงงานค่อนข้างมาก ต้องมีการแก้ไขด้วยการใช้แรงงานต่างด้าวหรือใช้หุ่นยนต์ออโตเมชั่นเข้ามาช่วยมากขึ้น ภาคการเกษตร จากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้แรงงานไหลเข้าสู่ภาคเกษตรมากขึ้น แต่ก็มีข้อกังวลว่าถ้าเศรษฐกิจฟื้นตัวแรงงานจะไหลออกไปอีก กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (อว.) จึงได้มีแนวคิดในการส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเกษตรอัจฉริยะ (Smart Farmer) เตรียมพร้อมรับมือการขาดแคลนแรงงานในอนาคต สำหรับในภาคบริการสุขภาพ มีโอกาสเติบโตของการแพทย์ทางไกล (Telemedicine) ที่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการพบแพทย์เปลี่ยนเป็นการรับคำปรึกษาผ่านวิดีโอ ส่วนภาคการศึกษามีการปรับเปลี่ยนมาก การเรียนการสอนจะเป็นแบบ Hybrid และเน้นไปที่หลักสูตรระยะสั้น (non-degree) มากขึ้น ขณะเดียวกันก็มีความต้องการ การ Reskill และ Upskill เพื่อเชื่อมโยงกับการประกอบอาชีพ และแนวโน้มการจ้างงานจริง (สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ, 2564)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ ทั้งในมิติของการสร้างรายได้ เป็นแหล่งการจ้างงานที่สำคัญ และยังเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความยากจนของประเทศ ซึ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นธุรกิจที่เป็นอิสระ มีเอกชนเป็นเจ้าของ ดำเนินการโดยเจ้าของเอง ไม่เป็นเครื่องมือของธุรกิจใด ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคลหรือธุรกิจอื่น มีต้นทุนในการดำเนินงานต่ำ และมีพนักงานจำนวนไม่มาก มีความสำคัญในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากธุรกิจขนาดย่อมช่วยให้เกิดการกระจายรายได้จากกลุ่มผู้ประกอบธุรกิจ ไปสู่กลุ่มคนต่างๆ ทำให้เกิดการจ้างงาน และประชาชนมีรายได้ ซึ่งเป็นตัวช่วยให้โครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมดีขึ้น รวมทั้ง เป็นจุดเริ่มต้นของธุรกิจขนาดใหญ่ และเป็นแหล่งผลิตสินค้าใหม่ๆ ออกมาสู่ตลาด โดยที่ธุรกิจขนาดใหญ่ ไม่กล้าเสี่ยงต่อการลงทุน ดังนั้น การส่งเสริมระดับสมรรถนะด้านดิจิทัล (Digital Competency) ให้แก่ผู้ประกอบการ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ทั้งนี้เพราะ ผลการหยุดชะงักของเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) เข้ามามีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs อย่างมาก และนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำพาธุรกิจให้ผ่านพ้นอุปสรรค อันเกิดจากปัจจัยโรคระบาดและปัจจัยสงครามที่เกิดขึ้นในยุโรปตะวันออก

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเล็งเห็นความสำคัญที่จะศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และนำข้อมูลจากผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการนำเสนอต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เพื่อพัฒนาศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ได้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะดิจิทัลที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

(2) เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะดิจิทัลที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะดิจิทัล

ปัจจุบันสมรรถนะดิจิทัลยังไม่มีการกำหนดในแต่ละสาขาวิชาชีพ แต่จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า คณะกรรมาธิการยุโรปได้ศึกษาวิจัยและการพัฒนากรอบแนวคิดสมรรถนะดิจิทัลสำหรับพลเมืองซึ่งรายละเอียดชัดเจนและมีเนื้อหาครอบคลุม (Stephanie, Riina, & Yves. 2017) โดยระบุว่า สมรรถนะดิจิทัล ประกอบด้วย 5 ด้าน 21 สมรรถนะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านที่ 1 ความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ (Information and data literacy) ประกอบด้วย 3 สมรรถนะ ได้แก่

1. การเรียกดู สืบค้น กลั่นกรองข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล (Browsing, searching and filtering data, information and digital content) สามารถเรียกดูและมีวิธีการในการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัลที่ต้องการ สามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สามารถสร้างและพัฒนาแนวทางการสืบค้นของตนเองสามารถกลั่นกรองความน่าเชื่อถือของข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล

2. การประเมินข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล (Evaluating data,information and digital content) สามารถวิเคราะห์ ตีความ เปรียบเทียบ และประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล

3. การจัดการข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล (Managing data,information and digital content) สามารถจัดเก็บข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัลอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นและนำมาใช้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ด้านที่ 2 การสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ (Communication and collaboration) ประกอบด้วย 6 สมรรถนะ ได้แก่

1. การมีปฏิสัมพันธ์ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล (Interacting through digital technologies) สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และสังคมผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลาย เข้าใจวิธีการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลที่เหมาะสมในบริบทต่างๆ เช่น อีเมล์โทรศัพท์มือถือ Facebook Line

2. การแบ่งปันข้อมูล สารสนเทศผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล (Sharing through digital technologies) สามารถแบ่งปันข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัลกับผู้อื่นผ่านสื่อดิจิทัลที่เหมาะสม โดยมีการระบุแหล่งที่มาและการอ้างอิงอย่างถูกต้อง

3. การมีส่วนร่วมในฐานะพลเมืองผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล (Engaging in citizenship through digital technologies) มีส่วนร่วมในการใช้บริการแบบดิจิทัลของภาครัฐและภาคเอกชน เช่น การทำธุรกรรมทางการเงิน

ผ่านแอปพลิเคชัน บริการพร้อมเพย์ เป็นต้น แสวงหาโอกาส และเสริมสร้างพลังอำนาจตนเองให้มีส่วนร่วมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

4. การทำงานร่วมกับผู้อื่นผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล (Collaborating through digital technologies) สามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูล ร่วมสร้างและใช้ทรัพยากรในการพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกัน

5. การมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Netiquette) ตระหนักถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการใช้สื่อดิจิทัล เช่น การใช้ภาษาที่ถูกต้องและสุภาพ การเข้าเว็บไซต์ที่สร้างสรรค์และมีประโยชน์ มีพฤติกรรมการสื่อสารที่เหมาะสมเฉพาะกลุ่ม ตระหนักถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรมในยุคดิจิทัล

6. การจัดการด้านอัตลักษณ์ของตนเองในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Managing digital identity) สามารถสร้างและปกป้องชื่อเสียงของตนเองไว้ได้อย่างดีจากการใช้สื่อดิจิทัล รับมือกับข้อมูลและบริการต่างๆ ที่ส่งผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล สร้างและจัดการความเป็นตัวตนและภาพลักษณ์ของตนเองในโลกดิจิทัล

ด้านที่ 3 การสร้างเนื้อหาดิจิทัล (Digital content creation) ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่

1. การพัฒนาเนื้อหาดิจิทัล (Developing digital content) สามารถวิเคราะห์และนำ เสนอข้อมูล สารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์แอปพลิเคชัน ภาพ คลิปวีดีโอ เพื่อเผยแพร่เนื้อหาผ่านสื่อดิจิทัล

2. การบูรณาการและการปรับปรุงเนื้อหาดิจิทัลที่เกี่ยวกับงาน (Integrating and re-elaborating digital content) สามารถบูรณาการ ปรับเปลี่ยน ปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศและเนื้อหาดิจิทัล เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ และสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

3. การระมัดระวังด้านการละเมิดลิขสิทธิ์ (Copyright and licenses) มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา และการอนุญาตให้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ และเนื้อหาดิจิทัล

4. การสร้างโปรแกรม (Programming) สามารถวางแผนและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อแก้ไขปัญหาหรือดำเนินงานตามภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ด้านที่ 4 ความปลอดภัย (Safety) ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่

1. การป้องกันอุปกรณ์ (Protecting devices) สามารถดูแลรักษาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ดิจิทัล สามารถป้องกันความเสี่ยงและภัยคุกคามในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การสแกนไวรัส การสำรองข้อมูลอยู่เสมอ การบันทึกข้อมูลบนคลาวด์

2. การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัว (Protecting personal data and privacy) สามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การมีรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการเข้าระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสาร สื่อออนไลน์ และมีการเปลี่ยนรหัสผ่านอยู่เสมอ การไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวผ่านสื่อดิจิทัล สามารถป้องกันตัวเองจากความเสียหายที่อาจได้รับจากการใช้สื่อดิจิทัล ความเป็นส่วนตัวในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น เคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้อื่นที่แสดงผ่านสื่อดิจิทัล แบ่งปันข้อมูล สารสนเทศ และสื่อดิจิทัล ที่สามารถระบุตัวตนหรือแหล่งที่มา

3. การปกป้องสุขภาพและความผาสุก (Protecting health and wellbeing) สามารถหลีกเลี่ยงความเสี่ยงด้านสุขภาพ และภัยคุกคามต่อสุขภาพ ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตในขณะที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การป้องกันตัวเองและบุคคลอื่นจากอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การกลั่นแกล้งทาง

ไซเบอร์ การหลอกลวงผ่านสื่อดิจิทัล ตระหนักถึงความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมและการอยู่ร่วมกันทางสังคมบนผ่านสื่อดิจิทัล

4. การปกป้องสิ่งแวดล้อม (Protecting the environment) ตระหนักถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลน้อยลงการขาดความมั่นใจในการใช้ชีวิตในสังคม การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การบันทึกข้อมูลในระบบดิจิทัลแทนการใช้กระดาษ การประชุมทางไกลผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลแทนการเดินทางเพื่อเข้าร่วมการประชุม

ด้านที่ 5 การแก้ปัญหา (Problem-solving) ประกอบด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่

1. การแก้ไขปัญหาทางเทคนิคขั้นพื้นฐาน (Solving technical problems) สามารถระบุปัญหาทางเทคนิคจากการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นเบื้องต้นได้

2. การระบุความต้องการและการตอบสนองทางเทคโนโลยี (Identifying needs and technological responses) สามารถประเมินความต้องการและระบุหรือเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัลในการแก้ไขปัญหา ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานตามความต้องการของบุคคลหรือหน่วยงาน

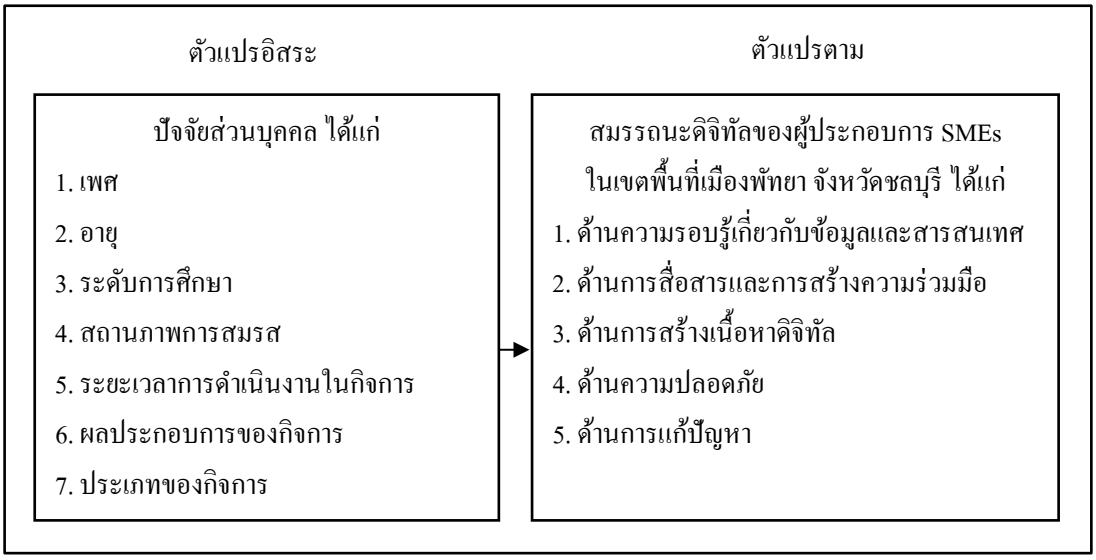
3. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์ (Creatively using digital technologies) สามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างองค์ความรู้ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีส่วนร่วมในการใช้องค์ความรู้และเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเอง หน่วยงาน และองค์การ

4. การระบุสมรรถนะดิจิทัลที่จำเป็นต้องพัฒนา (Identifying digital competence gaps) สามารถทำความเข้าใจและระบุสมรรถนะดิจิทัลของตัวเองที่จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนา แสวงหาโอกาสในการพัฒนาตนเอง พัฒนาตนเองให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีดิจิทัล

สรุปได้ว่า จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมานั้น ยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะดิจิทัลที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละสาขาอาชีพทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย ดังนั้นการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่นำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะดังกล่าวของผู้ประกอบการให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ก่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าสูงสุด การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นความสามารถทั้งด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของผู้ประกอบการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการปฏิบัติกิจกรรม การติดต่อสื่อสาร การเรียนรู้ และการทำงานเป็นทีม ปัจจุบันยังไม่พบการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) แต่ผู้ประกอบการมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง สมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีของคณะกรรมาธิการยุโรปที่ได้ศึกษาวิจัยและพัฒนากรอบแนวคิดสมรรถนะดิจิทัลสำหรับพลเมือง ซึ่งมีรายละเอียดชัดเจนและมีเนื้อหาครอบคลุม (Stephanie, Riina, & Yves, 2017) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับสมรรถนะดิจิทัลแตกต่างกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

การวิวัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลและจัดกระทำข้อมูลโดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวน 872 คน (สถิติข้อมูลผู้ประกอบการ SMEs ในแต่ละพื้นที่ประจำปี 2564 ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.))

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น (Level of confidence) 95% มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 275 ตัวอย่าง ประเภทการสุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยสุ่มจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่พบเจอและสามารถให้ข้อมูลได้

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) สมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ใน 5 ด้าน แบบปลายเปิดและปลายปิด เพื่อสอบถามผู้ประกอบการ จำนวน 275 ราย มีรายละเอียดดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ผลประกอบการ และประเภทของกิจการ มีทั้งหมด 7 ข้อ และข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัล สร้างตาม

แนวคิดและทฤษฎีของคณะกรรมาธิการยุโรปที่ได้ศึกษาวิจัยและพัฒนากรอบแนวคิดสมรรถนะดิจิทัลสำหรับพลเมือง (Stephanie, Riina & Yves, 2017) รวม 5 ด้าน จำนวน 40 ข้อ เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะดิจิทัล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert, 1967) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนัก หรือคะแนนในการตอบแบบสอบถาม 5 ระดับ ส่วนที่ 3 เป็นข้อข้อเสนอแนะในการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตของคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ให้ครอบคลุมตามกรอบแนวคิดตัวแปรที่กำหนดไว้ และกำหนดเนื้อหาในข้อความให้ครอบคลุมเรื่องที่ทำการศึกษา โดยพิจารณาให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบข้อเท็จจริงตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ นำแบบสอบถามมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหาให้ตรงกับกรอบแนวคิดการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็นเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) และคัดเลือก ข้อคำถามที่ได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป เป็นข้อคำถามที่มีความเหมาะสมเชิงเนื้อหาและสามารถนำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างได้ งานวิจัยในครั้งนี้ได้ ค่า IOC เท่ากับ .947 หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามฉบับที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอำเภออื่น ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาด (Cronbach., 1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .982 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ไปสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 275 ชุด

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 275 ชุด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามโดยใช้ Google From เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยส่งลิ้งค์แบบสอบถามผ่านไลน์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี นำแบบสอบถามฉบับที่ได้คำตอบอันครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัสเพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เพื่อหาค่าทางสถิติและพิสูจน์สมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัล และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้ค่า t-test (Independent t-test) ในการทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่แบ่งเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส

ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ผลประกอบการของกิจการ และประเภทของกิจการ กับสมรรถนะดิจิทัล และการทดสอบรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe' method)

5. ผลการวิจัย

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.27 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.70 ระดับการศึกษา เป็นระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.20 มีสถานภาพการสมรส สมรส คิดเป็นร้อยละ 55.64 ระยะเวลาดำเนินการของกิจการ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีผลประกอบการของกิจการ 1,000,001-5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.60 ประเภทของกิจการเป็นด้านการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 45.09

2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในภาพรวม

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ	4.01	.781	มาก
2.	ด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ	4.06	.786	มาก
3.	ด้านการสร้างเนื้อหาดิจิทัล	3.84	.969	มาก
4.	ด้านความปลอดภัย	4.01	.775	มาก
5.	ด้านการแก้ปัญหา	3.85	.975	มาก
รวม		3.95	.813	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับสมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95, S.D. = .813) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ ($\bar{X}$ = 4.06, S.D. = .786) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = .781) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = .775) ด้านการแก้ปัญา ($\bar{X}$ = 3.85, S.D. = 975) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการสร้างเนื้อหาดิจิทัล ($\bar{X}$ = 3.84, S.D. = .969

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

สมรรถนะดิจิทัล	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		สถานภาพการสมรส		ระยะเวลาดำเนินงานในกิจการ		ผลประกอบการของกิจการ/เดือน		ประเภทของกิจการ	
	t	p-value	F	p-value	F	p-value	F	p-value	F	p-value	F	p-value	F	p-value
ด้านความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ	3.003**	.003	11.225**	.000	31.429**	.000	9.701**	.000	9.701**	.000	2.315	.076	.649	.524
ด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ	2.233*	.026	9.035**	.000	29.096**	.000	4.301**	.014	3.736*	.012	1.724	.162	3.26*	.040
ด้านการสร้างเนื้อหาดิจิทัล	2.866**	.004	11.518**	.000	30.797**	.000	7.771**	.001	2.389	.069	3.470*	.017	2.272	.105
ด้านความปลอดภัย	2.746**	.006	11.469**	.000	28.576**	.000	7.364**	.001	3.278	.054	2.615	.052	2.579	.078
ด้านการแก้ปัญหา	3.332**	.001	11.025**	.000	28.576**	.000	9.281**	.000	2.935	.080	3.373*	.019	3.244	.052
ภาพรวม	3.022**	.003	12.159**	.000	34.339**	.000	8.410**	.000	3.443*	.017	2.998	.058	2.548	.080

** มีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.01

* มีนัยสำคัญที่ระดับสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับสมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และระยะเวลาในการดำเนินงานกับสมรรถนะดิจิทัลด้านความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ และด้านภาพรวม ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการดำเนินงาน และประเภทของกิจการกับสมรรถนะดิจิทัลด้านการสื่อสารและการสร้างความร่วมมือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และผลประกอบการของกิจการ/เดือนกับสมรรถนะดิจิทัลด้านการสร้างเนื้อหาดิจิทัล และด้านการแก้ปัญหา ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส กับสมรรถนะดิจิทัลด้านความปลอดภัย

6. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยสมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับสมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ภายหลังจากสถานการณ์โควิด 19 ระบาด ทำให้รูปแบบการทำธุรกรรมมาก ธุรกิจมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทอย่างมาก ดังนั้นทางออกของผู้ประกอบการจึงต้องปรับตัวโดยการเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลและหันมาใช้แพลตฟอร์มในการทำธุรกิจผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผู้ประกอบการมีข้อจำกัดในการเรียนรู้ เนื่องจากพื้นฐานองค์ความรู้ดิจิทัลมีจำกัด ดังนั้นสมรรถนะดิจิทัลจึงอยู่ในเพียงระดับมากเท่านั้น เพราะผู้ประกอบการใช้สมรรถนะแค่เพียงพอในการทำธุจกิจ ซึ่งสอดคล้องกับ อดิศักดิ์ ด้านวังขวา (2563) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษลพบุรี เขต 2 พบว่า สมรรถนะทาง เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับสูง

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง ควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของผู้ประกอบการ (SMEs) รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

(2) ควรจัดการฝึกอบรมให้ผู้ประกอบการ (SMEs) ในด้านการทำสื่อออนไลน์ในการผลิตเนื้อหาดิจิทัลใช้ในการนำเสนองาน และผลิตผลงาน

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) การวิจัยครั้งต่อไปควรพัฒนาเครื่องมือในการประเมินสมรรถนะด้านดิจิทัลของผู้ประกอบการ (SMEs) โดยเฉพาะเพื่อให้เกิดเครื่องมือที่มีมาตรฐาน

(2) การทำวิจัยควรขยายประชากรเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมของผู้ประกอบการ (SMEs) ในจังหวัดชลบุรี

8. กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำ ในการจัดทำสารนิพนธ์ทุกขั้นตอน พร้อมทั้งตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ ธรรมชาลัย และอาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ และปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ จนสารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์, ดร.ณัฐภัสสร ธนาบวรพาณิชย์ และรองศาตราจารย์ ดร.วรรณวิภา ไตลังคะ ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ และสุดท้ายขอขอบพระคุณผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่ให้ความกรุณาในการเก็บข้อมูลในการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษาวิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

9. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2565). *เอกสารเผยแพร่ สัมมนาผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2565, จาก http://www.mict.go.th/view/1/Digital%20Economy

ณภาส์ณัฐ สวัสดิ์. (2563). *การพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม.* การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคาแหง.

สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์. (2565). *SME Digital Literacy กับระดับการเปลี่ยนผ่านด้านดิจิทัลของผู้ประกอบธุรกิจรายย่อยและขนาดเล็กในประเทศไทย.* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2565, จาก https://www.pier.or.th/abridged/2022/05/

สุวรรณ ตรงต่อศักดิ์. (2561). *แนวทางการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครนนทบุรี.* เอกสารวิจัยส่วนบุคคล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

อดิศักดิ์ ด้านวังขวา. (2563). สมรรถนะทางเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 2. ลพบุรี: *วารสารโครงการทวิปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ*, หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Best. (1977). *Research in Education.* New York: Prentice-Hall, Englewood Cliffs

Calvani, A., Fini, A., Ranieri, M., & Picci, P. (2012). Are young generations in secondary school digitally competent? A study on Italian teenagers. *Computers & Education, 58*(2).

Likert. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale.* Attitude Theory and Measurement. Fishbeic, Martin, Ed. New York: Wiley & Son.

Stephanie, C., Riina, V., & Yves, P. (2017). *DigComp 2.1: The digital competence framework for citizens with eight proficiency levels and examples of use.* Luxembourg: Publications Office of the European Union.

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่ อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด

THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE OF SERVICE RECIPIENTS FROM THE MYMO APPLICATION OF THE GOVERNMENT SAVING BANK KOH KOOD DISTRICT, TRAT PROVINCE

ตรีทศเทพ รชตะเรืองยศ
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
E-mail: treetossatep.rach@northbkk.ac.th
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
E-mail: sanit.si@northbkk.ac.th
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
E-mail: pongsak.ph@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีและ 2) เปรียบเทียบระดับการยอมรับเทคโนโลยีผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการผ่าน แอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด มีจำนวน 342 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มโดยบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t – test, F-test และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe')

ผลการวิจัย พบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวม ด้านความคาดหวังในความพยายาม และด้านอิทธิพลของสังคม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ จำแนกตาม เพศที่ต่างกันกันมีการยอมรับเทคโนโลยีไม่แตกต่างกัน ส่วนจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยนต่อเดือน และระยะเวลาที่เคยใช้เทคโนโลยีที่ต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี, ผู้รับบริการ, แอปพลิเคชัน Mymo

ABSTRACT

The objective of this research is 1) To study the technology acceptance and 2) Comparison of level of technology acceptance of service recipients via the Mymo Application of The Government Savings Bank Koh Kood District, Trat Province divided by personal factors. The sampling of people is service recipients of Mymo Application of The Government Savings Bank Koh Kood District, Trat Province 342 people which selected by accidental sampling. And the tool of this research is questionnaire and the descriptive statistics which used for this research are frequency, percentage, mean and standard deviation. And the statistics which test hypothesis such as t-test, F-test and Post-Hoc by Scheffe.

The result of this research shows that the overall of technology acceptance in terms of expectation in ambitious and impact of social is in high level. Expectation in effectiveness and status of facility is excellent in order. The result of proving hypothesis for comparison of difference of the technology acceptance of entrepreneur divided by different gender has not different of technology acceptance and if divided by age, education, marital status, occupation, monthly income and period of using technology has different of acceptance of technology statistically significant at the 0.01 level.

Keywords: The Technology Acceptance, Service Recipients, Application Mymo

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ในปัจจุบันระบบการทำธุรกรรมทางการเงินของประเทศไทยได้เข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของคนส่วนใหญ่ ที่ต้องการทำธุรกรรมการเงินด้วยความสะดวก และรวดเร็ว ทำให้ผู้ให้บริการอย่างสถาบันการเงินได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการชำระเงิน ซึ่งจากเดิมที่ต้องใช้บริการหน้าเคาเตอร์ธนาคารหรือตู้ ATM ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ได้เข้ามามีบทบาทต่อการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้เกิดช่องทางในการให้บริการทางการเงินมากมาย เช่น การทำธุรกรรมการเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การทำธุรกรรมผ่านทางโทรศัพท์มือถือ หรือแท็บเล็ต โดยการใช้แอปพลิเคชัน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถที่จะโอนเงิน หรือ ชำระค่าบริการต่างๆ ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ หรือแท็บเล็ตได้ตลอดเวลา ส่งผลให้ผู้ใช้บริการต้องมีการปรับตัวในการทำธุรกรรมการเงินเพิ่มขึ้น อีกทั้งการให้บริการทางด้านการเงิน โดยผ่านเทคโนโลยี สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐทางด้านเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่ต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้มีประสิทธิภาพและยังช่วยเพิ่มผลงานด้วยการใช้เวลาในการดำเนินงานที่น้อยลง โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศได้ จึงได้มุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกิจกรรม รวมถึงกระบวนการทางเศรษฐกิจและสังคมของทุกภาคส่วน (นาตยา ศรีสว่างสุข, 2558)

การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟน ในปัจจุบันนี้ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เรียกว่า Mobile Banking หรือธนาคารบนมือถือที่เข้ามาช่วย อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น ผู้ให้บริการนี้คือ ธนาคารออมสินได้มีช่องทางการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือโดยใช้ชื่อว่า “MyMo” เป็นระบบ Mobile Banking สำหรับธนาคารออมสิน ที่ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีเวลาปิดทำการ ไม่ต้องเดินทางไปธนาคาร และไม่ต้องรอคิวให้เสียเวลา ซึ่งการที่จะทำธุรกรรมผ่านมือถือได้ ผู้ใช้บริการต้องมี Wifi หรือ 3G 4G โดย MyMo เป็น

แอปพลิเคชันที่ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย และ มีฟังก์ชันครอบคลุมการทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ที่สำคัญระบบมีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูง (ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ, 2559)

MyMo เป็นระบบ Mobile Banking สำหรับธนาคารออมสิน ในปัจจุบันนอกจาก Mymo จะสามารถใช้บริการโอนเงินหรือชำระค่าสินค้าต่างๆผ่านแอปพลิเคชันได้แล้ว ธนาคารออมสินยังได้นำผลิตภัณฑ์สินเชื่อต่างๆ เข้าไปในระบบของแอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนได้ยื่นขอสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน ทั้งนี้ธนาคารออมสินได้เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีอาชีพอิสระหรือผู้ที่มีรายได้น้อยได้เข้าถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ธนาคารออมสินได้รับนโยบายมาจากทางรัฐบาลส่งตรงลงมาเพื่อให้บริการประชาชน เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่อยากใช้บริการเข้าถึงผลิตภัณฑ์สินเชื่อของธนาคารออมสิน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องรับรู้และยอมรับในเทคโนโลยีสมัยใหม่ของแอปพลิเคชัน เพื่อไม่ให้เสียโอกาสที่จะได้รับความช่วยเหลือจากธนาคารในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนต่างๆที่ธนาคารออมสินมีให้ใช้บริการได้ในแอปพลิเคชัน Mymo เพื่อที่จะนำเงินไปเสริมสภาพคล่องหรือนำไปดำรงชีวิตในช่วงวิกฤตโรคระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าธนาคารออมสินมีเทคโนโลยีทางการเงินแนวใหม่ ที่มุ่งพัฒนาเทคโนโลยี ผ่านแอปพลิเคชัน MYMO มาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินโดยใช้รูปแบบ One Stop Service ที่เป็นการให้บริการแบบครบจบในที่เดียวโดยเฉพาะพื้นที่อำเภอเกาะกูด ถือเป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดตราด ที่เป็นเกาะสุดท้ายแห่งน่านน้ำตะวันออกไทย และเป็นอำเภอที่มีประชากรน้อยที่สุดในประเทศไทย มีประชากรอาศัยอยู่ทั้งสิ้น 2,678 คน การเดินทางคมนาคมต้องเดินทางโดยเรือเท่านั้น บนเกาะกูดมีสถานที่ราชการเพียงไม่กี่แห่ง อาทิเช่น ที่ว่าการอำเภอเกาะกูด องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด โรงพยาบาลเกาะกูด และในพื้นที่อำเภอเกาะกูดมีธนาคารออมสินเพียงแห่งเดียวที่เปิดให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้ทำธุรกรรมทางการเงินแบบครบวงจร ดังนั้นประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่จะมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสิน และเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายประกอบกับมีเทคโนโลยีทางการเงินแนวใหม่เข้ามาในปัจจุบันจึงทำให้ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการของธนาคารออมสินมีแอปพลิเคชัน MYMO กันเกือบทุกคน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่ อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อธนาคารออมสินและประชาชนในพื้นที่เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาและปรับปรุงปัญหาหรือสาเหตุของปัญหาต่างๆ เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

จากปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราดโดยให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงระบบแอปพลิเคชันของธนาคาร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการซึ่งนำมาสู่ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารออมสิน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด

(2) เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

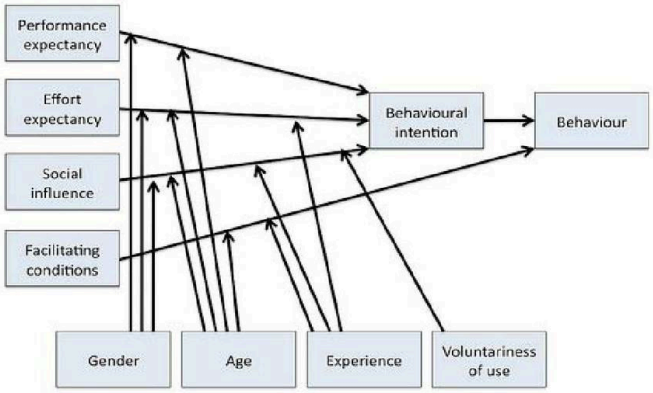
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี The unified theory of acceptance and use of technology : UTAUT เป็นรูปแบบการยอมรับของแต่ละบุคคลซึ่งรวบรวมมาจากแบบจำลองและทฤษฎี 8 ได้แก่ Theory of Reasoned Action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), Motivational Model (MM), Theory of Planned Behavior (TPB), Model Combining the Technology Acceptance Model and Theory of Planned Behavior (C-TAM-TPB), Model of PC Utilization (MPCU), Innovation Diffusion Theory (IDT) และ Social Cognitive Theory (SCT) (Venkatesh; et al. 2003) แต่ละโครงสร้างที่ระบุใน IDT, TRA, TAM, TPB, C-TAM-TPB, MPCU, MM และ SCT เป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างหลักและ หัวข้อการวัดของ The unified theory of acceptance and use of technology: UTAUT

"วัตถุประสงค์ของการสร้าง UTAUT คือ การนำทฤษฎีและงานวิจัยด้านการยอมรับ เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลที่กระจัดกระจายอยู่ไปสู่เป็นแบบจำลองทฤษฎีเอกภาพ ในการ ทำเช่นนี้โดยการเปรียบเทียบโมเดลเฉพาะทั้ง 8 แบบ ที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจและการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความคล้ายกันเชิงแนวคิดและเชิงประจักษ์ในแบบจำลองเหล่านี้ได้ถูกนำมาใช้ สร้าง UTAUT" (Venkatesh; et al. 2003)

"เพื่อสรุปผลการวิจัย UTAUT ขั้นสูงด้านการยอมรับของแต่ละบุคคลโดยรวบรวมมุมมองทางทฤษฎีที่พบได้ทั่วไปในวรรณกรรม ร่วมกับ 4 ตัวแปร กำกับเข้าด้วยกันเพื่อสร้างอิทธิพลแบบไดนามิก รวมถึงเพศ อายุ ความสมัครใจ และประสบการณ์" (Venkatesh; et al. 2003) ซึ่งมองได้ว่า UTAUT สมควรจะนำมาใช้เพื่อศึกษาการยอมรับชุมชนการลงทุนเสมือนของนักลงทุนรายย่อยได้ จึงได้นำเสนอคุณค่าของ UTAUT ผ่านข้อคำถามของการวิจัยนี้



แผนภาพที่ 1 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี UTAUT (Venkatesh; et al. 2003)

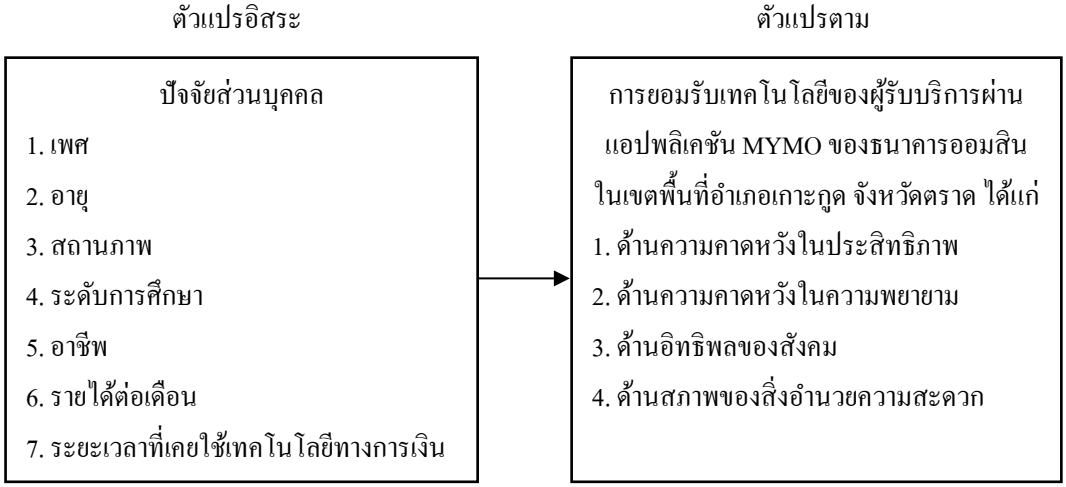
ตารางที่ 1 โครงสร้างที่ระบุในทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

โครงสร้างหลัก	โครงสร้างและทฤษฎี	อ้างอิง
ความคาดหมายด้านประสิทธิภาพ	การรับรู้ประโยชน์(TAM/TAM2 and C-TAM-TPB)	Davis (1989)
	แรงจูงใจภายนอก (MM)	Davis, Bagozzi, and Warshaw (1992)
	ความเหมาะสมกับงาน (MPCU)	Thompson, Higgins, and Howell (1991)
	ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (IDT)	Moore and Benbasat (1991)
	ความคาดหมายถึงผลลัพธ์(SCT)	Compeau and Higgins (1995)
ความคาดหมายด้านความพยายาม	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (TAM/TAM2)	Davis (1989)
	ความซับซ้อน (MPCU)	Thompson et al. (1991)
	ความง่ายในการใช้งาน (IDT)	Moore and Benbasat (1991)
อิทธิพลทางสังคม	บรรทัดฐานทางสังคม (TRA, TAM2,	อิทธิพลทางสังคม
เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก	การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (TPB and C-TAM-TPB)	Ajzen (1991), Taylor and Todd (1995)
	เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (MPCU)	Thompson et al. (1991)
	ความเข้ากันได้(IDT)	Moore and Benbasat (1991)

*หมายเหตุ IDT = innovation diffusion theory; TRA = theory of reasoned action; TAM = technology acceptance model; TPB = theory of planned behavior; C-TAM-TPB = model combining the technology acceptance model and theory of planned behavior; MPCU = model of PC utilization; MM = motivational model; SCT = social cognitive theory; TAM2 = extended technology acceptance model

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี UTAUT ของเวนกาเทชและคณะ (Venkatesh, et. al. 2003) มาเขียนกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด แตกต่างกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลและจัดทำข้อมูล โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่ อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด มีจำนวน 2,352 คน (ข้อมูลสะสม ณ วันที่ 22 มิถุนายน 2565, ผลการดำเนินงานธนาคารออมสิน ภาค 15)

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น (Level of confidence) 95% มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ประเภทการสุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้ประชากรที่ใช้แอปพลิเคชัน Mymo ที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน อำเภอเกาะกูด ในช่วงเวลาการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 342 คน

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) การยอมรับเทคโนโลยีของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่ อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ใน 4 ด้านแบบปลายเปิดและปลายปิด เพื่อสอบถามผู้มาใช้บริการธนาคารออมสิน จำนวน 342 คน มีรายละเอียดดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีทั้งหมด 6 ข้อ และข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการสำรวจการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสิน โดยมีลักษณะเป็นการเลือกตอบ (Check List) เป็นคำถามปลายปิด รวมจำนวน 12 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert. 1967) และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะในการวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้รับบริการผ่าน แอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่ อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็นเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) และคัดเลือก ข้อคำถามที่ได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป เป็นข้อคำถามที่มีความเหมาะสมเชิงเนื้อหาและสามารถนำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างได้ งานวิจัยในครั้งนี้ได้ ค่า IOC เท่ากับ .880 หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามฉบับที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน mymo ของผู้รับบริการธนาคารออมสิน สาขาตราด จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาด (Cronbach. 1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .913 สุดท้ายนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ไปสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 342 ชุด

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น (Level of confidence) 95% มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ประเภทการสุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้ประชากรที่ใช้แอปพลิเคชัน Mymo ที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน อำเภอเกาะกูด ในช่วงเวลาการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 342 คน

4.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เพื่อหาค่าทางสถิติและพิสูจน์สมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) กรณีพบความแตกต่างใช้วิธีเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe test)

5. ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยี ของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารอมสินในเขตพื้นที่ อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด” มีผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในภาพรวม

ข้อที่	ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	4.25	.732	มากที่สุด
2	ด้านความคาดหวังในความพยายาม	4.13	.784	มาก
3	ด้านอิทธิพลของสังคม	3.93	.839	มาก
4	ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	.784	มากที่สุด
	รวม	4.13	.715	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่ อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราดพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = .715) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = .732) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = .784) ด้านความคาดหวังในความพยายาม ($\bar{X}$ = 4.13, S.D. = .784) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอิทธิพลของสังคม ($\bar{X}$ = 3.93, S.D. = .784)

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

การยอมรับเทคโนโลยี	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		สถานภาพการสมรส		อาชีพ		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ระยะเวลาที่เคยใช้เทคโนโลยีทางการเงิน	
	t	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ	.143	.706	14.013**	.000	34.959**	.000	14.193**	.000	44.824**	.000	21.356**	.000	101.774**	.000
ด้านความคาดหวังในความพยายาม	.635	.426	9.590**	.000	30.301**	.000	9.234**	.000	40.357**	.000	15.446**	.000	94.395**	.000
ด้านอิทธิพลของสังคม	.990	.321	8.593**	.000	14.936**	.000	4.862**	.000	18.584**	.000	10.245**	.000	41.318**	.000
ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก	.020	.993	11.576**	.000	30.060**	.000	10.400**	.000	44.599**	.000	18.706**	.000	78.099**	.000
ภาพรวม	.061	.806	12.677**	.000	32.573**	.000	10.927**	.000	44.513**	.000	19.418**	.000	96.450**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่ อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่เคยใช้เทคโนโลยีทางการเงิน กับการยอมรับเทคโนโลยีด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม และด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่พบความแตกต่างในทุกด้าน

6. อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้รับบริการผ่าน แอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่ อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด พบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่ อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo มีการยอมรับเทคโนโลยีของแอปพลิเคชัน ในการเข้าใช้งานง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นโดยส่วนมากคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำธุรกรรมต่างๆ ทำให้มีเวลาในการทำกิจกรรมอย่างอื่นในชีวิตมากขึ้น มีการใช้งานได้อย่างรวดเร็วใช้งานง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปพิชญา มกรางกูร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) จากการศึกษาปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชัน จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการวิจัยและพัฒนาระบบงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพในอนาคตดังนั้นเพื่อใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนาระบบงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินชีวิตและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในปัจจุบัน

(2) จากการศึกษาปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชัน จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างสะท้อนปัญหาการเข้าใช้งานของระบบที่มีการปรับปรุงบ่อยครั้ง และปัญหาในด้านความไม่เสถียรของระบบทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำธุรกรรม ดังนั้นใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงพัฒนาระบบแอปพลิเคชันให้มีความเสถียร ไม่เกิดการขัดข้องบ่อยครั้ง เพื่อสามารถรองรับปริมาณผู้เข้าใช้บริการจำนวนมาก

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสอบถามเชิงลึก หรือการ Focus Group เพื่อให้ได้ความต้องการยอมรับเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับการให้บริการมากขึ้น

(2) กลุ่มผู้รับบริการมีพฤติกรรมและรูปแบบการใช้ชีวิตที่เติบโตและเป็นไปตามวิถีชีวิตบนเกาะที่มีลักษณะเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมแบบหนึ่ง ดังนั้นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้อาจมีความแตกต่างจากกลุ่มประชากรตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีการศึกษาในกลุ่มผู้ที่อาศัยอยู่ที่อื่นเพื่อเปรียบเทียบกับบริบททางประชากรเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

8. กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำในการจัดทำสารนิพนธ์ทุกขั้นตอน พร้อมทั้งตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ ผู้ศึกษาวิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์ และอาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ และปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ จนสารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวิภา ไตลังคะ, ดร.ณัฐภัสสร ธนาบวรพาณิชย์ และนางพัชรี มุกดาสนิท ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบคุณผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo ของธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่ อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด ที่ให้ความกรุณาในการเก็บข้อมูลในการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

9. เอกสารอ้างอิง

ปิยะพงศ์ ตั้งจินตนาการ. (2559). *สถาบันการเงินในยุคดิจิตอล.* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2565, จาก https://www.gsb.or.th/getattachment

นาตยา ศรีสว่างสุข. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร.* ปทุมธานี: การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Best. (1977). *Research in Education.* New York: Prentice-Hall, Englewood Cliffs

Likert. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale.* Attitude Theory and Measurement. Fishbeic, Martin} Ed. New York: Wiley & Son

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F.D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. MIS quarterly.

องค์การแห่งการเรียนรู้เชิงนวัตกรรมเพื่อพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาบริษัท เอส. เอ็ม. ซี. (ประเทศไทย) จำกัด

INNOVATIVE LEARNING ORGANIZATION FOR SUSTAINABLE ORGANIZATION DEVELOPMENT CASE STUDY SMC (THAILAND) LTD.

นางสาวกุลวดี จันทร์วิเชียร
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
E-mail: 641998025@tsu.ac.th
นางสาวญาณิศา คู่นพคุณ
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
E-mail: 641998006@tsu.ac.th
นางสาวแอนนา รัตนคช
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
E-mail: 641998030@tsu.ac.th
รองศาสตราจารย์ ดร.เจษฎา นกน้อย
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ
E-mail: cnoknoi@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีเป้าหมายเพื่อนำเสนอแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การไปสู่องค์การเชิงนวัตกรรม การศึกษาองค์การแห่งการเรียนรู้เชิงนวัตกรรมมีความน่าสนใจเป็นอย่างยิ่งด้วยเพราะยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารอย่างยิ่งยวดรวดเร็วและต่อเนื่องแบบที่ เรียกว่า การปฏิวัติ (Disrupt) มักถูกใช้ในบริบทของการชักชวนให้มีการปฏิรูป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เชิงนวัตกรรมมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ โดยที่แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้เชิงนวัตกรรมจะช่วยส่งเสริมและพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในยุคปัจจุบันของหน่วยงานภาคเอกชนจึงถือเป็นสิ่งจำเป็นและสิ่งสำคัญในอันดับแรกของการบริหารสมัยใหม่ที่จะนำองค์กรก้าวสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนกระบวนการบริหารอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนนำพื้นฐานแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้สามารถนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์การเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การให้เหมาะกับยุคสมัยต่อไป

คำสำคัญ: องค์การแห่งการเรียนรู้, องค์การแห่งการเรียนรู้เชิงนวัตกรรม, การพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน

ABSTRACT

This article aims to present the organizational learning concepts that are important to the development of organizations towards innovative organizations. The study of innovative learning organizations is also particularly interesting because of the changing era of technological advancement and communication, rapidly and continuously, this is called Disrupt and it is often used in the context of persuasion for reform. This is especially true in the current economic situation and environment that is changing rapidly over time. Being an organization of innovative learning aims to meet the needs of its stakeholders, whereas the organization concept of innovative learning will promote and develop the organization into a sustainable successful organization. The creation of a learning function in the modern era of private sector agencies is therefore a priority. It is the first priority of the new administration that will contribute to the transformation of the management process continuously and succinctly, which will benefit the continuous development of the organization, as well as apply the foundation of the organization concept of learning that can be innovative to suit the context of the organization in order to guide the development of the organization to suit the next generation

Keywords: Learning Organization, Innovative Learning Organization, Sustainable Organization Development

1. บทนำ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมทำให้เกิดความท้าทายต่อทุกองค์การ ทำให้ต่างมุ่งแสวงหาแนวคิดและทฤษฎีมาปรับใช้เพื่อพัฒนาการดำเนินงานขององค์การ เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุผลสำเร็จ ผลจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้นักวิชาการหลายท่านให้ความสนใจกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยองค์การแห่งการเรียนรู้เป็นลักษณะขององค์การที่มีการสร้างและใช้ความรู้ รวมถึงการได้รับและแลกเปลี่ยนสารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าเพื่อทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และนำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ เพื่อสร้างนวัตกรรมที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน (Hurley and Hult, 1998) ผู้บริหารองค์การจำนวนมากนำนวัตกรรมมาใช้ในการแก้ปัญหาและสร้างความท้าทายใหม่เพื่อทำให้องค์การประสบความสำเร็จและพัฒนาอย่างยั่งยืน (Hult, Hurley and Knight, 2004)

องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นแนวคิดที่เติบโตมาจากกระแสการเปลี่ยนแปลงเรื่องการเรียนรู้ องค์การและการจัดการ การฝึกอบรม และพัฒนา (Pedler et al., 1991) กล่าวคือ โดยการเรียนรู้จะถูกร้อยเรียงเป็นกระบวนการต่อเนื่องตลอดชีวิต และผสมผสานเข้ากับสภาพแวดล้อมในชีวิตและการทำงาน องค์การแห่งการเรียนรู้ในความหมายของปีเตอร์ เชงกี้ (Senge, 1994) คือ องค์การที่ซึ่งสมาชิกได้มีการขยายขอบเขตความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่บุคคลในระดับต่างๆ ต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งประกอบไปด้วยวินัย 5 ประการ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษของบุคคล (personal mastery) แบบแผนทางจิตใจที่มองโลกตามความเป็นจริง (mental model)การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (shared vision) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (team learning) และการคิดเชิงระบบ (systems thinking) ลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่จะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมขององค์การ การพัฒนาองค์การให้ไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อที่จะทำให้องค์การสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมขององค์การได้ซึ่งผู้บริหารขององค์การจะต้องให้ความสำคัญ และบริหารจัดการ มีการสร้างสรรค์องค์ความรู้ (knowledge creation) และมี

ความสามารถในการถ่ายโอนความรู้เหล่านั้น ไปยังสมาชิกอื่นในองค์การเพื่อให้เกิดการผลอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการสร้างฐานข้อมูลที่เข้าถึงกันได้ทั้งภายในและภายนอกองค์การ

ดังนั้น องค์การแห่งการเรียนรู้เชิงนวัตกรรม และ การพัฒนาองค์กรอย่างยังยืน มีความสำคัญต่อองค์การ เพราะนวัตกรรมที่เข้ามามีบทบาทในการพัฒนาองค์การมีหลายด้านด้วยกัน แต่ละด้านจะมีส่วนในการผลักดันให้เกิดการการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์การ การเรียนรู้ถึงแนวทางในการจัดการนวัตกรรมเป็นปัจจัยผลักดันการขับเคลื่อนและพัฒนากระบวนการดำเนินงานองค์การไปในทิศทางที่ต้องการ ทั้งนี้องค์การที่มีการนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในการดำเนินงานโดยพยายามเรียนรู้และใช้ความคิดสร้างสรรค์พัฒนานวัตกรรมให้เหมาะสมจะช่วยให้เกิดระบบการทำงานที่รวดเร็ว ลดภาระของบุคลากร โดยมีเทคโนโลยีเป็นฐานที่จะสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ (Hisrich and Kearney, 2014) ให้เกิดกระบวนการพัฒนาที่ทันสมัย ทันกับเหตุการณ์ และการเปลี่ยนแปลงของสังคมมากขึ้น (Bessant and Tidd, 2015) นวัตกรรมในกระบวนการดำเนินงานขององค์การจะช่วยลดเวลาทำงาน ช่วยให้ผลงานออกมาอย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ สามารถทำงานทดแทนแรงงานคนได้ ทำให้ผลงานมีคุณภาพ นอกจากนี้นวัตกรรมยังช่วยให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว มีความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำและมีความสามารถในการดำเนินงานได้ตามที่ต้องการ (Liu and Qiu, 2016)

บริษัท เอส.เอ็ม.ซี. (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี 2537 เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านอุปกรณ์นิวแมติกส์สำหรับลูกค้า สำนักงานตั้งอยู่ที่สวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี ได้เปิดสำนักงานเพิ่มครอบคลุมทั่วประเทศ รวมถึงสำนักงานขายย่อย เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมทั่วไป อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมรถยนต์ อุตสาหกรรมการผลิต เครื่องจักร อุตสาหกรรมเวชภัณฑ์และเครื่องสำอางค์ เป็นต้น เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เชิงนวัตกรรมแห่งหนึ่งที่ประสบความสำเร็จ และมีการพัฒนาองค์การให้อยู่รอดผ่านพ้นวิกฤตต่างๆ ได้อย่างยั่งยืน ซึ่งจากการศึกษาดูงาน พบว่า มีปัจจัยภายในขององค์การที่สามารถพัฒนา

องค์การแห่งการเรียนรู้ด้วยการนำนวัตกรรมเข้ามาจะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จในการสร้างความเติบโตและพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน โดยจะต้องปรับเปลี่ยนระบบภายในไปสู่การใช้ความคิด การปฏิบัติและการต่อยอดองค์ความรู้ แต่กลยุทธ์ เทคนิควิธี รวมถึงการวางแผนเลือกจังหวะเวลาในการนำนวัตกรรมมาใช้ที่แตกต่างกันย่อมส่งผลให้การดำเนินงานออกมาต่างกัน การนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การจึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ การพัฒนานวัตกรรมด้วยการสร้างบุคคลแห่งการเรียนรู้ และสร้างความเป็นนักนวัตกรรมไว้ในจิตใจของสมาชิกองค์การจึงเป็นการจัดการนวัตกรรมที่ยั่งยืน (พีระศิลป์ บุญทอง, 2561) การจัดการนวัตกรรมเป็นแนวทางที่มีความสำคัญต่อองค์การที่มีภัยคุกคามจากภายนอก ผู้นำและสมาชิกองค์การจะต้องปรับวิธีคิดในการดำเนินงานด้วยการจัดระบบบริหารจัดการที่นำเอานวัตกรรมมาร่วมดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการพัฒนาเชิงระบบจนเป็นวัฒนธรรมองค์การ (Humphrey, 2014) การนำนวัตกรรมมาใช้จึงเริ่มต้นที่บุคลากรในองค์การอันเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนา หรือนำเข้านวัตกรรมมาใช้ขับเคลื่อนกิจกรรมองค์การให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาองค์การแห่งการเรียนรู้เชิงนวัตกรรมเพื่อพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน
2. เพื่อศึกษาแนวทางการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ได้จากการศึกษาดูงานมาประยุกต์ใช้

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท เอส. เอ็ม. ซี. (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท เอส.เอ็ม.ซี. (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี 2537 เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านอุปกรณ์นิวแมติกส์สำหรับลูกค้า สำนักงานตั้งอยู่ที่สวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี ได้เปิดสำนักงานเพิ่มครอบคลุมทั่วประเทศ รวมถึงสำนักงานขายย่อย เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมทั่วไป อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมรถยนต์ อุตสาหกรรมการผลิต เครื่องจักร อุตสาหกรรมเวชภัณฑ์และเครื่องสำอางค์ เป็นต้น โรงงานผลิตตั้งอยู่บนพื้นที่กว่า 123,200 ตร.ม. ที่นิคมอุตสาหกรรมเหมราช อีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ประกอบด้วยโรงงานผลิต สำนักงานและคลังสินค้า ทั้งนี้ โรงงานสามารถผลิตกระบอกลมและวาล์วที่มีคุณภาพ มาตรฐานเดียวกับประเทศญี่ปุ่น ปัจจุบันสามารถผลิตกระบอกลมมาตรฐานได้กว่า 21 รุ่น และสามารถจัดส่งให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

วิสัยทัศน์ :

SMC คือ ผู้สร้างสรรค์เทคโนโลยีอัตโนมัติต้นทุนต่ำ เพื่อเพิ่มผลผลิตอย่างยั่งยืนให้กับประเทศไทย

พันธกิจ :

เป็นผู้นำตลาดนิวแมติกส์และถ่ายทอดเทคโนโลยีนิวแมติกส์ที่ดีที่สุดให้แก่วิศวกร

จากการที่ผู้เขียนได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานที่โรงงานผลิต บริษัท เอส.เอ็ม.ซี. (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดระยอง เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2565 ทำให้ได้รับฟังแนวคิด วิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ของทางบริษัทซึ่งให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์เทคโนโลยีใหม่ๆ และถือเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เชิงนวัตกรรมแห่งหนึ่งที่ประสบความสำเร็จ และมีการพัฒนาองค์การให้อยู่รอดผ่านพ้นวิกฤตต่างๆได้อย่างยั่งยืน ซึ่งจากการศึกษาดูงาน พบว่า มีปัจจัยภายในขององค์การที่สามารถพัฒนาได้ ดังต่อไปนี้

1. เทคโนโลยีและนวัตกรรมด้าน Internet of Things ซึ่งช่วยในการจัดเก็บและการบริหารจัดการข้อมูลการผลิต และข้อมูลอื่นๆ ทั่วทั้งโรงงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาเพื่อเลี่ยงความเสียหายหรือความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

2. แผนพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Business Continuity Plan: BCP) โดยการนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละฝ่ายทั่วทั้งองค์การ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างยั่งยืน World Bank (2020) ระบุว่า บริษัทขนาดใหญ่ในประเทศญี่ปุ่นมีการนำแผนพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนมาใช้กว่า 80%

3. แนวคิด Kaizen มาใช้ในการบริหาร เนื่องจากเป็นหลักการบริหารที่สามารถสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์การได้ เพราะเน้นที่การปรับปรุงและพัฒนาที่กระบวนการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง การลดหรือเลิกขั้นตอนส่วนเกิน และการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานทีละเล็กละน้อย

4. การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

ปัจจัยที่มีความสำคัญที่จะช่วยให้องค์การมีระดับผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น คือ การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่

Hargreaves (1998) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนตนเองอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้จะเกิดขึ้นกับบุคคล กลุ่ม หรือองค์การ หรือกระทั่งกลุ่มที่องค์การมีการประสานงานร่วมกัน องค์การจะต้องเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อที่จะพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ องค์การจะต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ ข้อมูล

การบริการอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันก็ต้องพัฒนาความสามารถของบุคลากรด้วยเช่นกัน ทั้งด้วยการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ หรือวิธีปฏิบัติ เป้าหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ คือ การพัฒนาให้สมาชิกในองค์การเข้าใจและสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง ซึ่งจะช่วยให้องค์การเกิดสมรรถนะอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

Casey (1996) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึง การเติบโต การพัฒนา การสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า ดังนั้น องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง หนทางในการสร้างสิ่งที่ดีกว่าให้กับองค์การ ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา สร้างให้เกิดบรรยากาศการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้แน่ใจว่าองค์การและสมาชิกในองค์การกำลังดำเนินการพัฒนาให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

Marquardt (1994) กล่าวว่า องค์การที่พัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ

1. การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การให้ความสำคัญและสนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและเป็นทีม ประยุกต์ ปรับใช้ วิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบตามสถานการณ์ โดยระดับของการเรียนรู้แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ มีประเภทของการเรียนรู้ 4 ประเภท คือ 1) การเรียนรู้เชิงปรับตัว เป็นการนำประสบการณ์มาปรับการกระทำในอนาคต เกิดขึ้นเมื่อบุคคล ทีม และองค์การได้เรียนรู้จากประสบการณ์และมีการพิจารณาอย่างเป็นขั้นเป็นตอน 2) การเรียนรู้เชิงคาดการณ์ เป็นการแสวงหาความรู้โดยการจินตนาการเกี่ยวกับอนาคตเพื่อหาโอกาสที่ดีที่สุดและกำหนดแนวทางเพื่อให้บรรลุผล 3) การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ เป็นการไตร่ตรองถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและนำความรู้ไปพัฒนาบุคคลและองค์การ เป็นการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา เน้นไปที่การแสวงหาความจริงและหนทางแก้ปัญหาให้สำเร็จ 4) การเรียนรู้ถึงแก่นแท้จะเกิดขึ้นจากการพิจารณาเชิงวิพากษ์เกี่ยวกับข้อสมมติต่าง ๆ ขององค์การ ทำให้บุคลากรสามารถสร้างกลยุทธ์ใหม่ เพื่อการเรียนรู้ และมีทักษะการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 4.1) การคิดเชิงระบบ เป็นแนวความคิดที่ทำให้แบบแผนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และมีประสิทธิผล 4.2) การมีรูปแบบความคิด คือ ข้อสันนิษฐานที่มีอิทธิพลต่อทรรศนะและการกระทำ 4.3) การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ บ่งชี้ถึงความชำนาญในระดับสูง ซึ่งจะต้องอาศัยการเรียนรู้ตลอดชีวิต 4.4) การเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง คือ การที่ทุกคนตระหนักถึงความรับผิดชอบในฐานะที่เป็นผู้เรียนคนหนึ่ง โดยจะต้องมีทักษะในการประเมินตนเองและผสานกับเป้าหมายขององค์การ และ 4.5) การเสวนา คือ การสื่อสารระดับสูงระหว่างบุคคล โดยต้องอาศัยการพินิจพิเคราะห์

2. องค์การ (Organization) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อนให้บุคคลทำงานร่วมกันอย่างมีแบบแผน เป็นวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ขององค์การที่ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนและส่งเสริมในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ทั้งในสายงานและข้ามสายงาน มีวัฒนธรรม และให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ร่วมกันทั่วทั้งองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย 4 ส่วน คือ วิสัยทัศน์ วัฒนธรรม กลยุทธ์ และโครงสร้าง

3. บุคคล (People) ประกอบไปด้วยผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับบริการ เครือข่าย หุ้นส่วน และชุมชน โดยมีการพัฒนา ฝึกอบรมทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้โอกาส สนับสนุน ส่งเสริม บุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

4. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นการนำความรู้ที่มีอยู่ในองค์การมาบริหารจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ การแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การจัดเก็บความรู้ การสืบค้น การถ่ายโอน และการนำไปประยุกต์ใช้

5. เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการเรียนรู้ของบุคลากร โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้าง จัดเก็บ รวบรวม ถ่ายโอน และเผยแพร่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ โดยมีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

พิชญาภรณ์ อภิสิทธิเนตร และ ประสงค์ กัลป์ยาณะธรรม (2558) กล่าวว่า อิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลต่อองค์การอย่างมากในปัจจุบัน เพราะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานเพื่อตอบรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป องค์การจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้จึงเกิดขึ้นเพื่อพัฒนาองค์การให้มีศักยภาพและสามารถดึงคุณค่าจากสินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตน ซึ่งก็คือองค์ความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ

เจษฎา นกน้อย, ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล, พยัต วุฒิรงค์, กรภัทร์ จารุกำเนิดกนก, เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย และวัชรพงศ์ อินทรวงศ์ (2553) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นองค์การที่มีความมุ่งมั่นที่จะขยายขีดความสามารถผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและการเรียนรู้ร่วมกัน เชื่อมโยงและพึ่งพากันระหว่างบุคคลองค์การ รวมทั้งชุมชนที่องค์การตั้งอยู่ โดยองค์การมีส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์การเพื่อเป็นองค์การที่มีคุณภาพที่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและสามารถดำรงอยู่ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์การแห่งการเรียนรู้จึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญและจำเป็นต่อการเป็นองค์การยุคใหม่ ซึ่งเป็นยุคที่เน้นการพัฒนาไปที่ทรัพยากรบุคคล

องค์การแห่งการเรียนรู้เชิงนวัตกรรม เป็นการพัฒนาองค์การให้ไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เพื่อที่จะทำให้องค์การสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมขององค์การได้ซึ่งผู้บริหารขององค์การจะต้องให้ความสำคัญ มีการสร้างสรรค์องค์ความรู้ (knowledge creation)และมีความสามารถในการถ่ายโอนความรู้เหล่านั้น ไปยังสมาชิกอื่นในองค์การเพื่อให้เกิดการผลอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านช่องทางการสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการ สร้างฐานข้อมูลที่เข้าถึงกันได้ทั้งภายในและภายนอกองค์การ มีบรรยากาศที่สนับสนุน (supportive atmosphere) เป็นบรรยากาศภายในองค์การที่มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับสมาชิก เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมและพัฒนาศักยภาพอย่างเป็นอิสระและต่อเนื่องเป็นองค์การที่เอาใจใส่ต่อความเป็นมนุษย์ เคารพศักดิ์ศรีซึ่งกันและกัน มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันไร้ซึ่งการแบ่งแยกและสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงาน (พิชิต เทพวรรณ, 2005)

จะเห็นได้ว่า แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มีวิวัฒนาการและมุมมองที่แตกต่างกันของนักวิชาการมาอย่างต่อเนื่อง จากรายละเอียดข้างต้นนี้กล่าวได้ว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ องค์การที่มีความต้องการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการทำงานและองค์การ โดยการแบ่งปันความคิดในการทำงาน การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสภาพแวดล้อม มีการลงทุนด้านทรัพยากรให้บุคลากรทุกระดับเกิดการเรียนรู้ ตลอดจนการสร้างค่านิยมเกี่ยวกับนวัตกรรมและทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ จนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์การ

ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมองค์การและแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้

นวัตกรรมเป็นที่มาของความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนขององค์การ แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้อธิบายว่า การพัฒนาและเคลื่อนย้ายความรู้นำไปสู่การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน การพัฒนาและการถ่ายโอนความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการมุ่งเน้นนวัตกรรม เนื่องจากการมุ่งเน้นนวัตกรรมเกี่ยวข้องกับความเข้าใจและความเชื่อเกี่ยวกับนวัตกรรม ความรู้ใหม่จึงถือเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อองค์การ ทุนด้านความรู้ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั่วทั้งองค์การทำให้องค์การเติบโตและแข็งแกร่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการ

ของลูกค้า และเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (เจษฎา นกน้อย, 2560) การมุ่งเน้นนวัตกรรมโดยการพัฒนาความรู้และการสร้างสมรรถนะที่เกิดขึ้นภายในองค์การนั้นมีสมมติฐานพื้นฐานที่สำคัญ คือ

1. การนำนวัตกรรมมาใช้เป็นความต้องการขององค์การและคนในองค์การ นวัตกรรมสามารถสร้างพลังในการทำให้ผลการดำเนินงานขององค์การสูงขึ้น (Dos Santos and Pfeffers, 1995) โดยองค์การต้องมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อทำให้พนักงานมีแนวทางในการดำเนินงานตามทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์การ

2. องค์การนวัตกรรมมีลักษณะที่แตกต่างจากองค์การที่ไม่สร้างนวัตกรรม (Damanpour, 1987) ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรที่มีคุณค่าเฉพาะขององค์การ

นอกจากนี้ องค์การที่มีการนำนวัตกรรมมาปรับใช้ในการดำเนินงาน โดยพยายามเรียนรู้และใช้ความคิดสร้างสรรค์ปรับนวัตกรรมให้เหมาะสม (Hisrich and Kearney, 2014) จะช่วยให้เกิดระบบการทำงานที่รวดเร็ว ลดภาระของบุคลากรลง และเกิดกระบวนการพัฒนาที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์มากขึ้น (Bessant and Tidd, 2015) ตัวอย่างเช่น Sarder (2016) ที่พบว่า ปัจจุบันโซเชียลมีเดียได้กลายเป็นปัจจัยที่เร่งรัดองค์การในการเรียนรู้นวัตกรรมใหม่ ดังนั้นจึงมีช่องว่างในการก้าวสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ขององค์การ และเพื่อให้กลายเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เชิงนวัตกรรม ปัจจัยสำคัญคือผู้นำและสมาชิกขององค์การจะต้องร่วมกันสร้างและพัฒนานวัตกรรมขึ้น นำไปสู่การสร้างแผนกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนองค์การ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าและยั่งยืนตลอดไป

5. การนำแนวคิดและการศึกษาดูงานมาประยุกต์ใช้

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรม ผู้เขียนได้นำแนวคิดต่างๆ มาบูรณาการกับการศึกษาดูงานในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. Internet of Things (IoT) คือ การที่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ สามารถเชื่อมโยงหรือส่งข้อมูลถึงกันได้ด้วยอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องป้อนข้อมูล การเชื่อมโยงนี้ทำให้สามารถสั่งการ ควบคุมการใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ Smart Device, Smart Grid, Smart Home, Smart Network, Smart Intelligent Transportation (Wiboonyasake, 2022)

2. แผนพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Business Continuity Plan: BCP) มีการกำหนดแนวทางการดำเนินการของหน่วยงานเมื่อเกิดสภาวะวิกฤตหรือภัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการทำงานของหน่วยงานหยุดชะงัก เพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

3. Kaizen เป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการบริหารการจัดการอย่างมีประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นที่การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ หัวใจสำคัญอยู่ที่ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

ผู้เขียนได้นำแนวความคิดต่างๆ มาเชื่อมโยงกับการศึกษาดูงานและเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การนำแนวคิดและการศึกษาดูงานมาประยุกต์ใช้

แนวคิด	หลักการใช้งานและความโดดเด่น	การประยุกต์ใช้
Internet of Things (IoT)	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ในโรงงานผลิต บริษัท เอส.เอ็ม.ซี. (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดระยอง สามารถเชื่อมโยงหรือส่งข้อมูลถึงกันได้ด้วยอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องป้อนข้อมูล ทั้งนี้ IoT ยังสามารถเชื่อมต่อเครื่องจักรอุตสาหกรรมทั่วทั้งโรงงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบเครื่องจักรต่างๆ อีกทั้งยังช่วยค้นหาปัญหา ปรับปรุงและพัฒนา เพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี IoT ภายในองค์การในด้านการเก็บข้อมูลที่แม่นยำและเป็นปัจจุบัน โดยการเชื่อมต่อข้อมูลทั้งหมดภายในองค์การผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิต
แผนพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Business Continuity Plan: BCP)	1. Production Department BCP การป้องกันความเสี่ยงของฝ่ายการผลิตโดยการกระจายสถานที่ตั้งของศูนย์การผลิตและโลจิสติกส์ และมีฐานการผลิตครอบคลุมทั้งประเทศหลักๆ 29 ประเทศทั่วโลก พร้อมทั้งมีระบบสินค้าคงคลังที่กว้างขวาง 2. Technical Department BCP โดยการก่อตั้งเครือข่ายวิศวกรรมระดับโลก ซึ่งมีเจ้าหน้าที่วิศวกรรมจำนวน 1,700 คน ที่สามารถตอบสนองและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าทั่วโลก สามารถปฏิบัติงานได้อย่างแม่นยำ รวดเร็ว อีกทั้งยังมีศูนย์ปฏิบัติการทางเทคนิคอื่นๆ ที่ทำงานคู่ขนานกัน มีสำนักงานขาย 532 แห่งใน 83 ประเทศทั่วโลก มีพนักงานขายทั่วโลกจำนวน 8,700 คน เพื่อรองรับและตอบสนองลูกค้าจากหลายประเทศ ทำให้สามารถส่งมอบความพึงพอใจให้กับลูกค้าในตลาดโลกได้ 3. Management and Finance Related BCP มีการจัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา และสร้างรากฐานทางการเงินที่แข็งแกร่ง สามารถทำให้ลูกค้าและพนักงานเกิดความไว้วางใจ 4. Information Security (Applicable to all departments) ด้วยวิธีการเสริมความปลอดภัยของข้อมูลพื้นฐานแบบครบวงจร การตรวจจับการโจมตีทางไซเบอร์โดยอัตโนมัติ และมีการติดตั้งศูนย์ข้อมูลเพื่อสร้างระบบการกู้คืนข้อมูลหลังภัยพิบัติ	การนำแผนพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (BCP) มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์การในด้านและฝ่ายต่างๆ เพื่อความอยู่รอดขององค์การ และสามารถพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งนวัตกรรมในโลกดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

แนวคิด	หลักการใช้งานและความโดดเด่น	การประยุกต์ใช้
Kaizen	เป็นหลักบริหารหนึ่งที่บริษัท เอส.เอ็ม.ซี. (ประเทศไทย) จำกัด นำมาใช้ภายในองค์การ ส่วนหนึ่งเพราะเป็นหลักบริหารที่สามารถสร้างความยั่งยืนให้กับองค์การได้ โดยเน้นที่การปรับปรุงและพัฒนาที่กระบวนการอย่างต่อเนื่อง	เป็นการสร้างมุมมองต่อพนักงานทุกระดับขององค์การว่าทุกกระบวนการและขั้นตอนต่างก็สามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพได้ สามารถยกระดับมาตรฐาน ลดการใช้ทรัพยากรทั้งด้านเวลา แรงงาน และทรัพยากรที่จับต้องได้ ส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายได้

6. สรุป

บทความนี้เกิดขึ้นจากการที่ผู้เขียนได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานที่โรงงานผลิต บริษัท เอส.เอ็ม.ซี. (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์การแห่งการเรียนรู้เชิงนวัตกรรมเพื่อพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน เนื่องจากมีการใช้องค์ความรู้ในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้น เพื่อเพิ่มคุณค่าในการพัฒนาการผลิตสินค้า และบริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ที่รุนแรง ทั้งนี้ในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้เชิงนวัตกรรมจำเป็นต้องที่มีความรู้ความเข้าใจในประเด็นต่างๆ ขององค์การเป็นอย่างดี อีกทั้งผู้บริหารองค์การควรสร้างบรรยากาศภายในองค์การให้เหมาะสมต่อการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา โดยได้นำแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้มาบูรณาการกับนวัตกรรมองค์การในประเด็นต่างๆ ได้แก่ Internet of Things (IoT) แผนพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Business Continuity Plan: BCP) และ Kaizen พบว่าองค์การที่มีการนำเอานวัตกรรมมาปรับใช้ในการดำเนินงาน จะช่วยให้เกิดระบบการทำงานที่รวดเร็ว ลดภาระของบุคลากร ลดเวลาทำงาน สามารถสร้างผลงานออกมาได้อย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ

7. ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาดูงานครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาดูงานด้านปัจจัยการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนเท่านั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและมีน้ำหนักมากยิ่งขึ้นนั้น ควรนำแนวคิดหรือองค์ความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในทุกบริบทขององค์การ

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการองค์การ ตัวอย่างเช่น การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และพัฒนาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างยืดหยุ่น

3. ควรศึกษาทางด้านการนำไปใช้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น เพื่อจะทำให้องค์การสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ยังขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การที่ต้องมีการสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ เช่น การเน้นการพบปะพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนบุคลากรในองค์การจะต้องมีความกระตือรือร้น

8. เอกสารอ้างอิง

เจษฎา นกน้อย. (2560). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เจษฎา นกน้อย, ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล, พยัต วุฒิรงค์, กรภัทร์ จารุกำเนิดกนก, เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย และ วัชรพงศ์ อินทรวงศ์. (2553). *นานาทรรศนะการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิชญาภรณ์ อภิสิทธิเนตร และ ประสงค์ กัลป์ยาณะธรรม. (2558). ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1. *วารสารบริหารการศึกษา*, *6*(1), 142.

พีระศิลป์ บุญทอง. (2561). การบริหารกิจการคณะสงฆ์ของคณะสงฆ์ในภาคใต้. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, *5*(1), 1-12.

Bessant, J. R. and Tidd, J. (2015). *Managing innovation and entrepreneurship.* Italy: Trento Srl.

Casey, D. (1996). Managing learning organizations. *PA: Open University Press*, 40–45.

Damanpour, F. (1987). The adoption of technological, administrative, and ancillary innovations: The impact of organizational factors. *Journal of Management, 13*(4), 675-688.

Dos Santos, B. L. and Pfeffers, K. (1995). Rewards to investors in innovative information technology applications: First movers and early followers in ATMs. *Organization Science, 6*(3), 241-259.

Hargreaves, A. (1998). The emotional politics of teaching and teacher development: with implications for educational leadership. *International Journal of Leadership in Education*, *1*(4), 315-336.

Hisrich, R. D. and Kearney, C. (2014). *Managing innovation and entrepreneurship*. Los Angeles: Sage.

Hult, G. T. M., Hurley, R. F. and Knight, G. A. (2004). Innovativeness: Its antecedents and impact on business performance. *Industrial Marketing Management*, *33*(5), 429-438.

Humphrey, H. (2014). *Effective leadership theory cases and applications*. Los Angeles: Sage.

Hurley, R. F. and Hult, G. T. (1998). Innovation, market orientation, and organisational learning: An integration and empirical examination. *Journal of Marketing, 62*(3), 42-54.

Liu, Q. and Qiu, L. D. (2016). Intermediate input imports and innovations: Evidence from Chinese firms' patent filings. *Journal of International Economics*, *103*, 166-183

Marquardt, M. J. (1994). *Building the learning organization: A system approach to quantum improvement and global success*. New York: McGraw Hill.

Nohria, N. and Gulati, R. (1996). Is slack good or bad innovation? *The Academy of Management Journal*, *39*(1), 1245-1264

Sarder, R. (2016). *Building an innovative learning organization: A framework to build a smarter workforce, adapt to change, and drive growth.* New York: John Wiley & Sons, Inc.

Wiboonyasake, M. (2022). *ทำความรู้จักกับ Internet of Things.* Retrieved September 28, 2022 from https://www.aware.co.th/iot

World Bank. (2020). *Resilient industries: Competitiveness in the face of disasters.* Washington, DC: World Bank.

การศึกษาองค์ประกอบพื้นฐานที่มีผลต่อการพัฒนา DIGITAL TWIN ในองค์กร กรณีศึกษา: รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการพลังงานแห่งหนึ่งในประเทศไทย

THE STUDY OF THE BASIC ELEMENTS AFFECTING THE DEVELOPMENT OF DIGITAL TWIN IN THE ORGANIZATION CASE STUDY: STATE ENTERPRISES RELATED TO THE ENERGY INDUSTRY IN THAILAND

นายเมธาวี ถั่วทอง

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

E-mail: maytavee.tua@dome.tu.ac.th

รศ.ดร.อัญณิฐา ดิษฐานนท์

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

E-mail: anyacitu@tu.ac.th

บทคัดย่อ

Digital Twin ถือเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และมีแนวโน้มที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมต่างๆ เพิ่มขึ้นในอนาคต ด้วยความสามารถในการจำลองสถานการณ์ และ ประเมินความเป็นไปได้ เพื่อใช้ในการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับวัตถุ สินทรัพย์ กระบวนการ หรือระบบใดๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในประเด็นที่น่าสนใจ คือ การนำ DT มาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตและระบบส่งไฟฟ้าแรงสูง เนื่องจากมีความสำคัญกับความมั่นคงและเศรษฐกิจของประเทศ การศึกษาองค์ประกอบขั้นพื้นฐานที่มีผลต่อการพัฒนา Digital Twin ในองค์กร จะทำให้องค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารการผลิตไฟฟ้าและระบบส่งไฟฟ้าแรงสูงของประเทศ รวมถึงองค์กรอื่นที่มีบริบทคล้ายคลึงกัน สามารถใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ต่อยอดเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงองค์กรในด้านต่างๆ ให้สามารถพัฒนา Digital twin ในองค์กรได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยครั้งนี้จึงได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากการทบกวนวรรณกรรม สร้างโมเดลต้นแบบงานวิจัย สัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง พัฒนาข้อคำถามขององค์ประกอบในด้านต่าง ๆ แล้วจึงนำไปทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญในรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการพลังงานแห่งหนึ่งในประเทศไทย เพื่อให้ได้มาซึ่งโมเดลองค์ประกอบพื้นฐานในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา Digital Twin ในองค์กร

คำสำคัญ: Digital Twin, Elemental Model, Energy Industry

ABSTRACT

Digital Twin has been one of the latest trending technologies and will be applied in various industries in the future. The simulation ability of objects, assets, processes, or systems could make effective decisions in multiple scenarios. One of the intriguing possibilities is the application of Digital Twin in state enterprises responsible for electricity generating and transmission management Since it directly relates to the energy security and economy of the country. Studying the basic elements that affect the development of digital twins in the organization would make the state enterprises and all other organizations with similar contexts be used as a guideline for further analysis to develop the digital twin effectively. Therefore, this research collects information by literature review, creates a research prototype model, in-depth interviews with relevant experts, develops questions of components in various fields, and content validation from experts in state enterprises related to the energy industry in Thailand to derive the elemental model that affects the development of digital twins in the organization.

Keywords: Digital Twin, Elemental Model, Energy Industry

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

Digital twin (DT) คือ การบูรณาการเทคโนโลยีทางด้าน 3D Modeling, AI Algorithm, Internet of Thing (IoT), Cloud Computing และเทคโนโลยีอื่นๆ มาร่วมกันจำลองวัตถุ สินทรัพย์ กระบวนการ หรือ ระบบใดๆ ที่มีลักษณะทางกายภาพ (Physical) ให้เป็นแบบจำลองฝาแฝดเสมือน (Digital Twin) ในรูปแบบสามมิติ มีการเชื่อมต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างแบบจำลองเสมือน กับวัตถุ สินทรัพย์ กระบวนการ หรือ ระบบ (Physical) แบบสองทิศทางอย่าง Real-Time ทำให้สามารถเข้าใจถึงพฤติกรรมของสิ่งนั้นๆ ส่งผลให้สามารถจำลองสถานการณ์ และประเมินความเป็นไปได้ เพื่อใช้ในการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับวัตถุ สินทรัพย์ กระบวนการ หรือระบบนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลายปีที่ผ่านมาพบว่าแนวโน้มการเติบโตของตลาด DT สูงขึ้นมากอย่างต่อเนื่องในหลายอุตสาหกรรม เช่น อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมการเกษตร อุตสาหกรรมยานยนต์ ธุรกิจพลังงานและสาธารณูประโภค อุตสาหกรรมสุขภาพและความงาม อสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น (Grand View Research, 2021) สำหรับ DT ในอุตสาหกรรมการผลิตและระบบส่งไฟฟ้าแรงสูง Fingrid บริษัทผู้ดูแลระบบโครงข่ายไฟฟ้าแรงสูงของประเทศ Finland ได้ร่วมมือกับบริษัท Siemens เพื่อพัฒนา Digital Grid Model ที่ชื่อว่า ELVIS ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยี DT มาใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งทำให้สามารถลดคน ลดเวลาในการทำงานได้อย่างมากก่อให้เกิดประโยชน์กับอย่างมหาศาล (Siemens, 2018) หากรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการพลังงานในประเทศไทย สามารถนำเอาเทคโนโลยี DT มาใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความมั่นคงทางพลังงานและเศรษฐกิจของประเทศ หากแต่เทคโนโลยี DT เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ไม่ได้สามารถนำมาใช้งานได้อย่างสำเร็จรูป ยังมีปัจจัยอีกหลายด้านที่จำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาเพื่อให้เข้าใจถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีดังกล่าวในองค์กร ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับโมเดลองค์ประกอบในด้านต่างๆ ขององค์กรที่มีผลต่อการพัฒนา DT ในบริบทของรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการพลังงานแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยี DT มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา และสร้างโมเดลองค์ประกอบขั้นพื้นฐานที่มีผลต่อการพัฒนา Digital Twin ในองค์กร

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบกวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำ DT มาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิต พบว่าเกิดอุปสรรคขึ้นหลากหลายด้านซึ่งสามารถออกมาได้เป็น 4 หัวข้อหลัก ซึ่งได้แก่ 1) ระบบและดทคโนโลยี ซึ่งนิยามถึงการขาดความพร้อมด้านงานเทคโนโลยี และ โครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) กระบวนการ ซึ่งกล่าวถึงการรวมกระบวนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานกระบวนการ และ หนทางการนำเทคโนโลยีไปใช้ที่ชัดเจน 3) บุคลากรและความสามารถ คือ ทัศนคติที่ต่อต้านความเปลี่ยนแปลง กลัวในสิ่งที่ตัวเองไม่รู้ รวมถึงขาดทักษะและความสามารถ 4) วัฒนธรรมและกลยุทธ์ คือ มีการทำงานอย่าง Silos ในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่ไม่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง รวมถึงความยากในการวัดผลประโยชน์ที่จะได้จากการนำ DT มาใช้ (Neto et al., 2020) ในทำนองเดียวกันกับอุตสาหรกรรมสารธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับอาวุโสและสมาชิกระดับ C-Suite จากสหราชอาณาจักร และ UK-based infrastructure clients and developers ที่อายุอยู่ในช่วง 39 - 62 ปี จำนวน 9 ท่าน จากอุตสาหรกรรมสารธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน พบว่าอุปสรรคและความท้าทายในการนำเอา DT มาใช้แบ่งเป็นหัวข้อใหญ่ๆ ได้แก่ การนำเทคโนโลยีมาใช้ วัฒนธรรมองค์กร และการขาดบุคลากรที่มีทักษะ (Broo and Schooling, 2021) และด้วยความที่ DT เป็นเหมือนสิ่งใหม่ที่เพิ่งเข้ามามีบทบาทในอุตสาหกรรมต่างๆ ความท้าทายในการใช้ DT จึง DT อาจเกิดจากความแปลกใหม่ของเทคโนโลยี การขาดความเข้าใจในนิยามและคุณค่า การขาดมาตรฐานและข้อบังคับ การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การขาดซอร์ฟแวร์ที่นำมาสนับสนุน เป็นต้น (Singh M. et al., 2021) จะพบว่าแต่อุตสหกรรมที่มีความพยายามนำ DT มาใช้มักพบกับอุปสรรคและความท้าทายที่มีความคล้ายคลึงกัน และจากการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 ยังพบอีกว่า DT เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่จะมีบทบาทสำคัญในการพลิกโฉมโลกอุตสาหกรรม โดยพบว่าความท้าทายในการนำ DT มาใช้ในอุตสาหกรรมต่างๆ ได้แก่ การขาดเทคนิคและวิธีการในการสร้างแบบจำลองเสมือน (Virtual Model) โครงสร้างองค์กร ระบบการเชื่อมต่อ และ รับ – ส่ง ข้อมูล Real-time ขาดความรู้และทักษะ และ ขาดความเชื่อมันในระบบ (Pires et al., 2019) สำหรับในอุตสหกรรม Oil & Gas (O&G) ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมพลังงานขนาดใหญ่ก็ได้รับผลกระทบจาการปฏิวัฒอุตสาหกรรม 4.0 และพบเจอปัญหาในการพัฒนา DT ในอุตสหกรรมเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยทางไซเบอร์ ขาดมาตรฐาน ขอบเขตไม่แน่นอนเจ้าของข้อมูลและการแบ่งปันข้อมูล โมเดลธุรกิจ บุคลากร และ นโยบาย และสุดท้าย คือ ความถูกต้องของข้อมูล (Wanasinghe et al., 2020) นอกจากนี้เมื่อปี ค.ศ. 2019 บริษัทที่ปรึกษาข้ามชาติขนาดใหญ่อย่าง Deloitte Touche Tohmatsu Limited มีสาขาอยู่กว่า 150 ประเทศทั่วโลก ได้นำเสนอบทความเรื่อง “Lack of Vision, Organizational Silos Challenge Strategy for Industry 4.0” ซึ่งมีการรวบรวมคำตอบของแบบสอบถามจากผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด 19 ประเทศ จำนวน 2042 ท่าน จากบริษัทที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 1 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยเก็บข้อมูลในปี ค.ศ. 2018 โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามจัดอันดับ 3 อันดับ จากมากไปน้อย ของความท้าทายต่อการวางกลยุทธรองรับการปฏิวัติอุสาหกรรม 4.0 จากปัจจัยที่ถูกคัดมา 11 ปัจจัย แล้วจัดอันดับจากคำตอบของแบบสอบถาม ซึ่งทำให้การจัดลำดับความท้าทายในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้รองรับแต่การปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 ได้ผลลัพธ์ดังนี้ 1) การขาดวิสัยทัศในส่วนของการเป็นผู้นำ 2) มีเทคโนโลยีให้เลือกใช้มากเกินไป 3) Organization Silos 4) แรงกดดันที่ต้องผลลัพธ์ระยะสั้น 5) ขาดทักษะที่จำเป็น 6) ขาดมุมมองที่หลากหลาย 7) ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง 8) ขาดการบังคับ

ใช้กลยุทธ์ 9) เงินลงทุน 10) ก้าวในการเปลี่ยนแปลง 11) กลัวความล้มเหลว ต่อมาในปี ค.ศ. 2020 Fraunhofer Institute for Production Systems and Design Technology ได้พัฒนาแนวทางเพื่อกำหนดและประเมินระดับ Maturity ขององค์กรเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี DT โดยได้ทำการ เก็บรวบรวมข้อมูล 26 บริษัทในอุตสาหกรรมการผลิตในกลุ่ม The dominant states of the German language Sprachraum: DACH โดยใช้ข้อคำถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วใช้ Gauge chart ในการแสดงระดับ Maturity ใน 3 มิติ คือ Understanding and application, Strategy and concept และ Implementation โดยจากการประเมินระดับ Maturity สามารถสรุปได้ว่าสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเกี่ยวกับความพร้อมของ DT องค์กร ได้แก่ ความเข้าใจเกี่ยวกับ DT การประยุกต์ใช้ DT ความต้องการที่จะเปลี่ยนและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการให้ดีขึ้น ระบบที่ต้องใช้และงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลโครงสร้างสารสนเทศและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะที่จำเป็น

เมื่อศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และ ความท้าทายในการพัฒนา DT ในอุตสาหกรรมต่างๆ และการปฏิวัติอุสาหกรรม 4.0 ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มของปัญหา อุปสรรค และ ความท้าทายเหล่านี้เป็นองค์ประกอบด้านต่างๆ ซึ่งสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบออกมาได้ 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มโครงสร้างพื้นฐานของระบบและเทคโนโลยี กลุ่มทรัพยากรบุคคลและความสามารถของบุคลากร และกลุ่มวัฒนธรรมองค์กร

4. วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับงานวิจัยเรื่องการศึกษาองค์ประกอบพื้นฐานที่มีผลต่อการพัฒนา Digital Twin ในองค์กร กรณีศึกษา: รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการพลังงานแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) เป็นกระบวนการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อสืบค้น และรวบรวมข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์เนื้อหาในงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อในการศึกษาดังนี้ 1) บริบทขององค์กรที่เป็นกรณีศึกษา 2) นิยามของ Digital Twin 3) การนำ Digital Twin มาใช้ในอุตสาหกรรมต่างๆ 4) อุปสรรคและความท้าทายในการพัฒนา Digital Twin ในอุตาสหกรรมต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 2 สร้างโมเดลต้นแบบงานวิจัย จากการทบทวนวรรณกรรมในขั้นตอนที่ 1 โดยทำการรวบรวมนำเอาอุปสรรคและความท้าทายในการพัฒนา Digital Twin ในอุตสาหกรรมต่างๆ ที่มีบริบทคล้ายคลึงกับรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการพลังงานแห่งหนึ่งในประเทศไทย มาจัดกลุ่มเพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ประกอบในด้านต่างๆ ที่จะทำการศึกษาวิจัยเกิดเป็นโมเดลต้นแบบขึ้นมา

ขั้นตอนที่ 3 สัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนา Digital Twin ในองค์กร จำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการยืนยันความครบถ้วนของโมเดลงานวิจัยที่ถูกสร้างขึ้นโดยผู้วิจัย จากการทบทวนวรรณกรรมและการจัดกลุ่มขององค์ประกอบ

ขั้นตอนที่ 4 พัฒนาข้อคำถามและทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา หลังจากได้ทำการยืนยันความครบถ้วนของโมเดลงานวิจัยที่ถูกสร้างขึ้นแล้ว จึงนำเอาองค์ประกอบแต่ละรายการในโมเดลมาพัฒนาเป็นข้อคำถาม แล้วจึงนำข้อคำถามไปทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ในรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการพลังงานแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผ่านการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งมีสูตรการคำนวณหา ดังนี้

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

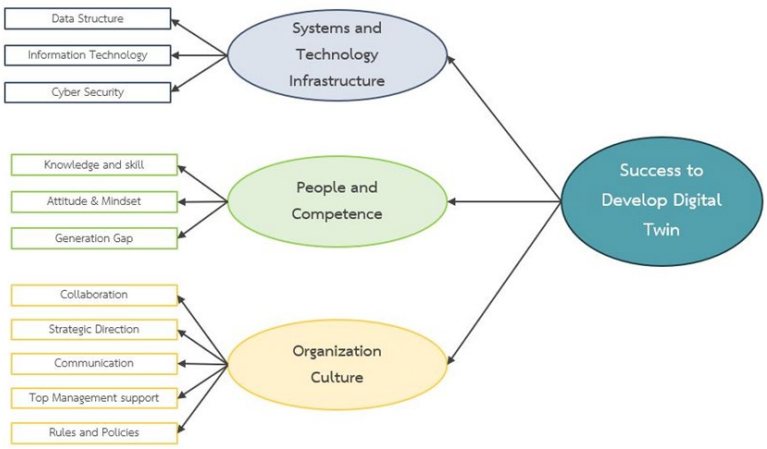
เมื่อ IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้อง
R คือ คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อข้อคำถามแต่ละข้อ
N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผล ทำการแปลผลองค์ประกอบทั้งหมดในโมเดลจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญผ่านดัชนีความสอดคล้อง และ สรุปเป็นโมเดลองค์ประกอบพื้นฐานที่มีผลต่อการพัฒนา Digital Twin ในองค์กร

5. ผลการวิจัย

จากการดำเนินงานวิจัยตามขั้นตอนข้างต้น ทั้งการศึกษาทบทวนวรรณกรรม ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ ทำให้สามารถวิเคราะห์เพื่อสรุปเป็นโมเดลองค์ประกอบพื้นฐานที่มีผลต่อการพัฒนา Digital Twin ในองค์กร ในบริบทของรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการพลังงานแห่งหนึ่งในประเทศไทยได้เป็นโมเดลองค์ประกอบดังภาพที่ 1 โดยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา หรือ Content Validity โดยได้ทำการขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะกับข้อคำถามในแต่ละข้อ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง หรือ IOC และ ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสม ทั้งนี้ ได้ขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและปรับปรุงกระบวนการทำงานในองค์กร จำนวน 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารสินทรัพย์ระบบส่ง จำนวน 1 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบสถานีไฟฟ้าแรงสูงและอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูง จำนวน 1 ท่าน

สำหรับองค์ประกอบในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีด้วยกัน 3 ด้านหลัก ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานของระบบและเทคโนโลยี (System and Technology Infrastructure) ทรัพย์กรบุคคลและความสามารถของบุคลากร (People and Competence) และวัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) โดยได้พัฒนาข้อคำถามทั้งสิ้น 29 ข้อ โดยมีนิยามองค์ประกอบและรายละเอียดข้อคำถาม ดังตารางที่ 1 และ ผลการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา ดังตารางที่ 2



ภาพที่ 1 แสดงโมเดลองค์ประกอบพื้นฐานที่มีผลต่อการพัฒนา Digital Twin ในองค์กร

ตารางที่ 1 นิยามองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	คำนิยามสำหรับงานวิจัย
โครงสร้างพื้นฐานของระบบและเทคโนโลยี (System and Technology Infrastructure)	
โครงสร้างของข้อมูล (Data Structure)	โครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลขององค์กรที่มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานไม่กระจัดกระจาย สามารถสืบค้นได้ง่าย ทั้งข้อมูลในอดีตและปัจจุบัน และ เหมาะสมในการเชื่อมโยงกับระบบต่างๆ แปลงข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ได้ง่าย ร่วมทั้งรูปแบบการได้มาของข้อมูลในแหล่งต่างๆ ในองค์กร มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นข้อมูลที่ถูกต้องเพียงแหล่งเดียวไม่มีข้อมูลซ้ำซ้อนที่อาจก่อให้เกิดความสับสนว่าข้อมูลชุดใดเป็นชุดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์
เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)	เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยอุปกรณ์ทางกายภาพ (Hardware) ซึ่งหมายถึง อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นและสัมผัสได้โดยกายภาพ เช่น คอมพิวเตอร์ เซ็นเซอร์ เป็นต้น, โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ซึ่งหมายถึงโปรแกรมสำเร็จรูป โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล ระบบเครือข่าย (Network) ซึ่งหมายถึง ระบบเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร การรับ-ส่ง ข้อมูลที่องค์กรมีการใช้งานอยู่ในปัจจุบัน โดยมีความหลากหลาย ทันสมัย มีครอบคลุมครบถ้วนทุกงานที่จำเป็น รองรับการทำงานร่วมกับข้อมูลสามมิติ และการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ในองค์กรได้เป็นอย่างดี
ความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)	ความปลอดภัยทางไซเบอร์ ซึ่งหมายถึง การนำเทคโนโลยีและกระบวนการรวมถึงวิธีการปฏิบัติที่ถูกออกแบบไว้เพื่อป้องกันและรับมือที่อาจจะถูกโจมตีเข้ามายังอุปกรณ์เครือข่าย, โครงสร้างพื้นฐานทางสารสนเทศ, ระบบหรือโปรแกรมที่อาจจะเกิดความเสียหายจากการที่ถูกเข้าถึงจากบุคคลที่สามโดยไม่ได้รับอนุญาต
ทรัพยากรบุคคลและความสามารถของบุคลากร (People and Competence)	
ความรู้และทักษะ (Knowledge and Skill)	บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถ ทั้งด้านคุณวุฒิและทักษะ เกี่ยวกับทำการกับข้อมูลและเทคโนโลยีสามมิติ ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ความรู้เชิงเทคนิคที่เกี่ยวข้อง ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสบการณ์และความชำนาญ รวมไปถึงความรู้ความเข้าเกี่ยวกับ Digital Twin
ทัศนคติ (Attitude)	บุคลากรในองค์กรที่มีทัศนคติ และ ระบบความคิด ที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมและความคิดเห็นเกี่ยวกับการพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการทำงาน ไม่กลัวการล้มเหลวหากต้องนำเอาเทคโนโลยีสามมิติมาใช้งานจริง มีความเชื่อมั่นในองค์กร เชื่อมั่นในระบบ เชื่อมั่นในเทคโนโลยี เชื่อมั่นในผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เชื่อว่าการปรับปรุงการทำงานแม้จะทำให้เกิดความลำบากหรืออาจเป็นการลดคุณค่าในตัวบุคคลแต่จะส่งผลดีต่อองค์กร และ อนาคตขององค์กร
ช่องว่างระหว่างวัย (Generation Gap)	บุคคลากรในองค์กรมีค่านิยมและทัศนคติที่แตกต่างกันเกี่ยวกับเทคโนโลยีสามมิติ โดยเฉพาะเทคโนโลนยี Digital Twin ระหว่างคนรุ่นหนึ่งกับอีกรุ่นหนึ่งอันเนื่องมาจากความต่างในประสบการณ์ ความคิดเห็น นิสัย และพฤติกรรม แต่คนเหล่านี้ต้องทำงานร่วมกันโดยใช้ Platform เดียวกันทั้งองค์กร
วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)	
ความร่วมมือกัน (Collaboration)	การทำงานร่วมในกันองค์กรมีการตั้งกลุ่ม หรือ โครงการ เพื่อรวมเอาบุคคลากรจากหลายฝ่ายที่มีความชำนาญเฉพาะด้านมาทำงานร่วมกันกันเป็นทีม เพื่อพัฒนาให้เกิดการนำเอาเทคโนโลยสามมิติมาปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน มีการแบ่นปันข้อมูล องค์ความรู้ ทักษะด้านเทคโนโลยีสามมิติ และ มีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร
ทิศทางของกลยุทธ (Strategic Direction)	การมีแผนงาน มีขอบเขต และเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนา Digital twin มาใช้ในองค์กร มีการบริหารจัดการกับความเสี่ยงของการพัฒนา Digital twin รวมถึงการมีวิสัยทัศขององค์กรที่เอื้อให้เกิดการพัฒนางานและนำเทคโนโลยีสามมิติ โดยเฉพาะ Digital Twin มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	คำนิยามสำหรับงานวิจัย
วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)	
การสื่อสาร (Communication)	การสื่อสารในองค์กรมีช่องทางที่สามารถสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบถึงการพัฒนาเทคโนโลยีสามมิติ และ การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในอนาคตด้วยเทคโนโลยีสามมิติในองค์กร รวมไปถึงการมีหน่วยงานเฉพาะเพื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสารกลยุทธ์ในการพัฒนา Digital Twin ในองค์กร
การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Top Management Support)	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงทั้งด้านงบประมาณ ด้านกำลังคนเพื่อให้เกิดการพัฒนา Digital Twin โดยผู้บริหารระดับสูงเห็นความสำคัญและลงมามีส่วนร่วมในการพัฒนา Digital Twin ด้วยตัวเอง ซึ่งผู้บริหารฯมีความเข้าใจ ความสนใจ ความใส่ใจ และ เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนา Digital Twin ในองค์กร
กฎระเบียบและนโยบาย (Rules and Policies)	กฎระเบียบข้อบังคับในองค์กร รวมไปถึงนโยบายจากผู้บริหารมีความเป็นไปได้ ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา Digital Twin หรือไม่เป็นอุปสรรคในพัฒนา Digital Twin ในองค์กร รวมถึงสามารถทำให้ตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ ได้อย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2 นิยามองค์ประกอบและรายละเอียดข้อคำถาม

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ						การแปรผล
	1	2	3	4	5	IOC	
1. โครงสร้างพื้นฐานของระบบและเทคโนโลยี (System and Technology Infrastructure)							
1.1 โครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลขององค์กรมีรูปแบบมาตรฐาน มีข้อกำหนดต่างๆ ชัดเจนสำหรับข้อมูลแต่ละประเภท เช่น ข้อมูลทางด้านบัญชี ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลสินทรัพย์ ข้อมูลแบบวิศวกรรม เป็นต้น	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
1.2 โครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลขององค์กรสามารถสืบค้นข้อมูลทั้งในอดีตและปัจจุบันได้ง่าย	1	-1	1	1	1	0.6	ผ่าน
1.3 โครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลขององค์กร (ECM, ERP, GIS, etc.) มีความพร้อมต่อการเชื่อมโยงและส่งผ่านกับระบบต่างๆ ในองค์กร เช่น TS Asset, LandAIMs, ECP, CPM เป็นต้น	1	1	0	1	1	0.8	ผ่าน
1.4 โครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลขององค์กรจัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้องที่สุดเพียงชุดเดียว ไม่มีข้อมูลซ้ำซ้อน	1	0	0	1	1	0.6	ผ่าน
1.5 เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรประเภทที่เป็นอุปกรณ์ทางกายภาพ (Hardware) สามารถรองรับการทำงานกับชุดข้อมูลขนาดใหญ่ การแสดงผล และ การวิเคราะห์ข้อมูลดิจิทัลในรูปแบบสามมิติได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
1.6 เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรประเภทที่เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ครอบคลุมครบถ้วนทุกงานที่จำเป็นทั้งการวางแผน การออกแบบ การก่อสร้าง การบำรุงรักษา การควบคุมระบบ และงานสนับสนุน รองรับการทำงานกับข้อมูลในรูปแบบสามมิติ ทั้งแบบที่เป็น 3D Mesh, 3D Object, BIM และ Point cloud	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
1.7 เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรประเภทที่เป็นระบบเครือข่าย (Network) มีความเสถียร รับ-ส่ง ข้อมูลได้อย่างรวดเร็วไม่ติดขัด รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลขนาดใหญ่ และ การแสดงผลข้อมูลดิจิทัลในรูปแบบสามมิติได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ						การแปรผล
	1	2	3	4	5	IOC	
1.8 ระบบสารสนเทศขององค์กรมีหน่วยงานรับผิดชอบในการป้องกันการเกิดความเสียหาย การจารกรรม การเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การแสวงหาประโยชน์อันมิชอบ ต่อสารสนเทศและระบบเครือข่ายภายในองค์กร	1	1	1	0	1	0.8	ผ่าน
1.9 ระบบสารสนเทศขององค์กรมีระบบและวิธีการในการป้องกันการเกิดความเสียหาย การจารกรรม การเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การแสวงหาประโยชน์อันมิชอบ ต่อสารสนเทศและระบบเครือข่ายภายในองค์กร	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
1.10 ระบบสารสนเทศขององค์กรมีมาตรการรองรับการถูกโจมตีทางไซเบอร์เป็นอย่างดี เช่น มาตรการการกู้คืนระบบ (Recovery) หากเกิดความเสียหาย การจารกรรม การเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การแสวงหาประโยชน์อันมิชอบ ต่อสารสนเทศและระบบเครือข่ายภายในองค์กร	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
2. ทรัพย์กรบุคคลและความสามารถของบุคลากร (People and Competence)							
2.1 บุคลากรในองค์กรมีความสามารถในการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เช่น การวางแผน การออกแบบ การอ่านแบบ การบริหารสินทรัพย์ จากเดิมในรูปแบบสองมิติ ให้เป็นรูปแบบสามมิติ	1	1	1	0	1	0.8	ผ่าน
2.2 บุคลากรในองค์กรมีความรู้เชิงเทคนิคที่เกี่ยวกับกระบวนการการสร้างแบบจำลองสามมิติในรูปแบบต่างๆ และการนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในด้านการวางแผน ออกแบบ ก่อสร้าง และบำรุงรักษา	1	1	1	0	1	0.8	ผ่าน
2.3 บุคลากรในองค์กรมีประสบการณ์ และมีความชำนาญในการทำงานที่มีความเกี่ยวของกับการใช้ข้อมูลในรูปแบบสามมิติ	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
2.4 บุคลากรในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการทำงานจากสองมิติ เป็นรูปแบบสามมิติ และ การนำเทคโนโลยีอย่าง IoT และ Data Analytic มาช่วยในการทำงานให้มีความสะดวกและถูกต้องมากยิ่งขึ้น เช่น มีการศึกษาหาความรู้และสนใจเกี่ยวกับแบบจำลองสามมิติ IoT Data Analytic เข้าใจ Pain point ของการทำงานปัจจุบันและเห็นความสำคัญของการเปลี่ยนการทำงานมาใช้ข้อมูลในรูปแบบสามมิติ เป็นต้น	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
2.5 บุคลากรในองค์กรมีความเชื่อมั่นในศักยภาพขององค์กรว่าสามารถที่จะรองรับกระบวนการทำงานที่เปลี่ยนไปได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
2.6 บุคลากรในองค์กรมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนทักษะหรือองค์ความรู้เดิม ไปสู่กระบวนการทำงานที่ต้องใช้ทักษะใหม่เข้ามาแทนที่อันเนื่องมาจากการเข้ามาของเทคโนโลยี Digital Twin	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
2.7 บุคคลากรในองค์กรที่ต่างวัยกันซึ่งมีความหลากหลายทั้งความคิด ประสบการณ์ ภูมิหลัง และ ความรู้ มีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับการเข้ามาของเทคโนโลยีสามมิติที่มาใช้ในการวางแผน การออกแบบ การอ่านแบบ การติดตามงานก่อสร้าง การบริหารสินทรัพย์ในองค์กร และงานอื่นๆ ในอนาคต	1	0	1	0	1	0.6	ผ่าน
2.8 บุคคลากรในองค์กรที่ต่างวัยกันซึ่งมีความหลากหลายทั้งความคิด ประสบการณ์ ภูมิหลัง และ ความรู้ สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี แม้ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานมาใช้ Platform เดียวกันในรูปของดิจิทัล โดยเฉพาะการทำงานกับเทคโนโลยีสามมิติ	1	-1	1	1	1	0.6	ผ่าน

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ						การแปรผล
	1	2	3	4	5	IOC	
3. วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)							
3.1 ลักษณะของการทำงานในองค์กรมีการตั้งกลุ่ม หรือ โครงการ เพื่อรวมเอาบุคคลากรจากหลายฝ่ายที่มีความชำนาญเฉพาะด้านมาทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาให้เกิดการนำเอาเทคโนโลยีสามมิติมาปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
3.2 ลักษณะของการทำงานในองค์กรมีการแบ่งปันข้อมูล ทักษะ และองค์ความรู้เกี่ยวกับกรณีศึกษาในการนำเทคโนโลยีสามมิติมาใช้การทำงานต่างๆ ในองค์กร	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
3.3 องค์กรมีแผนงาน ขอบเขต และเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาการทำงานให้เป็นรูปแบบสามมิติที่รวมเอาข้อมูลต่างๆ ตั้งแต่ต้นน้ำจนปลายน้ำให้เป็นหนึ่งเดียว	1	1	1	0	1	0.8	ผ่าน
3.4 องค์กรมีแผนการบริหารจัดการกับความเสี่ยงในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสามมิติมาใช้ในการทำงาน	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
3.5 องค์กรมีวิสัยทัศที่เอื้อให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีสามมิติมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
3.6 องค์กรมีช่องทางที่สามารถสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบถึงการพัฒนาเทคโนโลยีสามมิติ และการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในอนาคตด้วยเทคโนโลยีสามมิติในองค์กร ให้รับทราบโดยทั่วกัน เช่น กลุ่ม Facebook, กลุ่ม Line, Email เป็นต้น	1	-1	1	1	1	0.6	ผ่าน
3.7 องค์กรมีหน่วยงานเฉพาะที่เป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรเพื่อให้ทราบถึงทิศทางกลยุทธ์ขององค์กรที่จะปรับวิธีการทำงานให้อยู่ในรูปแบบของเทคโนโลยีสามมิติ	1	-1	1	1	1	0.6	ผ่าน
3.8 ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรให้การสนับสนุนทั้งงบประมาณ และ กำลังคนในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสามมิติในองค์กร	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
3.9 ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเล็งเห็นความสำคัญและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทคโนโลยีสามมิติด้วยตนเอง	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
3.10 องค์กรมีการบังคับใช้กฎระเบียบที่ไม่ได้เป็นอุปสรรคให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานกับข้อมูลในรูปแบบสามมิติ และการพัฒนาเทคโนโลยีสามมิติในองค์กร เช่น การต้องยืนยันและตรวจรับแบบก่อสร้างในรูปแบบสองมิติเท่านั้น การที่ต้องลงนามในเอกสารต่างๆ ในรูปแบบของลายมือจริงเท่านั้น เป็นต้น	1	1	1	1	1	1.0	ผ่าน
3.11 องค์กรมีนโยบายจากผู้บริหารสูงสุดที่ส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบสามมิติ และใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้น	1	1	0	1	1	0.8	ผ่าน

6. อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง "การศึกษาองค์ประกอบพื้นฐานที่มีผลต่อการพัฒนา Digital Twin ในองค์กร กรณีศึกษา: รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการพลังงานแห่งหนึ่งในประเทศไทย" ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัย ซึ่งประด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การทบทวนวรรณกรรม การสร้างโมเดลต้นแบบ สัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ พัฒนาข้อคำถามและทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา และสรุปผลจนสามารถที่จะสร้างโมเดลองค์ประกอบพื้นฐานที่มีผลต่อการพัฒนา Digital Twin ในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบและเทคโนโลยี ด้านทรัพย์กรบุคคลและความสามารถของบุคลากร และวัฒนธรรมองค์กร โดยด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบและเทคโนโลยีประกอบด้วยองค์ประกอบหัวข้อโครงสร้างของข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ และ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ ในส่วนของด้านทรัพย์กรบุคคลและความสามารถของบุคลากรประกอบด้วยความรู้และทักษะ ทัศนคติ และ ช่องว่างระหว่างวัย และในด้านสุดท้ายวัฒนธรรมองค์กรประกอบด้วย ความร่วมมือกัน ทิศทางของกลยุทธ การสื่อสาร การสนับสนุนจากผู้บริหาร และ กฎระเบียบและนโยบาย

7. ข้อเสนอแนะ

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากในการนำไปต่อยอดโดยทำการปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรต่างๆ แล้วนำเอาไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะเพื่อสร้างข้อสรุปในการศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการพัฒนา Digital Twin ในองค์กร ตามบริบทขององค์กรต่างๆ ในลำดับถัดไป

8. เอกสารอ้างอิง

Abusohyon, I. A. S., Crupi, A., Bagheri, F., & Tonelli, F. (2021). How to Set Up the Pillars of Digital Twins Technology in Our Business: Entities, Challenges, and Solutions. *Processes, 9*(8), 1307. https://doi.org/10.3390/pr9081307

Bagaria, N., Laamarti, F., Badawi, H. F., Albraikan, A., Martinez, R., & El Saddik, A. (2020). *Health 4.0: Digital twins for health and well-being.* Connected Health in Smart Cities, Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-27844-1_7

Biesinger, F., & Weyrich, M. (2019). The Facets of Digital Twins in Production and the Automotive Industry. *23rd International Conference on Mechatronics Technology (ICMT),* DOI: 10.1109/ICMECT.2019.8932101

Bolton, R. N., McColl-Kennedy, J. R., Cheung, L., Gallan, A., Orsingher, C., Witell, L., & Zaki, M. (2018). Customer experience challenges: bringing together digital, physical, and social realms. *Journal of Service Management, 29*(5), 776-808. https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2018-0113

Broo, G. D., & Jennifer, S. (2021). Digital twins in infrastructure: definitions, current practices, challenges, and strategies. *International Journal of Construction Management.*, DOI: 10.1080/15623599.2021.1966980

Deren, L., Wenbo, Y., & Zhenfeng, S. (2021). Smart city based on digital twins. *Computational Urban Science,* 2730-6852, https://doi.org/10.1007/s43762-021-00005-y

Haag, S., & Anderl, R. (2018). Digital twin e proof of concept. *Manufacturing Letters, 15*, Part B, 64-66, ISSN 2213-8463, https://doi.org/10.1016/j.mfglet.2018.02.006.

Khalyasmaa, A. I., Eroshenko, S. A., Shatunova, D. V., Larionova, A. A., & Egorov, A. O. (2020). Digital twin technology is an instrument for increasing electrical equipment reliability. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, 836*, 012005., DOI: 10.1088/1757-899x/836/1/012005

Ladzinski, E., Popielas, F., & Balu, V. (2020). *Demystifying the Digital Twin A Practical Guide for the Journey.* Hinduja Tech, Limited and SMS ThinkTank, LLC.

Mendez N. (2008) Generation Gap. In: Loue S.J., Sajatovic M. (eds) *Encyclopedia of Aging and Public Health.* Springer, Boston, MA. https://doi.org/10.1007/978-0-387-33754-8_195

Mohamed, A., Shafiq, T. M., & Rehman, S. U. M. (2021). *8th Zero Energy Mass Custom Home (ZEMCH 2021) International.*

Neto, A. A., Fernando, D., Elias, R. S., & Edson, P. L. (2020). Digital twins in manufacturing: an assessment of drivers, enablers, and barriers to implementation. *Procedia CIRP, 93*, 210-215, ISSN 2212-8271, https://doi.org/10.1016/j.procir.2020.04.131.

Pires, F., Cachada, A., Barbosa, J., Moreira, A. P., & Leitão, P. (2019). Digital Twin in Industry 4.0: Technologies, Applications, and Challenges. *IEEE 17th International Conference on Industrial Informatics (INDIN),* 2019, pp. 721-726, DOI: 10.1109/INDIN41052.2019.8972134.

Qi, Q., & Tao, F. (2018). Digital Twin and Big Data Towards Smart Manufacturing and Industry 4.0: 360 Degree Comparison. *IEEE Access, 6*, 3585-3593, DOI: 10.1109/ACCESS.2018.2793265.

Singh, M., Fuenmayor, E., Hinchy, E. P., Qiao, Y., Murray, N., & Devine, D. (2021). Digital Twin: Origin to Future. *Applied System Innovation, 4*(2), 36. https://doi.org/10.3390/asi4020036

Singh, S., Shehab, E., Higgins, N., Fowler, K., Tomiyama, T., & Fowler, C. (2018). Challenges of Digital Twin in High-Value Manufacturing. *SAE International - Aerospace Systems and Technology Conference 2018*, DOI: 10.4271/2018-01-1928

Wanasinghe, T. R. et al. (2020). Digital Twin for the Oil and Gas Industry: Overview, Research Trends, Opportunities, and Challenges. *IEEE Access, 8*, 104175-104197, DOI: 10.1109/ACCESS.2020.2998723.

ห้องที่ 3:

บริหารธุรกิจ (1)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของบริษัทจัดจำหน่ายและซ่อมบำรุงรถยนต์: ประสบการณ์ของพนักงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทัศนคติต่อการทำงาน และการบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต

FACTORS AFFECTING EFFICIENCY OF WORK FROM HOME IN A DISTRIBUTION AND MAINTENANCE COMPANY: EMPLOYEE'S EXPERIENCES WORKING ENVIRONMENT ATTITUDE TOWARD WORKING AND WORK AND LIFE BALANCE

ณัฏฐา แกล้วเกษตรกรณ์
นิสิตปริญญาโท โครงการปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ ภาคค่ำ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
E-mail: nutta.kea@ku.th
รองศาสตราจารย์วุฒิไกร งามศิริจิตต์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
E-mail: wuttigrai.ng@ku.th

บทคัดย่อ

ตั้งแต่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรน่า 2019 (COVID-19) หลายองค์กรได้นำรูปแบบการทำงานจากที่บ้านมาใช้เพื่อให้การทำงานยังสามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยประสิทธิภาพการทำงานยังคงเดิมหรือเพิ่มมากขึ้น การศึกษาครั้งนี้จึงได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานจากที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (3) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน และ (4) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน มีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและซ่อมบำรุงรถยนต์ จำนวน 307 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน, t-test, One-way ANOVA, การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ จากผลการศึกษาพบว่า ในด้านประสบการณ์ หากพนักงานมีประสบการณ์การทำงานจากที่บ้านช่วงก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรน่า 2019 (COVID-19) จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยพนักงานมีความเห็นว่ารูปแบบการทำงานจากที่บ้านมีทั้งประโยชน์และอุปสรรค และผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบการถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Beta = 0.203) ด้านทัศนคติต่อการทำงาน (Beta = 0.353) และด้านการบริหาร

จัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต (Beta = 0.358) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสบการณ์การทำงานจากที่บ้าน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ทัศนคติต่อการทำงาน, การบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต, ประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน

ABSTRACT

Since the outbreak of the Corona 2019 (COVID-19) situation, many organizations have adopted a work from home model so that work can continue and the efficiency is remaining the same or increases. The objective of this study were (1) To study work from home experiences affecting work from home efficiency. (2) To study factors of working environment that affect work from home efficiency. (3) To study Attitude toward working that affect work from home efficiency and (4) To explore ways to manage work and life balance that affect work from home efficiency. In this study, we used sample group of 307 employees of Distribution and Maintenance company. The data collection tool was a questionnaire. The statistics used for data analysis consisted of frequency, percent, mean, standard deviation, Pearson's correlation, t-test, One-way ANOVA, linear regression and multiple linear regression. The result showed that in terms of experience if employees have experience working from home before the Corona 2019 (COVID-19) epidemic, it will affect work efficiency. Employees also have the opinion about work from home that have both advantages and disadvantages. And the hypothesis testing by Multiple Regression, the result showed that the three factors: Working Environment (Beta = 0.203), Attitude toward working (Beta = 0.353) and Work and Life Balance (Beta = 0.358) affecting employees' work from home efficiency, at the 0.05 level of significance.

Keywords: Work From Home, Work From Home Experience, Working Environment, Attitude Toward Working, Work And Life Balance, Work From Home Efficiency

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า 2019 (COID-19) ส่งผลกระทบทั้งกับตัวองค์กรและพนักงานที่ต้องมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินงาน โดยตั้งแต่ช่วงปลายปี 2563 การเดินทางไปยังสำนักงานเพื่อนั่งทำงานร่วมกันจะทำให้เกิดความเสี่ยงในการติดเชื้อและเกิดการแพร่ระบาดในวงกว้าง ในเวลาต่อมา หลายองค์กรรวมถึงองค์กรที่เป็นกรณีศึกษาจึงมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากเดิมที่ต้องเดินทางเข้าสำนักงานทุกวัน เปลี่ยนให้พนักงานนั่งทำงานจากที่บ้านแทน จากผลสำรวจจากดุสิตโพล (กรุงเทพธุรกิจ, 2564) ได้สรุปไว้ว่า หากพนักงานทำงานจากที่บ้านจะเพิ่มประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น เนื่องจากสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านการเดินทางลงได้ 70.19%, เพิ่มประสิทธิภาพด้านผลการดำเนินงานมากกว่าการทำงานที่สำนักงานถึง 70.33% นอกเหนือจากประโยชน์ในด้านต่างๆ มีผลสำรวจของ Airtasker (รวิศ หาญอุตสาหะ, 2563) ที่พบว่า 38% ของพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นเมื่อได้ทำงานจากที่บ้าน ซึ่งพนักงานเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นๆ ของการทำงาน องค์กรจึงควรให้ความสำคัญสิ่งที่พนักงานต้องการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อม

การทำงานก็เป็นสิ่งสำคัญโดย ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) ได้สรุปเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไว้ว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ หากสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสมต่อการทำงานจะเป็นสาเหตุให้พนักงานไม่มีกำลังใจในการทำงาน อีกปัจจัย คือ ทัศนคติต่อการทำงานของพนักงาน โดยการศึกษาวิจัยของ ปิยพร ประสมทรัพย์ (2564) พบว่า ทัศนคติเชิงบวกของพนักงานส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น และอีกปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญ นั่นคือ ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต หากองค์กรมีความยืดหยุ่นให้พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการทำงานและใช้ชีวิตส่วนตัวใช้เวลากับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อมีการใช้ระบบการทำงานจากที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Neha Goyal (2021) ที่พบว่า ความสมดุลในชีวิตและการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบหลายด้านที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน ซึ่งองค์กรกรณีศึกษายังไม่มีการศึกษา วางนโยบายที่ชัดเจน ไม่มีแผนระยะยาว รวมถึงพนักงานยังมีความกังวลต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ดังนั้น องค์กรควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการระบบการทำงานจากที่บ้านให้เหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และเติบโตไปได้อย่างยั่งยืน จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน เพื่อหาแนวทางการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานจากที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน

(2) เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน

(3) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน

(4) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานจากที่บ้าน

Colley&Williamson (2020) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานจากที่บ้านก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) และสรุปไว้ว่า องค์กรต่างๆทั่วโลกพบว่ารูปแบบการทำงานจะต้องมีความยืดหยุ่นมากขึ้นเพื่อให้สามารถปรับตัวให้เข้าสถานการณ์ได้ ดังนั้น องค์กรจะต้องสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบใหม่และทำให้พนักงานเห็นว่าองค์กรเชื่อมั่นว่าประสิทธิภาพของการทำงานจากที่บ้านไม่จำเป็นต้องลดลง และอาจเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เพิ่มขึ้นได้อีกด้วย นอกจากนี้มีการศึกษาของ Kniffin et al. (2020) ได้ศึกษาว่า รูปแบบการทำงานในอนาคตเมื่อพนักงานมีประสบการณ์การทำงานจากที่บ้านแล้ว องค์กรอาจมีนโยบายเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น ซึ่งอาจให้พนักงานสามารถทำงานได้ทั้งที่สำนักงานและทำงานจากที่บ้านได้

ทฤษฎีและความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Mc. Kim (Mc. Kim, 2003 อ้างใน รุ่งรัตน์ ทองน้อย, 2562, หน้า 26) ได้ให้ความหมาย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ว่า ปัจจัยต่างๆที่อยู่รอบตัวพนักงานที่อาจเป็นได้ทั้งอุปสรรคและอำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) หมายถึง ลักษณะของสถานที่ทำงานที่ต้องมีความปลอดภัย เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย แสงสว่าง, เสียง, อากาศ, ลักษณะห้อง และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

2. สภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง ผู้คนที่อยู่โดยรอบซึ่งอาจจะมีหรือไม่มีกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพและด้านการสนับสนุน

3. สภาพแวดล้อมทางจิตใจ (Psychological Environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน, ด้านความต้องการพัฒนาตนเอง และด้านบรรยากาศแบบประชาธิปไตย

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานจากที่บ้าน

แนวคิดของ Clark (1998) มีการอธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการทำงานที่บ้านนั้นมีปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่

1. การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived usefulness) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับระบบที่จะช่วยให้ผลการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use) หมายถึง ระดับความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่คาดหวังต่อการใช้ระบบว่าจะมีวิธีการในการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามในการทำความเข้าใจมาก

3. ความเข้ากันในการใช้ (Compatibility) เป็นปัจจัยที่วัดการรับรู้ในความเหมาะสมของการทำงานที่บ้านว่ามีความยืดหยุ่นหรือเข้ากันได้กับด้านต่างๆ ของผู้ใช้งานหรือไม่

นอกจากนี้มีการศึกษาของ ปิยพร ประสมทรัพย์ (2564) ที่พบว่า หากพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อรูปแบบการทำงานจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต

แนวคิดของ Hutton (Hutton, 2005 อ้างถึงใน ฐานิตตา สิงห์ลอ, 2563, หน้า 13) อธิบายว่า ความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต คือ ความสามารถในการบริการจัดการด้านต่างๆ ของชีวิต ได้แก่ ด้านเวลาระหว่างงานกับชีวิต (Time Balance) ด้านการมีส่วนร่วมในงานและชีวิต (Involvement Balance) และด้านความพึงพอใจในงานและชีวิต (Satisfaction Balance) ได้อย่างเหมาะสม

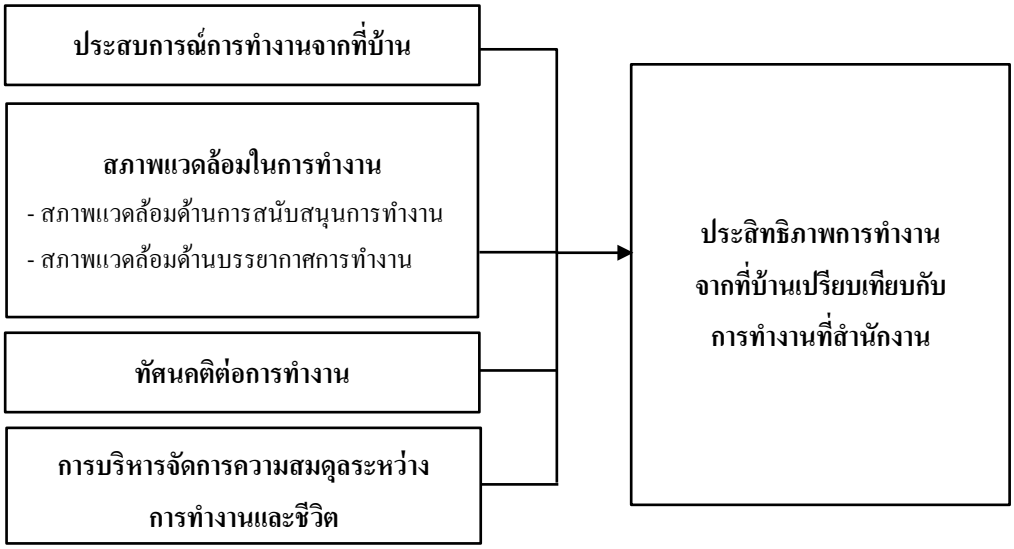
นอกจากนี้มีการศึกษาของ Neha Goyal (2021) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการทำงานจากที่บ้านต่อความสมดุลในชีวิตและการทำงาน, ประสิทธิภาพการทำงาน, ความพึงพอใจในงาน และความเครียด ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อตัวแปรทุกตัว

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน

การศึกษาของ Deloitte Insight (Deloitte Insight, 2021 อ้างถึงใน Zenon Pokojski, 2022, หน้า 3) พบว่า หลายองค์กรให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพการทำงานจากที่ เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน อุปกรณ์การทำงานไม่เท่ากัน และนำความคิดเห็นมาปรับใช้

เพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านให้สอดคล้องกับพนักงานโดยรวม บ้าน เช่น เกณฑ์การวัดผลการดำเนินงาน การทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่1 ประสบการณ์การทำงานจากที่บ้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ทัศนคติต่อการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 การบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและซ่อมบำรุงรถยนต์ที่เคยทำงานที่บ้านในช่วงสถาณการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19) จำนวน 800 คน ผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งขนาดของกลุ่มอย่างที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม คือ 307 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling)

4.4 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยคำถามจะเป็นคำถามปลายปิดมีตัวเลือกให้ตอบ ซึ่งมีรายละเอียดในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานจากที่บ้าน สอบถามเกี่ยวกับ ระยะเวลาประสบการณ์การทำงานจากที่บ้านของพนักงาน ความคิดเห็นของพนักงานต่อการทำงานจากที่บ้าน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านโดยแบ่งเป็น (1) สภาพแวดล้อมด้านการสนับสนุน ประกอบไปด้วย เสียงรบกวน เครื่องมืออุปกรณ์ และการสนับสนุนให้พัฒนาทักษะการทำงาน และ (2) สภาพแวดล้อมด้านบรรยากาศ ประกอบไปด้วย พื้นที่การทำงาน การให้ความช่วยเหลือในการทำงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อระบบการทำงานจากที่บ้าน

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่บ้านของพนักงาน สอบถามเกี่ยวกับการแบ่งเวลาในการทำงานและการใช้ชีวิตในช่วงการทำงานจากที่บ้าน

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานระหว่างการทำงานจากที่บ้านและการทำงานที่สำนักงานของพนักงาน สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ปริมาณงาน และเวลา

เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert's Scales) มีการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 55 คน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าตัวประกอบ (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปร โดยก่อนการวิเคราะห์ค่าตัวแปรมีข้อคำถามจำนวน 23 ข้อ หลังวิเคราะห์ค่าตัวประกอบคงเหลือข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ นอกจากนี้มีการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือด้วยการหาค่าครอนแบคอัลฟ่า (Cronbach's alpha) ซึ่งค่าความน่าเชื่อถืออยู่ที่ระหว่าง 0.885-0.897

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยชุดนี้จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากแบบสอบถาม มาใส่ลงในโปรแกรม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ 2 ประเภท ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน เพื่อใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน, t-test, One-way ANOVA, การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

5. ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูล พบว่า ก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรน่า 2019 พนักงานไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานจากที่บ้านมาก่อนคิดเป็นร้อยละ 59.3 แต่เมื่อเกิดสถานการณ์ดังกล่าวพนักงานจึงได้เริ่มทำงานจากที่บ้าน โดยคิดเป็นร้อยละ 90.9 และผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการทำงานจากที่บ้านมีประโยชน์ด้านสุขภาพและด้านเวลาคิดเป็นร้อยละ 51.1 แต่ก็ยังมีอุปสรรคหลายด้านโดยคิดเป็นร้อยละ

36.2 และจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test และ One-way ANOVA พบว่า ตัวแปรด้านประสบการณ์การทำงานจากที่บ้าน ซึ่งประกอบไปด้วย จำนวนวันที่ทำงานจากที่บ้าน/สัปดาห์ช่วงก่อนเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรน่า 2019 (COVID-19) มีค่า F เท่ากับ 5.602 และมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.004, ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของการทำงานจากที่บ้าน มีค่า F เท่ากับ 4.468 และมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 และความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงานจากที่บ้าน มีค่า F เท่ากับ 3.310 และมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.004 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่บ้านแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน และจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน และปัจจัยการบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต มีค่า Beta เท่ากับ 0.157, 0.228 และ 0.347 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและซ่อมบำรุงรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้เมื่อศึกษาประสิทธิภาพในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านเวลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่งผลต่อประสิทธิภาพ 2 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.384 รองลงมาคือประสิทธิภาพด้านเวลา โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.347 และประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ได้รับผลกระทบจากปัจจัยด้านทัศนคติต่อการทำงานมากที่สุด โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.372 จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมากที่สุด

6. อภิปรายผล

6.1 ประสบการณ์การทำงานจากที่บ้าน ประสบการณ์การทำงานจากที่บ้านที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน ในด้านระยะเวลาการทำงาน ความคิดเห็นต่อประโยชน์และอุปสรรคการทำงานจากที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Colley&Williamson (2020) ที่พบว่า รูปแบบการทำงานในอนาคตจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ดังนั้น องค์กรควรทำให้พนักงานเห็นว่าพนักงานไม่จำเป็นต้องทำงานที่สำนักงานเท่านั้น อีกทั้งประสิทธิภาพของงานไม่จำเป็นต้องลดลง และสามารถเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย กล่าวได้ว่า ในอนาคตประสิทธิภาพการทำงานด้านระยะเวลาจะดีขึ้น เพราะ พนักงานต่างมีประสบการณ์การทำงานจากที่บ้าน ดังนั้น บริษัทจึงควรมีนโยบายการทำงานจากที่บ้านต่อเนื่องแม้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโคโรน่า 2019 (COVID-19) จะคลี่คลายแล้วก็ตาม

6.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมด้านการสนับสนุน พนักงานให้ความคิดเห็นว่า หากที่บ้านไม่มีเสียงรบกวนระหว่างการทำงาน มีเครื่องมือที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการทำงาน และพนักงานได้รับการสนุบสนุนให้พัฒนาทักษะเพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัญจน์ชยารัตน์ อุดคำมี (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแพร่ ที่มีผลการศึกษาว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. สภาพแวดล้อมด้านบรรยากาศการทำงาน พนักงานให้ความคิดเห็นว่า หากที่บ้านมีพื้นที่ทำงานกว้างขวาง สะอาด สะดวกในการทำงาน และในระหว่างการทำงานจากที่บ้านได้มีการประชุมปรึกษาเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาการทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งรัตน์

ทองน้อย (2562) ที่มีการศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจ สภาพแวดล้อม และทักษะการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมกระบอกไฮโดรลิค ในจังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6.3 ทัศนคติต่อการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพมากที่สุด โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.372 นอกจากนี้ผู้วิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อระบบการทำงานจากที่บ้านซึ่งอาจเกิดจากการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบการทำงานจากที่บ้าน การรับรู้ถึงความง่ายในการทำงานจากที่บ้าน และเมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกก็จะแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดี พึงพอใจ ยอมรับ ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยพร ประสมทรัพย์ (2564) ที่พบว่า การทำงานจากที่บ้านส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีทัศนติเชิงบวกต่อรูปแบบการทำงานซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น

6.4 การบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณและเวลามากที่สุด โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.384 และ 0.347 ตามลำดับ และจากแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า หากพนักงานสามารถบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตได้ เช่น สามารถวางแผนการทำงานและการทำกิจกรรมส่วนตัวต่างๆ ได้ มีเวลาพักผ่อนและดูแลสุขอย่างได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Neha Goyal (2021) ที่พบว่าความสมดุลในชีวิตและการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน, ความพึงพอใจในงาน และความเครียด

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) บริษัทควรมีการวางแผนการดำเนินงาน ติดตามผลการดำเนินงาน และหาแนวทางการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

(2) บริษัทควรประกาศนโยบายการดำเนินงานให้ชัดเจน เช่น นโยบายเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านปริมาณและด้านเวลา คือ นโยบายด้านการบริหารจัดการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตโดยเริ่มจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรจัดประชุมเพื่อหาแนวทางในการวางแผน รับฟังความคิดเห็นจากพนักงาน นำมาปรับเพื่อให้เข้ากับรูปแบบการทำงานของบริษัท เช่น กำหนดขอบเขตเนื้อหาการทำงานและขอบเขตเวลาการทำงานให้ชัดเจนเพื่อให้พนักงานสามารถวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีเวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัวต่างๆ และเวลาพักผ่อนเพียงพอ นโยบายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าอินเทอร์เน็ต จัดประชุมออนไลน์เพื่อพูดคุยและให้คำแนะนำในการทำงานเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที และยังสามารถลดการสูญเสียรูปแบบการทำงานเป็นทีมได้อีกด้วย

(3) บริษัทควรสร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนการทำงานจากที่บ้านแก่พนักงาน เช่น การจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถให้แก้พนักงานให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น กลุ่มขายเพิ่มความรู้ในการทำงานการตลาดออนไลน์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าและเพิ่มยอดขายได้มากขึ้น ทำให้พนักงานมองเห็นว่าระบบการทำงานจากที่บ้านเป็นระบบที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และเห็นถึงประโยชน์ของระบบการทำงานจากที่บ้าน เพื่อทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบการทำงานจากที่บ้านและทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) สามารถศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของพนักงาน เช่น ความเครียด, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความพึงพอใจในการทำงาน

(2) การศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างของผู้วิจัยเป็นพนักงานบริษัทจัดจำหน่ายและซ่อมบำรุงรถยนต์ควรศึกษาเพิ่มเติมในบริษัทอื่นๆ

(3) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของพนักงานทุกปี เพื่อศึกษาแนวโน้มที่เปลี่ยนไปในด้านต่างๆ

8. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้านของบริษัทจัดจำหน่ายและซ่อมบำรุงรถยนต์: ประสบการณ์ของพนักงานและการสนับสนุนของผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาของอาจารย์ รศ. วุฒิไกร งามศิริจิตต์ ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ให้ความสนับสนุนและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร้อมของงานวิจัยตั้งแต่ต้นจนกระทั่งงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อีกทั้งต้องขอขอบคุณ คุณแม่กัญญาณัฐ แกล้วเกษตรกรณ์ ที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ รวมถึงขอขอบคุณผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่านและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

9. เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจ. (2564). *'สวนดุสิตโพล' เผยผลสำรวจ คนที่ 'Work From Home'* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2565, จาก: https://www.bangkokbiznews.com/social/938258

กัญจน์ชยารัตน์ อุดคำมี. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแพร่*. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ฐานิตตา สิงห์ลอ. (2563). *ความสมดุลในชีวิตการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์. (2564). *การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกล่มธนาคาร*. การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล

ปิยพร ประสมทรัพย์. (2564). Work from Home (WFH) : “ทำงานที่บ้าน” อย่างไรให้เวิร์คและมีความสุข. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, *6*(10), 1-11.

รวิศ หาญอุตสาหะ. (2563). *Work from Home คืออนาคตของการทำงานต่อจากนี้* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 21 กรกฎาคม 2565, จาก: https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/work-from-home-is-the-future

รุ่งรัตน์ ทองน้อย. (2562). *แรงจูงใจ สภาพแวดล้อม และทักษะการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมกระบอกไฮโดรลิคในจังหวัดปทุมธานี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Clark II, S.D., & Olfman, L. (1999). Influencing the decision to telework-testing the simplified decision model. *Proceeding of the 1999 ACM SIGCPR conference on Computer personnel research,* doi: 10.1145/299513.299618, 65-72.

Colley, L., & Williamson, S. (2020). *Working during the Pandemic: From resistance to revolution?* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2565, จาก: http://hdl.voced.edu.au/10707/553763.

Kevin M Kniffin. (2020). COVID-19 and the workplace: Implications, issues, and insights for future research and action. *American Psychologist, 76*(1), 3-15.

Neha Goyal. (2021). Effect of work from home on work and life balance, productivity, job-satisfaction and stress. *International Journal of Multidisciplinary Educational Research, 4*(6), 76-80.

Zenon Pokojski. (2022). Remote Work Efficiency from the Employers' Perspective—What's Next?. *MDPI Sustainability, 14*(7), 1-16.

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดและการยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง กรณีศึกษา บริษัท หาญ เอ็นจิเนียริ่ง โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

MARKETING MIX FACTORS AND GROOVED COUPLING PRODUCT INNOVATION ACCEPTANCE AFFECTING DECISION TO PURCHASE OF SYSTEM PIPING INSTALLATIONS IN FACTORIES AND HIGH-RISE BUILDINGS: A CASE STUDY OF HARN ENGINEERING SOLUTIONS PUBLIC COMPANY LIMITED

วรางคณา จองหนุ้ย

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการปริญญาโท สำหรับผู้บริหาร

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: warangkana.jo@ku.th

ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำ ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: fbuscjc@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดและการยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง (Grooved Coupling) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง กรณีศึกษาบริษัท หาญ เอ็นจิเนียริ่ง โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้รับเหมางานระบบ เจ้าของกิจการ ผู้จัดการโครงการ และผู้ออกแบบงานระบบของบริษัทเอกชน จำนวน 287 ราย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ระดับสำคัญมากในการยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง และระดับสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกด้านมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง และการยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งทุกด้านมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด, การยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์, ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง

ABSTRACT

The objective of this research is to study the marketing mix and acceptance of innovative grooved coupling products that influence decision to purchase for system piping installations in factories and high-rise buildings: Case Harn engineering solutions public company limited. The sample used in this study was 287 system contractors, business owners, project managers, and system designers for private companies. Using an online questionnaire as a data collection tool. The statistical significance level was set at 0.05 level. The results showed that Most of our users place great emphasis on the marketing mix a very important level in the acceptance of innovative groove coupling system products, and a critical level in the decision-making process for a groove coupling system product for system piping installations in factories and high-rise buildings. All marketing mix factors influence the purchasing decision process of groove coupling system for system piping installations in factories and high-rise buildings and the acceptance of all aspects of the groove coupling system product innovation influences the purchasing decision process of the groove coupling system for system piping installations in factories and high-rise buildings.

Keywords: Marketing Mix, Accept Product Innovation, Grooved Coupling

1. บทนำ

ในปัจจุบันนวัตกรรมได้เข้ามามีบทบาทในด้านงานระบบมากขึ้น ซึ่งทำให้เกิดการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ระบบกรู๊ฟคับปลิ้ง (Grooved Coupling) ที่เป็นนวัตกรรมการล็อคท่อเหล็กเข้าด้วยกันโดยการกดร่องท่อจากเครื่องกรู๊ฟโดยเฉพาะ และใช้ข้อต่อกรู๊ฟในการรัดท่อเข้าด้วยกันไม่ต้องใช้การเชื่อมเพื่อต่อท่อเหล็ก การติดตั้งท่องานระบบแบบกรู๊ฟคับปลิ้ง สามารถติดตั้งได้โดยไม่ต้องใช้แรงงานที่มีทักษะในการเชื่อมและติดตั้งได้เร็วกว่าการเชื่อม ทำให้ประหยัดค่าแรงและยังไร้ประกายไฟ และลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะในการทำงานเฉพาะด้าน การเชื่อมท่อเหล็กสำหรับการติดตั้งท่องานระบบ ก่อนทำการเชื่อมต้องมีการกั้นพื้นที่ ถ้าไม่หาวิธีควบคุมและป้องกันอันตรายที่ดีพอ การเชื่อมท่อเหล็ก ย่อมทำให้เกิดประกายไฟ และสะเก็ดไฟกระเด็น ซึ่งเป็นจุดให้เกิดอัคคีภัย เกิดความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน ในขณะติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเฉพาะกลุ่มธุรกิจก่อสร้าง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง เนื่องจากการประเมินสถานการณ์ที่ผ่านมานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งยังไม่ได้เป็นที่นิยมใช้ในประเทศไทย มีเฉพาะบางกลุ่มลูกค้าเท่านั้นที่ทราบถึงนวัตกรรมระบบกรู๊ฟและมีการยอมรับที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ และในปัจจุบันเริ่มมีหลายๆ บริษัท นำเข้าสินค้าดังกล่าวเข้ามาจำหน่ายมากขึ้น และมีแนวโน้มการขยายตัวสูงขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดและการยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูงต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง

3. ทบทวนวรรณกรรม

Kotler (2016) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเป็นปัจจัยทางการตลาดที่ควบคุมได้ ต้องใช้เป็นเครื่องมือร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ผู้ซื้อและผู้ซื้อได้รับผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์เหล่านั้น ด้านราคา เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคเปรียบเทียบกับความคุ้มค่าและความเหมาะสมของสินค้า ฉะนั้นในการกำหนดระดับการให้บริการต้องคำนึงถึงราคาสินค้าหรือบริการควรมีความเหมาะสมกัน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การนำเสนอสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้าส่งผลต่อการรับรู้ในคุณภาพและประโยชน์จากการใช้สอยของลูกค้า โดยต้องคำนึงถึงสถานที่ตั้ง และการนำเสนอช่องทางในการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อจูงใจให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ถือเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

การยอมรับเทคโนโลยี (Adams *et al.,* 1992; Mathieson, 1991; Davis *et al.,* 1992) เป็นทฤษฎีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำที่สมเหตุสมผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรด้านทัศนคติ และบรรทัดฐานของบุคคล ซึ่งมีผลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของบุคคล โดย Venkatesh *et al.* (2003) ได้ประยุกต์ใช้ TAM รวมกับการจัดการฝึกอบรม เพื่อศึกษาผู้ใช้งานเทคโนโลยีแบบใหม่และแบบจำลองดั้งเดิม ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลระยะสั้นของความสนุกสนาน ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีโดยอยู่ตรงกลางระหว่างการรับรู้ประโยชน์และความสะดวกในการใช้งาน พฤติกรรมการใช้งานไม่ได้ถูกส่งล่วงหน้า และในขณะที่มีการวัดแรงจูงใจภายใน (จากแบบจำลองการสร้างแรงจูงใจ) ที่ไม่ได้เชื่อมโยงเชิงทฤษฎีหรือเชิงประจักษ์กับความตั้งใจการรับรู้ประโยชน์หรือความสะดวกในการใช้

Schiffman *et al.* (2007) กล่าวว่า ในองค์การธุรกิจจะมีลักษณะ หรือกระบวนการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างจากกระบวนการซื้อในกลุ่มผู้บริโภคโดยทั่วไป มีขั้นตอนดังนี้ 1) การตระหนักถึงปัญหา เกิดขึ้นได้ทั้งภายในและภายนอกองค์การมักจะเกิดจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง 2) การพัฒนาชุดคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ เป็นการกำหนดรายละเอียดของคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อโดยจะต้องได้รับการพัฒนาจากทีมจัดซื้อ 3) การกำหนดผู้ขาย เป็นการคัดเลือกผู้ขายที่มีความสามารถและคุณสมบัติเพียงพอต่อความต้องการของบริษัท 4) ข้อเสนอในการจัดซื้อหรือการประมูล เป็นขั้นตอนที่ให้ผู้ขายทำการเสนอโครงการข้อเสนอหรือโครงการการประมูลซึ่งจะต้องมีรายละเอียดตามที่บริษัทต้องการ 5) การเลือกผู้ขาย บริษัทมักจะเลือกผู้ขายที่สามารถตอบสนองความต้องการของบริษัทได้ดีที่สุดโดยที่ไม่จำเป็นจะต้องมีราคาที่ต่ำสุดเสมอไป 6) กระบวนการสั่งซื้อ เป็นรายละเอียดการสั่งซื้อ การเจรจาต่อรอง การให้สินเชื่อ การส่งมอบและการช่วยเหลือด้านเทคนิคต่างๆ และ7) การทบทวนผลการปฏิบัติงานของผู้ขาย เป็นการทบทวนผลการปฏิบัติงานของผู้ขายเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดซื้อในครั้งต่อไป

ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง (Grooved Coupling) เป็นนวัตกรรมเพื่อการติดตั้ง ทดแทนการเชื่อมท่อเหล็กในระบบดับเพลิง ระบบประปา และระบบปรับอากาศ สามารถใช้ในงานโครงการ โรงงานอุตสาหกรรม รถไฟฟ้า และอาคารสูง โดยวิธีการติดตั้งท่อเหล็กกับข้อต่อแบบกรู๊ฟคัปปลิ้งต้องต่อกับท่อเหล็กที่ได้รับการกดร่องท่อเหล็ก (Rolled Groove) จากเครื่องกรู๊ฟ (Roll Grooving Tool) โดยเฉพาะ ซึ่งการกดร่องจะยังคงเนื้อเหล็กไว้ ไม่ทำให้

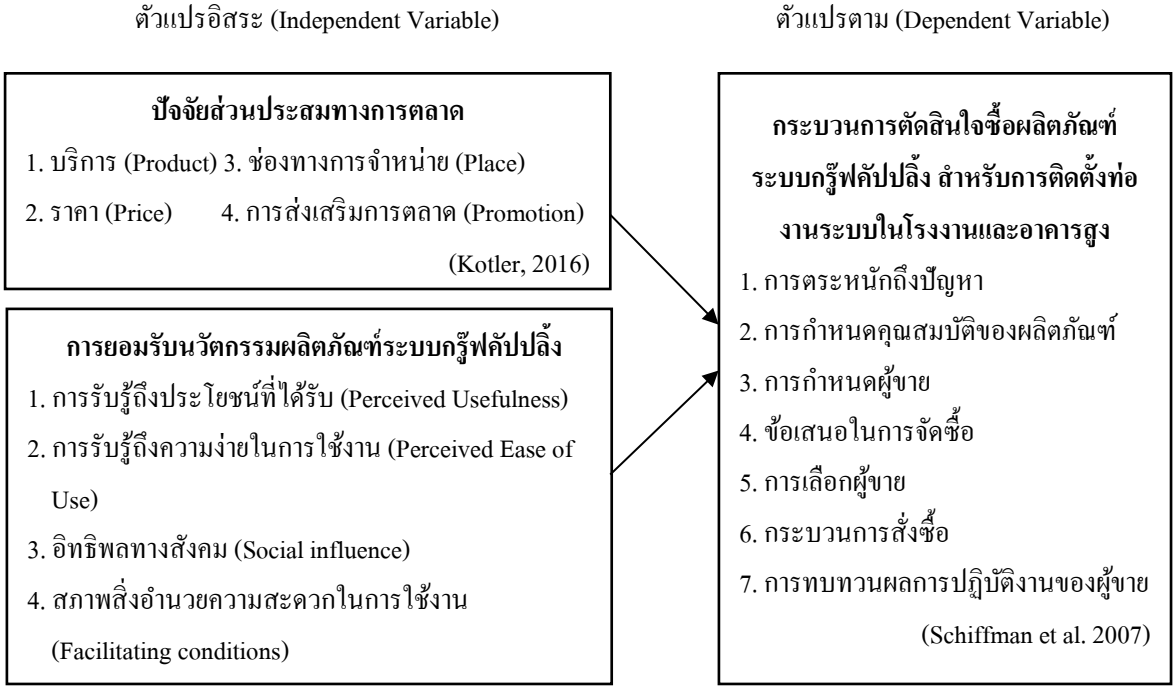
เหล็กบางลง การต่อแบบนี้ไม่จำเป็นต้องใช้ความร้อนทำให้ไม่เกิดประกายไฟในระหว่างการติดตั้งต่างกับวิธีการเชื่อมท่อเหล็ก ต้องอาศัยทักษะและความชำนาญของช่างผู้เชี่ยวชาญ รอยแผลของการเชื่อมจะต้องมีความแข็งแรงได้มาตรฐานการเชื่อมซึ่งในเส้นท่อเหล็กมีแรงดันของน้ำ ถ้าเชื่อมไม่ดีอาจทำให้มีการรั่วซึม ทำให้เกิดประกายไฟจากการเชื่อมท่อ อาจก่อให้เกิดอันตรายเป็นสาเหตุของอัคคีภัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งสำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง

2. การยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งมีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คือ ผู้รับเหมางานระบบ เจ้าของกิจการ ผู้จัดการโครงการ และผู้ออกแบบงานระบบของบริษัทเอกชน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับเหมางานระบบ เจ้าของกิจการ ผู้จัดการโครงการ และผู้ออกแบบงานระบบของบริษัทเอกชน จำนวน 287 ราย กรณีทราบขนาดที่ชัดเจนจึงใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973, หน้า 727-728) กรณีที่ผู้ศึกษาทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นและเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วยการส่งอีเมล์และไลน์ ให้ตอบกลับมาในลิงค์ที่มีฟอร์มลงข้อมูลในตาราง

เครื่องมือในการวิจัย ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์

การทำงาน ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) อิทธิพลทางสังคม (Social influence) และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating conditions) ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง ประกอบด้วย การตระหนักถึงปัญหา การกำหนดคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ การกำหนดผู้ขาย ข้อเสนอในการจัดซื้อ การเลือกผู้ขาย กระบวนการสั่งซื้อ และการทบทวนผลการปฏิบัติงานของผู้ขาย และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง จากนั้นนำไปทดสอบความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าตามวิธีของครอนบัคเท่ากับ 0.903 ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิจัย

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับสำคัญอย่างยิ่ง คือ การทบทวนผลการปฏิบัติงานของผู้ขาย ข้อเสนอในการจัดซื้อ กระบวนการสั่งซื้อ การกำหนดผู้ขาย การเลือกผู้ขาย การกำหนดคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ และการตระหนักถึงปัญหา ตามลำดับ

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง						
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.909	0.152		5.978	0.000		
X1 ผลิตภัณฑ์ (Product)	0.203	0.044	0.234	4.585	0.000*	0.468	2.135
X2 ราคา (Price)	0.161	0.051	0.190	3.139	0.002*	0.334	2.994
X3 ช่องทางการจำหน่าย (Place)	0.283	0.050	0.329	5.648	0.000*	0.361	2.770
X4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	0.153	0.046	0.174	3.370	0.001*	0.461	2.168

R Square = 0.655, Adjusted R Square = 0.650, Std error of the Estimate (SE) = 0.324,

F = 133.746, Sig. = 0.000, Number of observations = 287

จากตารางที่ 1 ซึ่งแสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง เท่ากับร้อยละ 65.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง						
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.105	0.138		8.020	0.000		
X1 การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness)	0.192	0.055	0.225	3.494	0.001*	0.281	3.555
X2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)	0.144	0.053	0.168	2.699	0.007*	0.299	3.343
X3 อิทธิพลทางสังคม (Social influence)	0.073	0.033	0.094	2.206	0.028*	0.635	1.576
X4 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating conditions)	0.365	0.053	0.421	6.833	0.000*	0.307	3.256

R Square = 0.672, Adjusted R Square = 0.667, Std error of the Estimate (SE) = 0.316,

F = 144.133, Sig. = 0.000, Number of observations = 287

จากตารางที่ 2 ซึ่งแสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า การยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) อิทธิพลทางสังคม (Social influence) และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating conditions) มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง เท่ากับร้อยละ 67.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. อภิปรายผล

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จากการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของชนินาถ ราชอุ่น (2558) ที่กล่าวว่า การมีบริการหลังการขายที่ดี สินค้ามีความสวยงาม การมีสินค้าตัวอย่างให้ดู ชื่อเสียงของยี่ห้อ คุณภาพสินค้า สินค้าได้รับมาตรฐานอุตสาหกรรม อายุการใช้งาน ความครบถ้วนของสินค้ามีทุกเฉดสีสินค้ามีหลายรูปแบบ และสินค้าออกใหม่ มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทกระเบื้องหลังคาของผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้าง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม สอดคล้องกับงานวิจัยของทองปัญญา ลพสุนทร (2559) ที่กล่าวว่า ระบบป้องกันไฟลามเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีนวัตกรรมด้านความปลอดภัยมากกว่าสินค้าที่มีอยู่ในตลาด นวัตกรรมด้านการออกแบบดีกว่าสินค้าที่มีอยู่ในตลาด นวัตกรรมด้านการวิจัยและพัฒนาสินค้ามากกว่าสินค้าที่มีอยู่ในตลาด นวัตกรรมด้านมาตรฐานการติดตั้งสินค้าสูงกว่าสินค้าที่มีอยู่ในตลาด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา (Price) จากการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของชนินาถ ราชอุ่น (2558) ที่กล่าวว่า การไม่คิดค่าบริการการขนส่ง การให้ส่วนลดเงินสด การให้สินเชื่อหรือการผ่อนชำระ การต่อรองราคาได้ ราคามีให้เลือกตามคุณภาพสินค้า สินค้ามีหลายระดับราคาให้เลือก การติดป้ายราคา และราคาสินค้าคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทกระเบื้องหลังคาของผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้าง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม สอดคล้องกับงานวิจัยของอารีรัตน์ สุขพิริยกุล (2560) ที่กล่าวว่า มีการให้สินเชื่อในการชำระเงิน เช่น เครดิต 15 วัน 30 วัน 60 วัน มีการกำหนดเงื่อนไขทาง

การค้าเกี่ยวกับราคาสินค้าอย่างชัดเจน มีการให้ส่วนลดเงินสดแก่ลูกค้า เช่น ซื้อเงินสดลดตามอีก 2% มีส่วนลดการค้ากรณีซื้อจำนวนมาก

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) จากการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของชนินาถ ราชอุ่น (2558) ที่กล่าวว่า สามารถส่งสินค้าได้ตามกำหนด สามารถติดต่อกับร้านค้าได้สะดวก มีช่องทางการสื่อสารที่ดี มีปริมาณสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ ร้านค้ามีทำเลที่ตั้งเหมาะสม ร้านค้าจัดวางสินค้าเป็นระเบียบหาง่ายเพื่อความสะดวกในการเลือกซื้อ บรรยากาศร้านค้าดี มีความเป็นกันเอง มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทกระเบื้องหลังคาของผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้าง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทองปัญญา ลพสุนทร (2559) ที่กล่าวว่า มีการลดราคาสินค้า การให้ตัวอย่างทดลองสินค้า มีการจัดสัมมนาเรื่องการออกแบบ และมีการจัดแสดงสินค้าให้ความรู้ การประชาสัมพันธ์ ได้แก่ สนใจที่จะเข้าร่วมฟังสัมมนาทางวิชาการจากบริษัท เห็นด้วยกับการประชาสัมพันธ์ระบบให้เป็นที่รู้จักกันมากขึ้น และรับข้อมูลข่าวสารจากบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

การยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) จากการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของรวีวรรณ ภู่สุวรรณ (2564) ที่กล่าวว่า การนำระบบชิ้นส่วนสำเร็จและเครื่องจักรกลมาใช้ในการก่อสร้าง ในอุตสาหกรรมก่อสร้างในต่างประเทศเริ่มมีการก้าวข้ามระดับมาใช้ระบบอัตโนมัติมากขึ้น ส่วนบริษัทรับเหมาก่อสร้างในไทยพร้อมจะเพิ่มระดับการปฏิบัติงานเพื่อขยายตัวในการประยุกต์ใช้ระบบอัตโนมัติเพิ่มมากขึ้น

การยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) จากการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Aggelidis and Chatzoglou (2016) ที่กล่าวว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี และมีความเชื่อมโยงกับทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีของบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีนั้น

การยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social influence) จากการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Khalil and Nasrallah (2014) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ โดยบุคคลที่มีอิทธิพล เช่น ครอบครัวหรือเพื่อน จะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบมาก

การยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating conditions) จากการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอารีรัตน์ สุขพิริยกุล (2560) ที่กล่าวว่า การมีพนักงานคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า ช่วยยกหรือขนถ่ายสินค้า มีการรับประกันสินค้า และการให้บริการอย่างเป็นกันเอง มีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างของร้านค้าปลีกจากร้านค้าส่งวัสดุก่อสร้างในจังหวัดสมุทรปราการ

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง และมีระดับสำคัญอย่างยิ่ง

ดังนั้นผู้ประกอบการหรือผู้ขายสินค้าควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง มีแบบให้เลือกหลากหลายตามการใช้งาน มีคุณภาพและความปลอดภัยในการทำงาน มีมาตรฐาน UL/FM ชื่อเสียงตราสินค้าเป็นที่น่าเชื่อถือ มีรูปลักษณ์สวยงาม และติดตั้งง่าย รวมถึงควรมุ่งเน้นลงทุนด้านการวิจัยและพัฒนาสินค้า ด้านนวัตกรรมของระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งให้ทันสมัยกว่าสินค้าอื่น ๆ ในท้องตลาด เพื่อสร้างความเป็นผู้นำทางนวัตกรรมด้านความปลอดภัย ทำให้เกิดการเป็นที่ยอมรับและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งของบริษัท หาญ เอ็นจิเนียริ่ง โซลูชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ได้มากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคา (Price) มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง และมีระดับสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้ประกอบการควรคำนึงถึงการกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งได้รับความคุ้มค่าของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพบริการหลังการติดตั้ง มีการให้ส่วนลดทางการค้า การให้เครดิตทางการค้า และสินค้ามีราคาใกล้เคียงกับผู้จำหน่ายรายอื่น เพื่อให้ผู้ใช้บริการผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งเกิดแรงจูงใจในการเลือกซื้อมากยิ่งขึ้น และมีความรู้สึกยุติธรรมในด้านราคา

3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง และมีระดับสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดส่งสินค้าด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนตามใบสั่งซื้อ มีความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และมีช่องทางในการชำระค่าบริการที่หลากหลาย เช่น เงินสด บัตรเครดิต โอนผ่านระบบไอแบงกิ้ง เป็นต้น นอกจากนี้ควรเพิ่มช่องทางการการสั่งซื้อ เช่น ตัวแทนจำหน่าย การสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น รวมทั้งสื่อออนไลน์ที่กำลังเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย

4. ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง และมีระดับสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการคืนเงินหรือรับเปลี่ยนเมื่อสินค้ามีปัญหา มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค เป็นต้น ของบริษัทให้ผู้ใช้บริการได้ติดตามข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการจดจำของผู้ชมและความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง มีการให้ส่วนลดทางการค้าเมื่อซื้อสินค้าตามจำนวนที่กำหนด และมีการจัดรายการพิเศษส่งเสริมการขาย เช่น การแจกของแถม การให้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

5. การยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง และมีระดับสำคัญมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรพัฒนาระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งให้มีการใช้งานที่ลดการเกิดประกายไฟในการทำงานให้ได้มากที่สุด ทำให้เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน ช่วยประหยัดค่าแรงและเวลาในการติดตั้ง เป็นการอำนวยความสะดวกและมีประโยชน์กับการใช้งาน รวมถึงช่วยสร้างความปลอดภัยในการทำงาน

6. การยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง และมีระดับสำคัญมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรพัฒนาระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งให้มีความง่ายในการซ่อมบำรุง ถอดประกอบ ติดตั้งง่าย และมีความเข้าใจง่ายในผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการ

เกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการแนะนำต่อบุคคลอื่นที่รู้จัก บอกต่อ และแนะนำให้บุคคลที่ต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งได้รับรู้

7. การยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง ด้านอิทธิพลทางสังคม (Social influence) มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง และมีระดับสำคัญมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรพัฒนาระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งให้มีความปลอดภัยในการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับคำยกย่องว่าเป็นผู้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของโครงการ นอกจากนี้ผู้อื่นยังมองว่าเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ และทันสมัย

8. การยอมรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง ด้านสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน (Facilitating conditions) มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูง และมีระดับสำคัญมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการจัดอบรมพัฒนาให้ความรู้แก่พนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง เพื่อให้สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และควรเสริมสร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยที่ดีในการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำวิธีการใช้งานได้เกี่ยวกับความปลอดภัยและความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งเป็นข้อสำคัญที่สุดของระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งจะมองเห็นเพียงภาพกว้างๆ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่เคยใช้บริการโครงการที่มีการติดตั้งผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้งเพิ่มเติม เพื่อที่จะได้เห็นถึงความแตกต่างหรือเหมือนกันอย่างไร ในการกำหนดตัวแปรให้ละเอียดจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าใจได้ถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น และควรนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นข้อเสนอแนะหรือปรับปรุงเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดในกระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง สำหรับการติดตั้งท่องานระบบในโรงงานและอาคารสูงให้มีความสอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและมีประสิทธิภาพต่อการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระบบกรู๊ฟคัปปลิ้ง

8. เอกสารอ้างอิง

ชนินาถ ราชอุ่น. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและปัจจัยจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทกระเบื้องหลังคาของผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้าง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ทองปัญญา ลพสุนทร. (2559). *นวัตกรรมและการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการที่มีผลกับการตัดสินใจซื้อระบบป้องกันไฟลามแบบเชิงรับของบริษัท ฮิลติ (ไทยแลนด์) สาขาชลบุรี.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

รวีวรรณ ภู่สุวรรณ. (2564). *การประเมินความพร้อมสำหรับการประยุกต์ใช้ระบบอัตโนมัติของบริษัทรับเหมาก่อสร้างในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อารีรัตน์ สุขพิริยกุล. (2560). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่สำคัญในการซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างของร้านค้าปลีกจากร้านค้าส่งวัสดุก่อสร้างในจังหวัดสมุทรปราการ.* วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์. คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Adams, D., Nelson, P. R., and P. Todd. (1992). "Perceived usefulness, ease of use and usage of information technology: A replication." *MIS Quarterly, 16*, 227-248.

Aggelidis, P., and D. Chatzoglou. (2016). "Using a modified technology acceptance model in hospitals." *International Journal of Medical Informatics*, 78.

Davis, F. D., R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw. (1992). "Extrinsic and intrinsic motivation yo use computers in the workplace." *Journal of Applied Psychology,* 22, 1111-1132.

Khalil, O. E. M., and A. A. A. Nasrallah. (2014). "The adoption of the traffic violation e-payment system (TVEPS) of Kuwait." *Electronic Journal of Knowledge Management, 12*(1), 3–22.

Ho, Shu-Hsun and Ying-Yin Ko. (2008). "Effect of Self-Service Technology on Customer Value and Customer Readiness." *Inteenet Reseach,* 18(4), 427-446.

Kotler, P. (2016). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control.* (15th Global ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Mathieson, K. (1991). "Predicting user intentions: Comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior." *Information Systems Research,* 2, 173-191.

Schiffman, L. G. and L. I. Kanuk. (2007). *Consumer Behavior.* 9thed. Englewood Cliffs; NJ: Prentice Hall.

Venkatesh, V., C. Speier, and M. G. Morris. (2003). "User acceptance enablers in individual decision making about technology:" *Toward an Integrated Model Decision Sciences,* 33(2), 297-316.

Yamane, T. (1973). *Statistics, An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

การศึกษาการตระหนักในตราสินค้าและความตั้งใจใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาลในภาวะการระบาดใหญ่

A STUDY OF BRAND AWARENESS AND BEHAVIORAL INTENTION REGARDING THE USE OF PREVENTION, INFECTION, AND CONTROL PRODUCTS IN HEALTHCARE FACILITIES: A PANDEMIC PERSPECTIVE

ณาคริณ วดีอินทวงศ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: charkrin.w@ku.th

วรัญพงศ์ บุญศิริธรรมชัย

ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: waranpong.b@ku.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการตระหนักในตราสินค้าที่มีผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล โดยเป็นการศึกษาเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถาม กลุ่มประชากรได้แก่ ผู้บริโภคระดับหน่วยงานที่มีความสนใจที่จะซื้อสินค้าแบรนด์ท้องถิ่น สถานพยาบาลทุกสังกัดทั่วประเทศ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทดลองใช้กับประชากรที่ทำการก่อนศึกษาจำนวน 30 คน พบว่าเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าตามวิธีของครอนบัค มีความเชื่อมั่นเท่ากับหรือมากกว่าค่ามาตรฐานต่ำสุดที่ 0.70 แบบสอบถามจึงมีความน่าเชื่อสูง งานวิจัยนี้ได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับมาที่ใช้ได้จำนวน 400 ราย สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ การตระหนักในตราสินค้าและความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน ผลวิจัยพบว่าการตระหนักในตราสินค้า ได้แก่ การจดจำตราสินค้าได้ และอันดับการครอบครองใจเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล เท่ากับร้อยละ 82.90 ส่วนตัวแปรด้านการระลึกถึงตราสินค้าได้ ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการตระหนักในตราสินค้า ของ Keller (1998) โดยมีการตระหนักในตราสินค้าใน 3 มิติ ประกอบด้วย การจดจำตราสินค้าได้ การระลึกถึงตราสินค้าได้ และอันดับการครอบครองใจ

คำสำคัญ: ตราสินค้า, คุณค่าตราสินค้า, การตระหนักรู้ในตราสินค้า, สารฆ่าเชื้อ, การระบาดใหญ่ทั่วโลก

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the effects of brand awareness on behavioral intentions to use anti-infective products in healthcare settings. It was a questionnaire-based survey study. The target populations are consumers who are interested in purchasing local brands, including all health care facilities nationwide. The questionnaire was produced by the researcher to experiment with a population of 30 pre-tests, which were then calculated using a computer program. It was found that the questionnaire instrument used in this study had an alpha coefficient according to Cronbach's method. The confidence was equal to or greater than the lowest standard value of 0.70. The questionnaire had high reliability. This research received a valid questionnaire with 400 respondents. For general data analysis, descriptive statistics were used, namely frequency and percentage perception factor analysis. From hypothesis testing, the results show that brand awareness, including brand recognition and top of mind, were predictors influencing behavioral intentions to use healthcare prevention products with a value of 82.90 percent. The variable in terms of brand recall had no influence on behavioral intentions to use anti-infective products in hospitals and was statistically significant at the 0.05 level. The results of this study are consistent with the concept and theory of brand awareness proposed by Keller (1998), who described brand awareness in 3 dimensions, including brand recognition, brand recall, and top of mind.

Keywords: Brand, Brand Equity, Brand Awareness, Disinfectant, Pandemic

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัญหาการระบาดใหญ่ของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศไทยเป็นปัญหาที่สำคัญของโรงพยาบาลและระบบสาธารณสุขของไทย มีอุบัติการณ์ของโรคติดเชื้อที่เกิดขึ้นจากการกลายพันธุ์ของ SARS-CoV-2 เกิดขึ้นทั้งในและต่างประเทศ หากไม่สามารถควบคุมการระบาดหรือลดอุบัติการณ์ของ SARS-CoV-2 ก็อาจส่งผลกระทบต่อระบบสาธารณสุขของประเทศไทยได้ ซึ่งผลิตภัณฑ์น้ำยาฆ่าเชื้อที่นำมาใช้ในการกำจัด SARS-CoV-2 นั้นส่วนใหญ่มีการนำเข้ามาจากต่างประเทศ ทำให้รัฐบาลต้องสูญเสียงบประมาณไปจำนวนมากในการนำเข้าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเพื่อนำมาใช้ในการควบคุมการแพร่ระบาด ทำให้เศรษฐกิจของประเทศได้รับผลกระทบหนักโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคการท่องเที่ยว นอกจากนี้ประเทศไทยยังมีนโยบายในการเป็นศูนย์กลางและความเป็นเลิศทางการแพทย์ เพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ โดยสถานพยาบาลในไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล Joint Commission International (JCI) จำนวน 59 แห่ง เป็นโรงพยาบาลจำนวน 46 แห่ง มากกว่าประเทศคู่แข่งขันในภูมิภาค (ประเทศอินเดีย 32 แห่ง มาเลเซีย 13 แห่ง สิงคโปร์ 6 แห่ง และเกาหลีใต้ 5 แห่ง) มีโอกาสการเติบโตของกลุ่มผู้ให้บริการทางการแพทย์ และกลุ่มธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงแรม อสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น จึงกล่าวได้ว่า บริการทางการแพทย์ของไทย มีความพร้อมที่จะช่วยส่งเสริมการเป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์ (Medical Service Hub) ซึ่งสะท้อนจากความมีชื่อเสียงด้านคุณภาพการรักษาจนเป็นที่ยอมรับของนานาชาติ ซึ่งหากผนวกเข้ากับเทรนด์การแพทย์สมัยใหม่ จะยิ่งช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นด้านคุณภาพการรักษาของไทยให้ทัดเทียมกับประเทศที่มีวิทยาการด้านการแพทย์ชั้นนำอย่างสหรัฐอเมริกาหรือยุโรป (สุจิตรา อันโน, 2563) และจากการศึกษา Wen-Hsun Tsai (2021) ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด แสดงให้เห็นถึงว่าประชาชนส่วนใหญ่มีแนวโน้มในการใช้ปัจจัยด้านความตระหนักต่อตราสินค้าที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อ

มากขึ้น ดังนั้นการวิจัยชิ้นนี้ต้องการศึกษาในเรื่องตราสินค้าและการใช้ผลิตภัณฑ์ในสถานพยาบาลเพื่อการเพิ่มการแข่งขันช่วงชิงทรัพยากรทางการแพทย์ในประเทศท่ามกลางนโยบายสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ (Medical Hub) ของรัฐบาล นอกจากนี้ยังนำข้อมูลที่ได้รับจากงานวิจัยใช้วางแผนปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดการธุรกิจเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจในสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นนำไปสู่การเพิ่มกำไรให้แก่ธุรกิจต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาการตระหนักในตราสินค้าและความตั้งใจใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาลในภาวะการระบาดใหญ่

(2) เพื่อเสนอกรอบแนวคิดในการอธิบายความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาลในภาวะการระบาดใหญ่

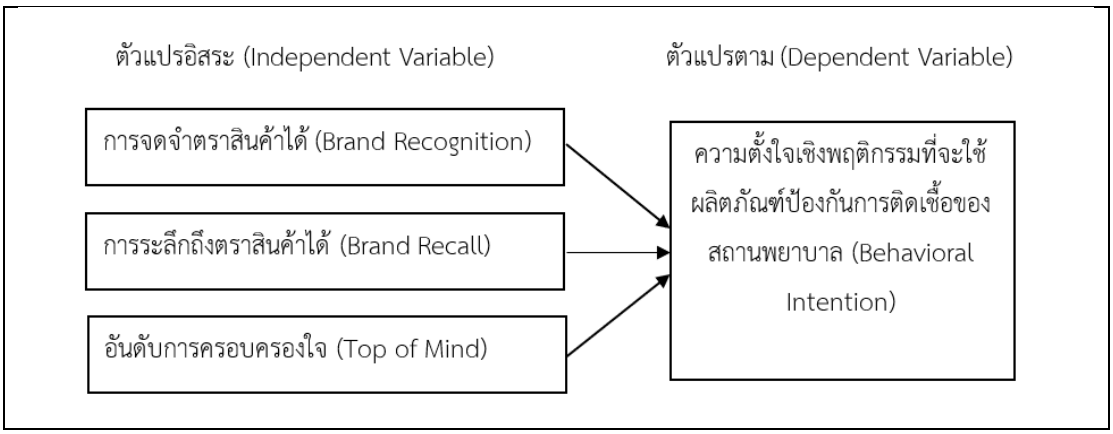
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Keller (1998) กล่าวว่า คุณค่าตราสินค้า เป็นผลของความแตกต่างจากการรับรู้ในแบรนด์ของผู้บริโภค ซึ่งทำให้ผู้บริโภคเกิดการตอบสนองต่อแบรนด์นั้น ๆ นอกจากนี้ ปรีดี นุกุลสมปรารถนา (2563) กล่าวถึงคุณค่าตราสินค้า คือคุณค่าของแบรนด์ที่เกิดขึ้นในสายตาและการรับรู้ของผู้บริโภค ซึ่งเกิดมาจากประสบการณ์ที่ได้สัมผัสกับแบรนด์นั้นๆ มีความหมายทั้งในเชิงรูปธรรมคือ แบรนด์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างชื่อ การออกแบบสัญลักษณ์ บรรจุภัณฑ์ และสภาวะแวดล้อมอื่นๆ ที่สะท้อนลักษณะเฉพาะของแบรนด์ที่ปรากฏต่อสาธารณชนหรือกลุ่มผู้เกี่ยวข้องและนามธรรมแบรนด์เกี่ยวข้องกับชื่อเสียงและการสร้างการรับรู้จากจุดเด่นของแบรนด์ที่ในด้านคุณค่าของแบรนด์

การตระหนักในตราสินค้าคือ การที่ผู้บริโภครู้จักตราสินค้า ผู้บริโภคสามารถจดจำหรือระลึกถึงรูปแบบตราสินค้าและชื่อของตราสินค้านั้นๆ ได้และทำให้ผู้บริโภคเกิดการซื้อสินค้าโดยสามารถจำแนกการตระหนักรู้ในตราสินคาได้ออกเป็น 4 ระดับ คือ 1. การไม่รู้จักตราสินค้า 2. การจดจำตราสินค้าได้ 3. การระลึกถึงตราสินค้าได้ 4. ระดับสูงสุดในใจ

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การจดจำตราสินค้าได้ (Brand Recognition) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล (Behavioral Intention)

สมมติฐานที่ 2 การระลึกถึงตราสินค้าได้ (Brand Recall) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล (Behavioral Intention)

สมมติฐานที่ 3 อันดับการครอบครองใจ (Top of Mind) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล (Behavioral Intention)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อนำมาประมวลผลข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามโดยการแปลผลทางคอมพิวเตอร์นำมาใช้ในการประมวลผลทางสถิติทำการวิเคราะห์ถึงระดับการยอมรับผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาลในภาวะการระบาดใหญ่ การวิเคราะห์มีข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) ดังต่อไปนี้

สถิติเชิงพรรณนา

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หน่วยงาน รับรู้และรู้จักผลิตภัณฑ์น้ำยาฆ่าเชื้อ และเคยใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อแบรนด์โพสเฮลท์แคร์อะไรบ้าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

4.1.2 การตระหนักในตราสินค้า ได้แก่ การจดจำตราสินค้าได้ การระลึกถึงตราสินค้าได้ และอันดับการครอบครองใจ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.1.3 ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน เป็นการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ดังนี้

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ มีเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แสดงระดับความสัมพันธ์ สามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.91 – 1.00	สูงมาก
0.71 – 0.90	สูง
0.31 – 0.70	ปานกลาง
0.01 – 0.30	ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

$$Y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \ldots + b_kx_k$$

เมื่อ Y แทน ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อแบรนด์โพสเฮลท์แคร์ของสถานพยาบาล (Behavioral Intention)

a แทน ค่าคงที่

b แทน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

x แทน ตัวแปรอิสระแต่ละตัว

k แทน จำนวนตัวแปรอิสระในสมการ

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริโภคระดับหน่วยงานที่มีความสนใจที่จะซื้อสินค้าแบรนด์ท้องถิ่น (บริษัท โพสเฮลท์แคร์ จำกัด) สถานพยาบาลทุกสังกัดทั่วประเทศ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เป็นลูกค้าเดิมจากโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน สถานพยาบาลภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน รวม 3,158 ราย จำแนกได้ดังนี้ โรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน 1,667 ราย หน่วยงาน/องค์กรภาครัฐ 47 ราย มหาวิทยาลัย/โรงเรียน 62 ราย หน่วยงานเอกชน (บจก./หจก) 719 ราย และคลินิก/ร้านยา/ร้านค้า 663 ราย และลูกค้ารายใหม่ โดยทำการศึกษาเก็บข้อมูลผ่านตัวแทนจำหน่ายและช่องทางการจำหน่าย ของบริษัทฯ ครอบคลุมทั่วทุกจังหวัดและภูมิภาคภายในประเทศ และมีตัวแทนจำหน่ายในต่างประเทศ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง , N = ขนาดของประชากร , e = คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาประชากรซึ่งมีจำนวน 3,158 บริษัท ถ้ากำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.05 ต้องการความมั่นใจ 95% โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 0.05% (Yamane, 1973) ดังนั้นขนาดบริษัทที่ต้องการใช้ในการศึกษาได้ดังนี้

$$n = \frac{3,158}{1 + 3,158\ (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3,158}{8.895}$$

$$n = 355.031$$ หรือประมาณ 356 ตัวอย่าง

เพื่อให้ได้ข้อมูลมีความสมบูรณ์และการป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล จึงกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะ และเลือกวิธีสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

4.3 เครื่องมือวิจัย

1. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา “A Technology acceptance model for deploying masks to combat the COVID-19 Pandemic in Taiwan (My Health Bank): Web-Based cross-sectional survey Study.” จาก Wen-Hsun Tsai (2021) มาประยุกต์ทำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาและตรวจสอบพร้อมทั้งให้คำแนะนำแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งเพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์

2. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามฉบับที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทดสอบความเที่ยงตรง ความสมบูรณ์ และความถูกต้อง หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาและตรวจสอบพร้อมทั้งให้คำแนะนำแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งเพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

3. แบบสอบถามหลังจากที่มีการปรับแก้ ได้ทำการทดสอบ (Pre-Test) จำนวน 30 คน โดยผู้ที่ทำการทดสอบไม่ได้นำมารวมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจริง การทดสอบนี้ เพื่อทดสอบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจแบบสอบถามหรือไม่ และเพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) แล้วนำไปเก็บข้อมูล พบว่า เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าตามวิธีของครอนบัค มีความเชื่อมั่นเท่ากับหรือมากกว่าค่ามาตรฐานต่ำสุดที่ 0.70 ที่แนะนำสำหรับการศึกษาพื้นฐาน (Nunnally,1978) จึงสรุปได้ว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อสูง เมื่อทดสอบค่าความตรงและค่าความน่าเชื่อถือผ่านตามเกณฑ์มาตรฐาน แสดงว่า เครื่องมือสามารถให้ผลการวัดที่สม่ำเสมอคงที่ ไม่ว่าจะใช้วัดกี่ครั้งก็ตาม ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha	จำนวนข้อคำถาม
การตระหนักในตราสินค้า	0.937	9
ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อแบรนด์โพสเฮลท์แคร์ของสถานพยาบาล	0.942	4

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคระดับหน่วยงานที่มีความสนใจที่จะซื้อสินค้าแบรนด์ท้องถิ่น สถานพยาบาลทุกสังกัดทั่วประเทศ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เป็นลูกค้าเดิมจากโรงพยาบาลภาครัฐและเอกชน สถานพยาบาลภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน โดยใช้แบบสอบถามทางออนไลน์ (Google form) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยการใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ซึ่งผลที่ได้รับจากการวิเคราะห์สมการถดถอยดังกล่าวจะสามารถบอกได้ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล

5. ผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า การตระหนักในตราสินค้า ได้แก่ การจดจำตราสินค้าได้ การระลึกถึงตราสินค้าได้ และอันดับการครอบครองใจ เป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล แบบภาพรวม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า การจดจำตราสินค้าได้ ได้แก่ ผู้บริโภครู้จักผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อที่ใช้ในสถานพยาบาล แบรนด์โพสเฮลท์แคร์ ผู้บริโภคจดจำผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของ

สถานพยาบาลแบรนด์โพสเฮลท์แคร์ได้หากมีการกระตุ้น และผู้บริโภคให้ความสำคัญกับแบรนด์โพสเฮลท์แคร์ที่ร่วมกับสถาบันวิจัย มหาวิทยาลัย และบริษัทคู่ค้าชั้นนำของประเทศ ทำการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมใหม่ เป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า การระลึกถึงตราสินค้าได้ ได้แก่ ผู้บริโภคระลึกถึงผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อแบรนด์โพสเฮลท์แคร์ในระดับที่สูง ผู้บริโภคระลึกถึงผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อแบรนด์โพสเฮลท์แคร์โดยไม่ต้องมีสิ่งกระตุ้น เช่น สื่อ โฆษณา ภาพ เสียง เป็นต้น และผู้บริโภคระลึกหรือนึกถึงผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อแบรนด์โพสเฮลท์แคร์ได้ดี เป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า อันดับการครอบครองใจ ได้แก่ เมื่อต้องนึกถึงผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อ ผู้บริโภคจะนึกถึงแบรนด์โพสเฮลท์แคร์เป็นอันดับแรก แบรนด์โพสเฮลท์แคร์ มีความโดดเด่นในใจ และผู้บริโภคนึกถึงแบรนด์โพสเฮลท์แคร์โดยไม่ต้องมีการชี้นำ เป็นตัวพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	Beta	P-Value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 การจดจำตราสินค้าได้	0.116	0.024*	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 การระลึกถึงตราสินค้าได้	0.616	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 อันดับการครอบครองใจ	0.664	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน

6. อภิปรายผล

การจดจำตราสินค้าได้ ผู้บริโภคให้ระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และมีอิทธิพลกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล ซึ่งผลเหล่านี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Keller (1998) ที่กล่าวว่า การจดจำตราสินค้าได้ เป็นระดับที่ผู้บริโภคได้รับข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับตราสินค้าจนทำให้ผู้บริโภคสามารถจดจำและนึกถึงชื่อของตราสินค้านั้น ๆ ภายใต้สถานการณ์ที่แต่กต่างกันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของผณินทร สุทธิสารากร (2559) ทำการศึกษาการตระหนักรู้ในตราสินค้าจากมุมมองของผู้บริโภค: กรณีศึกษา กาแฟดอยช้าง ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการจดจำได้ในตราสินค้าอยู่ในระดับมาก แบ่งเป็นรายด้านการจดจำเครื่องหมาย ตัวอักษร สี รูปสัญลักษณ์ของตราสินค้าของกาแฟดอยช้าง

การระลึกถึงตราสินค้าได้ ผู้บริโภคให้ระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีอิทธิพลกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล ซึ่งผลเหล่านี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ ของ Keller (1998) ที่กล่าวว่า การระลึกถึงตราสินค้าได้เป็นระดับที่ผู้บริโภคไม่ได้รับข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับตราสินค้า แต่สามารถระลึกถึงชื่อของตราสินค้านั้น ๆ ได้โดยที่ระลึกถึงตราสินค้าใดสินค้าหนึ่งเหนือกว่าตราสินค้าอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของผณินทร สุทธิสารากร (2559) ทำการศึกษาการตระหนักรู้ในตราสินค้าจากมุมมองของผู้บริโภค: กรณีศึกษา กาแฟดอยช้าง ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการระลึกถึงตราสินค้าได้อยู่ในระดับมาก เมื่อพูดถึงกาแฟดอยสามารถนึกถึงตราสินค้าของกาแฟดอยช้างได้

อันดับการครอบครองใจผู้บริโภคให้ระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีอิทธิพลกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล ซึ่งผลเหล่านี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ ของ Keller (1998) ที่กล่าวว่า อันดับการครอบครองใจ เป็นระดับที่เมื่อมีการพูดถึงหรือนึกตราสินค้าผู้บริโภคจะสามารถนึกถึงตราสินค้านั้น ๆ ได้เป็นอันดับแรก

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

7.1.1 เพื่อนำผลของการวิจัยไปพัฒนาและปรับปรุงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล

7.1.2 สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับการออกแบบและปรับปรุงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

7.1.3 เพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัทฯได้มากขึ้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 การตระหนักในตราสินค้า ด้านความรู้ด้านสุขภาพ จากผลการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล และมีระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาลที่จะช่วยป้องกันการติดเชื้อได้ ในส่วนของผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญดูแลสุขลักษณะและอนามัยจะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อที่ใช้ในสถานพยาบาล ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาตรฐานการผลิตและการสนับสนุนจากรัฐ เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ได้การรับรองตามมาตรฐาน Thai FDA GMP และ ISO13485, ISO9001 รวมถึงการสนับสนุนจากภาครัฐ ได้แก่ Mit (สินค้าผลิตในประเทศไทย) การส่งเสริมจากสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานส่งเสริมรัฐวิสาหกิจขนาดย่อม นอกจากนั้นภาคควรรัฐเร่งออกนโยบายเพื่อผลักดันงานวิจัยทางการแพทย์ให้เกิดเป็นสินค้าเชิงนวัตกรรมจะช่วยเพิ่มมูลค่าการส่งออกลดการพึ่งพาการนำเข้าและสามารถขยายตลาดให้เติบโตได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

7.2.2 การตระหนักในตราสินค้า ด้านการจดจำตราสินค้าได้ จากผลการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล และมีระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในกับแบรนด์โพสเฮลท์แคร์ในการร่วมกับสถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยและบริษัทคู่ค้าชั้นนำของประเทศ เช่น มหาวิทยาลัย สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (NIA) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และสถาบันพลาสติกอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโนโลยีภาคเหนือ (บริษัทฯ มีการเช่าพื้นที่เพื่อการวิจัยและพัฒนา) เป็นต้น เพื่อทำการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้รองรับการการเปลี่ยนแปลงของสังคม ควรมีการกระตุ้นผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อที่ใช้ในสถานพยาบาลแบรนด์โพสเฮลท์แคร์ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดการจดจำผลิตภัณฑ์ได้อย่างต่อเนื่อง

7.2.3 การตระหนักในตราสินค้า ด้านอันดับการครอบครองใจ จากผลการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้ผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อของสถานพยาบาล และมีระดับเห็นด้วยมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในแบรนด์โพสเฮลท์แคร์ให้มีความโดดเด่นในใจลูกค้า เมื่อต้องนึกถึงผลิตภัณฑ์ป้องกันการติดเชื้อจะนึกถึงแบรนด์โพสเฮลท์แคร์เป็นอันดับแรก และนึกถึงโดยไม่ต้องมีการชี้นำ

7.2.4 การกำหนดและดำเนินนโยบายการเป็นศูนย์กลางทางแพทย์ ควรให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินนโยบายทั้งนี้เพื่อได้รับมุมมองที่รอบด้านในการแก้ไขปัญหาและบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับระบบสุขภาพหลักของประเทศ โดยเฉพาะภาคประชาสังคมสามารถตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะแก่นโยบายที่เกิดขึ้นจากภาครัฐเพื่อให้คำนึงถึงผลประโยชน์ของการให้บริการรักษาพยาบาลเพื่อคนในชาติเป็นสำคัญ

7.2.5 ภาครัฐและภาคเอกชนควรจัดตั้งกลไกและแนวทางในการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรทางการแพทย์ร่วมกันโดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล การที่ภาคเอกชนเป็นผู้ให้บริการสำคัญภายใต้การเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ และทรัพยากรบุคคลบางส่วนได้ไหลไปสู่ภาคเอกชนเพื่อทั้งให้บริการทั้งคนไทยที่มีรายได้สูง และชาวต่างประเทศที่เข้ามารับบริการในประเทศ ทั้งนี้เพื่อรักษาสมดุลระหว่างการให้บริการในภาคเอกชนและภาครัฐที่เป็นผู้ให้บริการหลักในระบบสุขภาพของประเทศ

9. เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS FOR WINDOWS.* พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เฉลิมพงษ์ แสนจุ้ม, พิสิฐ อุ่ยรุ่งโรจน์ และธีรภัทร อุ่ยรุ่งโรจน์. (2563). *น้ำยาล้างเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ชนิดเอนไซม์สำหรับขจัดคราบไบโอฟิล์ม.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ผณินทร สุทธิสารากร. (2559). *การตระหนักรู้ในตราสินค้าจากมุมมองของผู้บริโภค: กรณีศึกษากาแฟดอยช้างในจังหวัดเชียงใหม่.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อมร ลีลารัศมี. (2563). *เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับโรคติดเชื้อ COVID-19 จากเชื้อไวรัส SARS-CoV-2.* (ออนไลน์). https://tmc.or.th › Covid-19-MD-AmornUpdate. 13 พฤษภาคม 2565.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychology Testing.* 5th ed. New York: Harper Collins Publishers Inc.

Likert, R. (1970). *The Human Resources : Cases and Concept.* New York: Hart Court Brace B. World in Cooperated.

Keller, K. L. (1998). *Strategic brand management Building, measuring and managing brand equity.* Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Nunnally, J. C. (1978). *Test and Measurement.* New York: McGraw Hill.

Tsai, W.H., Wu, Y.S., Cheng, C.S., Kuo, M.H., Chang, Y.T., Hu, F.K., Sun, C.A., Chang, C.W., Chan, T.C. & Chen, C.W. 2021. "A Technology acceptance model for deploying masks to combat the COVID-19 Pandemic in Taiwan (My Health Bank): Web-Based cross-sectional survey Study." *Journal of Medical Internet Research, 23*(4), 1-19.

Yamane, T. (1973). *Statistics, An Introductory Analysis.* New York: Harper and Row.

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต

MOTIVATION EFFECTING JOB BURNOUT AMONG ORGANIZATIONAL EMPLOYEES IN PHUKET

ชัยพัฒนา รัตนพันธ์

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 3 ท่าอากาศยานภูเก็ต

E-mail: chaiphattana1996@outlook.co.th

สมบูรณ์ ศรีอนุรักษ์วงศ์

นักวิชาการอิสระ

E-mail: Somboon008@gmail.com

วัชรากรณ์ ชีวโศภิษฐ

นักวิชาการอิสระ

E-mail: coolfin9@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานองค์กรภายในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test, One Way ANOVA และสมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ตมีระดับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และมีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ 2) ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันตามอายุ รายได้เฉลี่ย และอายุงาน 3) แรงจูงใจภายในมีอิทธิพลทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ภาวะหมดไฟในการทำงาน, พนักงานองค์กร

ABSTRACT

This research aimed to 1) compare the job burnout by differences in personal factors of organization's employees in Phuket, and 2) study the influence of the job motivation on job burnout among organization's employees in Phuket. Questionnaire were used to collect data from 400 employees in Phuket. The data was analyzed using descriptive and inferential statistics (t-Test, F-test, and multiple regression analysis). The study found that 1) the job motivation of organization's employees in Phuket was at high level and the job burnout was at low level, 2) the job burnout of organization's employees in Phuket varied by differences in age, salaries, and years at work, and 3) the intrinsic motivation had negative impact on the job burnout.

Keywords : Job Motivation, Job Burnout and Organization's Employees

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในจังหวัดภูเก็ต ทำให้องค์กรและสถานประกอบการบางแห่งต้องปรับลดสวัสดิการและเงินเดือนของพนักงาน บางองค์กรมีการปลดพนักงาน ทำให้มีจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานลดลง แต่ปริมาณงานยังคงที่ ทำให้พนักงานองค์กรต้องมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น แต่ไม่ได้ค่าตอบแทนหรือการสร้างแรงจูงใจด้านอื่นๆ ที่เพิ่มขึ้น หรือในสถานการณ์ที่รุนแรงสุดก็อาจต้องปิดกิจการลง ทำให้พนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ตเกิดความกังวลใจและขาดความมั่นใจในการทำงาน ส่งผลให้มีแรงจูงใจในการทำงานลดลง ประกอบกับสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่มีความกดดันหรือตึงเครียดตลอดเวลา ทำให้พนักงานเหล่านี้เกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ หงุดหงิดและโมโหง่ายจากการทำงาน มีอารม์แปรปวน และเริ่มหนีปัญหา ขาดสมาธิในการทำงาน ไม่อยากตื่นไปทำงาน นำไปสู่สภาวะหมดไฟในการทำงานในที่สุด

จากปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับองค์กรในการกำหนดกลยุทธ์ ระบบ และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟของพนักงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่ช่วยผลักดันให้องค์กรก้าวไปข้างหน้า

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แรงจูงใจ Ryan and Deci (2000) ได้นิยามแรงจูงใจว่าประกอบด้วยภายในและภายนอก โดยแรงจูงใจภายในเป็นการแสดงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากความพึงพอใจส่วนบุคคล ปราศจากความคาดหวังกับผลลัพธ์อย่างอื่น เนื่องจากพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากแรงจูงใจภายในนั้น จะนำพามาซึ่งความพึงพอใจ ความท้าทาย ความสนุกสนาน ไม่ใช่เพราะสิ่งกระตุ้นจากภายนอก ส่วนแรงจูงใจจากภายนอกหมายถึง แรงผลักดันให้เกิดการกระทำเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์เฉพาะบางอย่างที่เกิดจากกิจกรรมนั้น

ภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ ภาวะการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน โดยมีอาการหลักอยู่ 3 อาการ (กมลพร วรรณฤทธิ์, 2562) ได้แก่ 1) มีความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ รู้สึกสูญเสียพลังงานทางจิตใจ คือความรู้สึกเบื่อและเหนื่อยหน่าย ไร้เรี่ยวแรง หมดแรงบันดาลใจในการทำงาน 2) มองความสามารถในการทำงานของตนเองในเชิงลบ คือความรู้สึกต่อตนเองว่าไม่สามารถทำอะไรที่คุ้มค่าในการทำงาน หรือไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน 3) มองความสัมพันธ์ในที่ทำงานไปในทางลบ คือรู้สึกเหินห่างจากคนอื่น ไม่ใส่ใจต่อผู้อื่น หรือมีความคิดเป็นศัตรูต่อผู้อื่น รวมไปถึงลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีความเย็นชา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

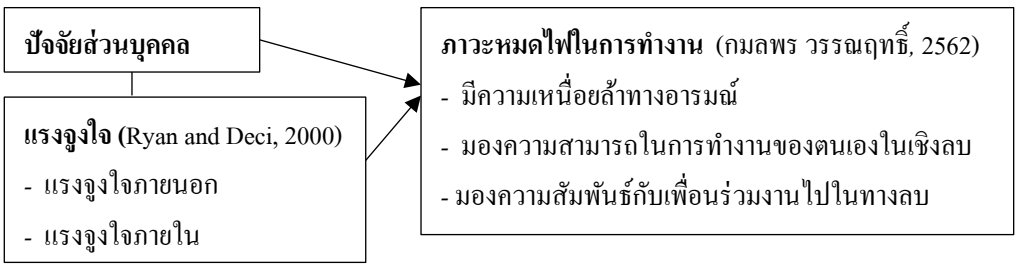
Marchand, and others (2018) ศึกษาว่าอายุและเพศมีส่วนเกี่ยวข้องกับอาการภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มแรงงานหรือไม่ โดยพบว่าอายุเกี่ยวข้องทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ แต่เกี่ยวข้องทางลบในด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเองและความสัมพันธ์ในที่ทำงาน แสดงให้เห็นว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานนั้นมีความหลากหลายและแตกต่างในช่วงอายุของกลุ่มแรงงาน

พัชสิรี ชมภูคำ และณัฐธิดา จักรภีร์ศิริสุข (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน*:* กรณีศึกษาเปรียบเทียบคนเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจของทั้งสองเจเนอเรชันมีความคล้ายคลึงกันในหลายด้าน แต่กลุ่มเจเนอเรชัน Y ให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มเจเนอเรชัน Z ในด้านความพึงพอใจในการทำงานที่ได้ใช้ความคิดและได้สมดุลชีวิต รวมถึงปัจจัยจูงใจที่เป็นการกระทำเพื่อความสุขของตนเอง

สุธินี เจริญสุขธนวัฒน์ และคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับภาวะหมดไฟของพนักงานบริษัทอิเลกทรอนิกส์ พบว่า กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษามีความเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับดีมาก และมีภาวะหมดไฟในระดับปานกลาง และพบว่า เพศ สถานภาพสมรส และการศึกษาที่ต่างกัน มีภาวะหมดไฟไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานบริษัทอิเลกทรอนิกส์ที่มีอายุต่างกันจะภาวะหมดไฟต่างกัน

นิตยา นาคมะณี และราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2564*)* ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฯ อยู่ในระดับมาก โดยเพศ อายุ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ขณะที่ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษา ดังนี้ ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และแรงจูงใจ ตามแนวคิดของ Ryan and Deci (2000) ขณะที่ตัวแปรตาม คือภาวะหมดไฟในการทำงาน ตามแนวคิดของ กมลพร วรรณฤทธิ์ *(*2562) ดังแสดงในแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต

2. แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากร ตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัย คือพนักงานองค์กรในภูเก็ต จำนวน 187,521 คน (สำนักงานแรงงาน จังหวัดภูเก็ต, 2565) กำหนดขนาดตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง (Yamane, 1973) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยใช้ Google Form และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ แล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามช่วยกระจายแบบสอบถามผ่านช่องทาง social media ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยเก็บข้อมูลในช่วง มี.ค.-พ.ย. 2565

4.2 เครื่องมือการวิจัย แบบสอบถาม ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2-3 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert ผู้วิจัยได้ตรวจสอบดัชนีความเที่ยงตรง ได้ค่า IOC = 0.927 แล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายที่คล้ายตัวอย่าง 40 ราย ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้านแรงจูงใจในการทำงาน= 0.839 และด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน= 0.897 แบบสอบถามนี้จึงมีความเหมาะสมในการใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ 2) ข้อมูลแรงจูงใจและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรในภูเก็ต โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้ววิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรเพศ และ F-test สำหรับข้อมูลอื่นๆ และสมมติฐานข้อที่ *2* โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

5. ผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 58) อายุระหว่าง 25-34 ปี (ร้อยละ 60.3) สถานภาพโสด (ร้อยละ 67) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 77.8) ทำงานในองค์กรภาครัฐ/วิสาหกิจ/เอกชน ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคือร้อยละ 33-34 ทำงานร่วมกับองค์กรปัจจุบันเป็นเวลา 3–5 ปี (ร้อยละ 32.3) และมีรายได้ต่อเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000–35,000 บาท (ร้อยละ 71.3)

ตาราง 1 ระดับแรงจูงใจและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรภายในจังหวัดภูเก็ต

แรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
แรงจูงใจภายนอก	3.45	0.654	ระดับมาก
แรงจูงใจภายใน	3.60	0.687	ระดับมาก
แรงจูงใจโดยรวม	3.56	0.630	ระดับมาก
ความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์	2.87	0.756	ระดับปานกลาง
มองความสามารถในการทำงานของตนเองในเชิงลบ	2.42	0.743	ระดับต่ำ
มองความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไปในทางลบ	2.08	0.708	ระดับต่ำ
ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวม	2.46	0.624	ระดับต่ำ

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานองค์กรภายในจังหวัดภูเก็ต มีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.56, S.D. = 0.630) โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยแรงจูงใจภายในมีค่าเฉลี่ย 3.60 (S.D. = 0.687) และแรงจูงใจภายนอกมีค่าเฉลี่ย 3.45 (S.D. = 0.654)

สำหรับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X}$ = 2.46, S.D. = 0.624) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรู้สึกเหนื่อยล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.87, S.D. = 0.756) ส่วนด้านการมองความสามารถในการทำงานของตนเองในเชิงลบ ($\bar{X}$ = 2.42, S.D. = 0.743) และด้านการมองความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไปในทางลบ ($\bar{X}$ = 2.08, S.D. = 0.708) อยู่ในระดับต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 2 การวิเคราะห์ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	0.128	0.402	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	4.161	0.006*	แตกต่างกัน
สถานภาพ	1.644	0.194	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	0.998	0.370	ไม่แตกต่างกัน
ประเภทองค์กร	1.855	0.158	ไม่แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	5.569	0.000*	แตกต่างกัน
อายุงาน	4.522	0.001*	แตกต่างกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การทดสอบสมมติฐาน 1 ภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต (ตาราง 2) พบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรฯ แตกต่างกันในด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ตาราง 3 การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต

อายุ	$\bar{X}$	น้อยกว่า 25 ปี	25–34 ปี	35–44 ปี	45 ปีขึ้นไป
		2.688	2.442	2.444	2.182
น้อยกว่า 25 ปี	2.688	-	0.246*	0.243*	0.506*
25 – 34 ปี	2.442	-	-	- 0.002	0.260*
35 – 44 ปี	2.444	-	-	-	0.262
45 ปีขึ้นไป	2.182	-	-	-	-
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**$\bar{X}$**	**น้อยกว่า 15,000 บาท**	**15,000–25,000 บาท**	**25,001–35,000 บาท**	**35,001–45,000 บาท**	**มากกว่า 45,000 บาท**
		2.824	2.486	2.441	2.303	2.178
น้อยกว่า 15,000 บาท	2.824	-	0.337*	0.382*	0.520*	0.646*
15,000–25,000 บาท	2.486	-	-	0.045	0.183	0.309*
25,001–35,000 บาท	2.441	-	-	-	0.138	0.264*
35,001–45,000 บาท	2.303	-	-	-	-	0.126
มากกว่า 45,000 บาท	2.178	-	-	-	-	-
อายุงาน	**$\bar{X}$**	**น้อยกว่า 3 ปี**	**3–5 ปี**	**6–10 ปี**	**11–15 ปี**	**มากกว่า 15 ปี**
		2.667	2.395	2.357	2.418	2.323
น้อยกว่า 3 ปี	2.667	-	0.272*	0.311*	0.249*	0.345*
3–5 ปี	2.395	-	-	0.386	- 0.023	0.073
6–10 ปี	2.357	-	-	-	- 0.061	0.034
11–15 ปี	2.418	-	-	-	-	0.095
มากกว่า 15 ปี	2.323	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปีมีภาวะหมดไฟในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 25–34 ปี, 35–44 ปี และ 45 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.246, 0.243 และ 0.506 ตามลำดับ และพบว่ากลุ่มพนักงานองค์กรฯ ที่มีอายุ 25–34 ปี มีภาวะหมดไฟในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.260 ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มพนักงานองค์กรฯ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท มีภาวะหมดไฟในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000–25,000 บาท, 25,001–35,000 บาท, 35,001–45,000 บาท และมากกว่า 45,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.337, 0.382, 0.520 และ 0.646 ตามลำดับ และพบว่ากลุ่มพนักงานองค์กรฯ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาทมีภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000-25,000 และ 25,000-35,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.309 และ 0.264 ตามลำดับ ด้านอายุงาน พบว่า กลุ่มพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต ที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุงาน 3–5 ปี, 6–10 ปี, 11–15 ปี และมากกว่า 15 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.272, 0.311, 0.249 และ 0.345 ตามลำดับ

ตาราง 4 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต

	β	Std. Error	Beta	ค่า t	ค่า Sig.
ค่าคงที่	3.787	0.164		23.049	0.000*
แรงจูงใจภายนอก (X_1)	- 0.024	0.068	- 0.025	- 0.350	0.727
แรงจูงใจภายใน (X_2)	- 0.346	0.065	- 0.381	- 5.325	0.000*
$R = 0.401$, $R^2 = 0.160$, Adjusted $R^2 = 0.156$, Std. Error = 0.57317, F = 37.928, Sig = 0.000*					
$Y_B = 3.787 - 0.346 X_2$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐาน 2 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต (ตาราง 4) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานนั้น มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง (R = 0.401) และสามารถอธิบายความแปรผันที่เกิดขึ้นต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรฯ ได้ร้อยละ 16 (R^2= 0.160) จากสมการ Y_Bสรุปได้ว่า แรงจูงใจภายในมีอิทธิพลทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต โดยแรงจูงใจภายในเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ภาวะหมดไฟในการทำงานลดลง 0.346 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อกำหนดให้ตัวแปรอื่นๆ คงที่

6. อภิปรายผล

1. กลุ่มตัวอย่างพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 25-34 ปี โสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงาน 3–5 ปี และรายได้ต่อเฉลี่ยต่อเดือน 15,000–35,000 บาท เนื่องจากภูเก็ตเป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่ต้องการบุคลากรวัยทำงานจำนวนมาก จึงดึงดูดให้คนกลุ่มดังกล่าวเข้ามาทำงานในภูเก็ต สอดคล้องกับข้อมูลจากสำนักงานแรงงาน จังหวัดภูเก็ต (2565) ที่ระบุว่าวัยทำงานภายในจังหวัดภูเก็ตเป็นเพศชายมากกว่าหญิง ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด และการศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษามากที่สุด

2. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานองค์กรในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก โดยในด้านแรงจูงใจภายใน พบว่า พนักงานฯ ต้องการพัฒนาและปรับปรุงผลงานของตนเอง ซึ่งคาดว่าความต้องการดังกล่าว เป็นแรงผลักดันภายในตัวบุคคล ทำให้มีความใฝ่รู้ และเรียนรู้จากสิ่งต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเองให้ทำงานได้ดีขึ้นกว่าเดิม สอดคล้องกับ Ryan and Deci (2000) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจภายในจะนำพาซึ่งความท้าทายหรือความสนุกสนาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิตยา นาคมะณี และราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2564) พบว่าแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงานของข้าราชการสำนักการศึกษากรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนแรงจูงใจภายนอกของพนักงานองค์กรฯ ในภูเก็ตอยู่ในระดับมาก คาดว่าเป็นเพราะงานที่ทำได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และจากสังคม ซึ่งผู้วิจัยคาดว่า พนักงานองค์กรฯ มีความต้องการสร้างปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และรักษาสถานภาพการทำงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคม จึงทำให้มีแรงจูงใจภายนอกในระดับมาก

3. ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรภายในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการมองความสามารถในการทำงานของตนเองในเชิงลบ และด้านการมองความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไปในทางลบ อยู่ในระดับน้อย แสดงว่าความเหนื่อยล้าทางอารมณ์เป็นประเด็นหลักของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานฯ ในภูเก็ต คาดว่าพนักงานองค์กรฯ ในภูเก็ตมีภาระงานที่หนักมากขึ้นในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19 กลายเป็นความเครียดและแรงกดดันจากการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น บางองค์กรให้ทำงานจากบ้านผ่านออนไลน์ (Work from Home) ทำให้พนักงานต้องปรับตัวแม้มีอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอ บางองค์กรปรับลดจำนวนพนักงาน หรือลดค่าจ้าง หรือให้ลาพักผ่อนโดยไม่มีการจ่ายค่าจ้าง บางองค์กรมีการปลดพนักงานและปิดบริษัทลง จึงทำให้พนักงานยิ่งมีความเครียดในการรักษาหน้าที่การงานของตนเองเพิ่มมากขึ้นสอดคล้องกับ กมลพร วรรณฤทธิ์ (2562) ที่กล่าวว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ ภาวะการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจที่เกิดจากความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน อย่างไรก็ตาม ผลของภาวะหมดไฟที่อยู่ในระดับต่ำ คาดว่าเป็นเพราะในช่วงเวลาทำการศึกษาและเก็บข้อมูล (มีนาคม-พฤษภาคม 2565) นั้น จังหวัดภูเก็ตมีสถานการณ์ฯ ที่ดีขึ้นมาก จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นผ่านนโยบาย Phuket's Sandbox (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2565) ทำให้สถานประกอบการกลับมาดำเนินกิจการได้ดีขึ้นกว่าช่วงปี 2563-2564

4. จากสมมติฐาน 1 พบว่า พนักงานองค์กรฯ ที่มีอายุน้อยมีภาวะหมดไฟในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า คาดว่าเกิดจากทัศนคติของเจเนอเรชันที่เปลี่ยนไป โดยพนักงานที่มีอายุน้อยจนถึง 35 เป็นกลุ่ม Gen Y-Z ซึ่งต้องการความชัดเจนในการทำงาน และมีความอดทนต่องานที่ทำน้อย มีความคาดหวังในรายได้ที่สูง และมีความคิดในการเปลี่ยนงานบ่อย (พัชสิรี ชมภูคำ และณัฐธิดา จักรภีร์ศิริสุข, 2563) ซึ่งในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19 นั้น ทำให้การหางานนั้นมีความยากลำบากมากขึ้น ทำให้ต้องอดทนในการรักษาสภาพงานที่มั่นคงไว้ จึงอาจก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์สะสม จนเกิดเป็นภาวะหมดไฟในการทำงาน นอกจากนี้ด้วยวัยวุฒิที่น้อยกว่า ทำให้หัวหน้างานหรือผู้บริหารไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มนี้ ทำให้พนักงานกลุ่มอายุน้อยรู้สึกตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะให้ข้อคิดเห็นในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Marchand, and others (2018) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยในช่วงอายุ 20-30 ปี จะมีภาวะหมดไฟในการทำงานสูง และลดลงไปเรื่อย ๆ จนถึงอายุ 55 ปี

ภาวะหมดไฟในการทำงานฯ แตกต่างกันตามรายได้ โดยพนักงานองค์กรฯ ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีภาวะหมดไฟในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท ซึ่งคาดว่าเกิดจากค่าครองชีพที่สูงขึ้น และในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 19 ภาระงานที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้พนักงานองค์กรที่มีรายได้น้อย

รู้สึกว่างานที่ตนเองทำอยู่นั้นมีรายได้ที่ไม่เพียงพอ บางรายจำเป็นต้องทำอาชีพเสริม จึงมีเวลาพักผ่อนน้อยลง ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และมีความรู้สึกทางลบต่อตนเอง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ma (2021) พบว่า ระดับของรายได้ที่ได้รับต่อปี มีผลต่อภาวะในการทำงาน โดยภาวะเหนื่อยล้าทางจิตใจ และความไม่ใส่ใจในงาน มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในกลุ่มที่มีรายได้ต่ำ

ภาวะหมดไฟในการทำงานฯ แตกต่างกันตามอายุงาน โดยพนักงานองค์กรฯ ที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีภาวะหมดไฟในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี ซึ่งคาดว่าเกิดขึ้นจากความไม่คุ้นชินในวัฒนธรรมองค์กร ทำให้เกิดความเครียดในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ โดยสอดคล้องกับ World Health Organization (2019) กล่าวไว้ว่าภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดขึ้นจากความเครียดจากที่ทำงานที่ไม่สามารถจัดการได้ และสอดคล้องกับ สุธินี เจริญสุขธนวัฒน์ และคณะ (2563) พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่น้อย มีความรู้สึกแปลกใหม่กับการทำงาน เนื่องจากมีความสามารถในการปรับตัวต่อความกดดัน และความตึงเครียดได้น้อย ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ง่าย

5. จากสมมติฐาน 2 พบว่าแรงจูงใจภายในมีอิทธิพลทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์กรฯ โดยภาวะหมดไฟในการทำงานนั้น เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากภายในใจของพนักงานองค์กรฯ ซึ่งอาจเกิดจากลักษณะงานที่มีความซ้ำซาก ทำให้รู้สึกสนุกในการทำงานลดลง และมีโอกาสพัฒนาตนเองน้อยลง กลายเป็นความเครียดทางอารมณ์ จึงมีภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดขึ้น การมีแรงจูงใจภายในเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้พนักงานฯ มีความรู้สึกสนุก และพึงพอใจในการทำงาน จึงทำให้ทำงานโดยไม่รู้สึกเหนื่อยล้า และมีความคิดในเชิงลบต่อการทำงานที่ลดลง จึงทำให้ภาวะหมดไฟในการทำงานลดลงไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ariani (2017) พบว่า แรงจูงใจภายในมีความสำคัญต่อการเพิ่มการมีส่วนร่วมในตัวบุคคล รวมไปถึงการลดภาวะหมดไฟ เนื่องจากบุคคลต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งเกิดขึ้นจากความต้องการความสนุก ความพึงพอใจ หรือความสนใจของตัวบุคคลเอง ในขณะที่แรงจูงใจภายนอกนั้น พบว่ามีผลทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับต่ำอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าแรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งที่พนักงานคาดหวังจากภายนอกเพื่อเติมเต็มความต้องการของตนเอง เช่น การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน สังคม หรือแม้แต่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่เมื่อแรงจูงใจภายนอกได้รับการตอบสนอง จะสามารถลดภาวะหมดไฟได้เพียงชั่วคราว เพราะพนักงานยังต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความกดดันและความเครียดเช่นเดิม ซึ่งต่างจากแรงจูงใจภายใน ที่สามารถเติมเต็มความต้องการจากภายใน จึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกสนุก พึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน และสามารถลดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาพบว่า พนักงานองค์กรฯ มีแรงจูงใจภายในอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการในการพัฒนาผลงานของตนเอง ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมทักษะในการทำงาน หรือจัดการแข่งขันประกวดผลงาน เพื่อเพิ่มโอกาสให้พนักงานสามารถใช้ศักยภาพในการทำงานของตนเองได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้พนักงานรู้สึกสนุก และมีความสุขในการทำงาน และจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจภายในของพนักงาน

2. จากการศึกษาพบว่า พนักงานองค์กรฯ มีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือพนักงานฯ มีความรู้สึกว่าตนเองจำเป็นต้องใช้เวลาหลังเลิกงานมากกว่าในช่วงแรกๆ ที่เริ่ม

ทำงาน เพื่อผ่อนคลายจิตใจให้รู้สึกดีขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีพื้นที่พักผ่อนของพนักงานที่เหมาะสม เช่น มีมุมพักผ่อนเพื่อให้พนักงานได้พบปะพูดคุยเพื่อผ่อนคลาย

3. จากการศึกษาพบว่า พนักงานองค์กรฯ ที่มีระดับรายได้น้อย มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีรายได้สูงกว่า ดังนั้นองค์กรควรทบทวนค่าตอบแทน และสวัสดิการให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน และการจัดให้มีสวัสดิการที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าคอมมิชชั่นจากการขาย เบี้ยประชุม เบี้ยอบรม เบี้ยทักษะพิเศษ หรือมีเงินพิเศษให้กับพนักงานที่มีรายได้น้อย เช่น ค่าน้ำมันในการเดินทางมาทำงาน อุดหนุนค่าการศึกษาบุตร หรือคูปองอาหารกลางวัน เป็นต้น ให้แก่พนักงานในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจถดถอย

4. จากการศึกษาพบว่า พนักงานองค์กรที่มีอายุน้อย และมีอายุงานเพียงไม่นาน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า และมีอายุงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการลดภาวะหมดไฟในการทำงานในกลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อย และมีระยะเวลาทำงานร่วมกับองค์กรไม่นาน โดยการทำความเข้าใจความต้องการของพนักงานด้วยการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร เพื่อรับฟังปัญหาของพนักงาน และควรเน้นการสร้างความผูกพันให้กับพนักงานที่มีอายุงานน้อย โดยจัดกิจกรรมสำหรับพนักงานใหม่ เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การสอนงาน หรือกิจกรรมกีฬาสี/งานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี เพื่อให้พนักงานใหม่ได้รู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร และมีความสุขในการทำงานมากขึ้น จึงจะสามารถลดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

5. จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายในมีอิทธิพลทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรพัฒนา/จัดอบรมทักษะที่เหมาะสมในการทำงานให้แก่พนักงาน และสร้างคุณค่าและความภูมิใจในการทำงานให้กับพนักงาน โดยการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งในด้านความสะอาดของสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ มีวัฒนธรรมในการทำงานที่ดี ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความสุข พึงพอใจต่องานที่ตนเองทำ ซึ่งจะช่วยยกระดับแรงจูงใจภายใน และลดการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรใช้ทฤษฎีอื่นๆ ซึ่งอาจมีความสัมพันธ์และส่งผลกับภาวะหมดไฟในการทำงานในแง่มุมที่ต่างกันออกไป หรือปรับให้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ หรือแบบผสมผสาน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นข้อมูลเชิงลึกและรอบด้านมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มอาชีพอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา อันจะทำให้ได้ข้อมูลและแนวทางที่เป็นประโยชน์

8. เอกสารอ้างอิง

กมลพร วรรณฤทธิ์. (2562). *ภาวะหมดไฟในการทำงาน (burnout syndrome)* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2565, จาก: https://www.si.mahidol.ac.th/siriraj_online/thai_version/Health_detail.asp?id=1385

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2565). *สถานการณ์การด้านท่องเที่ยวเดือนมีนาคม 2565*. กรุงเทพมหานคร: กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา.

นิตยา นาคมะณี และราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักการศึกษากรุงเทพมหานคร. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาขอนแก่น, 8*(1), 61-71.

พัชสิรี ชมภูคำ และณัฐธิดา จักรภีร์ศิริสุข. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาเปรียบเทียบคนเจเนอเรชัน Y และเจเนอเรชัน Z ในเขตกรุงเทพมหานคร. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, *42*(3), 1-18.

สำนักงานแรงงาน จังหวัดภูเก็ต. (2565). *รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดภูเก็ต ปี 2564* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 24 มิถุนายน 2565 , จาก: https://phuket.mol.go.th/

สุธินี เจริญสุขธนวัฒน์, พีสสลัลณ์ ธำรงศ์วรกุล, อริสา สำรอง และศรีสมร สุริยาศศิน. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับภาวะหมดไฟของพนักงานบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ (หน้า 108-124). ใน *หนังสือประมวลบทความการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยทางจิตวิทยาระดับชาติ ประจำปี พ.ศ. 2563, วันที่ 21-22 ตุลาคม 2563 ณ เชียงใหม่.*

Ariani, D. W. (2017). Why am I burnout and engaged? The role of motivation and personality. *Journal of Psychological and Educational Research, 25*(2), 61-89.

Ma, W. (2021). The relationship between job burnout and psychological contract of employee from the perspective of organizational psychology. *Journal of Psychological Research, 3*(1), 16-21.

Marchand, A., Blanc, M, E., & Beauregard, N. (2018). Do age and gender contribute to workers' burnout symptoms?, *Occupational Medicine, 68*(6), 405–411.

Margaretha, M. (2019). Motivation and job burnout: The mediating role of organizational citizenship behavior. *International Journal of Management Science and Business Administration, 5*(4), 27-33.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist, 55*(1), 68–78.

World Health Organization. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases* [Online]. Retrieved March 15, 2022, from http://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9

CUSTOMER SATISFACTION ON QUALITY OF SERVICE RROVIDED BY THE NINE RAMA 9 SHOPPING CENTER

ลาวัลย์ พงศ์สุวภาพ

โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: Lawan.p@ku.th

รศ.ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์

สาขาบริหารธุรกิจ โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: fbusywv@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ของลูกค้า 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ของกลุ่มลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ของกลุ่มลูกค้า วิธีการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม 385 ชุด สุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิควิธีอาศัยความสะดวก เก็บตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการ และเคยใช้บริการศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ใน 1 ปีที่ผ่านมา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ใช้ t-test F- test และ LSD ซึ่งทำที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเดินทางมาใช้บริการโดยรถยนต์ส่วนบุคคล มาใช้บริการกับเพื่อนและครอบครัว ใช้บริการช่วงเวลา 18.01 น. เป็นต้นไป นิยมชำระเงินในการซื้อสินค้าโดยชำระด้วยบัตรเครดิต มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรับประทานอาหาร เหตุผลที่มาใช้บริการคือสินค้าในซูเปอร์มาเก็ตตรงกับความต้องการ ได้รับข้อมูลศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 จากอินเตอร์เน็ต ผลการศึกษาด้านระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาคือการสนองตอบต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.46) ความเชื่อถือวางใจได้ และการเอาใจใส่และการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.45) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สมมติฐานที่ 2 พบว่า พฤติกรรมในการใช้บริการด้านวิธีการเดินทาง ใช้บริการกับใคร ช่วงเวลาที่ใช้บริการ การชำระเงิน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า

เดอะไนน์ พระราม 9 ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ข้อเสนอแนะ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรมีการปรับปรุงในด้าน เพิ่มพื้นที่ ที่สามารถพาสัตว์เลี้ยงมาเดินในพื้นที่ส่วนกลาง และสามารถพาสัตว์เลี้ยงไปนั่งในร้านอาหารที่มีโต๊ะหน้าร้านได้ ให้มากขึ้น สถานที่จอดรถที่เพียงพอสำหรับลูกค้า มีบริการรถเข็นวิลแชร์ เพื่อรองรับผู้สูงอายุและผู้พิการให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ, พฤติกรรมผู้บริโภค

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the level of customer satisfaction with the service quality of The Nine Rama 9 shopping center 2) to study the behavior of customers using the service at The Nine Rama 9 Shopping center 3) to study the level of satisfaction Satisfied with the service quality of The Nine Rama 9 shopping center of the customer group Classified by personal factors 4) To study the level of satisfaction with the service quality of The Nine Rama 9 shopping center of the customer group. Methods of this study This was a survey study using 385 questionnaires, non-probability random sampling. by using a sampling method using convenience method, collecting samples from customers who use the service and used to use The Nine Shopping Center Rama 9 in the past 1 year. Data were analyzed using descriptive statistics. with frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics using t-test, F-test and LSD, which were performed at a significance level of 0.05.

The study of the behavior of using the service at The Nine Rama 9 shopping center found that the sample group traveled to use the service by private car. Come to use the service with friends and family. Use the service from 6:01 p.m. onwards, preferring to pay for purchases by credit card. with the purpose of using the dining service The reason for using the service is that the products in the supermarket meet the needs. Get information about The Nine Shopping Center, Rama 9 from the Internet. The results of the study on the level of satisfaction with the service quality of The Nine Rama 9 shopping center found that the customers were satisfied with the service quality of The Nine Rama 9 shopping center overall at a high level (mean 3.42) with the highest satisfaction with the quality of assurance services (mean 3.49), followed by customer response (mean 3.46), reliability. and empathy and understanding (same mean 3.45) and service concrete (mean 3.25), respectively. The results of hypothesis testing, hypothesis 1, found that personal factors in terms of gender, age, status, education level, occupation and income had different effects on customer satisfaction with service quality of The Nine Rama 9 shopping center. The statistical significance of 0.05. The second hypothesis found that the behavior of using the service on the means of travel Who do you use the service with? Service time and payment affect customer satisfaction with different service quality of The Nine Rama 9 Shopping Center. statistically significant 0.05. Recommendations on the concreteness of the service There should be improvements in the area that can bring pets to walk in the common area. And can take pets to sit in a restaurant with more tables in front of the shop. Enough parking spaces for customers. Wheelchair service available to support the elderly and disabled to meet the needs of customers

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Consumer Behaviour

1. บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันได้เกิดการขยายตัวของแหล่งชุมชนเป็นจำนวนมาก ประกอบกับวิถีชีวิต อันเร่งรีบในแต่ละวัน และประสบปัญหากับการจราจรที่ติดขัดทำให้กลุ่มคนเหล่านี้ที่อาศัย อยู่ในแต่ละย่านไม่อยากไปเสียเวลากับการไปจับจ่ายซื้อของตามห้างสรรพสินค้า หรือศูนย์ การค้าขนาดใหญ่ ที่ตั้งอยู่ในเมืองหรือตั้งอยู่ห่างไกลจากบ้านมากเกินไป เพราะนอกจากจะ ต้องขับรถไปไกลแล้ว ยังต้องเสียค่าน้ำมันที่ราคาแพง และต้องเสียเวลาในการหาที่จอดรถ แถมในบางครั้งยังต้องจอดรถไกลจากจุดที่เราต้องการซื้อสินค้ายิ่งต้องเสียเวลามากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของกลุ่มคนในปัจจุบัน ทำให้คนเหล่านี้หันมาซื้อสินค้าจากช่อง ทางการจัดจำหน่ายที่สามารถตอบสนองความต้องการในชีวิตประจำวันได้ภายในระยะเวลา อันรวดเร็วที่เข้ากับวิถีชีวิตอันเร่งรีบและไม่ต้องไปประสบปัญหากับการจราจรติดขัดซึ่งทำให้ คอมมูนิตี้ มอลล์ (Community Mall) หรือศูนย์การค้าใกล้บ้านได้รับความนิยมและ เป็นที่สนใจของกลุ่มคนหรือกลุ่มลูกค้าเป็นอย่างมาก และคอมมูนิตี้ มอลล์ ก็เป็นอีกรูปแบบหนึ่ง ของศูนย์การค้าที่ไม่ต้องใช้พื้นที่มากมายเหมือนห้างสรรพสินค้าใหญ่ๆ ที่เน้นความหลากหลายและครบครันของสินค้าเพื่อดึงดูดลูกค้า (อินทร์ธีรา เดชธนันนิติกุล, 2555)

คอมมูนิตี้ มอลล์ คือรูปแบบธุรกิจด้านการพัฒนาและบริหารศูนย์การค้า โดยมุ่งเน้นที่ศูนย์การค้าแบบเปิด (Open-air Shopping Center) จัดหาที่ดินตามความต้องการของลูกค้า และนำมาพัฒนาเป็นศูนย์การค้าหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจค้าปลีก เพื่อให้บริการเช่า พื้นที่ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้บริการบริหารโครงการและพื้นที่ส่วนกลาง จัดหาสถาน ที่ประกอบการ และให้บริการสาธารณูปโภค ตลอดอายุสัญญาเช่าพื้นที่การดำเนินการของคอมมูนิตี้มอลล์ ส่วนใหญ่จึงเป็นการดึงพันธมิตร เข้ามาร่วมเช่าพื้นที่ทั้งหมดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของ ซุปเปอร์มาร์เก็ตต่างๆซึ่งถือว่าเป็น จุดสำคัญของการค้าปลีกของ คอมมูนิตี้มอลล์ นอกจากนั้นก็ยังมีร้านอาหาร อีกหลากหลาย แบรนด์ และร้านค้าที่น่าสนใจอีกมากมาย รวมถึงความบันเทิงก็ยังมีส่วนร่วมกับคอมมูนิตี้มอลล์ ซึ้งล้วนแล้ว แต่ คอมมูนิตี้มอลล์ นั้นๆจะเป็นพันธมิตรกับใครซึ่ง คอมมูนิตี้ มอลล์ ก็มีความคล้ายกับห้างสรรพสินค้าแต่ต่างตรงที่มีขนาดเล็กกว่าสามารถ เข้าถึงลูกค้าได้มากกว่าและมีจุดประสงค์ที่ต่างกันออกไปโดยที่ คอมมูนิตี้ มอลล์ นั้นจะเน้นความสะดวกสบายรวดเร็วและให้เข้ากับไลฟ์สไตล์ของคน เมืองเป็นหลักจึงได้รับความนิยมและโดดเด่นมากในขณะนี้ และยิ่งในปัจจุบันการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด ทำให้ลูกค้าต้องปรับการดำรงชีวิตใหม่ (New Normal) ปัจจุบันนี้คอมมูนิตี้ มอลล์ จะได้รับความนิยมและโดดเด่นมาก จึงทำให้ผู้ประกอบการต่างก็ให้ความสนใจและได้ดำเนินการธุรกิจ คอมมูนิตี้ มอลล์ เพราะเล็งเห็นถึงความต้องการพื้นฐานของคนในยุคนี้รวมถึงความสะดวกสบายเรื่องการเดินทาง (ศุภมิตร ทะราษี, 2557)

ศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ศูนย์การค้า ภายใต้มาตรฐานการก่อสร้าง และดำเนินการอย่างรวดเร็วด้วยการลงทุนที่ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่านับเป็นก้าวสำคัญของการพลิกโฉมแยกพรีเมียร์พระรามเก้า สู่การเป็นคอมมูนิตี้มอลล์ จุดนัดพบ และ One-Stop Service เติมเต็มความต้องการของคนในย่านพระรามเก้า สวนหลวงรามคำแหง และศรีนครินทร์ เปิดให้บริการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2554 ด้วยแนวคิด “Tropical Village” หมู่บ้านร้านค้า เน้นความเป็นธรรมชาติ สวนสวยแนวตั้ง (Vertical Garden) จากพันธุ์ไม้จริงโดยมืออาชีพที่ตกแต่งสร้างบรรยากาศสร้างความรู้สึกเหมือน การเดินพักผ่อนในสวน พร้อมกิจกรรมการตลาดที่สร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับผู้มาใช้บริการ ที่จัดสรร คัดเลือกกิจกรรมมาจัดสลับสับเปลี่ยนทุกสัปดาห์ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาต่างสร้างความแปลกใหม่ และประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ในธุรกิจศูนย์การค้า คุณภาพการให้บริการต่อลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าต้องการกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และสร้างความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

เป็นผลลัพธ์มาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของลูกค้า รวมถึงข้อมูลจากคู่แข่ง ดังนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอสินค้าที่มีประโยชน์ และสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และจากสภาพแวดล้อมในตลาดที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ทำให้ธุรกิจต้องนำเสนอสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจหรือเกินกว่าความพอใจ ส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำหรือการใช้บริการซ้ำ และเกิดความจงรักภักดีในตราสินค้า เพราะเหตุนี้ ธุรกิจจะต้องสร้างความพึงพอใจในระดับที่ลึกซึ้งหรือในระดับที่เกินความคาดหมายของลูกค้า องค์กรจึงจะสามารถอยู่รอดได้ในธุรกิจ (Kotler; & Keller. 2009)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ให้เหมาะสมทันสมัย ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และดำเนินงานประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ของลูกค้า

3. ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดทฤษฎีทางด้านประชากรศาสตร์

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากร ช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (จุฑามาศ ศศิขัณฑ์, 2561) อ้างถึงใน (Kotler; & Keller, 2009)

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคขั้นสุดท้ายที่ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการไปเพื่อกินเองใช้เอง หรือเพื่อกินหรือใช้ภายในครัวเรือน ผู้บริโภคทุกคนที่ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการไปเพื่อวัตถุประสงค์เช่นว่านี้รวมกันเรียกว่าตลาดผู้บริโภค ผู้บริโภคทั่วโลกนั้นมีความแตกต่างกันในลักษณะประชากรอยู่หลายประเด็น เช่น ในเรื่องของอายุ รายได้ ระดับ การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม และรสนิยม เป็นต้น ทำให้พฤติกรรมการกินการใช้ การซื้อ และความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์แตกต่างกันออกไป ทำให้มีการซื้อการบริโภค สินค้าและบริการหลายๆ ชนิดที่แตกต่างกันออกไป นอกจากลักษณะประชากรดังกล่าวแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกที่ทำให้มีการบริโภคแตกต่างกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2560)

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งเป็นผู้ตัดสินคุณภาพของการให้บริการหรือเป็นการรับรู้ของลูกค้า ลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพโดยการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง สิ่งสำคัญประการหนึ่งใน

การสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2560)

เครื่องมือวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน (ศุภมิตร ทะราษี, 2557) อ้างถึงใน (Parasuramam, Ziethaml, and Berry, 1993) ผู้รับบริการสามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับ โดยมีมาตรวัดความพอใจการให้บริการ 22 คำถาม ครอบคลุมคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 มิติ ดังนี้ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) เป็นลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นหรือการประกันคุณภาพ (Assurance) มิติที่ 5 ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความพอใจหรือผิดหวังต่อผลลัพธ์ของการเปรียบเทียบประสิทธิภาพต่อความคาดหวังที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของบุคคล ถ้าผลของประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็ไม่พอใจ แต่ถ้าผลของประสิทธิภาพของลูกค้าเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลของประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2560)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งอรุณ เนืองศิลป์ (2562) ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการร้านค้าในโครงการเดอะ ช็อปปส์ แกรนด์ พระราม 9 แอท เบ็ล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและพฤติกรรมของผู้เข้ามาใช้บริการร้านค้าในโครงการฯ รวมถึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อลักษณะทางกายภาพและการให้บริการของโครงการฯ ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 30,001-40,000 บาท มีวัตถุประสงค์เข้ามารับประทานอาหาร มักเข้ามาใช้บริการวันศุกร์ เวลา 11.01-13.00 น. เข้ามาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้เวลา 2 ชั่วโมง เดินทางมาโดยรถชัตเตอร์บัส มักเข้ามาใช้บริการร่วมกับเพื่อน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 500 บาท

อรยา สร่างย่านาง (2562) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์การค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์การค้าสยามพารากอน โดยภาพรวมแล้วมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านสถานที่ ด้านกิจกรรม ด้านความพึงพอใจ และด้านการให้บริการของผู้จัดจำหน่ายสินค้าและผู้ให้บริการ 2. ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกิจกรรม ได้แก่ การจัดประเภทสินค้า การจัดวางสินค้า จานวนของร้านค้าที่มีให้บริการ ความหลากหลายของร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ ลานน้ำพุด้านหน้าศูนย์การค้า และความปลอดภัยในศูนย์การค้า ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ด้านกิจกรรมของศูนย์การค้าสยามพารากอนมีความหลากหลายมาก สามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

จุฑามาศ ศศิขัณฑ์ (2561) ความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการกับ ร้านค้าภายในคอมมูนิตี้มอลล์กรณีศึกษา อเวนิว รัชโยธิน และ นวมินทร์ ซิตี้ อเวนิว ผลการศึกษาพบว่า ร้านค้าที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดคือ ร้านอาหาร ร้านขนม ร้านเครื่องดื่ม ธนาคารและซูเปอรมาร์เก็ต สอดคล้องกับสัดส่วนของร้านค้าในคอมมูนิตี้มอลล์ทั้ง 2 แห่ง ที่มีร้านค้าประเภทร้านอาหารเปิดให้บริการมากที่สุด สังเกตเห็นได้ว่าร้านอาหารที่ให้บริการที่ชั้น 1 เป็นร้านขนมและเครื่องดื่มที่ไม่ใช้เวลาในการรับประทานนาน หรือเป็นอาหารจานเดียว และสามารถซื้อกลับได้ เหตุผลในการเข้าใช้บริการคอมมูนิตี้มอลล์ 3 อันดับแรกคือ การอยู่ใกล้ที่พัก มีร้านค้าที่ต้องการ และมีที่จอดรถ ด้านปัจจัย

บุคคลที่มาใช้บริการด้วย มีความแตกต่างอย่างชัดเจน คือผู้เข้าใช้บริการ อเวนิว รัชโยธิน มักมาใช้บริการคนเดียว ส่วนที่ นวมินทร์ซิตี้ อเวนิว มักมาใช้บริการกับกลุ่มเพื่อน นอกจากนี้เหตุผลการเข้าใช้บริการที่ผู้เข้าใช้บริการให้ความสาคัญยังสัมพันธ์กับร้านค้าบางประเภทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำให้สรุปได้ว่าร้านค้าในคอมมูนิตี้มอลล์มีความสัมพันธ์กับการเข้าใช้บริการคอมมูนิตี้มอลล์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งเน้นความสะดวกในการเดินทางและใช้จ่าย เพราะสถานที่ให้บริการอยู่ไม่ไกลจากที่พักอาศัย หรืออาคารสำนักงาน หรือสถานศึกษา ใช้เวลาเดินทางไม่นาน มีร้านค้าที่ให้บริการตรงวัตถุประสงค์ มีที่จอดรถ แต่กลุ่มคนที่เข้าใช้บริการอาจมีความแตกต่างกันตามบริบทแวดล้อมของแต่ละสถานที่

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ | **ตัวแปรตาม**

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. การศึกษา
5. อาชีพ
6. รายได้

(Kotler and Keller, 2009)

พฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9

1. เหตุผลที่มาใช้บริการ
2. มาใช้บริการกับใคร
3. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ
4. ชำระเงินด้วยวิธีการใด
5. การเดินทาง
6. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ
7. ได้รับข้อมูลจากแหล่งใด

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2560)

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
2. ความเชื่อถือวางใจได้ (Reliability)
3. การสนองตอบต่อลูกค้า (Responsiveness)
4. การเอาใจใส่และการเข้าใจ (Empathy)
5. การให้ความเชื่อมั่น (Assurance)

(Parasuraman, A.,1993)

สมมติฐานการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ในระดับที่ต่างกัน

2. ลูกค้าที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ในระดับที่ต่างกัน

5. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ คือลูกค้าที่มาใช้บริการ และเคยใช้บริการศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ใน 1 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2561) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างจะใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ชุด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิควิธีอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) เก็บตัวอย่าง จากลูกค้าที่มาใช้บริการ และเคยใช้บริการศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ใน 1 ปีที่ผ่านมา โดยเก็บข้อมูลในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2565 โดยเก็บทางออนไลน์ 185 ตัวอย่าง ผ่านทาง Line, E-mail และเก็บทางออฟไลน์ 200 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยการศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษา ซึ่งลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-end Questionnaire) โดยผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยตนเอง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check list) โดยมีแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า โดยมีแบบสอบถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของ Parasuraman, A.(1994) สร้างคำถามแบบอันตรภาคชั้น (Scaling) ใช้วิธีไลเคิรต 5 ระดับ(5-point Likert Scale) มีจำนวนคำถาม 22 ข้อ ใน5 มิติ คือความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อถือวางใจได้ (Reliability) ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และด้านการเอาใจใส่และการเข้าใจ (Empathy)

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการบรรยายลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การทดสอบการวิเคราะห์ค่าสถิติที (t-test) การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง ลูกค้ามากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยค่า F (One-way ANOVA) การทดสอบผลต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

6. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง มีอายุ 21-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9

พบว่า กลุ่มตัวอย่างเดินทางมาใช้บริการโดยรถยนต์ส่วนบุคคล มาใช้บริการกับเพื่อนและครอบครัว ใช้บริการช่วงเวลา 18.01 น. เป็นต้นไป นิยมชำระเงินในการซื้อสินค้าโดยชำระด้วยบัตรเครดิต มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรับประทานอาหาร เหตุผลที่มาใช้บริการคือสินค้าในซูเปอร์มาเก็ตตรงกับความต้องการ ได้รับข้อมูลศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 จากอินเตอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9

พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาคือการสนองตอบต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.46) ความเชื่อถือวางใจได้ และการเอาใจใส่และการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.45) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และการทดสอบสมมติฐาน

ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ปัจจัยส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.001*	0.216	0.009*	0.002*	0.000*	0.069
ความเชื่อถือวางใจได้	0.077	0.078	0.022*	0.006*	0.000*	0.018*
การสนองตอบต่อลูกค้า	0.060	0.016*	0.040*	0.000*	0.000*	0.136
การเอาใจใส่และการเข้าใจ	0.017*	0.025*	0.090	0.001*	0.000*	0.060
การให้ความเชื่อมั่น	0.014*	0.022*	0.028*	0.000*	0.000*	0.003*
ความพึงพอใจรวม	**0.013***	**0.035***	**0.026***	**0.000***	**0.000***	**0.035***

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่1 ลูกค้าที่มีความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ในระดับที่ต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 2 ความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 จำแนกตามพฤติกรรมในการใช้บริการ และการทดสอบสมมติฐาน

ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	**พฤติกรรมในการใช้บริการ**			
	วิธีการเดินทาง	ใช้บริการกับใคร	ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	การชำระเงิน
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.000*	0.000*	0.000*	0.014*
ความเชื่อถือวางใจได้	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
การสนองตอบต่อลูกค้า	0.000*	0.000*	0.000*	0.002*
การเอาใจใส่และการเข้าใจ	0.000*	0.000*	0.000*	0.002*
การให้ความเชื่อมั่น	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
ความพึงพอใจรวม	**0.000***	0.000*	**0.000***	**0.001***

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ลูกค้าที่มีพฤติกรรมในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ในระดับที่ต่างกัน พบว่า พฤติกรรมในการใช้บริการด้านวิธีการเดินทาง ใช้บริการกับใคร ช่วงเวลาที่ใช้บริการ การชำระเงิน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. สรุป

จากผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเดินทางมาใช้บริการโดยรถยนต์ส่วนบุคคล มาใช้บริการกับเพื่อนและครอบครัว ใช้บริการช่วงเวลา 18.01 น. เป็นต้นไป นิยมชำระเงินในการซื้อสินค้าโดยชำระด้วยบัตรเครดิต มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการรับประทานอาหาร เหตุผลที่มาใช้บริการคือสินค้าในซูเปอร์มาเก็ตตรงกับความต้องการ ได้รับข้อมูลศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 จากอินเตอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งอรุณ เนืองศิลป์ (2562) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการร้านค้าในโครงการ เดอะ ช็อปปส์ แกรนด์ พระราม 9 แอท เบ็ล พบว่า ลูกค้ามีวัตถุประสงค์เข้ามารับประทานอาหาร มักเข้ามาใช้บริการวันศุกร์ เวลา 11.01-13.00 น. เข้ามาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ใช้เวลา 2 ชั่วโมง เดินทางมาโดยรถชัตเตอร์บัส มักเข้ามาใช้บริการร่วมกับเพื่อน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 500 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ศศิขัณฑ์ (2561) ความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการกับ ร้านค้าภายในคอมมูนิตี้มอลล์กรณีศึกษา อเวนิว รัชโยธิน และ นวมินทร์ ซิตี้ อเวนิว พบว่า เหตุผลในการเข้าใช้บริการคอมมูนิตี้มอลล์ 3 อันดับแรกคือ การอยู่ใกล้ที่พัก มีร้านค้าที่ต้องการ และมีที่จอดรถ ด้านปัจจัยบุคคลที่มาใช้บริการด้วยมีความแตกต่างอย่างชัดเจน คือผู้เข้าใช้บริการ อเวนิว รัชโยธิน มักมาใช้บริการคนเดียว ส่วนที่ นวมินทร์ซิตี้ อเวนิว มักมาใช้บริการกับกลุ่มเพื่อน

จากผลการศึกษาด้านระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.49) รองลงมาคือการสนองตอบต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.46) ความเชื่อถือวางใจได้ และการเอาใจใส่และการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.45) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ วิสนันท์ วราสภานนท์ (2560) การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ Community Mall และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้มาใช้บริการ Community Mall ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวมปัจจัยองค์ประกอบของการบริการมีผลต่อการทำ ให้เกิดความพึงพอใจในบริการห้าง Community Mall ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภมิตร ทะราษี (2557) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66)

8. ข้อเสนอแนะที่ได้จากกาวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยเสนอแนะระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 จากด้านที่มีระดับความพึงพอใจจากน้อยไปมาก เพื่อธุรกิจจะได้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการให้มีระดับคุณภาพที่สูงขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านนี้น้อยที่สุด ดังนั้นศูนย์การค้าควรมีการปรับปรุงในด้าน เพิ่มพื้นที่ ที่สามารถพาสัตว์เลี้ยงมาเดินในพื้นที่ส่วนกลาง และสามารถพาสัตว์เลี้ยงไปนั่งในร้านอาหารที่มีโต๊ะหน้าร้านได้ ให้มากขึ้น สถานที่จอดรถที่เพียงพอสำหรับลูกค้า มีบริการรถเข็นวิลแชร์เพื่อรองรับผู้สูงอายุและผู้พิการให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า มีสถานที่จอดรถพิเศษ สำหรับที่จอดคนพิการ ผู้สูงอายุ และสตรีมีครรภ์เพิ่มมากขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือวางใจได้ ศูนย์การค้า ควรมีการปรับปรุงและให้ความสำคัญในเรื่อง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลศูนย์การค้าที่ต้องพึ่งพาได้ในการจัดการปัญหาการบริการลูกค้า ทั้งเรื่องที่จอดรถ หรือด้านบริการรถเข็นวิลแชร์ เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์การค้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการให้บริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาด รวมถึงการรักษาภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีในด้านการให้บริการ ในเรื่องความมีชื่อเสียงของร้านค้าที่เปิดให้บริการในศูนย์การค้า ความปลอดภัยของศูนย์การค้าที่ทำให้ลูกค้า รู้สึกมั่นใจ

3. ด้านการเอาใจใส่และการเข้าใจ ศูนย์การค้า ควรมีการปรับปรุงและให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่ต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจบริการลูกค้าเป็นรายบุคคล เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความห่วงใย ลูกค้า ให้บริการโดยยึดประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นที่ตั้ง เวลาเปิดทำการที่สะดวกต่อการใช้บริการโดยมีร้านค้าเปิด บริการ 24 ชม เช่น Starbucks , MaxValu และ Mcdonald's

4. ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ศูนย์การค้า ควรมีการปรับปรุงและให้ความสำคัญในเรื่อง การเตรียมพร้อมในการสนองตอบต่อการร้องขอบริการของลูกค้า ความรวดเร็วในการสนองตอบของเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์การค้าศูนย์การค้าที่ต้องมีสินค้าและบริการครบถ้วนตามความต้องการ ของลูกค้า การให้บริการอย่างเสมอภาคกับลูกค้าทุกระดับชั้น

5. ด้านการให้ความเชื่อมั่น ศูนย์การค้า ควรมีการปรับปรุงและให้ความสำคัญในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ศูนย์การค้าที่มีความสะอาด ปลอดภัย ปราศจากเชื้อโรคโดยมีแม่บ้านทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง และห้องน้ำ อย่างสม่ำเสมอ หรือคอยดูแลทำความสะอาดทุกๆ 1 ชั่วโมง และมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชม.

6. ศูนย์การค้าควรนำข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้า เช่น ระดับการศึกษา อาชีพ วิธีการเดินทาง มาใช้บริการกับใคร ช่วงเวลาที่ใช้บริการ การชำระเงิน มาเป็นข้อมูลในการทำการตลาดให้ถูกกลุ่ม เช่น ลูกค้าที่มีพฤติกรรมเดินทางมาใช้บริการ ศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9 ด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล และมาใช้

บริการกับครอบครัว จะมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพการบริการด้านการให้ความเชื่อมั่น ดังนั้นศูนย์การค้าต้องให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มนี้ในเรื่อง การสร้างความเชื่อมั่น มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชม. ระบบรักษาความสะอาด โดยมีแม่บ้านทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง ห้องน้ำ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้ และลูกค้าที่มีพฤติกรรมมาใช้บริการช่วงเวลา 12.01 น. – 14.00 น. และชำระเงินในการซื้อสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต จะมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือวางใจได้ ดังนั้นศูนย์การค้าต้องให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มนี้ในเรื่อง ความสามารถพึ่งพาได้ในการจัดการปัญหาการบริการลูกค้า ทั้งเรื่องที่จอดรถ หรือ ด้านบริการรถเข็นวิลแชร์ และความปลอดภัยของศูนย์การค้าที่ทำให้ลูกค้า รู้สึกมั่นใจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.การศึกษาในครั้งต่อไปควรจะศึกษา ในลักษณะการเปรียบเทียบกับศูนย์การค้าที่มีลักษณะที่ใกล้เคียงกันหลายๆ แห่งเพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกันจะเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา เน้นที่การศึกษาเชิงปริมาณและทำการเก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษา ในเชิงคุณภาพ เช่นการทำโฟกัส กรุ๊ป เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกันก็จะเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

9. เอกสารอ้างอิง

กนกพรรณ สุขฤทธิ์. (2557). *ส่วนประสมการตลาดบริการและพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นย่าน Community Mall ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร* สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

จุฑามาศ ศศิขัณฑ์. (2561). *ความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการกับ ร้านค้าภายในคอมมูนิตี้มอลล์ กรณีศึกษาอเวนิว รัชโยธิน และ นวมินทร์ ซิตี้ อเวนิว.* วิทยานิพนธ์คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รุ่งอรุณ เนืองศิลป์. (2562). *พฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ามาใช้บริการร้านค้าในโครงการ เดอะ ช็อปปส์ แกรนด์ พระราม 9 แอท เบ็ล.* วิทยานิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล

วิสนันท์ วราสภานนท์. (2560). *การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ Community Mall และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้มาใช้บริการ CommunityMall ในเขตกรุงเทพมหานคร.* การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

ศุภมิตร ทะราษี. (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของศูนย์การค้า เดอะไนน์ พระราม 9.* การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2560). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

อินทร์ธีรา เดชธนันนิติกุล. (2555). *พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์บางแค กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยสยาม

อรยา สร่างย่านาง. (2562). *ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์การค้าสยามพารากอน กรุงเทพมหานคร.* การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2009. *Marketing Management.* 13th Edition. New Jersey: Pearson Education Inc.

Kotler, P. and Keller, K. L. 2003. *Marketing Management.* 13th Edition. Englewood Cliffs, N. J: Pearson Education Inc.

Parasuraman, A., Zeithamal, V. A. & Berry, L. L. 1993. "More on Improving Service Quality Measurement". *Journal of Retailing, 61*(Spring), 141-147.

ทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาดและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ประเภทบ้านและคอนโดมิเนียมเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ATTITUDES TOWARDS THE MARKETING MIX AND MOTIVATION AFFECTING BUYING BEHAVIOR OF ENGINEERED FLOORING OF THE OWNERS OF REAL ESTATE OWNERS GROUP IN THE CATEGORY OF HOUSES AND CONDOMINIUMS FOR LIVING IN BANGKOK AND SURROUNDING AREAS

พัทธพล ภู่สมบุญ

สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: pattapon.ph@ku.th

รศ.ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์

สาขาบริหารธุรกิจ โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail : fbusywv@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 2) ศึกษาทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และ 3) ศึกษาแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลเพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด 7Ps (ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ หรือพื้นประเภทอื่นๆ ได้แก่ เจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประชากรในการศึกษาได้แก่ เจ้าของอสังหาริมทรัพย์ประเภทบ้าน และคอนโดมิเนียมเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และรู้จักไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ โดยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษาเท่ากับ 400 ราย และการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) นอกจากนั้นยังใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของ 2 ประชากร โดยสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent - Sample t-test) จากค่าสถิติแบบ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที ระดับ .05 รวมถึงวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One way ANOVA) จากค่าสถิติแบบ F-test

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นยังมีการวิเคราะห์ข้อมูลผ่านทดสอบอิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย ผ่านการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

คำสำคัญ: การตัดสินใจซื้อ แรงจูงใจในการซื้อ พฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อ

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study demographic factors. that affect the behavior Buy homeowners' engineered flooring. and condos for living in Bangkok and vicinities 2) to study attitudes towards marketing mix affecting the purchasing behavior of engineer flooring among house and condo owners for living in Bangkok and vicinities and 3) to study the motivation. that affect the behavior of buying engineered wood flooring among the homeowners and condos for living in the Bangkok area and perimeter to study the factors of 7Ps marketing mix (products, prices, distribution channels, and marketing promotion) that affect the purchasing behavior of engineered flooring Or other types of floors, including home owners and condos to live in Bangkok and its vicinity. The population in the study were: home real estate owner and condominiums for living in the Bangkok area and perimeter and know engineered wood flooring without knowing the exact number The appropriate sample size in the study was 400, and descriptive statistics were analyzed to describe the preliminary data about the samples using frequency distribution and percentage statistics. In addition, data analysis using inferential statistics was used to test the hypothesis. The statistics used in the test are: The mean difference of the two populations was tested by independent sampling from each group (Independent - Sample t-test) from the statistical t-test at the statistical significance level of .05. The variance was analyzed. One Way Analysis of Variance: One way ANOVA from the F-test statistic at the statistical significance level at . 05 In addition, the data was analyzed through testing the influences that affect the behavior of the target audience. Passing the hypothesis test with Multiple Regression Analysis**.**

Keywords: Purchase Decision, Purchase Incentive, Buying Behavior

1. บทนำ

จากการศึกษา พบว่าโดยทั่วไป อสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยแบ่งเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ ที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรม และอุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยมีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็น 2 ใน 3 ของมูลค่าตลาดอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทย (ที่มา: World Bank) ผู้ประกอบอสังหาริมทรัพย์การเน้นทำตลาดลูกค้าคนไทยเป็นหลัก เนื่องจากกฎหมายไทยอนุญาตให้ต่างชาติเข้าซื้อและถือครองกรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัยได้เฉพาะอาคารชุด โดยมีสัดส่วนถือครองไม่เกินร้อยละ 49 ของพื้นที่ขายทั้งหมดของอาคารชุดนั้น สำหรับที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยวและทาวน์เฮ้าส์สามารถถือครองได้ภายใต้เงื่อนไขและข้อจำกัดที่เข้มงวดมากกว่า

ตลาดที่อยู่อาศัยสามารถแบ่งเป็นที่อยู่อาศัยประเภทปลูกสร้างเอง (Self-built housing) และที่พัฒนาโดยผู้ประกอบการ (Housing project) ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2562 ที่อยู่อาศัยในกรุงเทพฯ

และปริมณฑลคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 70 ของจำนวนยูนิตทั้งประเทศ และมีมูลค่าตลาดสูงเฉลี่ย 4.6 แสนล้านบาทต่อปี สำหรับการพัฒนาที่อยู่อาศัยในต่างจังหวัดเคยได้รับความสนใจอย่างมากในปี พ.ศ. 2555 เนื่องจากภาครัฐมีแผนการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานที่กระจายไปสู่ภูมิภาคมากขึ้น ประกอบกับเหตุการณ์น้ำท่วมใหญ่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลช่วงปลายปี พ.ศ. 2554 ทำให้ผู้ประกอบการหันมาให้ความสำคัญกับตลาดในจังหวัดหลักของภูมิภาค ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโครงการบ้านแนวราบเนื่องจากไม่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตาม ปี พ.ศ. 2558 - 2559 กำลังซื้อในจังหวัดตามภูมิภาคต่างได้ซบเซาลง เนื่องจากราคาพืชผลเกษตรตกต่ำ ซึ่งเป็นที่มาของรายได้หลัก ทำให้ผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์กลับมาให้ความสำคัญกับตลาดในกรุงเทพฯ และปริมณฑลเป็นหลัก

ดังนั้นกระทบต่อธุรกิจวัสดุก่อสร้างซึ่งเป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำที่สำคัญของภาคก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์โดยตรง โดยยอดขายวัสดุก่อสร้างผันแปรในทิศทางเดียวกับภาวะการลงทุนภาคก่อสร้าง เนื่องจากต้นทุนวัสดุก่อสร้างมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 60 ของมูลค่าการก่อสร้างทั้งหมด ทั้งนี้ วัสดุก่อสร้างประเภทหลัก มีสัดส่วนร้อยละ 64 ของยอดขายวัสดุก่อสร้างทั้งหมดแบ่งเป็น วัสดุประเภทงานโครงสร้าง ได้แก่ ปูนซีเมนต์ คอนกรีตผสมเสร็จ เหล็กก่อสร้าง และวัสดุประเภทงานตกแต่ง ได้แก่ กระเบื้องเซรามิก และเครื่องสุขภัณฑ์เซรามิก โดยกระเบื้องปูพื้น/ผนังเซรามิก ปริมาณการผลิตลดลงร้อยละ 8.7 เทียบกับปี พ.ศ. 2562 ที่เพิ่มขึ้น 2.4 ขณะที่ปริมาณการจำหน่ายในประเทศหดตัวร้อยละ 3.2 อยู่ที่ 163 ล้าน ตร.ม. ผลจากภาวะซบเซาของการลงทุนในภาคอสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย สะท้อนจากจำนวนบ้านสร้างเสร็จจดทะเบียนในกรุงเทพฯ และปริมณฑล รวมกับ 4 จังหวัดหลักภูมิภาค ได้แก่ เชียงใหม่ ชลบุรี ขอนแก่น และภูเก็ต สัดส่วนร้อยละ 78 ของจำนวนบ้านสร้างเสร็จจดทะเบียนทั่วประเทศ โดยปี พ.ศ. 2563 หดตัวร้อยละ 5 ตามการหดตัวของภาวะก่อสร้างภาคเอกชน ซึ่งกระทบต่อวัสดุปูพื้นประเภทอื่น เช่น ไม้พื้น ด้วยเช่นกัน

ตลาดของวัสดุปูพื้นมีสินค้าให้เลือกหลากหลายชนิดเช่น กระเบื้องเซรามิก กระเบื้องยาง ไม้พื้นสังเคราะห์ หินอ่อน และไม้พื้น เป็นต้น แต่ละวัสดุก็มีการใช้งานและราคาแตกต่างกันไป โดยที่ หินอ่อนและไม้พื้น มีราคาเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับวัสดุปูพื้นอื่นๆ ทั้งหมด ไม้พื้นหรือพื้นที่ทำจากไม้ เป็นวัสดุที่นิยมนำมาใช้ปูพื้นเป็นอย่างมากเนื่องจากมีความเป็นธรรมชาติและมีลวดลายที่สวยงาม มีเอกลักษณ์และสีสันประจำตัว ซึ่งไม้พื้นที่นิยมใช้ดั้งเดิมคือไม้พื้นโซลิด ซึ่งเกิดจากการนำไม้แปรรูปชนิดที่ต้องการทั้งตัวมาไสลิ้นร่องและทำเป็นพื้น แต่เนื่องจากระยะเวลาที่ผ่านมา วัตถุดิบไม้มีการปรับตัวของราคาที่สูงขึ้นมาก จึงทำให้เกิดสินค้าใหม่เรียกว่า ไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ (Multilayers Engineered Flooring) ซึ่งมีส่วนประกอบสองส่วนคือ ส่วนพื้น และ ส่วนหน้า โดยที่ส่วนหน้า คือชนิดไม้ที่ต้องการแสดงให้มองเห็น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นชนิดไม้นำเข้าที่มีราคาสูงเช่น สัก โอ๊ค วอลนัท มะค่า เป็นต้น โดยมีความหนาตั้งแต่ 1-4 มิลลิเมตร ปะบนส่วนพื้น ซึ่งเป็นไม้อัดที่ทำจากไม้ชนิดที่มีอยู่ในประเทศและมีราคาต่ำกว่าเช่น ยางพารา และ ยูคาลิปตัส

ด้วยการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่องทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาด และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ประเภทบ้าน และคอนโดมิเนียม หรือ เจ้าของบ้านและคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

3. การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีทางด้านประชากรศาสตร์

ผู้บริโภคแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ ซึ่งมีผลมาจากความแตกต่างกันของลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล ทำให้การตัดสินใจ เลือกรับบริการ แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันโดยปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

การศึกษาด้านลักษณะ ประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากความแตกต่างของประชากรในแต่ละด้านจะทำให้มีการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการที่แตกต่างกันโดย Schiffiman and Wisenblit, 2020 (อ้างถึงใน นภาวรรณ คณานุรักษ์, 2561) ได้กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดประชากรทำได้ โดยการแบ่งกลุ่มของผู้บริโภคตามอายุ รายได้ เชื้อชาติ เพศ การประกอบอาชีพ สถานสมรส ประเภทและขนาดของใช้ในครัวเรือน และที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ ตัวแปรเหล่านี้มีวัตถุประสงค์เชิงประจักษ์และสามารถซักถามหรือสังเกตุได้อย่างง่ายดาย

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

Kotler (1999, p. 92) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง ตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ บริษัทมักจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนอง ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แต่เดิมส่วนประสมการทางตลาดจะมีเพียงแค่ 4 ตัวแปรเท่านั้น (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการ จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อมามีการคิดตัวแปรเพิ่มเติมขึ้นมา อีก 3 ตัวแปร ได้แก่ บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดที่สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจ ทางด้านการบริการ ดังนั้นจึงรวมเรียกได้ว่าเป็นส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps

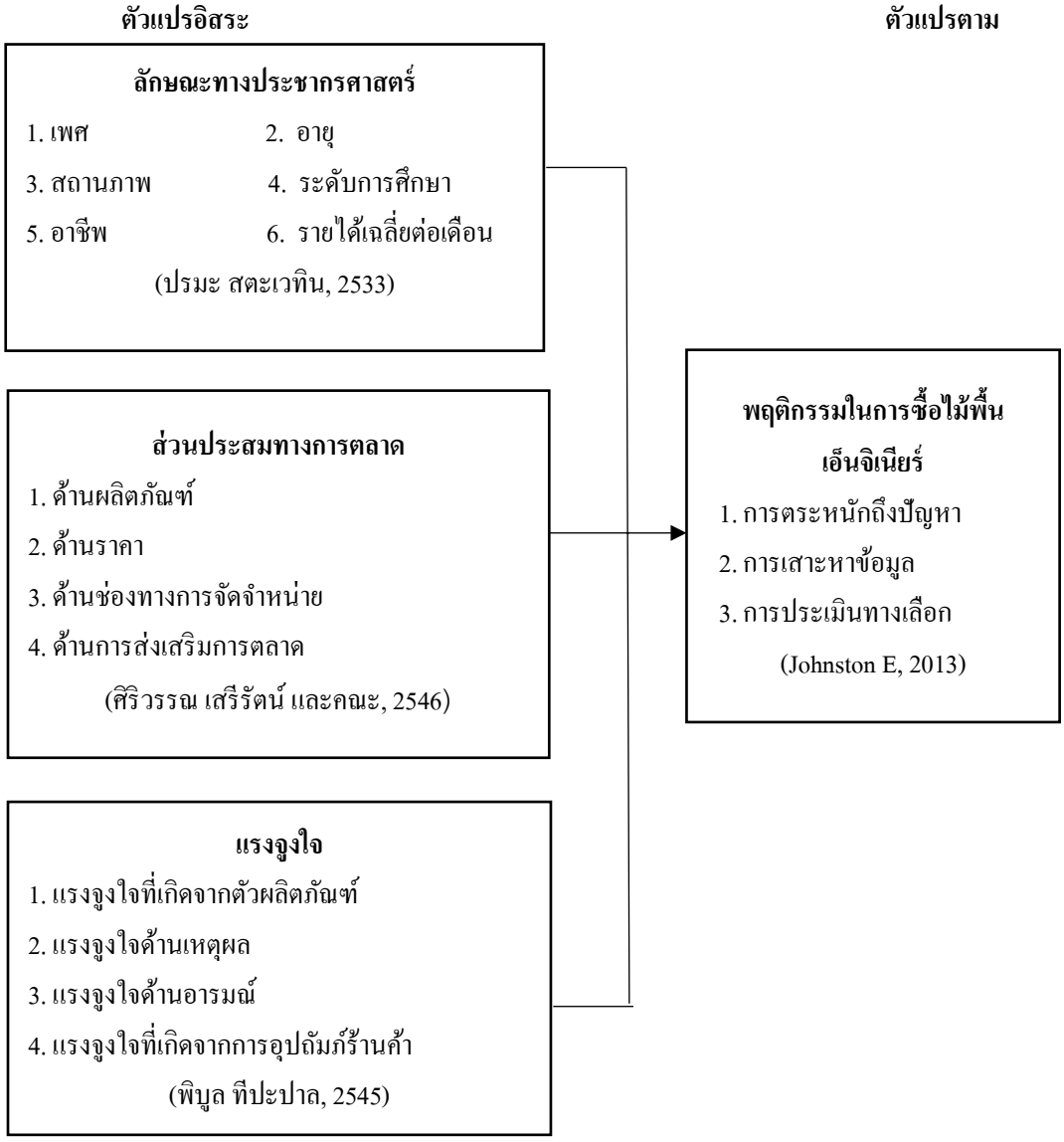
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2559: 67) กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์หรือความต้องการของผู้บริโภคเป็นเกณฑ์สำหรับการตลาดยุคใหม่ และเป็นปัจจัยสำคัญของแนวความคิดทางการตลาด (Marketing concept) ปัจจัยสำคัญของการอยู่รอดของธุรกิจคือ ความสามารถในการสร้างกำไร และความเจริญเติบโตภายใต้สภาพแวดล้อมทางการตลาดที่มีการแข่งขัน กล่าวคือ ต้องสามารถที่จะกำหนด และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unfulfilled needs) ให้ได้ดีกว่าและรวดเร็วกว่าคู่แข่งขัน

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับบริการ

จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค (Consumer Satisfaction) พบว่าได้มีผู้ให้ความหมายของแนวคิดความพึงพอใจของผู้บริโภค (Consumer Satisfaction) ไว้ดังต่อไปนี้ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุขเมื่อคนทางร้านได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

กรอบแนวคิดการศึกษา



จากกรอบการศึกษา ผู้ศึกษาได้พิจารณาตัวแปรอิสระในการศึกษาทั้งสิ้น 3 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรอิสระลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่อมาได้แก่ ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด อันประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด และทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) สุดท้าย ได้แก่ ตัวแปรอิสระด้านแรงจูงใจ อันประกอบด้วยแรงจูงใจที่เกิดจากตัวผลิตภัณฑ์ แรงจูงใจด้านเหตุผล แรงจูงใจด้านอารมณ์ และ แรงจูงใจที่เกิดจากการอุปถัมภ์ร้านค้า ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด และทฤษฎีของ พิบูล ทีปะปาล (2545) ส่วนตัวแปรตามในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ อันประกอบด้วย การตระหนักถึงปัญหา การเสาะหาข้อมูล และ การประเมินทางเลือก Johnston (2013) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เน้นไปที่การพิจารณาก่อนการซื้อเป็นหลัก ประกอบกับไม่ได้กำหนดประชากรเป็นผู้ซื้อสินค้าไปแล้ว

สมมติฐานการศึกษา

1. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญ

2. ทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาด ส่งผลต่อพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลอย่างมีนัยยะสำคัญ

3. แรงจูงใจที่เกิดจากเหตุผล และอารมณ์ ส่งผลต่อพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลอย่างมีนัยยะสำคัญ

4. วิธีการศึกษา

ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาได้แก่ เจ้าของอสังหาริมทรัพย์ประเภทบ้าน และคอนโดมิเนียมเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยอนุมาณเปรียบเทียบจำนวนบ้าน 1 หลัง ต่อเจ้าของ 1 ราย ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 โดยสามารถแสดงจำนวนของประชากรได้แก่ จังหวัด กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่องทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาด และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ ของกลุ่มเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ประเภทบ้าน และคอนโดมิเนียมเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling) ซึ่งสุ่มตัวอย่างตามความเหมาะสมและดุลยพินิจของผู้วิจัย เนื่องจากปัจจุบันข้อมูลการเป็นเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ประเภทบ้าน และคอนโดมิเนียมเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลยังเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่สามารถรวบรวมได้โดยวิถีปรกติ ผู้ศึกษาจึงเลือกสุ่มถามด้วยคำถามคัดกรอง 2 ข้อ กับบุคลทั่วไป โดยมีข้อคำถามดังต่อไปนี้

1. ท่านเป็นเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ประเภทบ้าน และคอนโดมิเนียมเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลหรือไม่

2. ท่านอาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพ และปริมณฑลหรือไม่ โดยต้องตอบว่า “ใช่” ทั้งสองคำถาม จึงจะนับเป็นกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่องทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาด และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของอสังหาริมทรัพย์ประเภทบ้าน และคอนโดมิเนียมเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จึงได้เลือกใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมกับการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามสามารถแบ่งส่วนของคำถามออกได้ตามกรอบการศึกษา กล่าวคือ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน อันมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยข้อคำถามข้างต้นมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ด้านส่วนประสมทางการตลาด อันประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการสนับสนุนการตลาด โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นการวัดระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (Five Point Likert Scales) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

โดยให้ระดับคะแนน คือ (1) คะแนน 5 หมายถึง มีความเห็นด้วย มากที่สุด (2) คะแนน 4 หมายถึง มีความเห็นด้วย มาก (3) คะแนน 3 หมายถึง มีความเห็นด้วย ปานกลาง (2) คะแนน 2 หมายถึง มีความเห็นด้วย น้อย และ (1) คะแนน 1 หมายถึง มีความเห็นด้วย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ด้านแรงจูงใจ อันประกอบด้วย แรงจูงใจที่เกิดจากตัวผลิตภัณฑ์ แรงจูงใจด้านเหตุผล แรงจูงใจด้านอารมณ์ และแรงจูงใจที่เกิดจากการอุปถัมภ์ร้านค้า โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นการวัดระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (Five Point Likert Scales) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ด้านพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ อันประกอบด้วย การตระหนักถึงปัญหา การเสาะหาข้อมูล และการประเมินทางเลือก โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และเป็นการวัดระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (Five Point Likert Scales) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

สถิติที่ใช้ในการวิจัยในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลและลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ นอกจากนี้ยังใช้ในด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านแรงจูงใจ และด้านพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ โดยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis Of Variance) ซึ่งรวมถึงค่าสถิติ t และ F เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ ต่อพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญที่ระดับ 0.05 เป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบ t-test กำหนดระดับนัยสำคัญ (α) เท่ากับ 0.05 ถ้าค่า t ที่คำนวณได้ตกอยู่ในเขตปฏิเสธ สมมติฐาน H_o (มีค่ามากกว่าค่า t จากตาราง) จะยอมรับสมมติฐาน H_1 และการทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป จะใช้สถิติทดสอบ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance หรือ One-Way ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญ (α) เท่ากับ 0.05 ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า F จากตาราง จะปฏิเสธสมมติฐาน H_o ยอมรับสมมติฐาน H_1 เมื่อพบนัยสำคัญจึงทำการจำแนกรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

3. การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบการส่งผลระหว่างตัวแปร ส่วนประสมทางการตลาด และแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ด้วยสมการถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 95

5. ผลการศึกษา

จากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมาก เป็นเพศชาย ช่วงอายุระหว่าง 26 - 35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 105,001 บาท ตามลำดับ

จากผลการศึกษาทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม เห็นได้ว่า ข้อคำถามที่ 5. ท่านเห็นว่าไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ มีลักษณะย่อยให้เลือกอย่างหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านราคา พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถามเห็นได้ว่าข้อคำถามที่ 1. ท่านเห็นว่าไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ มีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม เห็นได้ว่า

ข้อคำถามที่ 5. ท่านเห็นว่าไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ออกแบบได้สอดคล้องกับประเภทของผลิตภัณฑ์ที่จัดจำหน่าย และบริการที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และด้านการสนับสนุนการตลาด พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม เห็นได้ว่า ข้อคำถามที่ 3. ท่านเห็นว่าไม้พื้นเอ็นจิเนียร์มีการปรับปรุงเนื้อหาการประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับข้อมูลปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ตามลำดับ

จากผลการศึกษาแรงจูงใจในการซื้อ ด้านแรงจูงใจที่เกิดจากตัวผลิตภัณฑ์ พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม เห็นได้ว่า ข้อคำถามที่ 2.ผลิตภัณฑ์ไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ มีความเหมาะสมกับการใช้ประโยชน์ของท่านในหลายด้าน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านแรงจูงใจด้านเหตุผล พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม เห็นได้ว่าข้อคำถามที่ 1. ผลิตภัณฑ์ไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีอรรถประโยชน์สูงด้วยตัวผลิตภัณฑ์เอง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านแรงจูงใจด้านอารมณ์ พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม เห็นได้ว่าข้อคำถามที่ 2. ท่านชื่นชอบสีสันของไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ เป็นการส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และด้านแรงจูงใจด้านอุปถัมภ์พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม เห็นได้ว่าข้อคำถามที่ 3. ท่านเห็นว่าการรู้จักเป็นการส่วนตัวกับผู้ประกอบการนั้น มีความจำเป็นที่จะต้องอุดหนุนผู้ประกอบการรายที่รู้จักเป็นการส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ตามลำดับ

จากผลการศึกษาพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อ ด้านการตระหนักถึงปัญหา พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม เห็นได้ว่า ข้อคำถามที่ 1. ท่านต้องการวัสดุปูพื้นที่มีลักษณะคล้ายกับไม้จริง และมีความแข็งแรง และคงทนสูงต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านการเสาะหาข้อมูล พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม เห็นได้ว่าข้อคำถามที่ 4. ท่านตั้งใจว่าจะค้นหาข้อมูลวัสดุปูพื้นผ่านการสอบถามกลุ่มคนที่รู้จัก หรือผู้เชี่ยวชาญ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และด้านการประเมินทางเลือก พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม เห็นได้ว่าข้อคำถามที่3. ท่านตั้งใจว่าจะประเมินทางเลือกวัสดุปูพื้นด้วยการนำปัจจัยที่หลากหลายมากประกอบกัน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญ

พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญ

สมมติฐานที่ 2 ทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาด ส่งผลต่อพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อย่างมีนัยยะสำคัญ

พบว่า ทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาด ส่งผลต่อพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อย่างมีนัยยะสำคัญ

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการซื้อ ส่งผลต่อพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อย่างมีนัยยะสำคัญ

พบว่า แรงจูงใจในการซื้อ ส่งผลต่อพฤติกรรมในการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อย่างมีนัยยะสำคัญ

6. ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาเรื่องทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาด และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ ของกลุ่มเจ้าของบ้านและคอนโดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประเด็นรายได้ของกลุ่มเป้าหมาย พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 45,000 บาทต่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 105,001 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 85,001 – 105,000 บาท ต่อ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 105,001 บาท มีพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญ ผลิตภัณฑ์จึงควรมีการกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์ตามร้อยละ 20 ต่อรายได้ที่แตกต่างกันในแต่ละชั้น ซึ่งเป็นงบประมาณที่บุคคลจะนำมาใช้เพื่อซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยจากรายได้ต่อเดือน กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์ในช่วงราคาต่ำกว่า 20,000 บาทต่อชุด และผลิตภัณฑ์ที่มีช่วงราคามากกว่า 20,000 บาทต่อชุด

2. จากการศึกษาเรื่องทัศนคติต่อส่วนประสมทางการตลาด และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ ของกลุ่มเจ้าของบ้านและคอนโดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านแรงจูงใจในการซื้อ พบว่าแรงจูงใจด้านอารมณ์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ การชื่นชอบสีสันของไม้พื้นเอ็นจิเนียร์ เป็นการส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ดังนั้น ธุรกิจการจำหน่ายไม้พื้นเอนจิเนียร์ควรเน้นไปที่การมีสีที่หลากหลายให้เลือกสรร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหลากหลายกลุ่ม และกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการซื้อสินค้าไม้พื้นเอนจิเนียร์

7. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษานี้ เป็นการศึกษาของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป็นหลัก ดังนั้นผลการศึกษาจึงอาจไม่รวมถึงทัศนคติของพื้นที่อื่นนอกเหนือจากพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาในพื้นที่อื่นเปรียบเทียบกัน เพื่อให้มีการเปรียบเทียบ และการนำไปใช้ประโยชน์ในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากการศึกษานี้ เป็นการศึกษาของกลุ่มเจ้าของบ้าน และคอนโดเพื่ออยู่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป็นหลัก โดยยังไม่ได้พิจารณาผู้รับเหมา หรือผู้ค้ารายย่อย ซึ่งอาจจะมีปัจจัยในการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจากไม่ใช้ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ด้วยตนเอง ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาในมิติการตัดสินใช้ซื้อของผู้ค้าปลีก หรือผู้รับเหมาซึ่งเกี่ยวพันกับรายได้ของธุรกิจการผลิต และจำหน่ายไม้พื้นเอ็นจิเนียร์

8. เอกสารอ้างอิง

กมลพร โปสาน. (2561). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการซื้อสินค้าผ่านแอพพลิเคชั่นออนไลน์ของผู้บริโภค ในกรุงเทพและปริมณฑล.* มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธัญญ์ชยา อ่อนคง. (2553). *พฤติกรรมการชมภาพยนตร์การเข้าร่วมและความพึงพอใจต่อกิจกรรม Starpics ฟุตฟิต For Film ของนักศึกษาในเขตกทม.* มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

นภาวรรณ คณานุรักษ์. (2556). *พฤติกรรมผู้บริโภคกรุงเทพฯ.* ซีวีแอลการพิมพ์.

บุษกร ยังคำมั่น. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเรียนสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 ในสถานศึกษาในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์.* มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.

ปทิดา กังวานวงษ์. (2563). *ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกซื้อกระเบื้องแกรนิตโต้ของประชากรในเขตบางกะปิ.* มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปรมะ สตะเวทิน. (2533). *การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิบูล ทีปะปาล. (2545). *หลักการตลาด : ยุคใหม่ศตวรรษที่ 21.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มิตรสัมพันธ์กราฟฟิค.

รัตนากร สิทธิทรัพย์โภคิน. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟวาวี จังหวัดเชียงใหม่.* มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศรัญญา แก้วศรี. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารปรับอากาศเส้นทางสุราษฎร์-กรุงเทพฯ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.* มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.

สรศักดิ์ สหชัยรุ่งเรือง. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและความไว้วางใจและขั้นตอนการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างที่นำเข้าจากประเทศจีนของผู้ซื้อวัสดุก่อสร้างใน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2*(1), 53 - 66.

สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2543). *หลักการตลาด.* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ยงพลเทรดดิ้ง.

เสรี วงษ์มณฑา (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

Kotler Philip. (2000). *Marketing Management* (The Millennium edition). NJ: Person Prentice Hall.

Loudon, D. L.; & A. J. Della Bitta. (1993). *Consumer Behavior: Concepts and Applications.* 4th ed. New York McGraw Hill.

Sereerat, S., Laksitanon, P. and Sereerat, S. (2009). *The New Marketing Era.* Bangkok: Diamond in Business World.

ทัศนคติที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภค กลุ่ม GENERATION Y ในจังหวัดภูเก็ต

THE INFLUENCE OF CONSUMER'S ATTITUDE ON PURCHASE INTENTION FOR PLANT-BASED MEAT PRODUCT CASE STUDY: GENERATION Y IN PHUKET PROVINCE

กฤศณัฏฐ์ ณ นคร

Email: ksn.nanakorn@gmail.com

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมบูรณ์ ศรีอนุรักษ์วงศ์

อาจารย์ระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Email: somboon008@gmail.com

วัชรากรณ์ ชีวโศภิษฐ

อาจารย์ระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Email: coolfin009@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา อิทธิพลของทัศนคติที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามที่มีข้อคำถามเชิงจิตวิสัยและวัตถุวิสัยเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มประชากรตัวอย่างคือ ผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตด้วยวิธีการส่งข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งมีจำนวนประชากร 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปรทางเดียว และการใช้เทคนิควิเคราะห์การถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า เพศ ระดับรายได้ต่อเดือน ตลอดจนทัศนคติด้านพฤติกรรม ความรู้สึก และความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ทัศนคติ, ความตั้งใจซื้อ, ผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืช

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the influence of attitudes on purchasing intention of plant-based meat products of Generation Y consumers in Phuket. A questionnaire with subjective and objective

questions was used as a data collection tool. The sample population was Generation Y consumers in Phuket through online channels which has a population of 400 samples.

The statistics used to analyze the relationship between variables are percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variation. and the use of multiple regression analysis techniques. The results showed that gender, monthly income levels, as well as behavioral, emotional, and cognitive attitudes significantly influenced the purchase intention of plant-based products among Generation Y consumers in the province.

Keywords: Attitudes, Purchase Intentions, Plant-Based Meat Product

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืช (plant-based meat product) คือ เนื้อสังเคราะห์ หรือเนื้อสัตว์เทียมที่ผลิตจากส่วนผสมที่มาจากพืชหรือส่วนผสมอื่นๆ ที่ไม่ใช่เนื้อสัตว์ กล่าวคือมีส่วนผสมที่มาจากพืช 95% และส่วนผสมที่เหลือที่ไม่ใช่เนื้อสัตว์ อาจจะเป็นเห็ด สาหร่าย (UOB Asset Management, 2565) ซึ่งในปัจจุบันถือเป็นอาหารที่กำลังเป็นกระแสนิยม เป็นทางเลือกใหม่ให้กับผู้บริโภค และมีมูลค่าการตลาดที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับข้อมูลจากบทวิเคราะห์ของเว็บไซต์ธนาคารกรุงไทยระบุว่า ตลาดผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชในประเทศไทยปี 2562 มีมูลค่าการตลาด 2.8 หมื่นล้านบาท และคาดว่าจะเติบโตจนมีมูลค่าสูงถึง 4.5 หมื่นล้านบาทในปี 2567 จากมูลค่าทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคเริ่มหันมาสนใจและบริโภคผลิตภัณฑ์ชนิดนี้มากขึ้นในอนาคต (Krungthai COMPASS, 2563)

ผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นอาหารที่ดีต่อสุขภาพและมีความหลากหลายที่ทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกบริโภคได้ตามต้องการ ตลอดจนสามารถสร้างความยั่งยืนกับสภาพสิ่งแวดล้อม ทำให้กระแสการบริโภคอาหารที่ทำมาจากพืชเพื่อทดแทนเนื้อสัตว์จึงได้รับความนิยมมากขึ้นจากผู้บริโภคทั่วทุกมุมโลก และข้อมูลจากเว็บไซต์การตลาดวันละตอนระบุว่า กลุ่มผู้บริโภค Generation Y ในปัจจุบันให้ความใส่ใจสุขภาพมากกว่ากลุ่ม Generation อื่นๆ และมีความยินดีที่จะจ่ายเงินจำนวนมากหากผลิตภัณฑ์นั้นดีต่อสุขภาพ (Everydaymarketing.co, 2563)

สำหรับตลาดในประเทศไทยพบว่า ผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชทั้งในฝั่งผู้ผลิตและผู้บริโภคยังนับว่าอยู่ในระยะเริ่มต้นเท่านั้น โดยเป้าหมายหรือกลุ่มผู้บริโภคหลักคือกลุ่ม Generation Y ซึ่งข้อมูลจากอุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิเพื่อสถาบันอาหารพบว่า ผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y มักแสวงหาประสบการณ์ในการบริโภคอาหารที่แปลกใหม่ และมีความสนใจมากยิ่งขึ้นหากเป็นอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ ตลอดจนให้ความสำคัญกับแหล่งที่มาและส่วนประกอบของอาหารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เรียกได้ว่าเป็น Generation ที่ให้ความสนใจในอาหารมากที่สุดจนถูกเรียกว่าเป็น “Foodie Generation” (อุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิเพื่อสถาบันอาหาร, 2563)

เมื่อมองกลับมาถึงผู้บริโภค Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตพบว่า การดำเนินชีวิตและค่านิยมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า กล่าวคือมีความเป็นตัวของตัวเอง ชื่นชอบความรวดเร็ว สนใจสุขภาพและข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนเชี่ยวชาญด้านการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีต่าง ๆ ส่งผลให้ชื่นชอบอาหารเพื่อสุขภาพ และมีทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชในทิศทางบวก เพราะผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชมีโภชนาการที่ดี สร้างความยั่งยืนให้สิ่งแวดล้อม และให้คุณค่าทางใจ (เศรษฐวิฐพ์ คงกะพันธ์, 2564) โดยเฉพาะชาวจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญกับเทศกาลกินเจ

และมองว่าการลดการบริโภคเนื้อสัตว์คือการทำความดี จากที่กล่าวมาทำให้เห็นว่าคุณค่าของผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชมีมากมาย และส่งผลโดยตรงให้ทัศนคติที่ผู้บริโภคมีต่อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชเป็นไปในทางที่ดีขึ้น

จากที่มาและความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชเพื่อสร้างกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นการสร้างความต้องการซื้อของกลุ่มผู้บริโภค Generation Y ซึ่งเป็นผู้บริโภคหลักของผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืช

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 การศึกษาเปรียบเทียบความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชตามลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ต

2.2 การศึกษาอิทธิพลของทัศนคติที่มีผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ต

3. เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนคติ เป็นแนวโน้มที่บุคคลแสดงออกสอดคล้องกับความคิดและความรู้สึก ซึ่งแยกออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้ (1) ด้านความรู้ความเข้าใจ กล่าวคือความรู้หรือความเชื่อที่บุคคลมีเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นวัตถุ บุคคล หรือเหตุการณ์ (2) ด้านความรู้สึก กล่าวคือ อารมณ์ของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ความชอบ ความไม่ชอบ ความพอใจ หรือความไม่พอใจ เป็นต้น (3) ด้านพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่า และมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นแล้ว พร้อมที่จะกระทำการให้สอดคล้องกับความรู้สึกต่อสิ่งนั้นด้วย (Zimbardo, & Ebbesen, 1970) ซึ่งมีงานวิจัยที่สอดคล้องคือ ทัศนคติต่ออาหารอินทรีย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือสุขภาพที่ดีเริ่มต้นจากรับประทานอาหารที่ดีและต้องเป็นอาหารที่ไม่มีส่วนผสมของสารเคมี ส่วนพฤติกรรมการซื้ออาหารอินทรีย์พบว่าส่วนใหญ่ซื้อสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง โดยซื้อจากห้างสรรพสินค้าและมีจำนวนเงินที่ใช้ไม่เกิน 300 บาท (สมเกียรติ วงศ์ประเสริฐ, 2560)

ความตั้งใจซื้อเป็นการบ่งบอก หรือการแสดงออกของผู้บริโภคที่มีแนวโน้มทำการซื้อสินค้าเป็นการรับรู้ของผู้บริโภคต่อพฤติกรรมการซื้อทั้งด้านความพร้อมของผู้บริโภค หรือเป็นการประเมินถึงความพึงพอใจต่อสินค้าเพื่อทำการตัดสินใจซื้อ (Sonchit, 2014) และเป็นปัจจัยที่ใช้วัดความตั้งใจซื้อได้ 4 องค์ประกอบดังนี้ (1) ด้านความมุ่งมั่น (2) ด้านความยินดี (3) ด้านการวางแผนและ (4) ด้านการพิจารณา (Crespo, & Bosque, 2010) ซึ่งมีงานวิจัยที่สอดคล้องคือ ความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้นิสิตระดับปริญญาตรีเลือกซื้อ ส่วนปัจจัยเสริม คือการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงและการรับรู้ความสามารถของผลิตภัณฑ์ (วรรณศิริ สิทธินิสัยสุข, 2557)

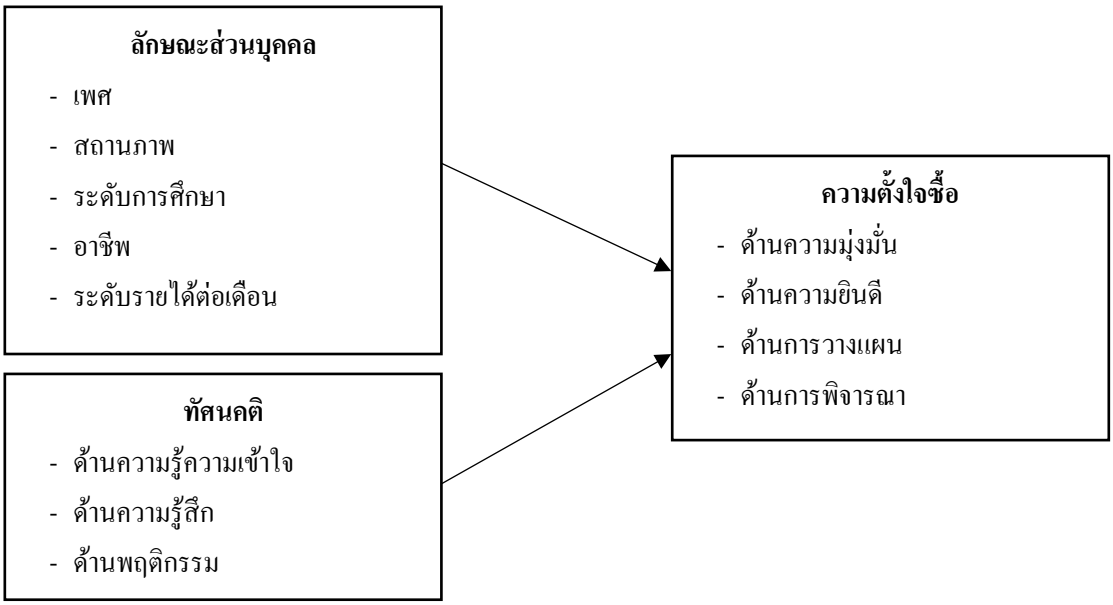
ผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้วัตถุดิบหลักจากพืช กล่าวคือเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณสมบัติทางกายภาพเหมือนเนื้อสัตว์ ทั้งรสชาติ เนื้อสัมผัส กลิ่นและลักษณะปรากฏ เพื่อทำให้ผู้บริโภคได้รับความรู้สึกเหมือนการบริโภคเนื้อสัตว์ (มนัญญา คำวชิระพิทักษ์,2564) ซึ่งมีงานวิจัยที่สอดคล้องคือ ผู้บริโภคปัจจุบันให้ความสนใจต่อพืชโปรตีนสูงเพื่อทดแทนการรับประทานเนื้อสัตว์ ทำให้ผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง (เขมิสรา ชีวพฤกษ์, 2565)

3.2 สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้ความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

2. ทัศนคติมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ต

3.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีแบบแผนการวิจัย ประกอบด้วย (1) ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตที่ได้จากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (2) ข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผลงานวิจัย วารสารวิชาการ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรและตัวอย่างคือ ผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน โดยใช้แนวคิดของยามาเน่ (Yamane, 1973) ด้วยการกำหนดความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความผิดพลาดไม่เกิน 5% จากข้อมูลประชากรจังหวัดภูเก็ตปี 2563 จำนวน 122,744 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2563)

4.3 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามทัศนคติ และความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent) คือ (1) ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย และ (2) ทัศนคติ ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม โดยมีลักษณะคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับคือ 5=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4=เห็นด้วย, 3=ไม่แน่ใจ, 2=ไม่เห็นด้วย, 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. ตัวแปรตาม (Dependent) คือ ความตั้งใจซื้อ ประกอบด้วย 4 ด้านความมุ่งมั่น ด้านความยินดี ด้านการวางแผน และด้านการพิจารณา โดยมีลักษณะคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ 5=เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4=เห็นด้วย, 3=ไม่แน่ใจ, 2=ไม่เห็นด้วย, 1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมี.ค.-เม.ย. พ.ศ. 2565 เป็นระยะเวลา 2 เดือน

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วนคือ (1) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) โดยใช้ และ (2) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ F-test (One Way Analysis of Variance) และสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. ผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 215 คน (ร้อยละ 53.75) มีสถานภาพโสด 293 คน (ร้อยละ 73.25) ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 275 คน (ร้อยละ 68.75) ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 185 คน (ร้อยละ 46.25) และมีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 198 คน (ร้อยละ 49.50)

ตารางที่ 1 ระดับทัศนคติของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตต่อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืช

ทัศนคติ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.86	0.644	ดีมาก
ด้านความรู้สึก	3.75	0.763	ดีมาก
ด้านพฤติกรรม	3.77	0.854	ดีมาก
ทัศนคติโดยรวม	3.78	0.647	ดีมาก

จากตารางที่ 1 พบว่าทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งด้านความรู้ความเข้าใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรม และด้านความรู้สึก ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ต

ความตั้งใจซื้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความตั้งใจ
1. ด้านความมุ่งมั่น	3.63	0.895	มาก
2. ด้านความยินดี	3.33	0.984	ปานกลาง
3. ด้านการวางแผน	3.49	0.936	มาก
4. ด้านการพิจารณา	3.43	0.939	มาก
รวม	3.44	0.846	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านความมุ่งมั่นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการวางแผน ด้านการพิจารณา และด้านความยินดี ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานที่ 1

ลักษณะส่วนบุคคล	**F**	**Sig.**	**ผลการทดสอบสมมติฐาน**
เพศ	14.858	0.000*	แตกต่างกัน
สถานภาพ	1.205	0.301	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	1.308	0.271	ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	1.478	0.208	ไม่แตกต่างกัน
ระดับรายได้ต่อเดือน	10.127	0.000*	แตกต่างกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศและด้านระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า เพศหญิงมีความตั้งใจซื้อสูงกว่าเพศชาย และกลุ่มระดับรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไปมีความตั้งใจซื้อสูงที่สุด

ตารางที่ 4 การทดสอบสมมติฐานที่ 2

ตัวพยากรณ์	**B**	**Beta**	**T**	**Sig.**
ค่าคงที่	- 0.309		- 1.965	0.024*
ด้านความรู้ความเข้าใจ	0.149	0.114	3.155	0.000*
ด้านความรู้สึก	0.351	0.317	7.936	0.000*
ด้านพฤติกรรม	0.493	0.498	12.403	0.000*
R Square = 0.667, Adjust R Square = 0.664, F = 264.379, Sig. = 0.000*				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่าทัศนคติมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ต โดยทัศนคติด้านพฤติกรรมมีผลต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรู้สึก และด้านความรู้หรือความเข้าใจ ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ค่า R Square พบว่าทัศนคติมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามคือ ความตั้งใจซื้อร้อยละ 66.70 ส่วนที่เหลือมาจากปัจจัยด้านอื่นๆ

6. อภิปรายผล

6.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตสามารถอธิบายได้ว่า จำนวนประชากรเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยที่พบว่าประชากรกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ต มีจำนวนประชากรเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย ตลอดจนในปัจจุบันนี้ผู้หญิงนิยมครองสถานภาพโสด เนื่องจากมีมุมมองว่าการแต่งงานไม่ใช่เป้าหมายหรือการเติมเต็มให้ชีวิตมีความสมบูรณ์อีกต่อไป

6.2 ทัศนคติและความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตสามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตค่อนข้างได้รับอิทธิพลจากเทศกาลกินเจ ซึ่งถือว่าเป็นวัฒนธรรมที่ปลูกฝังความเชื่อและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ตลอดจนในปัจจุบันผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชได้มีการถูกนำมาปรุงอาหารมากขึ้น และได้ผลตอบรับที่ดีจากผู้บริโภค โดยสอดคล้องกับแนวคิดของซิมบาโดและเอบบีเซน (Zimbardo, & Ebbesen, 1970) ที่กล่าวว่า ทัศนคติแยกออกเป็นด้านความรู้ความเข้าใจ คือ การพิจารณาคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืช ด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืช เมื่อมีความรู้ความเข้าใจและความรู้สึกแล้วย่อมก่อให้เกิดพฤติกรรมในการบริโภคผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืช และสอดคล้องกับงานวิจัยของนวพร นาคะนิธิ (2563) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลนั้นเกิดจากความรู้และความรู้สึกของแต่ละบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมการยอมรับและการไม่ยอมรับผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืช

6.3 ความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตสามารถอธิบายได้ว่า ผู้บริโภคมีแผนและมีความตั้งใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชแต่ยังคงมีความกังวลอยู่บ้าง หากราคาสูงกว่าเนื้อสัตว์ การบริโภคประจำทำได้ยาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนวพร นาคะนิธิ (2563) ที่กล่าวว่าผู้บริโภคมีความสนใจผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชและมีแผนที่จะบริโภค เมื่อมีปัจจัยด้านราคาเข้ามาเกี่ยวข้องจึงทำให้ความสนใจลดลง ผู้บริโภคมีความต้องการที่ราคาที่จับต้องได้ และไม่แตกต่างกับเนื้อสัตว์ปกติมากนัก และสอดคล้องกับแนวคิดของแบล็คเวลล์ มีเนียร์คและเอ็นเจล (Blackwell, Miniard & Engel, 2001) และ Sonchit (2014) ที่กล่าวว่าความตั้งใจซื้อสามารถวัดได้จากการตั้งใจซื้อ ซื้อซ้ำ ความยินดีที่จะจ่าย การวางแผนจะซื้อในอนาคต และพิจารณาไตร่ตรองที่ดี

6.4 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้ความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพอล คาลิน (2564) ที่กล่าวว่าความตั้งใจในการซื้อเปลี่ยนแปลงไปตามภูมิหลังทางประชากรศาสตร์

6.5 ทัศนคติมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมย่อมต้องมีความรู้ความเข้าใจ และเกิดความรู้สึกที่ดีต่อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชจนแสดงออกเป็นพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านความรู้สึกเป็นการสื่อสารภายใน ส่วนพฤติกรรมเป็นการสื่อสารภายนอก โดยสอดคล้องกับแนวคิดของเมสัน (Mason, 2005) ที่กล่าวว่าความตั้งใจซื้อเป็นเครื่องมือวัดความต้องการของผู้บริโภคที่เกิดจากการประเมินผลทางความรู้สึกและความเชื่อของผู้บริโภคจนแสดงออกเป็นพฤติกรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของลัคนาเนน (Laukkanen, 2021) ที่กล่าวว่าทัศนคติส่งผลกระทบต่อความเต็มใจซื้อเนื้อสัตว์จากพืช เนื่องจากมีความเชื่อเกี่ยวกับคุณลักษณะทดแทนเนื้อสัตว์ สุขภาพและความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมทำให้ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับคุณค่าของตนเอง ตลอดจนงานวิจัยของไวท์ (White, 2021) ที่กล่าวว่าทัศนคติส่งผลกระทบต่อความเต็มใจซื้อเนื้อสัตว์จากพืช เนื่องจากผู้บริโภคตระหนักถึงสุขภาพและสิ่งแวดล้อม

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีทัศนคติที่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืช ดังนั้นควรทำการตลาดที่เน้นกลุ่มเพศหญิง เนื่องจากปัจจุบันจำนวนประชากรเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย มีพฤติกรรมรักสุขภาพ ดังนั้น การจัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์ ให้ดาราที่มีภาพลักษณ์รักสุขภาพมาดึงดูดกลุ่มเป้าหมาย

2. ผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่ที่มีระดับรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป และมีทัศนคติที่มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืช ดังนั้นควรทำการตลาดที่เน้นกลุ่มผู้มีรายได้ค่อนข้างสูง ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่มีข้อจำกัดในการบริโภค เช่น ใช้ดาราที่มีภาพลักษณ์รักสุขภาพมาดึงดูดกลุ่มเป้าหมายสร้างความรู้สึกดีต่อผลิตภัณฑ์

3. ความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืชของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีเพียงด้านราคาที่อยู่ในระดับปานกลางแสดงว่า ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืช โดยมองเรื่องความคุ้มค่าของราคา ดังนั้นการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย โดยการลดราคา เพื่อดึงดูดผู้บริโภคและลบภาพลักษณ์ที่มองว่าผลิตภัณฑ์มีราคาแพง

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในขอบเขตอื่นๆ เช่น ความแตกต่างของ Generation วัฒนธรรม หรือแหล่งที่อยู่ เป็นต้น เพื่อทำให้สามารถมองภาพรวมในระดับภูมิภาคหรือประเทศได้อย่างครอบคลุม

2. การวิจัยเปรียบเทียบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ชนิดอื่นๆ เช่น อาหารโปรตีนจากแมลง เป็นต้น เพื่อทราบถึงความเหมือนหรือแตกต่างกับทัศนคติของผู้บริโภคมีต่อผลิตภัณฑ์เนื้อจากพืช

8. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สามารถสำเร็จไปได้ด้วยดีต้องขอขอบคุณ ความช่วยเหลือของคณาอาจารย์ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตลอดจนครอบครัวที่ให้กำลังใจ

9. เอกสารอ้างอิง

เขมิสรา ชีวพฤกษ์. (2565). ผลิตภัณฑ์โปรตีนจากพืช...แนวโน้มในการบริโภคยุคปัจจุบัน. *วารสารวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 52*(2), 5-15.

นวพร นาคะนิธิ. (2563). *ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการบริโภคเนื้อจากพืชของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

พอล คาลิน. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค:กรณีศึกษาการบริโภคอาหารที่มีโปรตีนสูงเพื่อควบคุมน้ำหนักของผู้บริโภควัยทำงานในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการ, 30*(1), 26-35.

มนัญญา คำวชิระพิทักษ์. (2564). แนวทางการพัฒนาเนื้อจากพืชของไทย. *วารสารวิจัยและนวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี, 2*(3), 1-13.

เศรษฐวิฐพ์ คงกะพันธ์. (2564). อิทธิพลของรูปแบบการดำเนินชีวิตและค่านิยมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมของผู้บริโภคกลุ่มเจเนอเรชันวาย จังหวัดภูเก็ต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 7*(1), 30-43.

วรรณศิริ สิทธินิสัยสุข. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารของนิสิตระดับปริญญาตรี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมเกียรติ วงศ์ประเสริฐ. (2560). *ทัศนคติต่อสินค้าอาหารอินทรีย์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการเกษตรอินทรีย์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2563). *สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร*. สืบค้นจาก https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage

อุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิเพื่อสถาบันอาหาร. (2563). *รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) การพัฒนาอาหารเพื่อสขภาพและโภชนาการสมวัย ภายใต้โครงการพัฒนาศูนย์สารสนเทศ*. สืบค้นจาก https://www.oie.go.th/assets/portals/1/files/studyreport.

Blackwell, R. D., Miniard, P. W., & Engel, J. F. (2001) *Consumer behavior. 9th ed.* USA: Harcourt College Publishers.

Crespo, A.H., & Bosque, I.R.(2010). The influence of the commercial features of the Internet on the adoption of e-commerce by consume. *Electronic Commerce Research and Applications, 9*(6), 562-575.

EverydayMarketing.co. (2563). *Insight ทุก Generation 2021 ตั้งแต่ Baby Bomer, Gen X, Gen Y, Gen Z ถึง Alpha*. สืบค้นจาก https://www.everydaymarketing.co/trend-insight/insight-all-generation-2021-baby-boomer-gen-x-gen-y-gen-z-alpha-from-tcdc-report.

Krungthai COMPASS. (2563). *รู้เรื่องเศรษฐกิจแบบเจาะลึกจากกูรูตัวจริง*. สืบค้นจาก https://krungthai.com/th/financial-partner/economy-resources/business-digest.

Laukkanen, S. (2021). *Consumers' willingness to purchase plant-based meat substitutes.* Unpublished master's thesis, Lappeenranta-Lahti University of Technology, Finland.

Mason, K. (2005). How corporate sport sponsorship impact consumer *behavior?. Journal of American Academy of Business, 7*(1), 25-32.

Sonchit, W. (2014). *Online Purchase Intention of Goods or Service Through Smartphone.* Thesis for Master Degree of Managament. Suranaree University of Technology.

UOB Asset Management. (2565). *Plant-based meat นวัตกรรมอาหารแห่งอนาคตอีกทางเลือกบริโภคเนื้อสัตว์ที่ยั่งยืน*. สืบค้นจาก https://www.uobam.co.th/th/research.

White, S. K. (2021). *Plant-based meat substitutes: understanding consumers' motivators, barriers, knowledge and consumption practices.* Unpublished master's thesis, University of Canterbury Department of Management, Marketing and Entrepreneurship, New Zealand.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis, 3nd Ed*., New York: Harper and Row

Zimbardo, P.G., & Ebbesen, E. (1970). *Influence attitude and changing behavior.* Massachusetts: Addison-Wesly.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้า ผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

FACTORS INFLUENCING CONSUMER RESPONSE IN ORDERING PRODUCTS THROUGH THE E-MARKETPLACE

ดร.ปิยภา แดงเดช

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

E-mail: Dr.piyapa2532@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และ 2) เพื่อศึกษารูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,602,620 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มประชากรทั่วไปที่เคยเลือกซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 คน ทำการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1976) ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวน แนวคิดและทฤษฎีเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวแปรที่ศึกษามี 3 ตัวแปร ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ คุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ และการตอบสนองต่อการใช้บริการของผู้บริโภค ผลการวิจัย พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ คุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ และการตอบสนองต่อการใช้บริการของผู้บริโภค มีอิทธิพลต่อกันในเชิงบวก

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์, คุณภาพการให้บริการ, ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์, การสั่งซื้อสินค้า, การตอบสนอง

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) To study the factors influencing consumer response in ordering products through the e-commerce marketplace and 2) To study model of the factors that influence the response of consumers in ordering products through the e-commerce marketplace. It is a tool for collecting information. The population used in the study was a group of buyers or users of the e - marketplace in Bangkok, 2,602,620 people. The sample group used in the study was the general population who used to shop through the commerce system 400 electronic people, calculated from (Taro Yamane's, 1976) formula, which the researcher reviewed

Concepts and theories to frame concepts and create questionnaires to collect data. The study variables consisted of 3 variables: online marketing mix; Service quality of electronic marketplace website and the response to consumer service use service quality of electronic marketplace website and responding to the use of consumer services which is a value that has a significant positive effect.

Keywords: Online Marketing Mix, Service Quality, Electronic Marketplace, Ordering, Response

1. บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 ถือว่าเป็นยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดการเปลี่ยนแปลงของโลกในหลายๆ ด้านทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมอันนำไปสู่การปรับตัวเพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางกระแสโลกาภิวัฒน์ ทุกประเทศทั่วโลกกำลังมุ่งสู่กระแสใหม่ของการเปลี่ยนแปลง ที่จะต้องให้ความสำคัญต่อการใช้ความรู้และนวัตกรรม (Innovation) หรือที่เรียกว่า (networked economy) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) ปัจจัยหลักที่สนับสนุนทำให้ธุรกิจ e-Commerce เติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี นอกเหนือจากการทุ่มเงินทำการตลาด ประชาสัมพันธ์ และโปรโมชั่น ปัจจัยหลักที่สำคัญคือการตั้งราคาขายที่ต่ำ จนต่ำกว่าทุน เพื่อจูงใจผู้บริโภคให้ตัดสินใจให้เร็ว จบการขายให้เร็ว และสร้างยอดขายสูงสุด ตลาด e-Commerce ในประเทศไทยมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดจากการคำนวณจำนวนทั้งหมดของสินค้าที่อยู่บน e-Marketplace 3 แพลตฟอร์มใหญ่ของไทย พบว่าในปี 2021 มีสินค้ารวมกันอยู่ที่ 78 ล้านชิ้น ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2022 ที่มีมากถึง 174 ล้านชิ้น จะเห็นได้ว่ามีจำนวนเพิ่มมากกว่าถึง 2.4 เท่า โดยจำนวนสินค้าที่เพิ่มมากขึ้นมากกว่า 77% เป็นสินค้าที่มาจากต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศจีน ส่งผลให้จำนวนสินค้าจากประเทศไทย มีสัดส่วนอยู่บนแพลตฟอร์มน้อยกว่ามาก ธุรกิจ “ตัวกลาง” เกิดมาช่วยภาคธุรกิจมากขึ้น โดยตัวกลางเหล่านี้จะคอยเชื่อมแพลตฟอร์มต่าง ๆ เข้ากับระบบหลังบ้านของธุรกิจ e-Marketplace และคอยรายงานยอดขาย จัดการส่งสินค้า รับชำระเงิน หรือแม้แต่จัดการด้าน warehouse ให้ได้ ธุรกิจ “ตัวกลาง” เจ้าของ e-Marketplace platform (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

จากการเติบโตแบบก้าวกระโดดของตลาด e-Commerce ในประเทศไทย ทำให้มองเห็นแนวโน้ม ของธุรกิจร้านค้าออนไลน์ การเติบโตของกลุ่มธุรกิจ e-Commerce ในไทย มีมูลค่าการเติบโตอยู่ที่ 3,767,045 ล้านบาท โดยสำรวจจาก 3 กลุ่มผู้ประกอบการ ได้แก่ B2B (ธุรกิจสู่ธุรกิจ) B2C (ธุรกิจสู่ผู้บริโภค) B2G (ธุรกิจสู่หน่วยงานภาครัฐ) ธุรกิจ e-Commerce ในปี 2564 มีมูลค่าการเติบโตเพิ่มขึ้นถึง 4,027,277 ล้านบาท ด้วยเหตุนี้ ยังเป็นช่องว่างของผู้ประกอบการรายใหม่ ที่ต้องการแสวงหาช่องทางในการทำตลาด หรือทำธุรกิจออนไลน์ ที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่เข้าถึง สามารถทำการซื้อขายได้อย่างง่าย สะดวก รวดเร็ว พร้อมทั้งยังมีการแข่งขันกันในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่แตกต่าง ราคาที่จับต้องได้ รวมถึงการจูงใจด้วยการส่งเสริมการขาย ด้วยการจัดโปรโมชั่นส่งฟรี เก็บเงินปลายทาง หรือแม้กระทั้งการลด แลก แจก แถม การร่วมกิจกรรมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายให้มีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น และยังเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้ขายไม่ต้องมีหน้าร้าน ก็สามารถค้าขายได้ โดยผู้ประกอบการธุรกิจมีความจำเป็นที่จะต้องทำการปรับตัวเพื่อเตรียมตัวรองรับสิ่งที่จะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการพัฒนา สินค้าและบริการให้ตรงความต้องการของตลาด การเจาะตลาดใหม่ ๆ รวมถึงควรให้ความสนใจตลาดออนไลน์ เนื่องจากผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อมีอยู่ทั่วโลกที่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ประกอบกับความต้องการความสะดวกสบายมากขึ้นจึงหันมาซื้อสินค้าและบริการออนไลน์สูงขึ้น ตลาด กลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงจะ

ช่วยให้ผู้ประกอบการทำงานได้ง่ายมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากยังเห็นโอกาสของความเติบโตของธุรกิจ e-Commerce ที่ได้รับการตอบรับที่ดีมากขึ้นในปัจจุบัน

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

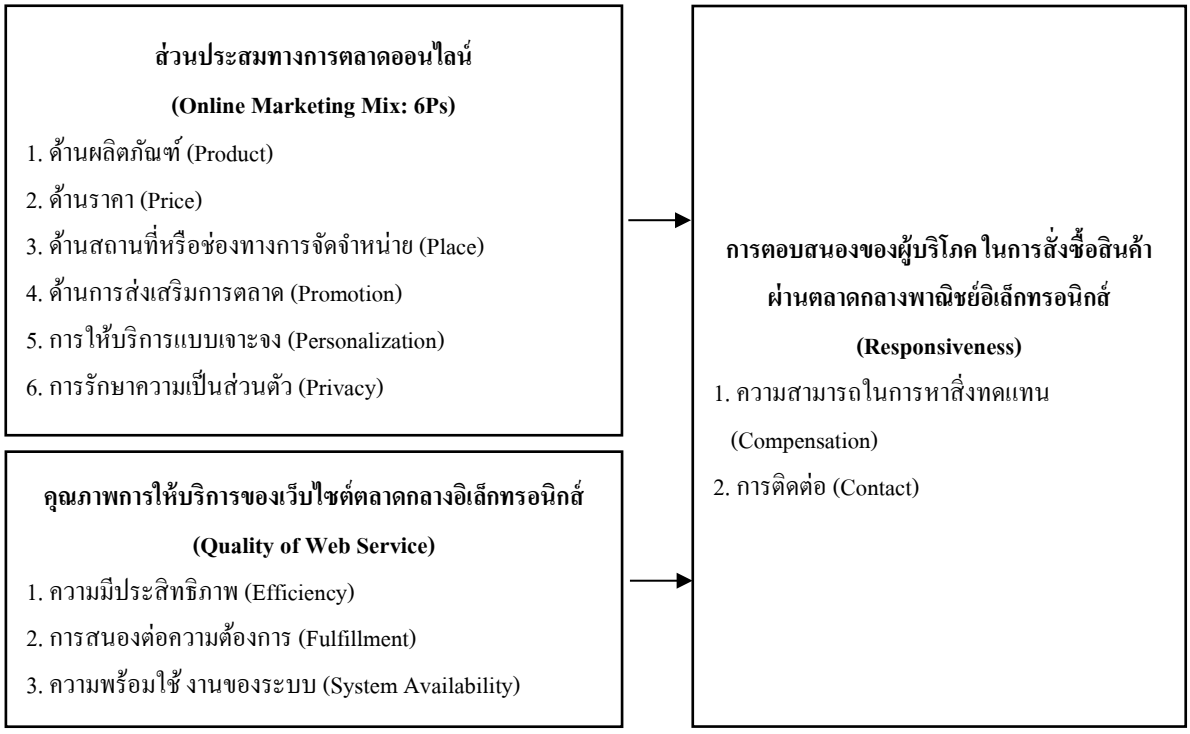
2. เพื่อศึกษารูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2. คุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 การตอบสนองของผู้บริโภค (Responsiveness)

แนวคิดเกี่ยวกับการตอบสนองต่อการใช้บริการของผู้บริโภค (Responsiveness) หมายถึง การตอบสนองจะเกิดการตระหนักรับรู้ในเนื้อหา ข้อความโฆษณาที่ได้รับ ทำให้รู้ถึงการมีอยู่ของสินค้า บริการและตราสินค้า โดยผู้บริโภคจะเริ่มสร้าง ความเชื่อและความเข้าใจบนพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับมา เพื่อพัฒนาสู่ระดับขั้นอื่นต่อไป ในการให้บริการจำเป็นที่ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถหลาย ๆ ด้านด้วยการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของกระบวนการตอบสนอง มี 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1. ความสามารถในการหาสิ่งทดแทน (Compensation) และ 2. การติดต่อ (Contact) ตรงกับงานวิจัยของ Deelers, S. & Rattanapongpun, S. (2018) กล่าวว่า การตอบสนองของผู้บริโภค ผู้บริโภคเกิดจากการตระหนักรู้หรือรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก และการตัดสินใจซื้อ ซึ่งกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นเป็น ผลมาจากปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ การดำรงชีวิต ค่านิยม และปัจจัยภายในด้านจิตวิทยา เช่น การจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อ ทัศนคติบุคลิกภาพ

5.2 ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ (Online Marketing Mix: 6Ps)

ส่วนประสมทางการตลาด ตามแนวคิดทฤษฎีทางการตลาดของ Kotler and Keller (2012) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด หรือ Marketing Mix หมายถึง เครื่องมือทางการตลาด ที่นำมาใช้ร่วมกัน และใช้อย่างสอดคล้องเพื่อบรรลุเป้าหมายทางการตลาด เพื่อเพิ่มมูลค่าให้สินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก (4P) คือ 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2. ด้านราคา (Price) 3. ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อมามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญกับการทำตลาดออนไลน์มากขึ้น มีการเพิ่มเติมตัวแปร อีก 2 ตัว เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความเป็นจริง ในการดำเนินธุรกิจร้านค้าออนไลน์ โดย Montgomery & Smith (2009) กล่าวว่าปัจจุบันเครื่องมือส่วนประสมทางการตลาดจะศึกษาเพียง (4p) อย่างเดียวยังไม่เพียงพอ จำเป็นที่จะต้องศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยได้เพิ่มตัวแปรเพิ่ม คือ 5. การให้บริการแบบเจาะจง (Personalization) และ 6. การรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) ดังนั้นในการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ ประกอบด้วย ตัวแปร 6 ตัว เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมและน่าสนใจมากขึ้นในการทำตลาดออนไลน์

5. 3 คุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (Quality of Web Service)

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวัง ของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งต้องการ องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 1. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) 2. การสนองต่อความต้องการ (Fulfillment) 3. ความพร้อมใช้ งานของระบบ (System Availability) (Lhuangtep, 2014) สอดตล้องกับงานวิจัยของ ขจีนุช สวัสดินาม (2560) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เว็บไซต์ เน้นในเรื่องของคุณภาพตราสินค้าสำหรับตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านปัจจัยด้านเว็บไซต์ ปัจจัยด้านการตลาด คุณค่าตราสินค้า การรู้จักตราสินค้า การรับรู้คุณภาพ การเชื่อมโยง ความภักดี

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

6.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,602,620 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มประชากรทั่วไปที่เคยเลือกซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จำนวน 400 คน ทำการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1976)

7. เครื่องมือวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ใช้การวัดข้อมูลเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ ใช้การวัดข้อมูลเป็นมาตรการประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายด้านการส่งเสริมการตลาด การให้บริการแบบเจาะจง และการรักษาความเป็นส่วนตัว

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้สื่อ ใช้การวัดข้อมูลเป็นมาตรการประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น ความมีประสิทธิภาพ การสนองต่อความต้องการ และความพร้อมใช้งานของระบบ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตอบสนองของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ใช้การวัดข้อมูลเป็นมาตรการประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น ความสามารถในการหาสิ่งทดแทน และการติดต่อ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ใช้การวัดข้อมูลเป็นลักษณะปลายเปิด

8. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีพบว่า สมมติฐานที่ 1 พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชดา เชิดบุญ และคณะ (2557) กล่าวว่า วิธีสร้างการรับรู้ให้กับผู้ซื้อ นิยมใช้วิธีการจัดโปรโมชั่นต่าง ๆ โดยการแจกส่วนลดสินค้า แจกโค้ดจัดส่งฟรี มีการจัดโปรโมชั่นตามเทศกาลต่างๆ แนวคิดของ สุฉิสา ตรงจิตร์, (2559) กล่าวว่า มีการแจ้งนโยบายความเป็นส่วนตัว โดยมีระบบรักษาความเป็นส่วนตัวในการเก็บข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ เช่น อีเมล์ ที่อยู่ หมายเลขบัตรเครดิต/เดบิต เป็นต้น ในส่วนของด้านสถานที่ ผู้ซื้อสามารถเลือกจัดส่งสินค้าได้หลายช่องทาง เป็นการประหยัดเวลาในการเดินทางไปซื้อสินค้าตามร้านค้า ห้างสรรพสินค้าและสามารถเลือกช่องทางในการชำระเงินได้ (Ourgreenfish, 2020) ด้านผลิตภัณฑ์ สินค้ามีหลากหลายชนิด บรรจุภัณฑ์ที่สวยงามให้เลือกซื้อ ด้านราคา มีการจำหน่ายสินค้าที่มีราคาถูกกว่าสินค้าที่ขายผ่านช่องทางอื่น มีค่าใช้จ่ายในการจัดส่งสินค้าที่เหมาะสม และด้านการให้บริการส่วนบุคคล มีการแจ้งเตือนประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านข้อความ SMS กับลูกค้า โดยตรง มีบริการตรวจเช็คสถานะ การสั่งซื้อของแต่ละบุคคลได้ และสมมติฐานที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้บริโภคใน

การสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัตตยา เอี่ยมคง (2565) กล่าวว่า การให้บริการของตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถให้บริการได้อย่างแม่นยำ และการให้บริการได้ตลอดเวลา มีความสะดวกและมีความเสถียรภาพในการสั่งซื้อสินค้า ด้านการทำให้บรรลุผลสำเร็จ สามารถให้บริการต่อการสั่งซื้อได้ตามกระบวนการ ผู้ซื้อดำเนินการเองได้อย่างอิสระ โดยป้อนข้อมูลเข้าไปตามขั้นตอน ด้านประสิทธิภาพทางระบบมีการจัดหมวดหมู่ของสินค้าที่ละเอียด มีเครื่องมือในการค้นหาแบบแยกประเภทที่หลากหลายที่ผู้ซื้อสามารถเข้าใจได้ง่าย

9. อภิปรายผลการวิจัย

1. ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อการตอบสนองของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก (6P) คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการแบบเจาะจง และด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศกร พฤกษ์ไพรผดุง (2559) ที่กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านอินสตาแกรมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือสำคัญในการช่วย สร้างการขายสินค้า เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคให้มากที่สุด ทั้งนี้ ในการขายสินค้าบนตลาดออนไลน์ โดยบริโภคให้ความสำคัญกับด้านช่องทางการจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และจากการทดสอบสมมติฐานได้ค่า Sig ที่ 0.000 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และต่ำที่สุดจากปัจจัยอื่นทั้งหมด จึงสามารถสรุปได้ว่า ประชากรให้ ความสำคัญกับช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ดังกล่าว โดยสาเหตุอาจเนื่องมาจากการใช้งานในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างง่าย สะดวกในการเลือกซื้อ ตลอดจนการจ่ายชำระเงิน และการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง ขณะที่ อรุโณทัย ปัญญา (2562) กล่าวว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนประสมการตลาดออนไลน์ ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว สามารถทำนายการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก)ได้ และจากการทดสอบสมมติฐาน ได้ค่า Sig ที่ 0.035 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า ประชากรให้ความสำคัญ กับการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy) ของการจำหน่ายสินค้าผ่านช่องดังกล่าว โดยผู้บริโภคมุ่งเน้นไปถึง ความปลอดภัยของข้อมูลเป็นลำดับสำคัญ อาจเนื่องมาจากข้อมูลที่ให้ไว้กับผู้ขายหรือผู้ให้บริการเป็นข้อมูล สำคัญ ผู้บริโภคจึงมีความกังวลถึงความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ดังนั้นการกำหนดให้มีการรักษา ความเป็นส่วนตัวจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. คุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลทางตรงต่อการตอบสนองของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยประกอบด้วย ความมีประสิทธิภาพการสนองต่อความต้องการ และความพร้อมใช้งานของระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล (2559) กล่าวว่า การแก้ไขปัญหาทางเทคนิค ของการให้บริการผ่านเว็บไซต์และการให้บริการตามคำสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น การมีทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอกับความต้องการ การจัดส่งได้ทันเวลา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรและบริการได้อย่างถูกต้อง ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ การแก้ปัญหาการตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว เช่น มี การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการและการตอบคำถามแก่ผู้ใช้และตอบคำถามกลับได้ ทันที ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของห้องสมุดได้อย่าง รวดเร็ว ปราศจากอุปสรรค และได้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ รวมถึงมีการปรับปรุง ข้อมูลอยู่เสมอ และมีช่องทางการจัดส่งและการใช้บริการ ได้อย่าง

สะดวก เช่น สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ สามารถยืม และคืนทรัพยากรผ่านทางออนไลน์ได้ สามารถจ่ายค่าปรับผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น

3. การตอบสนองต่อของผู้บริโภค ในการสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยประกอบด้วย ความสามารถในการหาสิ่งทดแทน และการติดต่อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Deelers, S. & Rattanapongpun, S. (2018) กล่าวว่า ในการซื้อสินค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ซื้อส่วนใหญ่มีการเปรียบเทียบตัวสินค้า ราคา หรือส่วนลดจากหลาย ๆ เว็บไซต์ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจซื้อ ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นตัวกลางในการจับจ่ายใช้สอย โดยที่ไม่ต้องเสียเวลาไปหาซื้อตามห้างสรรพสินค้า เป็นการลดเวลา และสามารถหาสิ่งของต่าง ๆ ได้ง่าย อย่างสะดวก สบาย ด้านการติดต่อ เป็นสิ่งที่สำคัญมาก ในฐานะที่เป็นผู้ซื้อ การซื้อแต่ละครั้งเกิดมาจากการรีวิว บรรยายสรรพคุณของสินค้าต่าง ๆ ที่สามารถหาอ่านได้ ใต้คอมเม้นท์ หรือการการันตีในการจัดส่ง คุณภาพของสินค้า

10. ข้อเสนอแนะ

9.1 งานวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยจะมีการศึกษาความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และทัศนคติของผู้บริโภค ที่มีต่อการสั่งซื้อสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมในทุกประเด็นมากขึ้น และนำมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพในการนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อชนิดอื่นๆ ต่อไป

9.2 งานวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างสื่อดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ หรือศึกษาสื่อชนิดอื่น ๆ เพิ่มเติม

9.3 งานวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีการขยายการศึกษาให้ครอบคลุมมากขึ้น เพราะลักษณะของการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกัน อาจทำให้มีพฤติกรรมในด้านการตอบสนองต่อการใช้สื่อดิจิทัลในการเข้าถึงข้อมูลทางการตลาดในรูปแบบที่แตกต่างกันได้

11. เอกสารอ้างอิง

ขจีนุช สวัสดินาม. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พงศกร พฤกษ์ไพรผดุง. (2559). *ส่วนประสมทางการตลาด ความไว้วางใจ และการสื่อสารแบบปากต่อปาก บนอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านอินสตาแกรมของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณัตตยา เอี่ยมคง. (2565). ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าวิสาหกิจชุมชน ผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. *วารสารเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มทร.พระนคร, 7*(1) มกราคม – มิถุนายน 2565.

สุณิสา ตรงจิตร์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลาง พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-marketplace).* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรัชดา เชิดบุญเมือง จิรวุฒิ หลอมประโคน และวิสุทธ์ กล้าหาญ. (2557). ปัจจัยการตลาดและพฤติกรรม การซื้อสินค้าผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารปัญญา ภิวัฒน์, 5*(พิเศษ), 76-91.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไทยปี 2564.* ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2565, จาก: https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/ publications/ Value-of-e-Commerce-Survey-in-Thailand-2019-Slides.aspx.

เสรี วงษ์มณฑา. (2554). *กลยุทธ์การตลาด วางแผนการตลาด.* กรุงเทพมหานคร: ดวงกมลสมัย.

เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล. (2559). *ส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดนนทบุรี.* รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

อรุโณทัย ปัญญา. (2562). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านสังคมออนไลน์ (เฟซบุ๊ก) ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่.* การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Adilak Pumim, (2022).Development of Causal Model of Online Marketing Mix, Service Quality Influencing Purchase Decision of Consumer for e-Marketplace. *Journal of Logistics and Supply Chain College, 8*(1) January - June 2022.

Deelers, S. & Rattanapongpun, S. (2018). The factors that influence consumer with purchasing decisions process of e-commerce market niches. *Veridian E- Journnal, Silpakorn University, 11*(1), 2404-2424.

Kotler, P., and Keller, K. L. (2012). *Marketing management.* (14th). New Jersey: Pearson Education.

Lhuangtep, P. & Pasunon, P. (2014). Factors affecting goods and services purchasing decision through e-commerce of Silpakorn University Petchaburi Campus students. *Veridian E-Journnal, Silpakorn University, 7*(2), 621-637.

Taro Yamane. (1976). *Statistic: An Introductory Analysis.* New York: Harper & Row.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงาน บริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

FACTORS AFFECTING CORPORATE LOYALTY OF EMPLOYEES OF SINO-THAI ENGINEERING AND CONSTRUCTION PUBLIC COMPANY LIMITED

นายประสพพร ประเสริฐสังข์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
E-mail: prasopporn.p@ku.th
วรัญพงศ์ บุญศิริธรรมชัย
ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
E-mail: waranpong.b@ku.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) 2) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) 3) ศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) และ4) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานของบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26 - 35 ปี มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 40,000 บาทต่อเดือน มีอายุงาน 3 - 5 ปี และทำงานที่หน่วยงานต่างจังหวัด พนักงานส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และระดับความจงรักภักดีต่อบริษัทอยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอื่น ๆ การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ นโยบายขององค์การ และความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ความจงรักภักดีต่อองค์การ บริษัท ซิโน-ไทย เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

ABSTRACT

The objectives of this study were: 1) study general information of employees of Sino-Thai Engineering and Construction Public Company Limited, 2) to study the quality of working life of Sino-Thai employees. Engineering and Construction Public Company Limited, 3) To study the level of loyalty to the company of employees of Sino-Thai Engineering and Construction Public Company Limited, and 4) Study the influence of quality of life at work and loyalty to the company of employees of Sino-Thai Engineering and Construction Public Company Limited. The sample in this study is 400 employees of Sino-Thai Engineering and Construction Public Company Limited. The online questionnaires were used in this study as a data collection tool. The data were analyzed by using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation analysis, and multiple regression analysis. The statistical significance level was set at the 0.05 level.

The results of this study that most of the employees are male, aged 26-35 years, other officer positions with bachelor's degree. or equivalent average income 20,001 – 40,000 baht per month, 3 - 5 years of employment and working at provincial agencies. Most of the employees rated their quality of work life as a moderate level. and the level of loyalty to the company is at a high level, and quality of life at work, including salary/compensation/other benefits, teamwork and cooperation, organizational policies, and work stability Influence on the loyalty of the employees of Sino-Thai Engineering and Construction Public Company Limited

KEYWORDS: Motivational Factors, Supporting Factors, Loyalty to the Organization Sino-Thai Engineering and Construction Public Company Limited. The statistical significance level was set at the 0.05 level.

1. บทนำ

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมก่อสร้างทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งถือเป็นความท้าทายที่สำคัญต่อผู้ประกอบการที่จะผ่านวิกฤตินี้ไปให้ได้โดยหลายโครงการได้ถูกยกเลิก มูลค่าก่อสร้างรวมกันทั้งภาครัฐและเอกชนลดลง ส่งผลกระทบต่อประเทศโดยรวมทั้ง ทางด้านเศรษฐกิจและสังคม บริษัทรับเหมาก่อสร้างหลายบริษัทไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ เนื่องจากทนต่อสภาพที่ไม่มีงานและไม่มีเงินไม่ไหว จึงต้องเลิกกิจการ บริษัทที่ยังดำเนินธุรกิจต่อก็ต้องปรับลดจำนวนพนักงานลง

การที่องค์การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้งานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพดีตามไปด้วย อย่างไรก็ตามความรู้และความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวก็ไม่อาจทำให้ประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรขององค์การนั้นปราศจากความตั้งใจและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การที่บุคคลจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถดังกล่าว จนเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีได้นั้น สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งขึ้นอยู่กับความสุขและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานในองค์การนั้น ปัจจุบันการจูงใจคนในการทำงานกับองค์การ ได้คำนึงเฉพาะความรู้ ความสามารถของบุคคลเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ไม่ได้ยึดเอาความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ เป็นสำคัญ แม้ว่าคนจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความจริงใจหรือความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นแล้ว ผลงานก็คงไม่อาจสำเร็จอย่างมีคุณภาพได้ การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี นอกจากมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญด้านอื่นๆ เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่

ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุน้อยลง ขณะที่ประสิทธิผลขององค์การในแง่ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน ตลอดจนคุณภาพและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น

บริษัท ซิโน – ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้างโครงการขนาดใหญ่ โดยมุ่งเน้นผลงานก่อสร้างที่มีคุณภาพสูง มีเป้าหมายสูงสุด คือ มาตรฐานของผลงานก่อสร้างที่มีคุณภาพ ตรงเวลา ราคายุติธรรมโดยคำนึงถึง ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมและสุขอนามัย ได้ตระหนักถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์การในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการสนองนโยบายบริษัท ฯ จึงได้ดำเนินการกระตุ้นและสร้างความตระหนักแก่พนักงานทุกระดับขององค์การให้เห็นถึงความสำคัญ และความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาในด้านบุคลากร ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำการสร้างบรรยากาศที่ก่อให้เกิดความตื่นตัว และเต็มใจที่จะพัฒนาองค์การ เพื่อให้องค์การมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนกรกฎาคม 2565 มีจำนวนพนักงานเข้างาน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 43.28 และลาออก จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดจึงถือเป็นนโยบายที่สำคัญของบริษัทเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ บริษัทจึงมีนโยบายสนับสนุนให้มีการพัฒนาทั้งในส่วนของความต้องการขององค์การ และการพัฒนาส่วนบุคคลของพนักงานเอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนด้วยการเรียนรู้โดยตนเองอย่างต่อเนื่อง วัฒนธรรมในการเรียนรู้ของพนักงานนี้จะส่งผลให้การพัฒนาเป็นองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี จึงต้องเริ่มจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับที่คาดหวัง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเพิ่มระดับความตระหนักรู้ของพนักงาน ชักจูงให้เห็นเป้าหมายของทีมอยู่เหนือความสนใจส่วนตน และยกระดับผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ลำดับขั้นของความต้องการที่สูงขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดความไว้เนื้อเชื่อใจต่อผู้บังคับบัญชา และมีความสุขกับงานที่ปฏิบัติ นำไปสู่ความพึงพอใจในงานจนและกลายเป็นความจงรักภักดีต่อบริษัท ซึ่งเป็นคุณค่าที่องค์การคาดหวังจากพนักงาน (บริษัท ซิโน – ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน), 2565)

2. วัตถุประสงค์

1. ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

2. ศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

3. การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดสมมติฐาน กำหนดตัวแปร กรอบแนวคิด และแนวทางในการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

เกี่ยวกับ "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)" โดยพิจารณาแนวทางการศึกษาตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Bernardin and Russell (1999) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ทำงาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน ความเสมอภาคและรางวัลที่ได้รับ เป็นต้น หากพนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีจะทำให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์การ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี

Mccarthy (1998) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การเป็นความเชื่อมโยงด้านความผูกพันระหว่างบริษัทและพนักงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อองค์การ และนำมาซึ่งความจงรักภักดี

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมก่อสร้าง

สันติ ชินานุวัติวงศ์ (2564) แบ่งประเภทของงานก่อสร้างตามแหล่งที่มาของงานก่อสร้างเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) งานก่อสร้างในส่วนของภาคเอกชน 2) งานก่อสร้างในส่วนของรัฐวิสาหกิจ และ 3) งานก่อสร้างในส่วนของภาคราชการ

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)

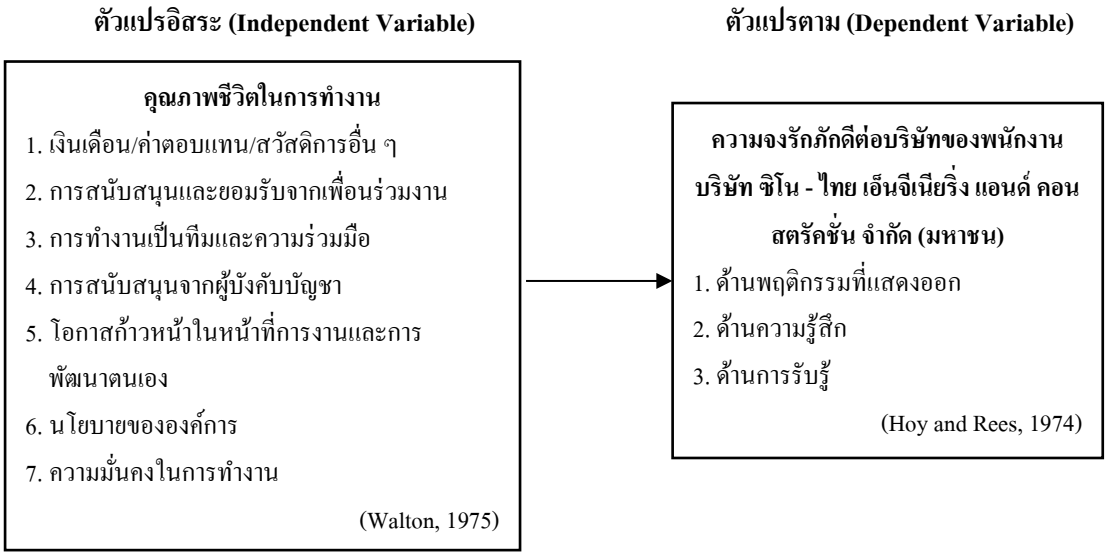
เมื่อปี พ.ศ. 2505 "ซิโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น" เปิดปฐมฤกษ์ก่อตั้งห้างหุ้นส่วนจำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 500,000 บาท โดยผู้ก่อตั้ง คือ คุณชวรัตน์ ชาญวีรกูล จัดตั้งเพื่อดำเนินธุรกิจแปรสภาพโครงสร้างเหล็กที่ใช้เทคนิคการเชื่อมและดัด แปลงขั้นพื้นฐาน ในปีพ.ศ. 2510 ห้างหุ้นส่วนแห่งนี้ได้เติบโตจนเข้าสู่รูปแบบบริษัท และได้ขยายธุรกิจสู่งานก่อสร้างโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนงานก่อสร้างสาธารณูปโภค ตัวแทนจำหน่ายเครื่องจักรที่ใช้ในงานก่อสร้าง งานซ่อมบำรุงในโรงงานอุตสาหกรรม และงานอื่นๆ อีกมากมายที่บ่มเพาะประสบการณ์ แห่งความชำนาญ ทำให้STECON มีผลงานในงานก่อสร้างมากขึ้นได้รับการยอมรับจากเจ้าของงานและผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนนักลงทุนต่างๆ ทำให้เกิดการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จนก้าวเข้าสู่การแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน และเป็นบริษัทรับเหมาก่อสร้างรายแรกที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง ประเทศไทยในปี 2536 ด้วยทุนจดทะเบียน 300 ล้านบาท (บริษัทซิโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน), 2565)

5. ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐานิฎา เจริญเลิศวิวัฒน์ (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการและคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การ : กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

6. กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า Walton (1975) ได้พูดถึงคุณลักษณะความเป็นบุคคล จนถึงสภาพแวดล้อมของตัวบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล และตัวแปรตาม Hoy and Rees (1974) ได้พูดถึงมิติของความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์การ สามารถนำมาใช้ในกรอบแนวคิดในการศึกษาเป็นดังภาพ ดังนี้



7. สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอื่นๆ มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอื่นๆ มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึก

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอื่นๆ มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการรับรู้

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการสนับสนุนและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการสนับสนุนและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึก

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการสนับสนุนและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการรับรู้

สมมติฐานที่ 7 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

สมมติฐานที่ 8 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึก

สมมติฐานที่ 9 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการรับรู้

สมมติฐานที่ 10 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

สมมติฐานที่ 11 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึก

สมมติฐานที่ 12 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการรับรู้

สมมติฐานที่ 13 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการพัฒนาตนเอง มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

สมมติฐานที่ 14 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการพัฒนาตนเอง มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึก

สมมติฐานที่ 15 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการพัฒนาตนเอง มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการรับรู้

สมมติฐานที่ 16 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์การ มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

สมมติฐานที่ 17 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์การ มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึก

สมมติฐานที่ 18 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์การ มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการรับรู้

สมมติฐานที่ 19 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

สมมติฐานที่ 20 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึก

สมมติฐานที่ 21 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการรับรู้

4. วิธีการศึกษา

ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) ข้อมูลแผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ณ 16 กรกฎาคม 2565 จำนวน 12,271 ราย ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดบริษัทที่ใช้ในการศึกษามีการกำหนดระดับความน่าเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นจากการกำหนดกรอบการวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสาร และบทความต่าง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ให้เลือกคำตอบเดียว และเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน และสถานที่ทำงาน โดยให้เลือกตอบโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวพนักงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอื่นๆ การสนับสนุนและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการพัฒนาตนเอง นโยบายขององค์การ และความมั่นคงในการทำงาน ด้วยการประยุกต์แนวคิดและทฤษฎีของ Walton (1975) มีข้อคำถามจำนวน 32 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานของบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ด้วยการประยุกต์แนวคิดและทฤษฎีของ Hoy and Rees (1974) มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังเพิ่มเติมของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพรรณา เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท บริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัทบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกับกลุ่ม

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีอายุ 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 33.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 40,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 44.50 มีอายุงาน 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 และพนักงานส่วนใหญ่ทำงานที่หน่วยงานต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 62.50

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน

พนักงานส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ การสนับสนุนและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และอยู่ในระดับปานกลาง คือ นโยบายขององค์การ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการพัฒนาตนเอง และเงินเดือน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอื่นๆ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อบริษัทพนักงาน

พนักงานส่วนใหญ่ให้ระดับความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ด้วยสหสัมพันธ์

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ด้านความรู้สึก	ด้านการรับรู้	โดยรวม
1. เงินเดือน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอื่นๆ	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*
2. การสนับสนุนและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*
3. การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*
4. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*
5. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการพัฒนาตนเอง	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*
6. นโยบายขององค์การ	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*
7. ความมั่นคงในการทำงาน	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*	✓ 0.000*

หมายเหตุ: * หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

✓ หมายถึง มีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ด้วยสหสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอื่น ๆ การสนับสนุนและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการพัฒนาตนเอง นโยบายขององค์การ และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ในระดับปานกลางถึงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์สมการถอถอยพหุคูณ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ด้านความรู้สึก	ด้านการรับรู้	โดยรวม
1. เงินเดือน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอื่นๆ	0.050*	0.021*	0.003*	0.004*
2. การสนับสนุนและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	0.319	0.207	0.112	0.652
3. การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ	0.000*	0.000*	0.467	0.000*
4. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.713	0.320	0.000*	0.140
5. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการพัฒนาตนเอง	0.764	0.732	0.003*	0.285
6. นโยบายขององค์การ	0.001*	0.074	0.002*	0.001*
7. ความมั่นคงในการทำงาน	0.015*	0.000*	0.000*	0.000*

หมายเหตุ: * หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอื่นๆ การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ นโยบายขององค์การ และความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวม ส่วนตัวแปรการสนับสนุนและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการพัฒนาตนเอง ไม่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยรวม

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอื่นๆ การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ นโยบายขององค์การ และความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ส่วนตัวแปรการสนับสนุนและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการพัฒนาตนเอง ไม่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอื่นๆ การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ และความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึก ส่วนตัวแปรการสนับสนุนและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการพัฒนาตนเอง และนโยบาย

ขององค์การ ไม่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึก

6. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อทำให้ทราบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ทราบระดับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ทราบอิทธิพลคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) และเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงนโยบายของผู้บริหารในการกำหนดสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ลดปัญหาการลาออกจากงาน รวมถึงมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการบุคลากรให้ตรงความสามารถและสภาพการใช้ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ซึ่งผู้ศึกษาจึงนำมาเป็นข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านเงินเดือน/ค่าตอบแทน/สวัสดิการอื่นๆ มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) และระดับความคิดเห็นให้ปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารควรตรวจสอบและปรับปรุงเงินเดือน/ค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ หน้าที่ความรับผิดชอบ และประสบการณ์ในการทำงาน จัดสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินกู้ยืมฉุกเฉิน เป็นต้น ให้มีความเหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจ รวมถึงสวัสดิการเพิ่มเติมต่างๆ ที่ได้รับ เช่น ที่พัก รถรับส่ง ยานพาหนะ เป็นต้นให้มีเพียงพอและเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และสอดคล้องกับบริษัทคู่แข่งในธุรกิจ

2. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) และระดับความคิดเห็นให้มาก ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรเคารพในสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น คอยช่วยเหลือ และสนับสนุนการทำงานเพื่อให้เกิดเป็นทีมงานร่วมกัน ควรให้ร่วมมือในการแก้ไขปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างรวดเร็ว และร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในบริษัท เพื่อให้งานสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยอย่างดี นอกจากนี้ควรพยายามสร้างคุณค่าให้กับงานและทีมงาน

3. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านนโยบายขององค์การ มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) และระดับความคิดเห็นให้ปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารควรกำหนดโยบายและการบริหารงานเพื่อนำพาบริษัทไปสู่ความสำเร็จ รวมถึงการกำหนดกฎหรือระเบียบต่างๆ ในการทำงานควรมีความเหมาะสมและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่

4. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) และระดับความคิดเห็นให้ปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานมีความรู้สึกความมั่นคงในการทำงาน ไม่อยากย้ายหรือลาออกจากบริษัท มีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานในแต่ละด้านของบริษัท และพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ เพื่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน

7. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาต่อไป

1. ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) เพิ่มเติม เพราะอาจมีตัวแปรอื่นๆ เช่น วัฒนธรรมของบริษัท พฤติกรรมส่วนบุคคล ความผูกพันในการทำงาน ความพึงพอใจ เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอย่างเร็ว อาจจะมีช่องทางการทำงานแบบใหม่ๆ ให้เลือกในการทำงานมากขึ้น

2. การเก็บข้อมูลควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เพิ่มเติมจากการใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ควรมีการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลใกล้เคียง ถึงข้อมูลสถานการณ์ และความคิดเห็น เพื่อที่จะได้ข้อมูลในหลายด้านใช้ประกอบในการศึกษา

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาของพนักงานของบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ทำให้อาจมีความคลาดเคลื่อนจากปัจจัยบางอย่างที่แตกต่างกัน จึงควรที่จะทำการศึกษาแยกวิเคราะห์ตามรายบริษัท

4. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) กับบริษัทอื่นๆ เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อบริษัทของพนักงานที่แตกต่างกัน

5. ควรศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานของบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพเห็นด้วยมากขึ้น และเพื่อประโยชน์ของบริษัทในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีคุณค่า อีกทั้งยังสามารถรักษาคนดีมีฝีมือไว้กับบริษัทด้วย

6. ควรศึกษาในมิติของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซิโน - ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

8. เอกสารอ้างอิง

กัญญารัตน์ กาญจนวิสุทธิ์. (2565). *อุตสาหกรรมก่อสร้างไทยจะไปต่อแบบไหนในปี 2565* (ออนไลน์). https://www.efinancethai.com/LastestNews/LatestNewsMain.aspx?ref=A&id=SG5LL29Kak5Id1E9&security=SCB., 12 มนาคม 2565.

วิชชุลดา มังสั้น. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่). *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 6*(2) (พฤษภาคม-สิงหาคม 2563), 151-164.

วัชรพงศ์ ดีวงษ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความอยู่รอดและความสามารถทางการแข่งขัน ของผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างจัดตั้งใหม่: กรณีศึกษา ผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้าง ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี. *วารสารสถาปัตยกรรม การออกแบบและการก่อสร้าง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2*(1), มกราคม-เมษายน, 71-82.

กิ่งกาญจน์ เข่งเฮง. (2561). *ความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทผลิตอาหารเสริมสำหรับสัตว์แห่งหนึ่ง.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *สถิติสำหรับงานวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: หจก.สามลดา.

เดชพงศ์ โพธิสุวรรณ. (2560). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้วยแนวคิดแบบลีน กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4

THE INCREASING EFFICIENCY OF WELFARE PAYMENTS FOR MEDICAL EXPENSES OPTIMIZATION WITH THE LEAN THINKING IN THE CASE STUDY OF CHIANG RAI PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 4

อารีวรรณ พ่วงภิญโญ
นักศึกษามหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
E-mail: Areewun_parn@hotmail.com
อาจารย์ที่ปรึกษา
ดร.ศิริพรรณ จินะบุญเรือง

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้วยแนวคิดแบบลีน กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 ประชากรในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ จำนวน 8 คน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยนำแนวคิดแบบลีนไปใช้ในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เป็นระยะเวลา 1 เดือน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตั้งแต่เริ่มวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรค จัดทำแผนผังกระบวนการไหล รวมทั้งวิเคราะห์หาความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาและอุปสรรคเกิดจากการกระบวนการอนุมัติหลายขั้นตอน บางกระบวนการไม่สามารถกำหนดเวลาได้ และขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน 2) การนำแนวคิดแบบลีนไปใช้ในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สามารถลดความสูญเปล่าในกระบวนการลงจากเดิม 31 กิจกรรม เหลือเพียง 11 กิจกรรม โดยปรับลดกระบวนการตรวจสอบ ซึ่งทำให้ลดระยะเวลาในการทำงานเหลือเพียง 1,063 นาที คิดเป็นร้อยละ 34.87 และค่าใช้จ่ายลดลง 28,404.48 บาทต่อปี

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, ค่ารักษาพยาบาล, แนวคิดแบบลีน

ABSTRACT

The purpose of this research is to study and increase the efficiency of the process of welfare payments for medical expenses disbursement's problem and obstacle by using the Lean thinking. The study case of Chiang Rai Primary Educational Service Area Office 4, the experimental group is a group of 8 financial officers of CR. PESA. Office 4. This is qualitative research by using the Lean thinking for disbursement of welfare payments for medical expenses in period of a month. Collecting data by using the method of Focus Group since has started to analyze causes of the problem. Making flow process chart and analyze happened wastefulness; to adjust the new process of welfare payments for medical expenses disbursement by using the application of Lean thinking. The result found out 1) Problem and obstacle from various approval processes; some isn't possible to determine time and is complicated 2) The application of the Lean thinking can deduct the wastefulness from previous 31 to 11 events; by decreasing the verification process which is able to shorten the working period to 1,063 minutes; calculated 34.87% and the expense decreases 28,404,48 Baht per year.

Keywords: Efficiency, Medical Expenses, The Lean Thinking

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

รัฐบาลให้ความสำคัญกับเกี่ยวกับสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเป็นอย่างมากมีการจัดสรรงบประมาณงบประมาณรายจ่ายประจำปีสำหรับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานของรัฐ เพิ่มขึ้นทุกปี เปรียบเทียบปี พ.ศ. 2560 กับปีพ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้น 3,000,000 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2561 เปรียบเทียบกับปี 2562 เพิ่มขึ้น 7,000 ล้านบาท แสดงว่า มีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นส่วนราชการที่ปฏิบัติหน้าที่หน่วยเบิกจ่ายต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ในการบริหารจัดการระบบเบิกจ่ายให้มีประสิทธิภาพสามารถปฏิบัติงานการเบิกจ่ายได้ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อการบริหารเงินงบประมาณให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ เป็นไปโดยความประหยัด ถูกต้องโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ (สำนักงบประมาณของรัฐสภา, 2561 : 10 - 11)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 ตั้งอยู่ที่ 17 หมู่ 20 ต.เวียง อ.เทิง จ.เชียงราย เป็นหน่วยงานทางการศึกษาส่วนภูมิภาค ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ประสาน ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่โรงเรียนในเขตพื้นที่บริการ จำนวน 5 อำเภอ คือ อำเภอเทิง อำเภอขุนตาล อำเภอพญาเม็งราย อำเภอเชียงของ และอำเภอเวียงแก่น มีข้าราชการ จำนวน 1,390 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 46 คน และข้าราชการบำนาญ จำนวน 710 คน รวม 2,146 คน มีกลุ่มงานในสังกัด จำนวน 10 กลุ่ม (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4, 2562) แต่ละกลุ่มมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันไปตามภาระงาน เช่นเดียวกับ กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ เป็นกลุ่มงานส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิผล มีหน้าที่รับผิดชอบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณให้แก่ข้าราชการ บุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบำนาญ และสถานศึกษา รวมถึงการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของข้าราชการผู้มีสิทธิขอเบิกจ่ายในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 ซึ่งมีจำนวนผู้มีสิทธิค่อนข้างมาก ได้ทำการรวบรวม

สภาพปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน พบว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากเอกสารประกอบการเบิกจ่ายไม่ครบถ้วน เช่น ขาดสำเนาทะเบียนบ้าน ขาดหนังสือรับรองการใช้ยานอกบัญชีหลัก ใบเสร็จที่นำมาเบิกจ่ายขาดความสมบูรณ์ เช่น ไม่ระบุโรคในการรักษา ไม่ระบุรหัสผู้ป่วยหรือ HN. ใบเสร็จที่ส่งเบิกเกินระยะในการใช้สิทธิฯ ผู้มีสิทธิเขียนแบบฟอร์มที่เบิกจ่ายผิด ขาดลายมือชื่อผู้เบิกจ่าย เป็นต้น จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้ปฏิบัติงานมิได้นิ่งนอนใจ พยายามแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง แต่กระนั้นก็ตามยังพบปัญหาสำคัญอีกประการที่เห็นควรต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ ปัญหาความล่าช้าของกระบวนการดำเนินการเบิกจ่ายฯ ด้วยวิธีการปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการนั้นมีหลายขั้นตอน บางขั้นตอนมีความซ้ำซ้อนและใช้ระยะเวลานานในการรอคอย ซึ่งปัญหาเหล่านี้เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการยื่นเอกสารขอเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลไปจนถึงขั้นตอนการอนุมัติสั่งจ่ายเงิน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 จึงมีความต้องการหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยหาแนวทางขจัดและลดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงานให้มีความเชื่อมโยงกับฝ่ายงานสนับสนุน เพื่อให้เกิดกระบวนการไหลของงาน อีกทั้งยังเป็นการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพผลมากขึ้น ลดระยะเวลาในการรอคอย ลดต้นทุนในการทำงาน ลดการสิ้นเปลืองเวลา

จากการศึกษาค้นคว้าหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Lean Government มีข้อดีคือ ควบคุมดูแลการทำงานขององค์กรได้มากขึ้น ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด ลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานของบุคคลในองค์กร สามารถกำหนดวงจรงานได้อย่างเป็นระบบและควบคุมระยะเวลาได้ และที่สำคัญที่สุดสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการมากที่สุด ระบบลีนเป็นการทำงานในสิ่งที่เป็นเนื้องานจริงๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเสีย เพื่อให้เกิดเนื้องานเท่าเดิมในเวลาที่สั้นลง หรือเกิดเนื้องานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการได้เนื้องานมากขึ้นในเวลาที่สั้นลง นอกจากนี้ การนำแนวความคิดแบบลีนมาปรับปรุงกระบวนการทำงานสามารถลดเวลาในการปฏิบัติงานได้ ส่งผลให้ภาพรวมของเวลาการทำงานเพิ่มขึ้น สามารถนำเวลานี้ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานอื่นๆ ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้มากขึ้น การลดกระบวนการขั้นตอนการทำงาน การนำแนวคิดแบบลีนมาประยุกต์ใช้เพื่อลดความสูญเปล่าและให้เกิดการไหลของงาน จะสามารถประยุกต์และพัฒนาการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เกิดความคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด รวดเร็วทันเวลาและมี คุณภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงเลือกนำหลักการแนวคิดแบบลีนมาปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ สำหรับนำไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการในการทำงานได้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้วยแนวคิดแบบลีน กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4

2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้วยแนวคิดแบบลีนกรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระบบลีน (Lean) คือ การปรับการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผ่านการลดกระบวนการทำงานที่ไม่สร้างมูลค่า พร้อมความสามารถในการปรับตัวเพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

หลักการแนวคิด Lean ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 ให้นิยามของ Value ในมุมมองของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาทุกขั้นตอนการทำงานใน value stream

ขั้นตอนที่ 3 ใส่ Value เข้าไปในขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้มีลำดับการไหลของงานอย่างราบรื่น

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ดึงเอา Value ไปใช้

ขั้นตอนที่ 5 ให้แน่ใจว่าเข้าใกล้ความสมบูรณ์แบบโดยการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (COI)

แนวคิดแบบลีน (Lean Thinking) การขจัดความสูญเปล่า (Wastes) ทั้ง 8 ประการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการบริหารราชการยุคใหม่ตามหลักการของ เจฟฟรีย์ ไลเคอร์ (Jeffrey Liker) ได้นำเสนอไว้ในหนังสือวิถีแห่งโตโยต้า (The Toyota way) ได้แก่

1. Defect Rework เป็นการสูญเสียจากการทำงานซ้ำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง
2. Overproduction เป็นการสูญเสียจากการผลิตหรือให้บริการมากเกินความจำเป็น
3. Waiting เป็นการสูญเสียในการรอคอย หรือรองาน
4. Not using staff talent เป็นการสูญเสียเนื่องจากไม่ใช้ศักยภาพของบุคลากร (ภูมิรู้ที่สูญเปล่า)
5. Transportation เป็นการสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่งด้วยความไม่จำเป็น
6. Inventory เป็นความสูญเสียเนื่องจากการเก็บงานไว้ทำ
7. Motion เป็นความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน
8. Excess Processing เป็นความสูญเสียเนื่องจากมีขั้นตอนการดำเนินที่มากเกินจำเป็น

การลดความสูญเปล่าด้วยหลักการระบบ E.C.R.S. (Elimination, Combine, Rearrange, Simplify)

ประเสริฐ อัครประถมพงศ์ (2552) ได้กล่าวถึงการลดความสูญเปล่าด้วยหลักการระบบ E.C.R.S. ไว้ว่า

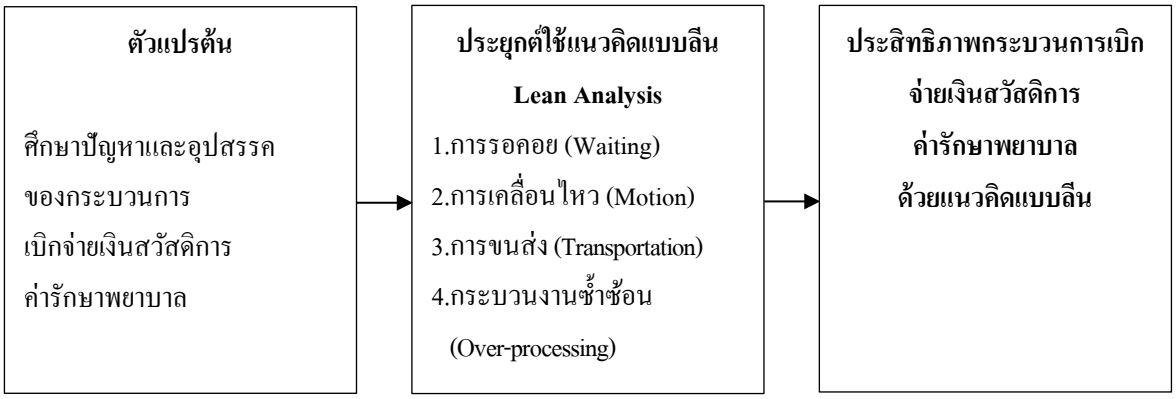
1. การกำจัด (Eliminate) หมายถึง การพิจารณาการทำงานปัจจุบันและทำการกำจัดความสูญเปล่าทั้ง 7 ที่พบในการผลิตออกไป คือการผลิตมากเกินไป การรอคอย การเคลื่อนที่/เคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็นการทำงานที่ไม่เกิดประโยชน์การเก็บสินค้าที่มากเกินไป การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น และของเสีย

2. การรวมกัน (Combine) สามารถลดการทำงานที่ ไม่จำเป็นลงได้โดยการพิจารณาว่าสามารถรวมขั้นตอน การทำงานให้ลดลงได้หรือไม่ เช่น จากเดิมเคยทำ 5 ขั้นตอนก็รวมบางขั้นตอนเข้าด้วยกัน ทำให้ขั้นตอนที่ต้องทำลดลงจากเดิม การผลิตก็จะสามารถทำได้เร็วขึ้นและลดการเคลื่อนที่ระหว่างขั้นตอนลงอีกด้วย เพราะถ้ามีการรวมขั้นตอนกัน การเคลื่อนที่ระหว่างขั้นตอนก็ลดลง

3. การจัดใหม่ (Rearrange) คือ การจัดขั้นตอนการ ผลิตใหม่เพื่อให้ลดการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็นหรือการรอคอย

4. การทำให้ง่าย (Simplify) หมายถึง การปรับปรุงการทำงานให้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยอาจจะออกแบบ อุปกรณ์จับยึด (jig/fixture) เข้าช่วยในการทำงานเพื่อให้การทำงานสะดวกและแม่นยำมากขึ้นซึ่งสามารถลดของเสียลงได้จึงเป็นการลดการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็นและลด การทำงานที่ไม่จำเป็น

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 จำนวน 8 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ จำนวน 1 คน นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 2 คน เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน และลูกจ้างชั่วคราวในกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ จำนวน 4 คน ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานการเบิกจ่ายสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลโดยตรง

4.3 เครื่องมือวิจัย

แบบสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ (Focus Group) การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research)

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สำรวจข้อมูลและศึกษากระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 ในปัจจุบัน เพื่อขจัดงานที่ไม่จำเป็นออก

2. ศึกษาแนวคิดแบบลีน วิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดแนวทางการปฏิบัติในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในกระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 และปฏิบัติตามแผนการดำเนินการวิจัย เป็นระยะเวลา 1 เดือน

3. สังเกตการณ์ปฏิบัติในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในกระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4

4. นำผลการสังเกต และการสะท้อนความคิดเห็นของผู้ร่วมปฏิบัติในการนำแนวคิดแบบลีนมาใช้ในกระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล นำเสนอในการสนทนากลุ่ม ร่วมกันวิเคราะห์ ประเมินผลและประมวลผลการวิจัย กำหนดแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้วยแนวคิดแบบลีน

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์กระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 เพื่อหาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรค เช่น ความล่าช้า เอกสารขอเบิกผิด เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการตรวจสอบสิทธินาน การคำนวณเงินผิด เป็นต้น โดยใช้ผังก้างปลา

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากการร่วมปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 จำนวน 8 คน โดยการนำแนวคิดแบบลีนไปใช้ในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เป็นระยะเวลา 1 เดือน เพื่อนำข้อมูลไปเป็นข้อคำถามในการสนทนากลุ่มหลังการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม และเพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group)กับเจ้าหน้าที่ กลุ่มการเงินและสินทรัพย์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 จำนวน 8 คน เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้วยแนวคิดแบบลีน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา จำแนกข้อมูลโดยใช้ทฤษฎีเป็นตัวจำแนกประเภทของข้อมูลสังเคราะห์เป็นด้านๆ เพื่อหาข้อสรุป และให้ได้แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้วยแนวคิดแบบลีนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 และนำเสนอในรูปการบรรยาย

5. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้วยแนวคิดแบบลีน กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4

ปัญหา และอุปสรรคของกระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล โดยแยกตามหลักการบริหาร 4M สรุปได้ดังนี้ การบริหารกำลังคน (Man) เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ยังขาดความเชี่ยวชาญในด้านการปฏิบัติงาน การตรวจสอบเอกสารยังพบความผิดพลาด เช่น แบบฟอร์มที่ผู้มีสิทธิ์เขียนขอเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลไม่ถูกต้อง ใบเสร็จขาดความสมบูรณ์ของเอกสารอ้างอิงที่ต้องใช้ประกอบการเบิกจ่าย เอกสารอ้างอิงของการเบิกจ่ายสำหรับบุคคลในครอบครัวไม่ครบถ้วน ใบเสร็จที่นำมาเบิกเงินหมดอายุ การบริหารเงิน/งบประมาณ (Money) ส่วนใหญ่เป็นการเบิกจ่ายจากเงินทดรองราชการ ซึ่งในบางเดือนหรือบางครั้ง มีวงเงินที่สูงกว่าเงินทดรองราชการ ทำให้ต้องใช้ระยะเวลารอคอยในการอนุมัติที่นาน เนื่องจากต้องทำการตั้งวงเงินทดรองราชการเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอกับการเบิกจ่าย ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถประมาณการเงินทดรองราชการล่วงหน้าได้ การบริหารวัสดุในการดำเนินงาน (Materials) ระบบการตรวจสอบข้อมูลยังไม่ทันสมัย ต้องมีการปรับปรุงระบบข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ ทำให้ใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบสิทธิ ระบบประมวลผลของวัสดุสำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ แสกนเนอร์ เครื่องพิมพ์ ยังคงเป็นรุ่นเก่าทำให้มี

การประมวลผลช้า ซึ่งเอกสารการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลต้องทำการแสกนเก็บเป็นไฟล์จึงทำให้มีระยะเวลานานในการดำเนินการ และการจัดการ (Management) กระบวนการดำเนินการยังมีความซ้ำซ้อน บางขั้นตอนใช้เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมากเกินความจำเป็น ขั้นตอนในการตรวจสอบสิทธิ และเอกสารอ้างอิงใช้ประกอบการเบิกจ่ายมีความซ้ำซ้อนทำให้เสียเวลาในการดำเนินการ ขาดการประมาณการเงินทดรองราชการทำให้เกิดความล่าช้าในการเบิกจ่าย

ตอนที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้วยแนวคิดแบบลีน กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4

ตารางที่ 1 สรุปผลที่ได้จากการดำเนินงานและข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดกระบวนการ การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลปัจจุบันก่อนและหลังปรับปรุง

หัวข้อการปรับปรุง	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	การเปลี่ยนแปลง
จำนวนกิจกรรม	31 กิจกรรม	11 กิจกรรม	กิจกรรมลดลง 20 กิจกรรม
เวลาทั้งหมดที่ใช้ในการทำกิจกรรม	1,632 นาที	1,063 นาที	เวลาในการทำกิจกรรมลดลง 569 นาที
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	8 คน	8 คน	ไม่เปลี่ยนแปลง

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงการเปรียบเทียบการดำเนินงานและข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดกระบวนการ การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลปัจจุบันก่อนและหลังปรับปรุง โดยแยกแต่ละหัวข้อการปรับปรุง ได้ดังนี้ จำนวนกิจกรรม ก่อนการปรับปรุง มีกิจกรรมทั้งหมด 31 กิจกรรม ภายหลังการปรับปรุงคงเหลือ 11 กิจกรรม เกิดการเปลี่ยนแปลง คือ กิจกรรมลดลง 20 กิจกรรม เวลาทั้งหมดที่ใช้ในการทำกิจกรรมก่อนการปรับปรุง 1,632 นาที ภายหลังการปรับปรุงคงเหลือ 1,063 นาที เกิดการเปลี่ยนแปลง คือ เวลาในการทำกิจกรรมลดลง 569 นาที และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 8 คน ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

จากผลการปรับปรุงกระบวนการ การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล นอกจากจะสามารถลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินการให้น้อยลงแล้ว ยังสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการได้ด้วย ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการดำเนินกระบวนการ การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลปัจจุบันก่อนและหลังปรับปรุง

กิจกรรม	ระยะเวลาที่ใช้	ประมาณการค่าใช้จ่ายต่อครั้ง (1 ครั้ง)	ประมาณการค่าใช้จ่ายต่อเดือน (4 ครั้ง/เดือน)	ประมาณการค่าใช้จ่ายต่อปี (48 ครั้ง/ปี)
ก่อนปรับปรุง	1,632 นาที	1,697.28 บาท	6,789.12 บาท	81,469.44 บาท
หลังปรับปรุง	1,063 นาที	1,105.52 บาท	4,422.08 บาท	53,064.96 บาท
เพิ่มขึ้น/(ลดลง)	**(569 นาที)**	**(591.76 บาท)**	**(2,367.04 บาท)**	**(28,404.48 บาท)**

* ประมาณจากอัตราเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน จำนวน 1 อัตราๆ ละ 15,000 บาท ต่อเดือน 1 เดือน จำนวน 30 วันๆ ละ 500 บาท ทำงานวันละ 8 ชั่วโมงๆ ละ 62.50 บาท (60 นาที นาทีละ 1.04 บาท)

จากตารางที่ 2 จากการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการดำเนินกระบวนการ การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลปัจจุบันก่อนและหลังปรับปรุง พบว่า กระบวนการ การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ก่อนปรับปรุง ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 1,632 นาที คิดประมาณการค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 1,697.28 บาท ต่อเดือน (4 ครั้ง/เดือน) 6,789.12 บาท และต่อปี (48 ครั้ง/ปี) 81,469.44 บาท ภายหลังการปรับปรุงกระบวนการ การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 1,063 นาที คิดประมาณการค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 1,105.52 บาท ต่อเดือน (4 ครั้ง/เดือน) 4,422.08 บาท และต่อปี (48 ครั้ง/ปี) 53,064.96 บาท

แสดงให้เห็นว่าภายหลังการปรับปรุงกระบวนการการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล โดยปรับลดกระบวนการตรวจสอบ ทำให้ระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการลดลง 569 นาที ค่าใช้จ่ายลดลงต่อครั้ง 591.76 บาท ต่อเดือน (4 ครั้ง/เดือน) 2,367.04 บาท และต่อปี (48 ครั้ง/ปี) 28,404.48 บาท

6. อภิปรายผล

ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล พบว่า ผู้มีสิทธิมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการยื่นขอเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มการขอเบิกเงินค่ารักษา พยาบาลผิด ใบเสร็จค่ารักษาพยาบาลระบุข้อความไม่ถูกต้อง ขาดเอกสารอ้างอิงที่ต้องใช้ประกอบการเบิกค่ารักษาพยาบาลให้แก่บุคคลในครอบครัว ใบเสร็จค่ารักษาพยาบาลหมดอายุ เนื่องจากเกิน 1 ปี ขาดเอกสารการรับรองจากสถานพยาบาลกรณีที่เบิกยานอกบัญชีหลักแห่งชาติ ขาดเอกสารการรับรองการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยวิธีพิเศษ ในส่วนของการปฏิบัติการเบิกจ่าย ใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบเอกสาร ทั้งในด้านของแบบฟอร์มการขอเบิก ใบเสร็จ เอกสารประกอบการขอเบิกให้บุคคลในครอบครัว และเอกสารอ้างอิงใบเสร็จในการเบิกจ่าย มีขั้นตอนที่ซับซ้อน วกวน ใช้ระยะเวลานานในการอนุมัติเบิกจ่าย ใช้เอกสารประกอบการเบิกจ่ายมากทำให้สิ้นเปลืองกระดาษ ระบบการตรวจสอบสิทธิไม่เป็นปัจจุบัน กรณีบุคลากรย้ายจากส่วนราชการอื่นต้องรอปรับปรุงข้อมูลในระบบก่อนการเบิกจ่าย การตรวจสอบจำนวนเงินในการเบิกจ่ายผิดพลาด คลาดเคลื่อน

การเพิ่มประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลควรปรับลดบางขั้นตอนในการทำงานที่มีความซ้ำซ้อนกัน ควรมีการวางแผนการทำงานร่วมกันเป็นทีม และควรทำแผนภาพวงจรการทำงานหรือเส้นทางการดำเนินงานติดในที่เห็นได้เด่นชัด เพื่อให้ผู้มาใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน นอกจากนี้กระบวนการทำงานขั้นตอนใดที่สามารถยุบรวมได้ควรทำการปรับเปลี่ยนมาอยู่ในขั้นตอนเดียวกัน เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การนำแนวคิดแบบลีนมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลสามารถทำได้ โดยการเปรียบเทียบกระบวนการดำเนินงานในปัจจุบันกับกระบวนการทำงานหลังจากนำแนวคิดแบบลีนมาประยุกต์ใช้ ผู้เข้าร่วมสนทนาส่วนใหญ่กล่าวว่า หากนำแนวคิดลีนมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน จะช่วยลดความสูญเปล่ามาในกระบวนการทำงาน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นภายในกระบวนการอาจใช้หลักการ ECRS ในการวิเคราะห์ เพื่อแยกแยะแต่ละกระบวนการทำงานว่ามีความสูญเปล่าและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น การทำงานบางขั้นตอนสามารถตัดออก หรือสามารถรวมเข้าด้วยกันได้ก็จะช่วยลดระยะเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น การนำแนวคิดแบบลีนมาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน ผู้เข้าร่วมสนทนาให้ความเห็นว่าเป็นแนวคิดที่มีประโยชน์มาก สามารถช่วยในการลดขั้นตอนในการทำงานที่ไม่จำเป็น ทำให้ลดระยะเวลาในการทำงานลงได้ ผลที่ได้จากการนำแนวคิดแบบลีนมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล จะช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน

และเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานก็มีภาระงานที่ลดลง สามารถบริหารจัดการเวลาทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2552) ลีน เป็นแนวคิดและเครื่องมือในการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จภายใต้สภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาทั้งด้านความต้องการของผู้รับผลงานภาวการณ์แข่งขันและต้นทุน การใช้ทุกสิ่งทุกอย่างน้อยลง แต่ให้ได้ผลงานมากกว่าและผลงานที่ใกล้เคียงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุดและสิ่งที่ลดลงคือ ความสูญเปล่า วงรอบเวลาผู้ส่งมอบ ความคร่ำครึ การใช้แรงคน เครื่องมือ เวลา และพื้นที่ปฏิบัติงาน สิ่งที่เพิ่มขึ้นคือความรู้ และพลังอำนาจของผู้ปฏิบัติงาน ความยืดหยุ่น และขีดความสามารถขององค์กรผลิต ภาพความพึงพอใจของลูกค้า ความสำเร็จในระยะยาว ลีน คือการเปลี่ยนความสูญเปล่า (waste/muda) ไปสู่คุณค่า (value) ที่ผู้รับผลงานของเราต้องการ เป็นการผสมผสานแนวคิดกิจกรรม และวิธีการที่จะช่วยผลักดันให้วัฒนธรรมขององค์กรเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม ผ่านการพัฒนาจิตสำนึกที่ดี และแนวคิดที่ถูกต้องในการทำงานแก่พนักงานทุกระดับ และงานวิจัยของ ทีปกร แก้วเหล็ก (2552) การประยุกต์ใช้แนวคิดลีนในการออกแบบกระบวนการทำงานสำนักงาน จะทำให้จำนวนกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า และระยะเวลารวมของกระบวนการทำงานสำนักงานแบบลีนลดลง จากกระบวนการสำนักงานปัจจุบัน ส่งผลให้ต้นทุนของกระบวนการลดลงไปด้วย แต่เนื่องจากต้นทุนส่วนใหญ่เป็นต้นทุนคงที่ แม้ว่าจำนวนกิจกรรมหรือระยะเวลาจะลดลง แต่ต้นทุนยังคงเท่าเดิม อย่างไรก็ตามสามารถนำระยะเวลาในส่วนที่ลดลงนี้ ไปปฏิบัติกิจกรรมอื่นๆ ที่เพิ่มคุณค่าต่อไปได้ และผลการวิจัยของ ทิพราวรรณ ทับสาร (2556) แนวคิดแบบลีน น่าจะเป็นทางเลือกหนึ่งของการแก้ไขปัญหาดังกล่าวและจะนำผลการศึกษาครั้งนี้ไปเป็นแนวทางหนึ่งในการบริหารงานและการให้บริการสาธารณะ โดยใช้แนวคิดแบบลีนในศาลาว่าการเมืองพัทยา ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพต่อไปในเมืองพัทยา

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

การเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลด้วยแนวคิดแบบลีน กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 ในครั้งนี้ ภายหลังการปรับปรุงกระบวนการ มีระยะเวลาในการดำเนินกระบวนการลดลง และทำให้ค่าใช้จ่ายลดลงด้วย แต่ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยมีระยะเวลาที่จำกัด ทำให้เก็บข้อมูลและทำการทดลองในช่วงระยะเวลาที่สั้น หากนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มาปรับปรุงกระบวนการทำงานปัจจุบัน โดยทำการเก็บข้อมูลเปรียบเทียบก่อนและหลัง จะทำให้เห็นว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดแบบลีนส่งผลให้หน่วยงานสามารถกำจัดกระบวนการต่างๆ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นต่องาน และลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานลงได้

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานในด้านอื่นๆ โดยการนำแนวคิดแบบลีนไปประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน การให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

8. เอกสารอ้างอิง

ทิพราวรรณ ทับสาร. (2556). *การบริหารงานโดยใช้แนวคิดแบบลีนในภาครัฐ : กรณีศึกษา ศาลาว่าการเมืองพัทยา.* (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

ทีปกร แก้วเหล็ก. (2552). *กระบวนการงานสำนักงานแบบลีน : กรณีศึกษา.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

ประเสริฐ อัครประถมพงศ์. (2552). *การลดความสูญเปล่าด้วยหลักการ ECRS.* (ออนไลน์) https://cpico.wordpress.com/2009/11/29 (สืบค้นเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2564)

สำนักงบประมาณของรัฐสภา. (2561). *รายงานการวิเคราะห์ของสำนักงบประมาณของรัฐสภา ฉบับที่ 4/2561.* รัฐสภา. กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4. (2562). *คู่มือสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.* สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 4. เชียงราย.

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2552). *Lean & Seamless Healthcare.* นนทบุรี : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ เขตพื้นที่ปริมณฑล

FACTORS CAUSING CONSTRUCTION DELAYS IN GOVERNMENT SCHOOL BUILDINGS IN THE METROPOLITAN AREA

นางจันทณีย์ หล่อสกุลรัตน์

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: jantanee.l@ku.th

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวัสดิ์ วรรณรัตน์

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: sawat.w@ku.th

บทคัดย่อ

ในการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ปัญหาความล่าช้าที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ คือ งานก่อสร้างที่ไม่แล้วเสร็จตามสัญญา ส่งผลให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจ และส่งผลกับประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณนั้น รวมถึงผู้ใช้ประโยชน์จากอาคารสถานที่ได้รับความเดือดร้อน การรู้ถึงสาเหตุของความล่าช้า และการเตรียมการที่ดีจากข้อมูลของผู้ที่มีประสบการณ์ จะสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจทำให้การก่อสร้างล่าช้าได้

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้า และศึกษาแนวทางป้องกันสาเหตุที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ เขตพื้นที่ปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้า องค์กร และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน f-test t-test และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าของงานก่อสร้าง โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากร มากที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยสภาพภูมิอากาศ และปัจจัยกฎระเบียบและข้อกฎหมายจากภาครัฐ 2) ความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ โดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อประเด็นส่งมอบงานไม่ทันตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จ รองลงมา ประเด็นการก่อสร้างต้องขยายระยะเวลาในการก่อสร้างออกไป ลำดับถัดมา ประเด็นการดำเนินการก่อสร้างไม่สอดคล้องกับสัญญาสัญญาก่อสร้าง และประเด็นการดำเนินการก่อสร้างไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน ประเภทของผู้ว่าจ้างและอายุของหน่วยงาน ที่แตกต่างกัน มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการบริหาร ด้านการเงิน ด้านสภาพภูมิอากาศ ด้านกฎระเบียบและข้อกฎหมายจากภาครัฐมีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: โครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ เขตพื้นที่ปริมณฑล, ความล่าช้าของงานก่อสร้าง

ABSTRACT

In the construction of government school buildings, the source of frequent delays is construction work that is not completed in accordance with the contract. resulting in economic damage and affecting the people who live in that area, including those who use the damaged building Knowing the cause of the delay and good preparation based on the knowledge of those with experience will be able to prevent or reduce the impact that may cause the construction to be delayed.

This research was quantitative research. The sample used 400 customers, organizations, and executives involved in the construction of government school buildings. By using questionnaires as a tool to collect. Data statistics were used in the analysis. These are frequency, percentage, mean, standard deviation, and correlation coefficient. The results showed that 1) Factors causing construction delays in government school buildings overall were high level. The respondent's posed the highest level of importance to man. followed by money, management, topography, and the lowest importance to government regulatory and legal considerations. 2) The construction delays in government school buildings overall were high level. The respondent's posed the highest level of importance to the work was completed and delivered on time. followed by the construction period must be extended, the construction operation violates the terms of the construction contract, and the construction operation did not achieve the desired results. 3) The results of hypothesis testing show construction delays in government school buildings are caused by differences in employer type and agency age with statistical significance at the 0.05 level. And man money, management, topography, and government regulatory and legal considerations factors. are related to construction delays in government school buildings with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Government School Building Construction Project Metropolitan Area, Construction Delay

1. บทนำ

ปัจจุบันการก่อสร้างอาคารในโครงการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานภาคเอกชน การดำเนินงานในโครงการก่อสร้างหนึ่ง ๆ นั้นต้องใช้ระยะเวลานาน และมีขั้นตอนการทำงานหลายขั้นตอน ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย จึงอาจเกิดปัญหาที่ทำให้การก่อสร้างไม่เป็นไปตามหมายกำหนดการ ข้อกำหนด หรือแบบก่อสร้าง ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการอาจทำให้เกิดความเสียหาย และทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการได้ ปัญหาในการก่อสร้างอาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการทำงาน สาเหตุจากการแทรกแซงการทำงานของผู้รับเหมา สาเหตุจากการติดต่อสื่อสาร สาเหตุจากความล่าช้าในการอนุมัติผลทดสอบหรือตัวอย่างวัสดุ สาเหตุจากความล่าช้าในการส่งมอบพื้นที่ทำงาน สาเหตุจากความขัดแย้งของแบบและข้อกำหนด

โครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐเป็นส่วนหนึ่งของงานภาครัฐ ที่ผ่านวิธีการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้ค้ากับภาครัฐ เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจ รายได้และการจ้างงาน ในการดำเนินงานปรับปรุงอาคารเรียนและโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐต้องใช้ระยะเวลานานอย่างน้อย 180 วัน บางโครงการใช้ระยะเวลายาวนาน เนื่องจากมีขั้นตอนในการทำงานหลายขั้นตอน มีหลายองค์ประกอบเข้ามา

เกี่ยวข้องในการดำเนินงานที่ทำให้เกิดปัญหาการก่อสร้างไม่เป็นไปตามกำหนดการ ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความล่าช้าในโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ อาจมีปัจจัยหลายๆ ประการ ทั้งจากปัจจัยด้านคนที่เกิดจากการขาดประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการวางแผนงาน การปฏิบัติงาน การขาดแคลนแรงงาน เป็นต้น

ความล่าช้าในโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ นอกจากจะไม่เป็นผลดีต่อทุกฝ่ายที่ร่วมมือกันในโครงการแล้ว ยังส่งผลเสียต่อทุกภาคส่วน ทั้งในส่วนของบริษัทที่รับเหมาต้องเสียค่าใช้จ่ายปรับเป็นรายวันให้แก่ภาครัฐ แล้วยังต้องเสียโอกาสในการรับงานจากหน่วยงานอื่น เสียค่าแรงคนงานเพิ่มเติม ทำให้ต้นทุนแรงงานเพิ่มสูงขึ้น หน่วยงานภาครัฐก็ไม่ได้ใช้ประโยชน์จากอาคารเรียน เกิดผลกระทบกับบุคลากรในโรงเรียนและกระทบต่อเด็กนักเรียน และในส่วนของการเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนงบประมาณประจำปี ดังนั้นการรับทราบถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความล่าช้าของโครงการก่อสร้าง จะสามารถนำมาเป็นแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของความล่าช้าของโครงการก่อสร้างได้ นอกจากจะสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดแล้ว ยังทำให้การก่อสร้างแล้วเสร็จตามหมายกำหนดการที่ได้วางแผนไว้อีกด้วย

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาแนวทางป้องกันสาเหตุที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ เขตพื้นที่ปริมณฑล

3. การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ เขตพื้นที่ปริมณฑล ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ตรวจเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่มีประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นฐานความรู้และแนวทางในการทำการวิจัยได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนเพื่อใช้ในการกำหนดตัวแปรต่าง ๆ อันนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยที่เหมาะสม ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดความล่าช้า

Bramble และ Callahan (1992 อ้างถึงใน ลิขิต พันธุเทพ, 2564) ได้นิยามของความล่าช้าในงานก่อสร้างว่าหมายถึง ช่วงเวลาที่ขยายออกไป เนื่องจากมีงานก่อนหน้าที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ เนื่องจากเกิดสิ่งที่ไม่คาดหมายหรือเกิดปัญหาต่างๆ ขึ้น โดยความล่าช้าในงานก่อสร้างอาจเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย เช่น เกิดจากตัวผู้รับเหมาเอง หรือเกิดจากปัญหาภายนอกอื่นๆ ที่มากระทบกับงานก่อสร้าง

2. แนวคิดการจัดการงานก่อสร้าง

Scott (1997 อ้างถึงใน ชายรอง กิมเฮียะ และอุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ, 2563) ได้จำแนกประเภทความล่าช้าที่เกิดขึ้นในโครงการก่อสร้าง สามารถแบ่งออกได้ 3 ประเภท ได้แก่

1) ความล่าช้าประเภทต้องชดเชย (Compensable Delay) เป็นความล่าช้าที่เกิดจากความผิดของเจ้าของงาน เช่น เจ้าของงานมีคำสั่งให้หยุดงาน เจ้าของงานทำการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือข้อกำหนด ความล่าช้าในการอนุมัติผลทดสอบ เป็นต้น ซึ่งเจ้าของงานต้องขยายเวลาในการก่อสร้างให้กับผู้รับเหมา และต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้น

2) ความล่าช้าประเภทยอมรับได้ (Excusable Delay) เป็นความล่าช้าที่ไม่ได้เกิดจากความผิดของทั้งเจ้าของงานและผู้รับเหมา หรือสาเหตุของความล่าช้าที่เกิดขึ้นเป็นเหตุสุดวิสัย เช่น ความผิดปกติของสภาพภูมิอากาศ การประท้วงหยุดงาน การค้นพบซากอารยธรรมโบราณในพื้นที่ก่อสร้างเป็นต้น ซึ่งเจ้าของงานอาจขยายเวลาในการก่อสร้างให้กับผู้รับเหมาแต่ไม่ต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายจากปัญหาที่เกิดขึ้น

3) ความล่าช้าประเภทยอมรับไม่ได้ (Nonexcludable Delay) เป็นความล่าช้าที่เกิดจากความผิดของผู้รับเหมา เช่น สิ่งปลูกสร้างไม่เป็นไปตามแบบและข้อกำหนด ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าเนื่องจากอุบัติเหตุที่เกิดจากความผิดพลาดในการทำงานของผู้รับเหมา เป็นต้น ซึ่งเจ้าของงานไม่จำเป็นต้องขยายเวลาในการก่อสร้างให้กับผู้รับเหมา และไม่ต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากความล่าช้าในประเภทนี้

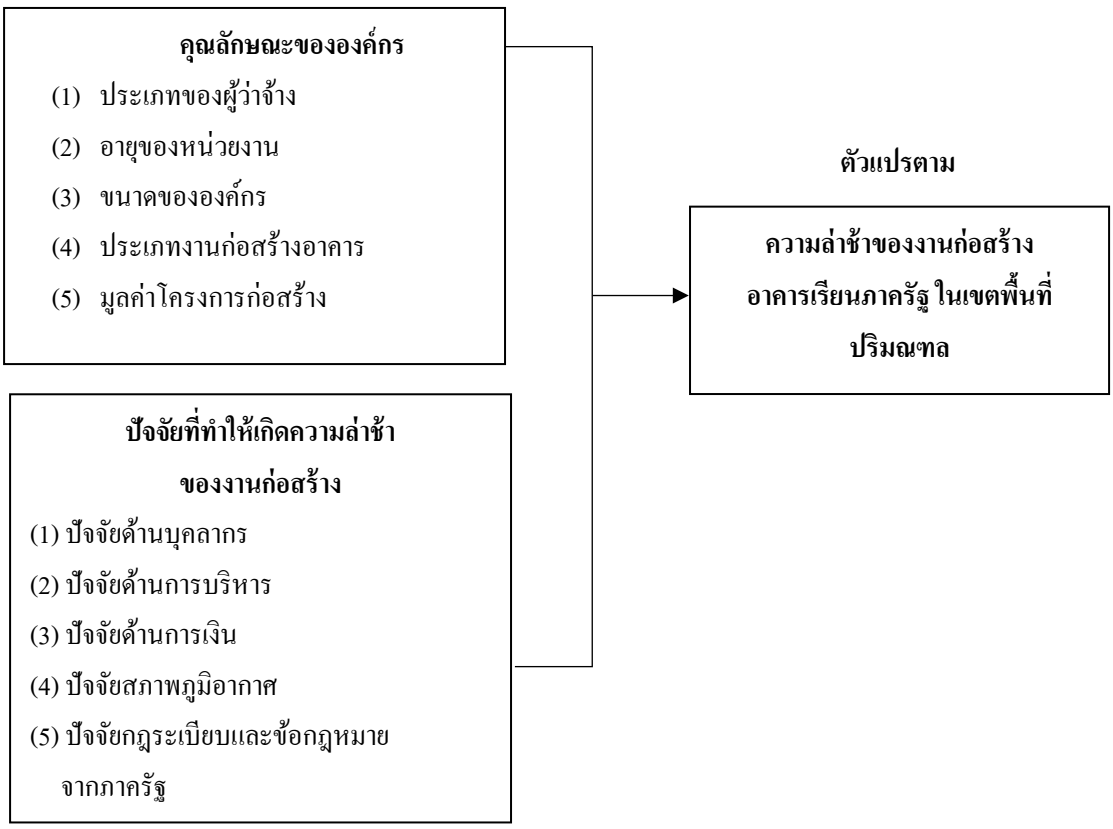
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) ลิขิต พันธุเทพ และคณะ (2564) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าในงานก่อสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครพนม มี

2) ชมาดุล ภาสว่าง (2562) ได้ศึกษาปัญหาความล่าช้าการก่อสร้างร้านอาหารในศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าในเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดฉะเชิงเทรา)

3) พรรษมล เทียนพูล และอภิชาต ประสิทธิสม (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานโครงการก่อสร้างอาคารชลประทาน กรณีศึกษาโครงการก่อสร้างอาคารชลประทานของสำนักงานชลประทานที่ 9

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย



5. สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้คาดว่า คุณลักษณะองค์กรที่แตกต่างกัน มีความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ แตกต่างกัน ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัย สามารถกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

- ประเภทของผู้ว่าจ้าง ที่แตกต่างกัน มีความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ แตกต่างกัน
- อายุของหน่วยงาน ที่แตกต่างกัน มีความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ แตกต่างกัน
- ขนาดขององค์กร ที่แตกต่างกัน มีความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ แตกต่างกัน
- ประเภทงานก่อสร้างอาคาร ที่แตกต่างกัน มีความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ แตกต่างกัน
- มูลค่าโครงการก่อสร้าง ที่แตกต่างกัน มีความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ แตกต่างกัน
- ปัจจัยด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ
- ปัจจัยการบริหาร มีความสัมพันธ์กับผลความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ
- ปัจจัยด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ
- ปัจจัยสภาพภูมิอากาศ มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ
- ปัจจัยกฎระเบียบและข้อกฎหมายจากภาครัฐ มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ

4. วิธีการวิจัย

1) ขอบเขตด้านประชากรของการศึกษา

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ลูกค้า องค์กร และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ

2) วิธีการสุ่มตัวอย่าง

จะใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ชุด โดยการ สุ่มตัวอย่างไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Cochran (1977) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามในเรื่อง ประเภทของผู้ว่าจ้าง อายุของหน่วยงาน ขนาดขององค์กร ประเภทงานก่อสร้างอาคาร มูลค่าโครงการก่อสร้าง

2. ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าของงานก่อสร้าง ประกอบด้วยคำถามในเรื่องปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยสภาพภูมิอากาศ และปัจจัยกฎระเบียบและข้อกฎหมายจากภาครัฐ

3. ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ประกอบด้วยคำถามในเรื่องเกี่ยวกับความล่าช้าที่เกิดขึ้นในงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ เขตพื้นที่ปริมณฑล

4) การทดสอบเครื่องมือที่ใช้วิจัย

การทดสอบแบบสอบถาม (Pre-test) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม **จำนวน 30 ชุด** เพื่อทดสอบว่าคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม สามารถสื่อความหมายได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา ทดสอบค่าความน่าเชื่อถือทางสถิติเพื่อหา Cronbach's Coefficient Alpha โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ลำดับ	ปัจจัย	คำถาม	ค่าความเชื่อมั่น
1	ปัจจัยด้านบุคลากร	6-10	0.863
2	ปัจจัยด้านการบริหาร	11-15	0.904
3	ปัจจัยด้านการเงิน	16-20	0.833
4	ปัจจัยด้านภูมิอากาศ	21-24	0.822
5	ปัจจัยกฎระเบียบและข้อกฎหมายจากภาครัฐ	25-28	0.826
6	ความล่าช้าของงานก่อสร้าง	29-32	0.813

5. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าของงานก่อสร้าง

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าของงานก่อสร้าง	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.99	0.300	มาก
ปัจจัยด้านการบริหาร	3.88	0.423	มาก
ปัจจัยด้านการเงิน	3.93	0.351	มาก
ปัจจัยสภาพภูมิอากาศ	3.85	0.384	มาก
ปัจจัยกฎระเบียบและข้อกฎหมายจากภาครัฐ	3.83	0.314	มาก
รวม	**3.89**	**0.192**	**มาก**

2) ผลการวิเคราะห์ความล่าช้าของงานก่อสร้าง

ความล่าช้าของงานก่อสร้าง	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
การดำเนินการก่อสร้างไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	3.84	0.859	มาก
การดำเนินการก่อสร้างไม่สอดคล้องกับสัญญาก่อสร้าง	3.92	0.801	มาก
ส่งมอบงานไม่ทันตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จ	4.03	0.777	มาก
การก่อสร้างต้องขยายระยะเวลาในการก่อสร้างออกไป	3.99	0.753	มาก
รวม	**3.95**	**0.449**	**มาก**

3) ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ค่า Sig.	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 **ประเภทของผู้ว่าจ้างที่แตกต่างกัน** มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล แตกต่างกัน	0.036*	**สอดคล้อง**
สมมติฐานที่ 2 **อายุของหน่วยงานที่แตกต่างกัน** มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล แตกต่างกัน	0.026*	**สอดคล้อง**
สมมติฐานที่ 3 **ขนาดขององค์กรที่แตกต่างกัน** มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล แตกต่างกัน	0.139	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 4 **ประเภทงานก่อสร้างอาคารที่แตกต่างกัน** มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล แตกต่างกัน	0.690	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 5 **มูลค่าโครงการก่อสร้างที่แตกต่างกัน** มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล แตกต่างกัน	0.737	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 6 **ปัจจัยด้านบุคลากร** มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล	0.002*	**สอดคล้อง**
สมมติฐานที่ 7 **ปัจจัยด้านการบริหาร** มีความสัมพันธ์กับผลความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล	0.000*	**สอดคล้อง**
สมมติฐานที่ 8 **ปัจจัยด้านการเงิน** มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล	0.000*	**สอดคล้อง**
สมมติฐานที่ 9 **ปัจจัยสภาพภูมิอากาศ** มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล	0.000*	**สอดคล้อง**
สมมติฐานที่ 10 **ปัจจัยกฎระเบียบและข้อกฎหมายจากภาครัฐ** มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล	0.009*	**สอดคล้อง**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบ

สมมติฐานที่ 1 ประเภทของผู้ว่าจ้างที่แตกต่างกัน มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ว่าจ้างที่เป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ แตกต่างกับผู้ว่าจ้างที่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล และผู้ว่าจ้างที่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ แตกต่างกับผู้ว่าจ้างที่เป็นเทศบาล โรงเรียน อาชีวศึกษา และมหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 2 พบว่า อายุของหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยหน่วยงานที่มีอายุ 6-10 ปี มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ แตกต่างกับหน่วยงานที่มีอายุ 10-15 ปี หน่วยงานที่มีอายุ 10-15 ปี มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ แตกต่างกับหน่วยงานที่มีอายุ 16-20 ปี และหน่วยงานที่มีอายุ 16-20 ปี มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ แตกต่างกับหน่วยงานที่มีอายุ 21 ปี ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ขนาดขององค์กรที่แตกต่างกัน มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประเภทงานก่อสร้างอาคารที่แตกต่างกัน มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 มูลค่าโครงการก่อสร้างที่แตกต่างกัน มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ระดับค่อนข้างต่ำมาก

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยสภาพภูมิอากาศ มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยกฎระเบียบและข้อกฎหมายจากภาครัฐ มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ระดับค่อนข้างต่ำมาก

6. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

1) ข้อมูลคุณลักษณะขององค์กร

ผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่เป็นโรงเรียน ร้อยละ 18 มีอายุของหน่วยงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.25 ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานขนาดใหญ่พิเศษ (1,680 ขึ้นไป) ร้อยละ 34.25 โดยมีการจ้างทำอาคารเรียน ร้อยละ 29.75 และโครงการก่อสร้างมีมูลค่า 6-10 ล้านบาท ร้อยละ 22.75

2) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าของงานก่อสร้าง

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมา ปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยด้านการบริหาร มีปัจจัยสภาพภูมิอากาศ และปัจจัยกฎระเบียบและข้อกฎหมายจากภาครัฐ

3) ความล่าช้าของงานก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประเด็นส่งมอบงานไม่ทันตามกำหนดเวลาแล้วเสร็จ รองลงมา ประเด็นการก่อสร้างต้องขยายระยะเวลาในการก่อสร้างออกไป ประเด็นการดำเนินการก่อสร้างไม่สอดคล้องกับสัญญาสัญญาก่อสร้าง และประเด็นการดำเนินการก่อสร้างไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

4) ผลทดสอบสมมุติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านคุณลักษณะองค์กร พบว่า ประเภทของผู้ว่าจ้าง และอายุของหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าของงานก่อสร้าง พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยสภาพภูมิอากาศ และปัจจัยกฎระเบียบและข้อกฎหมายจากภาครัฐ มีความสัมพันธ์กับความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความล่าช้ามากที่สุด คือ การขาดแคลนแรงงานก่อสร้าง และผู้ปฏิบัติงานหรือแรงงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ว่าจ้างควรที่จะจัดประชุม วางแผน ในแต่ละโครงการ ควรมีบุคลากรที่เชียวชาญทางการก่อสร้างด้านใดบ้าง อีกทั้งผู้รับเหมาต้องมีการวางแผนในด้านสรรหาบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับงาน โดยบุคลากรมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะขับเคลื่อนให้งานสำเร็จตามแผนงานที่ได้วางไว้ หากมีบุคลากรในการวางแผนการก่อสร้างไม่เพียงพอก็จะทำให้งานเกิดความล่าช้าได้เช่นกัน

ปัจจัยด้านการเงิน ปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความล่าช้ามากที่สุด คือ การขาดสภาพคล่องเงินหมุนเวียนของบริษัทรับเหมา และการเบิกจ่ายเงินตามงวดงานมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามกำหนด ดังนั้นในขั้นตอนการประกวดราคาควรให้มีเอกสารแสดงสภาพคล่องทางบัญชีของบริษัทที่ร่วมประกวดราคาประกอบด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบสภาพทางการเงินของผู้รับเหมาว่ามีความพร้อมในการดำเนินการก่อสร้างมากน้อยเพียงใด ถ้าหากผู้รับเหมามีสภาพคล่องทางการเงินที่ไม่ดีอาจทำให้ในการดำเนินการก่อสร้างมีปัญหา ทำให้เกิดความล่าช้าตามมาได้ อีกทั้งผู้ว่าจ้างควรจะจัดการประชุมกับเจ้าของโครงการและชี้แจงปัญหาของการจ่ายเงินงวดไม่เป็นไปตามกำหนดและทำหนังสือสัญญาการจ่ายเงินงวดค่าจ้างให้ชัดเจน

ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความล่าช้า มากที่สุด การติดต่อประสานงานทำได้ยากเนื่องจากมีหลายฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง และมีความล่าช้าในการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ ดังนั้น ดังนั้น ผู้ว่าจ้างควรมีการจัดเตรียมวัสดุก่อสร้างให้พร้อม และได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากวัสดุก่อสร้างเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำหรับใช้ในการก่อสร้าง ถ้าสามารถจัดหาวัสดุได้ตรงตามความต้องการของเจ้าของโครงการทั้งคุณภาพ ปริมาณ และงบประมาณที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้งานของโครงการก่อสร้างนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ปัจจัยสภาพภูมิอากาศ ปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความล่าช้า มากที่สุด คือสภาพพื้นที่ในการทำงานเกิดจากการเปลี่ยนแปลงไปจากแบบคู่สัญญา เกิดภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย และสภาพภูมิอากาศไม่เอื้ออำนวย เช่น ฝนตก ดังนั้นผู้ว่าจ้างและผู้รับเหมาควรออกแบบสำรวจพื้นที่ก่อสร้างอย่างระเอียดก่อนทำสัญญาและควรกำหนดแผนสำรองไว้หากงานก่อสร้างต้องดำเนินในเวลาที่ฝนตก อีกทั้งควรมีการคาดการณ์ล่วงหน้าหากประเมินว่าจะเกิดเกิดภัยธรรมชาติ โดยเร่งงานที่อาจได้รับผลกระทบก่อน

ปัจจัยกฎระเบียบและข้อกฎหมายจากภาครัฐ ปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความล่าช้า มากที่สุด คือ กฎระเบียบของเจ้าของพื้นที่ไม่สอดคล้องกับงานก่อสร้าง และสัญญาจ้างขัดแย้งกับหลักกฎหมาย ดังนั้น ผู้ว่าจ้าง

ควรตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบรูปรายการ แบบรายละเอียด และข้อกำหนดการก่อสร้าง ถ้ามีข้อสงสัยควรรีบปรึกษาผู้ที่เกี่ยวข้อง ก่อนดำเนินการจัดจ้าง เพื่อให้งานก่อสร้างเป็นนไปตามแผนที่วางไว้

8. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาต่อไป

1) ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐของผู้ว่าจ้างแต่ละประเภท ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงกระบวนการจัดสรรงบประมาณ การซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐในอนาคต

2) การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่ปริมณฑลเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป จะศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าของโครงการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐ ในพื้นที่อื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อจะได้ทราบสาเหตุที่เป็นปัญหาของแต่ละพื้นที่ เพื่อจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ว่าจ้าง และผู้รับเหมาในพื้นที่นั้นๆ โดยอาจหาแนวทางในการป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการก่อสร้างอาคารเรียนภาครัฐได้

9. เอกสารอ้างอิง

ชมาดุล ภาสว่าง. (2562). *การศึกษาปัญหาความล่าช้าการก่อสร้างร้านอาหารในศูนย์การค้าและห้างสรรพสินค้าในเขตพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดฉะเชิงเทรา).* งานนิพนธ์วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา

ชาณุวัฒน์ บุญมาตย์ และศุภรัชชัย วรรัตน์. (2562). *การศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุในการดำเนินการ บริหารงานโครงการล่าช้ากว่ากำหนดของ โครงการจ้างเหมารื้อถอนและติดตั้งอุปกรณ์ FRTURCS Interface ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต*

ชายรอง กิมเฮียะ และอุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ. (2563). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความล่าช้าของงาน ก่อสร้าง: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู (แคราย-มีนบุรี).* เอกสารประกอบการประชุมวิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติ ครั้งที่ 25.

ธรณินทร์ วงศ์สุรศิลป์. (2560). *การจัดลำดับปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในโครงการก่อสร้างถนน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี.* วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

นิติพัฒน์ ธนจริวัฒน์. (2559). *กลยุทธ์ขยายฐานลูกค้า บริษัท TMM Trading จำกัด.* งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

สยาม ยิ้มศิริ และวรรณาวรางค์ รัตนานิคม. (2563). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานก่อสร้างถนนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับเทศบาล.* เอกสารประกอบการประชุมวิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติ ครั้งที่ 25

กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร

DIGITAL MARKETING STRATEGIES AFFECTING GENERATION X AND GENERATION Y CONSUMERS' PURCHASING DECISION PROCESSES IN BANGKOK

อากร เลี่ยวไพโรจน์
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: s64567810008@ssru.ac.th
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล รอดแจ่ม
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: chumpon.ro@ssru.ac.th
ดร.ปัญญดา จันทกิจ
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: panyada.ch@ssru.ac.th.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย (1) ด้านความต้องการของผู้บริโภค (2) ด้านต้นทุนของผู้บริโภค (3) ด้านความสะดวกในการซื้อ และ (4) ด้านการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย (1) ด้านความตั้งใจ (2) ด้านความปรารถนา (3) ด้านการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ และ (4) ด้านความสนใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 2) ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลประกอบด้วยด้านความต้องการของผู้บริโภค ด้านต้นทุนของผู้บริโภค และด้านความสะดวกในการซื้อที่ส่งผลต่อ

กระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: กลยุทธ์การตลาดดิจิทัล, กระบวนการตัดสินใจซื้อ, ประกันชีวิต

ABSTRACT

This research aims 1) to study the level of digital marketing strategies that affect life insurance purchase decision process of generation X and generation Y consumers Bangkok and (2) to study the digital marketing strategies that affect life insurance purchase decision process of generation X and generation Y consumers Bangkok. In the Royal Patronage Using questionnaires as educational tools. The samples used in the study were 400 personnel of Generation X and Generation Y consumers Bangkok. The statistics used in the analysis These are frequency, percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis

The results showed that 1) the level of digital marketing strategies affecting life insurance purchase decision process of generation X and generation Y consumers Bangkok. The Royal Patronage consists of (1) consumer demand, (2) consumer cost, (3) convenience of purchase, and (4) communication Overall, it was at a moderate level. for the level of life insurance purchase decision process of generation X and generation Y consumers Bangkok consisting of (1) intention, (2) desire, (3) decision to purchase goods and services, and (4) interest Overall, the overall level is at a high level and 2) the digital marketing strategy factor. Consists of consumer demand cost of consumers and the convenience of purchasing that affects the decision-making process to buy life insurance of Generation X and Generation Y consumers Bangkok area was statistically significant at 0.01 level.

Keywords: Digital Marketing Strategies, Decision Process, Life Insurance

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัจจุบันการประกันชีวิตเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในการวางแผนอนาคตของคนไทย เนื่องจากเป็นเครื่องมือทางการเงินอย่างหนึ่งที่ช่วยบรรเทาหรือแบ่งเบาภาระทางการเงินของครอบครัวเมื่อเกิดเหตุที่คาดไม่ถึง ไม่ว่าจะเป็นการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ หรือเสียชีวิต อีกทั้งต้องประสบกับความเสี่ยงภัยอื่นๆ และแนวโน้มของสังคมสูงอายุในอนาคต ประชาชนจึงตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลสุขภาพและการวางแผนชีวิตในวัยเกษียณโดยการซื้อประกันชีวิตมากขึ้น นอกจากนี้ประกันชีวิตยังเป็นช่องทางหนึ่งในการออมเงิน การลงทุน และได้รับสิทธิประโยชน์การลดหย่อนภาษี (พิชญาภา ชินคำ และจุรีวัลย์ ภักดีวุฒิ, 2561) ด้วยสภาพเศรษฐกิจและสังคมส่งผลให้ประชากรของประเทศไทยต้องดิ้นรนด้านอาชีพและความเป็นอยู่ต่างๆ เพื่อให้ดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างราบรื่นและมีความสุข ประกันชีวิตเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการตัดสินใจสร้างความมั่นใจหรือความเชื่อมั่นในการดำรงชีวิตของผู้คนในสังคม (หฤษฎ์ กุลแพทย์ ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และวราพร ดำรงค์กูลสมบัติ, 2564) ปัจจุบันคนวัยทำงานมีกำลังซื้อเพิ่มมากขึ้น รวมถึงมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการวางแผนทางการเงิน การดูแลสุขภาพ การวางแผนเกษียณอายุ และการเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิต เพราะมีความตื่นตัวและกังวลกับค่า

รักษาพยาบาลที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี โดยอาศัยประกันชีวิตเป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยง ใช้หลักการเก็บสะสมเงินก้อนเล็ก เพื่อแลกเงินก้อนใหญ่ เมื่อเกิดการไม่คาดฝันเกิดขึ้น บริษัทประกันชีวิตจะบรรเทาความเดือดร้อนในเหตุการณ์ไม่คาดนี้ด้วยการจ่ายเงินทดแทน หรือจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามที่ตกลงกันเป็นลายอักษรในกรมธรรม์ประกันชีวิต ปัญหาการดำรงชีวิตที่ยากลำบากมีอัตราความเสี่ยงสูงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อันเนื่องมาจากปัจจัยหลายประการ เช่น การเกิดอุบัติเหตุ การระบาดของโรคติดต่อสายพันธุ์ใหม่ ความตึงเครียดจากสภาวะทางเศรษฐกิจของโลกสิ่งเหล่านี้ล้วนบั่นทอนความมั่นคงของชีวิตก่อให้เกิดความเครียดและกังวลใจหลายด้าน เช่น ด้านเศรษฐกิจเกิดความกังวลใจด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการรักษาพยาบาล ด้านความมั่นคงในชีวิต เกิดความกังวลใจด้านภาระที่ต้องรับผิดชอบหากเกิดการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน จากความกังวลต่างๆ ส่งผลทำให้ประชาชนต้องการแสวงหาความมั่นคงต่อชีวิตหรือลดความเสี่ยงในการดำเนินชีวิต

ปัจจุบันในประเทศไทย มีบริษัทประกันชีวิตที่จดทะเบียนในประเทศไทย 22 บริษัท บริษัทประกันชีวิตสาขาบริษัทต่างประเทศ 1 บริษัท และบริษัทประกันภัยต่อ (ชีวิต) 1 บริษัท (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2565) จึงทำให้การแข่งขันของของธุรกิจประกันชีวิตค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาส่วนแบ่งการตลาด พบว่า มีบริษัทประกันชีวิตที่เป็นเจ้าตลาดอยู่ 4 บริษัท ได้แก่ บริษัท เอไอเอ จำกัด บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชนและบริษัท กรุงไทยแอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยครองส่วนแบ่งการตลาดสูงถึงร้อยละ 60.93 ของภาพรวมทั้งตลาดธุรกิจประกันชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2565) ในการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคมีหลายปัจจัยมีใช้ในการพิจารณา เช่น ความน่าเชื่อถือของบริษัท แบบประกันที่ได้ประโยชน์สูงสุด หรือความคุ้มครอง เป็นต้น รวมถึงในปัจจุบันการประกันชีวิตที่มีแบบออมเพื่อรับดอกเบี้ยและผลตอบแทนที่สูง บริษัทประกันชีวิตจึงมีการแข่งขันกันออกผลิตภัณฑ์รูปแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นและลดข้อจำกัดเงื่อนไขการทำประกันชีวิตลง ดังนั้น แต่ละบริษัทจึงมีการปรับตัวอยู่เสมอเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และมีการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารการขายให้มีความเหมาะสมกับสภาวการณ์ปัจจุบัน เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลาย การพัฒนาการให้บริการที่มุ่งเน้นสู่ความเป็นเลิศในทุกๆ ด้าน ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนการดำเนินงาน การพัฒนาและเพิ่มช่องทางการจำหน่ายให้มากขึ้นครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทุกสื่อเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์อย่างทั่วถึง การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย (Social media)ที่เน้นการเข้าถึงข้อมูลของผู้บริโภคได้สะดวก และรวดเร็ว การพัฒนาช่องทางการจำหน่ายให้หลากหลาย เช่น ช่องทางการขายออนไลน์ การขายกรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ทันสมัย สะดวก สบาย และสร้างความประทับใจในการใช้บริการ เพื่อรองรับรูปแบบการดำรงชีวิต (Life Style) ของลูกค้าแต่ละราย เนื่องจากปัจจุบันแนวโน้มพฤติกรรมลูกค้ามีความหลากหลายมากขึ้นเพราะปัจจัยทางสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สาธารณสุข รวมทั้งปัจจัยหลายอย่างเปลี่ยนแปลงไป (สมบัติสรฤทธิ์ ทรัพย์สมบัติ และอารีย์ นัยพินิจ, 2562)

จากสภาพปัญหาสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และคาดไม่ถึงส่งผลให้ผู้บริโภคอย่างเราต้องปรับตัวและรับมือการใช้ชีวิตให้สอดรับกับสถานะการณ์ต่างๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบและต้องปรับตัวมากที่สุด คือ กลุ่มคนทำงานนอกบ้านซึ่งอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 22-60 ปี จัดอยู่ในกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายเป็นส่วนใหญ่ และในทางตรงกันข้ามกัน กลุ่มผู้บริโภคกลุ่มนี้ก็เป็นกลุ่มที่เป็นเป้าหมายหลักที่สามารถทำยอดขายของสินค้าออนไลน์ให้เพิ่มสูงขึ้นด้วยนับเป็นการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสทางธุรกิจอย่างแท้จริง ผู้ประกอบการทั้งที่เป็นธุรกิจร้านสินค้าออนไลน์ และผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจสินค้า

ออนไลน์โดยตรง จำเป็นต้องปรับวิธีการทางธุรกิจ และพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด ไม่ใช่แค่เพียงปัจจัยการตลาดที่ประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย หรือการส่งเสริมการตลาด เท่านั้น ธุรกิจสินค้าออนไลน์ยังจำเป็นต้องพัฒนากลยุทธ์เพื่อการรับรู้คุณค่าของตราสินค้าของกลุ่มผู้บริโภคของตน ให้สอดรับกับความต้องการของผู้บริโภคหลัก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนวัยทำงานซึ่งอยู่ในกลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย จากความสำคัญนี้ทำให้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษากลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงการขายกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต สำหรับคุ้มครองวงเงินที่สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของทุกฝ่าย รูปแบบการให้บริการ การนำเสนอความคุ้มค่าทางการเงิน การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่าย รวมไปถึงการวางกลยุทธ์ทางการตลาดและแผนธุรกิจ สำหรับธนาคารพาณิชย์/บริษัทประกันชีวิตนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ต่อไปและเป็นแนวทางเพื่อการศึกษาในประเด็นอื่นในอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาระดับกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร

(2) เพื่อศึกษาปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

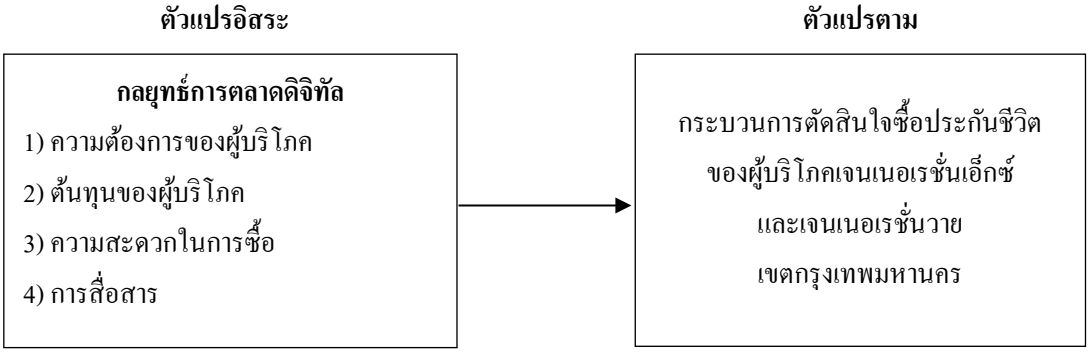
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล

ณฐมน กัสปะ และ ฐิตารีย์ ศิริมงคล (2564); กฤษติญา มูลศรี (2564) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล โดยให้นิยามว่า ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งบริษัทนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด และซื้อสินค้าหรือใช้บริการของธุรกิจต่อไป ทั้งนี้โลกของการแข่งขันทางการตลาดในยุคดิจิทัลที่ต้องพัฒนาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลง จึงมีการปรับมุมมองแนวความคิดจาก 4P's พัฒนามาเป็นการตลาดผ่านมุมมองลูกค้า 4C's เริ่มถูกกล่าวถึงในปี 1990 โดยแนวคิดของ Lauterborn (1990, อ้างถึงใน ณฐมน กัสปะ และ ฐิตารีย์ ศิริมงคล, 2564) ที่นำเสนอแนวคิดเป็นการแบ่งของ 4P's แบบเก่าเปลี่ยนมาในรูปแบบที่เน้นที่ลูกค้าเป็นหลัก โดยจาก 4P's เดิมที่เน้นที่ตลาดแบบ Mass เปลี่ยนเป็นการเน้นการตลาดแบบ Niche ซึ่ง 4C's เน้นการรับรู้ของลูกค้าโดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ 1) ความต้องการของผู้บริโภค (Consumer)ซึ่งมองสะท้อนมุมกลับในด้านสินค้า (Products) ในส่วนประสมทางการตลาด 4P's นั่นเอง 2) ต้นทุนของผู้บริโภค (Cost) การกำหนดราคาของสินค้าต้องคำนึงถึงต้นทุนของผู้บริโภคมากกว่าต้นทุนทางการธุรกิจ ซึ่งความรู้สึกคุ้มค่าของผู้บริโภคแต่ละคนไม่เท่ากัน เป็นการสะท้อนมุมกลับในด้านต้นทุนการผลิต (Price) 3) ความสะดวกในการซื้อ (Convenience) เป็นมุมมองในฝั่งตรงข้ามของส่วนประสมทางการตลาด 4'Ps ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และ 4) การสื่อสาร (Communication) เป็นมุมกลับของส่วนประสมทางการตลาด 4P's ในด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ (Promotion)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ

นักการตลาดได้อธิบายกระบวนการตอบสนอง (Response) เป็นลำดับขั้นตอน ตั้งแต่แรกเริ่มที่ผู้บริโภคไม่ทราบถึง สินค้าหรือบริการ ตราสินค้า ผู้ผลิต จนถึงการตัดสินใจซื้อ โดยแสดงเป็นตารางแบบลำดับขั้นการตอบสนองของผู้บริโภค (Response Hierarchy Model) ที่มีลักษณะความคล้ายคลึงกัน แต่อาจจะมีเหตุผลบางอย่างที่แตกต่างกัน นักการตลาดอาจพบว่าโมเดลใดโมเดลหนึ่งสามารถนำไปใช้วางแผนการตลาดในสถานการณ์ที่เหมาะสม โดยโมเดลที่ใช้เพื่อศึกษากระบวนการตอบสนองมี AIDA Model เป็นส่วนหนึ่งของโมเดลในลำดับขั้นตอนการตอบสนองของผู้บริโภค (Response Hierarchy Model) ที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ซึ่งเป็นขั้นตอนเพื่อส่งเสริมการตลาด เพื่อนำไปสู่ กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยใช้โฆษณา พนักงานขาย และการส่งเสริมการตลาดในด้านอื่น ๆ (Etzel, Walker & Stanton, 2001) เพื่อให้ เกิดผลเป็นตามเป้าหมายในการติดต่อสื่อสารตามขั้นตอน AIDA คือการส่งเสริมการขายซึ่งประกอบด้วย (1) เพื่อเรียกความสนใจ (2) เพื่อสร้างความ น่าสนใจ (3) เพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการ (4) การดำเนินการเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจซื้อ ตามลำดับขั้นตอน (Perreault, Cannon & McCarthy, 2009) ซึ่งขั้นตอนทำให้เห็นถึงความสำคัญในแต่ละขั้นตอนของการส่งเสริมการขาย ที่มีผลต่อความรู้สึกของผู้บริโภคที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเพื่อเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดการตอบสนองสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการในแต่ละขั้นตอน และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการตอบสนองของผู้บริโภคจากขั้นตอนหนึ่งไปสู่ขั้นตอนถัดไปได้เป็นอย่างลำดับขั้น ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อในท้ายที่สุด

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

บทความเรื่องกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร เป็นวิจัยเชิงปริมาณ

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ช่วงอายุ 41 – 60 ปี และเจนเนอเรชั่นวาย อายุระหว่าง 22 – 40 ปี เขตกรุงเทพมหานคร จำนวนเพศชาย 1,636,762 คน จำนวนเพศหญิง 1,833,446 คน รวมทั้งหมด 3,470,208 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2565)

โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ 200 คน และเจนเนอเรชั่นวาย 200 คน วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากร จากสูตรของทาโร ยามาเน (Yamane, 1973)

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคัดเลือกแบบมีจุดประสงค์/เฉพาะเจาะจง(Purposive Selection) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ช่วงอายุ 41 – 60 ปี และเจนเนอเรชั่นวาย อายุระหว่าง 22 – 40 ปี เขตกรุงเทพมหานครที่ซื้อประกันชีวิตมาแล้ว เท่านั้น

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ศึกษากลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, ช่วงอายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวน 5 ข้อ (ใช้มาตรวัดแบบ Nominal Scale, Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 ข้อ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน (ใช้มาตรวัดแบบ Interval Scale)

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 20 ข้อในองค์ประกอบ 4 ด้าน (ใช้มาตรวัดแบบ Interval Scale)

4.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง โดยการตรวจสอบค่า IOC พบว่าแบบสอบถามที่ทำการประเมินไม่มีระดับคะแนนต่ำกว่า 0.6 (ภาคผนวก ก) อีกทั้ง ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและได้รับความเห็นชอบจากที่ปรึกษางานวิจัยแล้ว (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

2. นำแบบสอบคำถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยสถิติครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.9460 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) อธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยการตรวจสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว ตามเงื่อนไขที่วางเกณฑ์ไว้ในข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ด้วยรูปสมการถดถอยเชิงเส้น (Liner Regression Analysis) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ ตรวจสอบความเหมาะสมตัวแบบของแบบสอบถาม โดยใช้ ค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่าไม่เกิน 5 และค่า Tolerance มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.2 เพื่อให้ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันและไม่เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัย (Multicollinearity)

3. การวิเคราะห์ตัวแบบของแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยนำตัวแปรเข้าไปพยากรณ์ในตัวแบบ (Model) ทีละตัว

5. ผลการวิจัย

1. ผลศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร

กลยุทธ์การตลาดดิจิทัล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1) ความต้องการของผู้บริโภค	3.35	0.235	ปานกลาง
2) ต้นทุนของผู้บริโภค	3.40	0.361	ปานกลาง
3) ความสะดวกในการซื้อ	3.36	0.314	ปานกลาง
4) การสื่อสาร	3.40	0.232	ปานกลาง
รวม	**3.38**	**0.460**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับ กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.38, SD= 0.460) และหากพิจารณาเป็นด้านข้อ ลำดับแรก ต้นทุนของผู้บริโภค อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.4, SD= 0.361) รองลงมา การสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.40, SD= 0.232) และ ความสะดวกในการซื้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.36, SD= 0.314) ส่วนลำดับสุดท้าย ความต้องการของผู้บริโภคมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.35, SD= 0.235) ตามลำดับ

2. ผลศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1) ความตั้งใจ	3.43	0.349	มาก
2) ความสนใจ	3.39	0.365	ปานกลาง
3) ความปรารถนา	3.41	0.308	มาก
4) การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ	3.43	0.369	มาก
รวม	**3.41**	**0.448**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.41, SD= 0.448) และหากพิจารณาเป็นด้านข้อ ลำดับแรก ความตั้งใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.43, SD= 0.349) รองลงมา การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}$ =3.43, SD= 0.369) และ ความปรารถนา มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}$ =3.41, SD= 0.308) ส่วนลำดับสุดท้าย ความสนใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.39, SD= 0.365) ตามลำดับ

3. ผลศึกษาวิเคราะห์รูปแบบกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์รูปแบบกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร

กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร	B	S.E.	T	p-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.424	0.082	5.186	0.000**		
ด้านความต้องการของผู้บริโภค (x_1)	0.223	0.022	10.173	0.000**	0.835	1.197
ด้านต้นทุนของผู้บริโภค (x_2)	0.247	0.024	10.209	0.000**	0.559	1.788
ด้านความสะดวกในการซื้อ (x_3)	0.400	0.023	17.173	0.000**	0.569	1.758
R= 0.891, R^2 = 0.794, Adj R^2 = 0.792, SE= 0.334						

หมายเหตุ : ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 5.00; ค่า Tolerance ไม่ควรน้อยกว่า .20

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์กระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร (Y) ได้แก่ ด้านความต้องการของผู้บริโภค (x_1) ด้านต้นทุนของผู้บริโภค (x_2) และด้านความสะดวกในการซื้อ (x_3) โดยตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันพยากรณ์

กระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร (y) ได้ร้อยละ 79.40

ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ กระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร = 0.424 + (0.223*ด้านความต้องการของผู้บริโภค) + (0.247*ด้านต้นทุนของผู้บริโภค) + (0.400*ด้านความสะดวกในการซื้อ)

6. อภิปรายผล

1. ระดับกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และหากพิจารณาเป็นด้านข้อ ลำดับแรก ต้นทุนของผู้บริโภค อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา การสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง และ ความสะดวกในการซื้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ส่วนลำดับสุดท้าย ความต้องการของผู้บริโภคมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง และระดับปัจจัยกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นด้านข้อ ลำดับแรก ความตั้งใจ อยู่ในระดับมาก รองลงมา การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก และ ความปรารถนา มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ส่วนลำดับสุดท้าย ความสนใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติสรฤทธิ์ ทรัพย์สมบัติ และอารีย์ นัยพินิจ (2562) ศึกษาเรื่อง “การกำหนดแนวทางการตลาดเพื่อการตัดสินใจเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดขอนแก่น” ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการตลาดเพื่อการตัดสินใจเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดขอนแก่น ดังนี้ 1) โครงการการปรับช่องทางการขายให้ทันกับพฤติกรรมลูกค้าในยุค Digital 2) โครงการป้องกันต้นทุนบานปลายจากการคุ้มครองเกินความต้องการ 3) โครงการทำขั้นตอนการประกันชีวิตเป็นเรื่องง่าย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเบลล์ นาธาเนียล จิรเดชนันท์ และกฤษฎา ตันเปาว์ (2562) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการตลาดดิจิทัล มี 3 ตัวแปรย่อย และปัจจัยกระบวนการบริหารจัดการ มี 4 ตัวแปรย่อยทั้งหมด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ นีลุบล เดชพละ (2561) ศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การเพิ่มยอดขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ธนาคารกรุงไทย สาขาประทาย จังหวัดนครราชสีมา” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและด้านภาพลักษณ์องค์กร มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ในระดับมาก

2. ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล ประกอบด้วยด้านความต้องการของผู้บริโภค ด้านต้นทุนของผู้บริโภค และด้านความสะดวกในการซื้อที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานครมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับปิยะดา วีระวัฒนาพงษ์ (2562) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาตัวแบบกลยุทธ์การตลาดบริการเพื่อสร้างการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตในภาคเหนือตอนล่างของไทย” มีผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างตัวแทนประกันชีวิตในภาคเหนือตอนล่างของไทยมีการนำกลยุทธ์การตลาดบริการเพื่อสร้างการรับรู้คุณค่าไปใช้ในระดับมาก ซึ่งกลยุทธ์การตลาดบริการทุกด้านที่นำไปใช้ในระดับมาก ได้แก่ ผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองความต้องการได้ การดูแลเอาใจใส่ การสื่อสารรายละเอียดที่ชัดเจน ความสะดวกสบาย ความสะดวกในการหาซื้อ ต้นทุนและด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ โดยรวมมีการนำกลยุทธ์การตลาดบริการไปใช้ในระดับมาก และมีการรับรู้คุณค่าจาก

ลูกค้าที่ใช้บริการในระดับมากเช่นเดียวกัน ตัวแบบกลยุทธ์การตลาดบริการเพื่อสร้างการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตในภาคเหนือตอนล่างของไทยที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และสามารถพยากรณ์ได้ระดับดียอมรับได้ คิดเป็นร้อยละ 65.3 ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 40 ขึ้นไป ลักษณะความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อกลยุทธ์การตลาดบริการ รวมถึงกลยุทธ์การตลาดบริการยังมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการรับรู้คุณค่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร ไปกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ ได้แก่

(1) ด้านความต้องการของผู้บริโภค องค์กรควรเพิ่มเรื่องความมั่นใจว่าแอพพลิเคชั่นของบริษัทประกันชีวิตที่ความใช้บริการใช้งานได้ดีและมีความปลอดภัย ความสามารถจดจำตราสัญลักษณ์ของแอพพลิเคชั่นของบริษัทประกันชีวิตที่ได้อย่างแม่นยำ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ซื้อประกันชีวิตจากแอพพลิเคชั่นของบริษัทประกันชีวิต

(2) ด้านต้นทุนของผู้บริโภค องค์กรควรเพิ่มเรื่องเมื่อความอยากใช้บริการจากบริษัทประกันชีวิต การตัดสินใจว่าควรใช้บริษัทประกันชีวิตนั้น โดยเลือกจากการให้บริการที่รวดเร็ว เมื่อความอยากใช้บริการจากบริษัทประกันชีวิต การตัดสินใจว่าควรใช้บริษัทประกันชีวิตนั้น โดยเลือกจากราคาค่าเบี้ยประกัน เมื่อความอยากใช้บริการจากบริษัทประกันชีวิต การตัดสินใจว่าควรใช้บริษัทประกันชีวิตนั้น โดยเลือกจากความสะดวกในการรับสินไหมทดแทนรวดเร็ว

(3) ด้านความสะดวกในการซื้อ องค์กรควรเพิ่มเรื่องเมื่อการเห็นโฆษณาทางสื่อโซเชียลสามารถทราบได้ว่าเป็นโฆษณาของบริษัทประกันชีวิตใด เมื่อการเห็นสีของตราสินค้าที่ให้บริการประกันชีวิตสามารถจำได้ว่าเป็นบริษัทประกันชีวิตใด เมื่อการเห็นตัวแทนประกันชีวิตสามารถทราบได้ว่าเป็นบริษัทประกันชีวิตใด

(4) ด้านการสื่อสาร องค์กรควรเพิ่มเรื่องความเลือกรับข้อมูลของเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับประกันชีวิตผ่านแอพพลิเคชั่นของบริษัทประกันชีวิตที่การใช้ เนื่องจากเคยใช้บริการในบริษัทประกันชีวิตที่แล้วชอบในความทันสมัย ความเลือกรับข้อมูลผ่านแอพพลิเคชั่นของบริษัทประกันชีวิตที่การใช้ เนื่องจากตรงกับความต้องการที่ไม่อยากออกไปนอกบ้านจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ความเลือกรับข้อมูลของเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับประกันชีวิตผ่านแอพพลิเคชั่นของบริษัทประกันชีวิตที่การใช้ เนื่องจากอยากทดลองประกันชีวิตใหม่

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง “กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ดังนั้นเพื่อการศึกษากลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร ในเชิงลึกควรเพิ่มระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสัมภาษณ์ เพื่อใช้ได้ข้อมูลเชิงลึก

(2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมด้านอื่น ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านอื่นๆ

8. กิตติกรรมประกาศ

บทความฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล รอดแจ่ม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง

9. เอกสารอ้างอิง

กฤษติญา มูลศรี. (2564). กลยุทธ์การตลาด 4.0 สำหรับผลิตภัณฑ์ชุมชน. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, *31*(1), 164-180.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติชั้นสูงด้วย SPSS for Window*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.

ณฐมน กัสปะ และ ฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2564). ส่วนประสมทางการตลาด 4C's ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (เฟสบุ๊ค) ของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, *11*(1), 100-114.

นีลุบล เดชพละ. (2561). กลยุทธ์การเพิ่มยอดขายกรมธรรม์ประกันชีวิต ธนาคารกรุงไทย สาขาประทาย จังหวัดนครราชสีมา. *วารสาร MBA – KKU*, *11*(1), 39-56.

เบลล์ นาธาเนียล จิรเดชนันท์ และกฤษฎา ตันเปาว์. (2562). รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, *11*(1), 1-11.

ปิยะดา วีระวัฒนาพงษ์. (2562). การพัฒนาตัวแบบกลยุทธ์การตลาดบริการเพื่อสร้างการรับรู้คุณค่าของตัวแทนประกันชีวิตในภาคเหนือตอนล่างของไทย. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, *14*(2), 30-44.

พิชญาภา ชินคำ และจุรีวัลย์ ภักดีวุฒิ. (2561). กลยุทธ์การจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกบริษัทประกันชีวิตของตัวแทนประกันชีวิตในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, *12*(1), 11-22.

สมบัติสรฤทธิ์ ทรัพย์สมบัติ และอารีย์ นัยพินิจ. (2562). การกำหนดแนวทางการตลาดเพื่อการตัดสินใจเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดขอนแก่น. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, *9*(3), 65-79.

สมาคมประกันชีวิตไทย. (2565). *ภาพรวมธุรกิจประกันชีวิตไทย*. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2565, จาก: http://www.tlaa.org/www/th/home/index.php.

สำนักงานคณะกรรมการการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2565). สืบค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2565, จาก http://www.oic.or.th

หฤษฎ์ กุลแพทย์ ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และวราพร ดำรงค์กูลสมบัติ. (2564). การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตของประชาชนในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, *11*(3), 608-618.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing.* 5th ed. New York: Harper Collins Publishers.

Etzel, M. J., Walker, B. J., & Stanton, W. J. (2001). *Marketing*. 12th ed. Boston: McGraw-Hill.

Lauterborn, B. (1990). New Marketing Litany; Four Ps Passe; C-Words Take Over. *Advertising Age*, *61*(41), 26.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row. Publications.

การพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์

DEVELOPING THE POTENTIAL OF LIFE INSURANCE AGENTS THAT AFFECT ONLINE SALES STRATEGIES

ปิยะฉัตร เลี่ยวไพโรจน์
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: s64567810012@ssru.ac.th
อาจารย์ ดร.ปัญญดา จันทกิจ
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: panyada.ch@ssru.ac.th.
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล รอดแจ่ม
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: chumpon.ro@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์ และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์ ประกอบด้วย (1) ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน (2) ด้านความมีนวัตกรรม (3) ด้านการทำงานเชิงรุก และ (4) ด้านความมุ่งมั่นในการแข่งขัน โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับกลยุทธ์การขายออนไลน์ ประกอบด้วย (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (2) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และ (4) ด้านราคา โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ 2) ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิต ประกอบด้วย ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน ด้านความมีนวัตกรรม และด้านการทำงานเชิงรุก ที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การส่งเสริมศักยภาพ, กลยุทธ์การขายออนไลน์

ABSTRACT

This research aims (1) to study the level of developing the potential of life insurance agents that affect online sales strategies and (2) to study the developing the potential of life insurance agents that affect online sales strategies. In the Royal Patronage Using questionnaires as educational tools. The samples used in the study were 230 personnel of The population used in the study was under the representative office of AIA Company Limited, Bangkok. The statistics used in the analysis These are frequency, percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis. The results showed that 1) the level of developing the potential of life insurance agents consists of (1) Independence in management, (2) Innovation, (3) Proactive work, and (4) Competitiveness. The overall average is at a moderate level. For the level of online sales strategies consisting of (1) products, (2) distribution channels, (3) marketing promotions, and (4) prices The overall average is at a moderate level. and 2) the developing the potential of life insurance agents consists of Independence in management, Innovation, Proactive work that affect online sales strategies was statistically significant at 0.01 level.

Keywords: Potential Promotion, Online Sales Strategies

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ประเทศไทยได้เข้าสู่ยุคที่ระบบเศรษฐกิจและสังคมจำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานโดยหลอมรวมเข้ากับวิถีชีวิตของคนอย่างแท้จริง โดยเฉพาะดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (Digital Economy) ที่เกี่ยวข้องกับการค้าการลงทุน การประกอบธุรกิจให้บริการด้านต่างๆ ทำให้พบว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้ประเทศไทยต้องเร่งนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่ประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่หรือเพิ่มโอกาสในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน (Legal Department, 2017) และแนวคิดประเทศไทย 4.0 รัฐบาลมีนโยบายในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาระบบเศรษฐกิจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานโดยใช้นวัตกรรม การปฏิรูปกระบวนการทางธุรกิจ การผลิต การค้าและการบริการ ที่สามารถเชื่อมโยงและเอื้อประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ มากขึ้นโดยส่งผลให้องค์กรมีลักษณะแบบเครือข่ายมากขึ้น มีการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในองค์กรเชื่อมต่อหน่วยงานภายในและภายนอกในการสนับสนุนการดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การออกแบบหน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลงและเน้นการทำงานเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่ายตามความเชี่ยวชาญและประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์เป็นหลัก โครงสร้างขององค์กรได้รับผลตามกระแสของเทคโนโลยีอย่างสมบูรณ์ (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2563)

อาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพงานขายประเภทหนึ่งที่มีความแตกต่างจากพนักงานขายประเภทอื่นๆ เพราะพนักงานขายส่วนใหญ่จะมีสินค้าหรือบริการที่สามารถจับต้องได้มาเสนอขายแก่ลูกค้า ซึ่งแตกต่างจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่มีสินค้าจับต้องได้ไปเสนอขายกับลูกค้า การขายประกันชีวิตเป็นการขายโครงการในอนาคตและสินค้าในธุรกิจประกันชีวิตหรือที่เรียกว่า “กรมธรรม์ประกันชีวิต” เป็นลักษณะสินค้าที่ผู้ซื้อไม่ได้เป็นผู้ใช้และไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ แต่ผู้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงกลับเป็นบุคคลอื่นๆ ตามที่ผู้ซื้อระบุในแต่ละกรมธรรม์ ถึงแม้การประกอบธุรกิจนี้จะไม่มีตัวสินค้าเพื่อใช้ในการเสนอขายแก่ลูกค้า แต่มีข้อเสนอและ

การทำสัญญา ซึ่งก็มีคนเป็นจำนวนมากเริ่มสนใจและหันมาประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพราะรายได้ของตัวแทนประกันชีวิตเป็นรายได้ที่ต่อเนื่อง (ขึ้นอยู่กับสัญญาของแต่ละบริษัท) ตัวแทนประกันชีวิตจะมีรายได้จากการแนะนำให้คนๆ หนึ่งฝากเงินกับบริษัทตั้งแต่ปีที่ 1 จนครบสัญญากรมธรรม์ฉบับหนึ่ง และเป็นอาชีพที่มีอิสระในการทำงาน และสามารถทำงานประจำหรืองานพิเศษอื่นได้ การประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้น มีอิสระในการทำงานเป็นอย่างมาก และเป็นอาชีพที่ฝึกฝนบุคคลธรรมดาให้เป็นบุคคลที่รอบรู้ในแทบทุกเรื่อง เพราะเป็นอาชีพที่มีโอกาสพบปะผู้คนในทุกระดับและหลากหลายอาชีพในสังคม (ศิริภรณ์ พุทธรักษ์, 2563)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา “การพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์” โดยเอาแนวคิดและทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์ซึ่งสิ่งที่จะศึกษาเหล่านี้จะเป็นประโยชน์เป็นอย่างมากอันจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาระดับศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์

(2) เพื่อศึกษาปัจจัยการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับกลยุทธ์การขายออนไลน์

ความหมายกลยุทธ์การขายออนไลน์

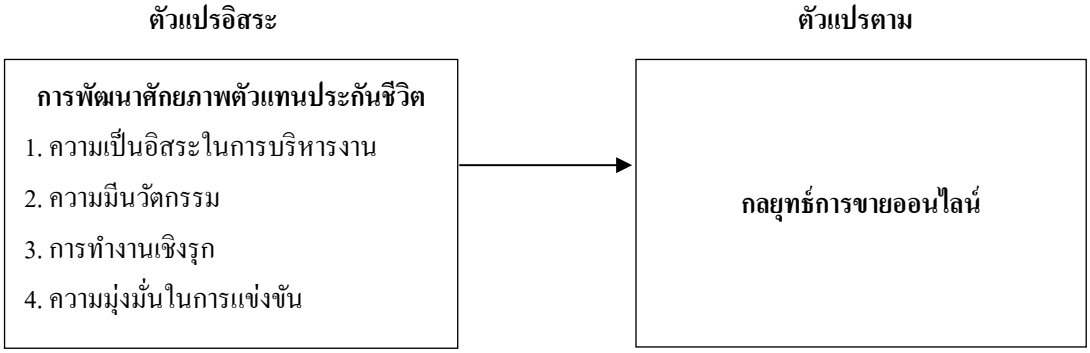
กลยุทธ์การขายออนไลน์เป็นกลยุทธ์ด้านการสื่อสารระหว่างเจ้าของตราสินค้ากับผู้บริโภคผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีต่างๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phones) หรืออินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งการตลาดผ่านสื่อดิจิทัลเป็นช่องทางการสื่อสารที่มีต้นทุนต่ำ โดยเฉพาะเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) จะมีประโยชน์อย่างมากที่จะทำให้เจ้าของตราสินค้าได้มั่นใจว่าภาพลักษณ์ตราสินค้าและข้อความต่างๆ จะส่งตรงไปตรงไปยังผู้บริโภค การโฆษณาสินค้าผ่านสื่อดิจิทัล หากทำไปพร้อมๆ กับสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร ก็จะช่วยให้ผู้บริโภคมีประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าแบบไร้รอยต่อ (Seamless Consumer Experience) ผ่านการสื่อสารหลากหลายของทางของเจ้าของตราสินค้า (ธันยวิช วิเชียร์พันธ์, 2557) การขายออนไลน์คือการทำการตลาดรวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังผู้บริโภคในระบบของโลกออนไลน์ (Online) ซึ่งเป็นการผสมผสานกันกับระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านเครื่องมือการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ทำให้การตลาดในรูปแบบนี้ ไม่มีลักษณะที่ตายตัวโดยจะแตกต่างกับการทำการตลาดในอดีตที่มีลักษณะหรือรูปแบบที่ตายตัวไปโดยสิ้นเชิง (P. Kotler and G. Armstrong, 2016) การขายออนไลน์คือเครื่องมือในการทำการตลาดที่นักการตลาดใช้ในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างการรับรู้ตัวสินค้า ประชาสัมพันธ์ สร้างแบรนด์ และสร้างยอดขาย บนเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ อาทิ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์โน๊ตบุ๊ค (ณัฐพล ใยไพโรจน์, 2559) การตลาดดิจิทัล คือ การใช้อินเทอร์เน็ต สื่อดิจิทัลอื่นๆ และเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการตลาดสมัยใหม่ (Allen, 2015)

ดังนั้น การตลาดดิจิทัล คือ การทำการตลาดผ่านสื่อดิจิตอล เพื่อโปรโมทสินค้าและบริการสร้างความมีส่วนร่วมกับลูกค้า เพิ่มยอดขายโดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ ทางสื่อดิจิทัล ธุรกิจออนไลน์มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ส่งผลให้องค์กร ผู้ประกอบการ ร้านค้า และบุคคลที่จำหน่ายสินค้าทางสื่อสังคมออนไลน์ จะต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การกำหนดกลยุทธ์นั้นเป็นการวางแผนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและการแข่งขันทั้งทางตรงและทางอ้อม กลยุทธ์การตลาดส่งผลให้องค์การมีความได้เปรียบในการแข่งขันเหนือคู่แข่งจากความแตกต่างที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์การ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2563)

ส่วนประสมการตลาดจัดเป็นหัวใจสำคัญและเป็นกลุ่มเครื่องมือในการบริหารการตลาดนับว่าเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุม เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ให้เหมาะสมได้ซึ่งมีความสำคัญมากต่อหลายๆ ด้าน ได้แก่ ต่อบุคคล ต่อเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากหน่วยงานหรือองค์กรทางการตลาดเป็นผู้สร้างงานสร้างรายได้ให้กับบุคคล และผลที่ได้ต่อมาก็คือ บุคคลที่เป็นผู้บริโภคที่ได้รับการตอบสนองความต้องการจนได้รับความสะดวกสบายและเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อองค์กรธุรกิจ เมื่อมีการผลิตการลงทุน การจ้างงานดีขึ้น เพิ่มขึ้น ประชาชนมีรายได้และมีอำนาจในการซื้อเพิ่มขึ้นประเทศ เศรษฐกิจ และสังคมจะยกระดับมาตรฐานครองชีพเพิ่มขึ้น โดยส่วนประสมการตลาด (4P’s) ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด (Armstrong and Kotler, 2009)

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

บทความเรื่องการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 520 คน (บริษัท เอไอเอ จำกัด, 2565)

โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากร จากสูตรของทาโร ยามาเน (Yamane, 1973)

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, ช่วงอายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวน 5 ข้อ (ใช้มาตรวัดแบบ Nominal Scale, Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับระดับปัจจัยการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 20 ข้อ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน (ใช้มาตรวัดแบบ Interval Scale)

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับระดับปัจจัยกลยุทธ์การขายออนไลน์ มีจำนวน 20 ข้อในองค์ประกอบ 4 ด้าน (ใช้มาตรวัดแบบ Interval Scale)

โดยคำถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert's scale, 1976) ที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Best & kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 –5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 –4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 –3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 –2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 –1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

4.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง โดยการตรวจสอบค่า IOC พบว่าแบบสอบถามที่ทำการประเมินไม่มีระดับคะแนนต่ำกว่า 0.6 อีกทั้ง ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และได้รับความเห็นชอบจากที่ปรึกษางานวิจัยแล้ว (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

2. นำแบบสอบคำถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยสถิติครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.9444 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) อธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนลักษณะ

ประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยการตรวจสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว ตามเงื่อนไขที่วางเกณฑ์ไว้ในข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ด้วยรูปสมการถดถอยเชิงเส้น (Liner Regression Analysis) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ ตรวจสอบความเหมาะสมตัวแบบของแบบสอบถาม โดยใช้ ค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่าไม่เกิน 5 และค่า Tolerance มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.2 เพื่อให้ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันและไม่เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัย (Multicollinearity)

3. การวิเคราะห์ตัวแบบของแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยนำตัวแปรเข้าไปพยากรณ์ในตัวแบบ (Model) ทีละตัว

5. ผลการวิจัย

1. ผลศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับปัจจัยการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิต

การพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิต	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1) ความเป็นอิสระในการบริหารงาน	3.29	0.258	ปานกลาง
2) ความมีนวัตกรรม	3.40	0.338	ปานกลาง
3) การทำงานเชิงรุก	3.27	0.323	ปานกลาง
4) ความมุ่งมั่นในการแข่งขัน	3.38	0.243	ปานกลาง
รวม	**3.33**	**0.244**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวระดับปัจจัยการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิต พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.33, SD= 0.244) และหากพิจารณาเป็นด้านข้อ ลำดับแรก ด้านความมีนวัตกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.40, SD= 0.338) รองลงมา ด้านความมุ่งมั่นในการแข่งขันมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.38, SD= 0.243) และ ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.29, SD= 0.258) ส่วนลำดับสุดท้าย ด้านการทำงานเชิงรุกมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.27, SD= 0.323) ตามลำดับ

2. ผลศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับปัจจัยกลยุทธ์การขายออนไลน์

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัจจัยกลยุทธ์การขายออนไลน์

กลยุทธ์การขายออนไลน์	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1) ด้านผลิตภัณฑ์	3.38	0.367	ปานกลาง
2) ด้านราคา	3.40	0.386	ปานกลาง
3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.52	0.386	มาก
4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	3.21	0.312	ปานกลาง
รวม	**3.38**	**0.647**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับปัจจัยกลยุทธ์การขายออนไลน์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.38, SD= 0.647) และหากพิจารณาเป็นด้านข้อ ลำดับแรก ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.52, SD= 0.386) รองลงมา ด้านราคามีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.40, SD= 0.386) และ ด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.38, SD= 0.367) ส่วนลำดับสุดท้าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.21, SD= 0.312) ตามลำดับ

3. ผลศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์

การพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์	**B**	**S.E.**	**T**	**p-value**	**Tolerance**	**VIF**
ค่าคงที่ (Constant)	0.383	0.107	3.582	0.000**		
ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน (x_1)	0.231	0.034	6.792	0.000**	0.723	1.383
ด้านความมีนวัตกรรม (x_2)	0.236	0.034	6.905	0.000**	0.465	2.152
ด้านการทำงานเชิงรุก (x_3)	0.423	0.032	13.056	0.000**	0.534	1.874
R= 0.897, R^2 = 0.805, Adj R^2 = 0.802, SE= 0.331						

หมายเหตุ : ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 5.00; ค่า Tolerance ไม่ควรน้อยกว่า .20

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์กลยุทธ์การขายออนไลน์ (Y) ได้แก่ ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน (x_1) ด้านความมีนวัตกรรม (x_2) และด้านการทำงานเชิงรุก (x_3) โดยตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันพยากรณ์กลยุทธ์การขายออนไลน์ (y) ได้ร้อยละ 80.50

ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ กลยุทธ์การขายออนไลน์ = 0.383 + (0.231*ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน) + (0.236*ด้านความมีนวัตกรรม) + (0.423*ด้านการทำงานเชิงรุก)

สรุปสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตประกอบด้วย ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน ด้านความมีนวัตกรรม และด้านการทำงานเชิงรุก ที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. อภิปรายผล

1) ระดับการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์ ประกอบด้วย (1) ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน (2) ด้านความมีนวัตกรรม (3) ด้านการทำงานเชิงรุก และ (4) ด้านความมุ่งมั่นในการแข่งขัน โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับกลยุทธ์การขายออนไลน์ ประกอบด้วย (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (2) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และ (4) ด้านราคา โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับกับเบลล์ นาธาเนียล จิรเดชนันท์ และกฤษฎา ตันเปาว์ (2562) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพ ในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ไทยแลนด์

4.0" มีผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยการบริหารจัดการ 2) ปัจจัยภายนอกองค์การ 3) ปัจจัยกระบวนการจัดการ และ 4) ปัจจัยประสิทธิภาพธุรกิจประกันชีวิตโดยปัจจัยการบริหารจัดการ มี 7 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้างการบริหาร ระบบบริหารจัดการรูปแบบ การจัดการบุคลากร ทักษะผู้บริหารและบุคลากร และค่านิยมร่วม ปัจจัยภายนอกองค์การ มี 5 ด้าน ได้แก่ วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง/กฎหมาย การแข่งขัน และเทคโนโลยี ปัจจัยการตลาดดิจิทัล มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผ่านระบบดิจิทัล ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ด้านการส่งเสริมการตลาด/การประชาสัมพันธ์ ผ่านระบบดิจิทัล ปัจจัยกระบวนการจัดการมี 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ การควบคุมและปัจจัยประสิทธิภาพธุรกิจประกันชีวิต มี 4 ด้าน ได้แก่ ลูกค้า กระบวนการภายใน การเรียนรู้และการเจริญเติบโตผลประกอบการทางการเงิน ผลการศึกษาอิทธิพลปัจจัยการบริหารจัดการ ปัจจัยภายนอกองค์การและปัจจัยการตลาดดิจิทัลส่งผลต่อกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจประกันชีวิต ส่วนปัจจัยกระบวนการบริหารจัดการส่งผลต่อประสิทธิภาพธุรกิจประกันชีวิต และรูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 องค์ประกอบปัจจัยภายในองค์การ มี 7 ตัวแปรย่อย ปัจจัยภายนอกองค์การ มี 3 ตัวแปรย่อย ปัจจัยการตลาดดิจิทัล มี 3 ตัวแปรย่อย และปัจจัยกระบวนการบริหารจัดการ มี 4 ตัวแปรย่อย ทั้งหมด ผลการประเมินรูปแบบพบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2) ระดับการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์ ประกอบด้วย (1) ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน (2) ด้านความมีนวัตกรรม (3) ด้านการทำงานเชิงรุก และ (4) ด้านความมุ่งมั่นในการแข่งขัน โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับกลยุทธ์การขายออนไลน์ ประกอบด้วย (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (2) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และ (4) ด้านราคา โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับศิริภรณ์ พุทธรักษ์ (2563) ศึกษาเรื่อง "ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัท เอไอเอ จำกัด" ผลการศึกษาพบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการสร้างและขยายฐานลูกค้า และด้าน ความก้าวหน้า 2) ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เมื่อเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทน บริษัทเอไอเอ จำกัด กรุงเทพมหานคร ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบทบาทในการให้บริการลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง ด้านทักษะการขายมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ด้านความรู้เฉพาะในสายอาชีพ และด้านความสามารถในการจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. การพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์ ไปกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ ได้แก่

(1) ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน องค์กรควรเพิ่มเรื่องการให้อำนาจในการตัดสินใจกับตัวแทนในการทำงานโดยยึดกฎระเบียบและความถูกต้อง การกำหนดเป้าหมายการบริการที่เหมาะสม การเปิดโอกาสให้ตัวแทนนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ

(2) ด้านความมีนวัตกรรม องค์กรควรเพิ่มเรื่องการนำประสบการณ์ที่ผ่านมาปรับปรุงการขายประกันชีวิต การมีการทดลองการนำเสนอขายแบบต่าง ๆ ในการนำเสนอขายประกันชีวิต การมีความพยายามที่จะนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ ในการขายประกันชีวิต

(3) ด้านการทำงานเชิงรุก องค์กรควรเพิ่มเรื่องการมองหาโอกาสทางการทำงานอย่างสม่ำเสมอ การมีวิธีการทำงานที่มุ่งเน้นด้านการจัดการนวัตกรรมใหม่ การให้ความสำคัญกับความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

(4) ด้านความมุ่งมั่นในการแข่งขัน องค์กรควรเพิ่มเรื่องการสร้างพันธมิตรใหม่ ๆ เพื่อขายประกันชีวิตควบคู่กัน การสามารถร่วมมือกับตัวแทนเพื่อกำหนดกลยุทธ์การขายประกันชีวิต การมีความพยายามและเตรียมความพร้อมในการแข่งขันกับคู่แข่งขันทางประกันชีวิต

2. ปัจจัยกลยุทธ์การขายออนไลน์ ไปกำหนดเป็นกลยุทธ์ ได้แก่

(1) ด้านผลิตภัณฑ์ องค์กรควรเพิ่มเรื่องการรักษาคุณภาพของบริการตามกระบวนการทำงานอย่างเคร่งครัด การเลือกสรรเงื่อนไขประโยชน์ของกรมธรรม์ประกันชีวิตนำมาจำหน่ายตามความต้องการลูกค้าประกันชีวิต เงื่อนไขประโยชน์ของกรมธรรม์ประกันชีวิตได้มาตรฐานของบริษัท

(2) ด้านราคา องค์กรควรเพิ่มเรื่องการมีการกำหนดราคาเป็นไปตามราคาท้องตลาด การมีการคำนวณราคาจากราคาต้นทุน การกำหนดราคาเงื่อนไขประโยชน์ของกรมธรรม์ประกันชีวิตด้วยความเหมาะสม

(3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย องค์กรควรเพิ่มเรื่องการมีแหล่งช่องทางเสนอประกันชีวิตที่ชัดเจน การมีการกำหนดคุณสมบัติตัวแทนประกันชีวิตอย่างชัดเจน การเสนอประกันชีวิตผ่านแพลตฟอร์มของบริษัทประกันชีวิต

(4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด องค์กรควรเพิ่มเรื่องการมีกิจกรรมให้ตัวแทนประกันชีวิตร่วมกันนำเสนอวิธีการเสนอประกันชีวิต การมีการส่งเสริมกิจกรรมการขายเงื่อนไขประโยชน์ของกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook การมีการส่งเสริมกิจกรรมการขายเงื่อนไขประโยชน์ของกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ดังนั้นเพื่อการศึกษาการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์ ในเชิงลึกควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสัมภาษณ์เพื่อใช้ได้ข้อมูลเชิงลึก

(2) การวิจัยครั้งนี้ ได้สำรวจการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ 1) เพศ 2) ช่วงอายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา และ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนที่ 2 คือ การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ ได้แก่ 1) ความเป็นอิสระในการบริหารงาน 2) ความมีนวัตกรรม 3) การทำงานเชิงรุก และ 4) ความมุ่งมั่นในการแข่งขัน ส่วนที่ 3 คือ กลยุทธ์การขายออนไลน์ ได้แก่ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ 4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมด้านอื่นๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการพัฒนาศักยภาพตัวแทนประกันชีวิตที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์ในด้านอื่นๆ

ที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านอื่นๆ

8. กิตติกรรมประกาศ

บทความฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ ดร.ปัญญดา จันทกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง

9. เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติชั้นสูงด้วย SPSS for Window*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2563). *การนำกลยุทธ์มาใช้ทางธุรกิจ สู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย*. สืบค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2564. จาก http://www.kriengsak.com/.

ณัฐพล ใยไพโรจน์. (2559). *Digital Marketing Concept & Case Study*. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: ไอดีซีฯ.

ธันยวิช วิเชียร์พันธ์. (2557). *สื่อดิจิทัลในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: พิมพ์วังอักษร.

เบลล์ นาธาเนียล จิรเดชนันท์ และกฤษฎา ตันเปาว์ (2562). รูปแบบการบริหารจัดการธุรกิจประกันชีวิตที่มีประสิทธิภาพในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลไทยแลนด์ 4.0. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, *11*(1), 1-11.

บริษัท เอไอเอ จำกัด. (2565). *ข้อมูลทางการเงิน*. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2565 จาก https://www.aia.co.th/th/about-aia/financial-highlights.html

ศิริภรณ์ พุทธรักษ์. (2563). ผลสัมฤทธิ์ในการประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในสังกัดสำนักงานตัวแทนบริษัท เอไอเอ จำกัด. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *3*(2), 221-234.

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2563). 12 นโยบายเร่งด่วน. กรุงเทพ: *วารสารไทยคู่ฟ้า*.

Barney, Jay B. (1986). Organizational Culture: Can It Be a Source of Sustained Competitive Advantage?. *In Academy Of Management Review*, *11*(3), 656 -665.

Allen, C.D. (2015). On underestimation of global vulnerability to tree mortality and forest die-off from hotter drought in the Anthropocene. *Ecosphere*, *6*(8), 108-115.

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

Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education*. 7th ed. Boston: Allyn and Bacon.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. 5thed. New York: Harper Collins Publishers.

Kotler Please., & Armstrong G. (2016). *Marketing: An introduction*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Legal Department. (2017). The Secretariat of The Senate 2017. *Junita Journal*, *14*(2), 75-77.

Likert, Rensis. (1976). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein. M (Ed.), Attitude Theory and Measurement, 90-95.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York: Harper and Row. Publications.

ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด

DIGITAL MARKETING STRATEGY FACTORS AFFECTING PURCHASING DECISIONS WANG TON BUILDING MATERIALS CO., LTD.

กุลนิต กิติสาโร
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: s64567810004@ssru.ac.th
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภัสสรณ์ สิทธิวรงค์ชัย
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: cholnaasorn.si@ssu.ae.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลและการตัดสินใจซื้อสินค้าบริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่ซื้อสินค้าจาก บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด จำนวน 328 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล ประกอบด้วย (1) ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (2) ด้านนวัตกรรมขององค์กร และ (3) ด้านนวัตกรรมกระบวนการ โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด ประกอบด้วย (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (2) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และ (4) ด้านราคา โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 2) ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล ประกอบด้วย (1) ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (2) ด้านนวัตกรรมขององค์กร และ (3) ด้านนวัตกรรมกระบวนการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: กลยุทธ์การตลาดดิจิทัล, การตัดสินใจซื้อสินค้า

ABSTRACT

This research aims (1) to study the level of Digital Marketing Strategy Factors and Purchasing Decisions Wang Ton Building Materials Co., Ltd. (2) to study Digital Marketing Strategy Factors Affecting Purchasing

Decisions Wang Ton Building Materials Co., Ltd. Using questionnaires as educational tools. The sample group used in the study was 328 customers who buy products from Wang Ton Construction Materials Co., Ltd. The statistics used in the analysis These are frequency, percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis. The results showed that 1) the level of Digital Marketing Strategy Factors consists of (1) self-study, (2) teaching and (3) training. The overall average is at a moderate level. For the level of Purchasing Decisions Wang Ton Building Materials Co., Ltd. consisting of (1) low cost (2) quality differentiation (3) marketing differentiation and (4) innovation differentiation. The overall average is at a high level. and 2) Digital Marketing Strategy Factors consists of (1) self-study, (2) teaching and (3) training Affecting Purchasing Decisions Wang Ton Building Materials Co., Ltd. was statistically significant at 0.01 level.

Keywords: Digital Marketing Strategy, Purchasing

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ความสำคัญของนวัตกรรมทางการตลาดที่สามารถวัดผลของการบรรลุผลสำเร็จด้านการทำ รายได้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของธุรกิจ อันเป็นสิ่งที่จุดประกายให้เกิดการค้นหาความสำเร็จทางการตลาด (Shapiro, 2006) สิ่งที่ต้องคำนึงถึงทางด้านนวัตกรรมทางการตลาดมิได้มีเพียงเทคโนโลยีเท่านั้นแต่หากเป็นการให้ความสำคัญทางด้านการจัดการนวัตกรรมภายในของธุรกิจที่เกิด จากความร่วมมือของผู้บริหารกับความพยายามที่จะพัฒนานวัตกรรมภายในของกิจการ (Cetindamar and Ulusoy, 2007) รวมทั้งการพัฒนาด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีผลต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกัน ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงของธุรกิจจะส่งผลต่อการยอมรับทางด้านนวัตกรรมทางการตลาดของธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว (Blomqvist and Puumalainen, 2008) ขณะที่ความสำคัญของการพัฒนาด้านนวัตกรรมทางการตลาดของธุรกิจก็คือ ผลกำไรที่ต้องเติบโตขึ้น และหากธุรกิจต้องการกำไรที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น ธุรกิจก็ต้องมีความสามารถในการพัฒนาด้านนวัตกรรม ให้บรรลุผลสำเร็จ อย่างไรก็ตามผู้บริหารก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาด้านนวัตกรรม ทางการตลาดของธุรกิจ อันจะทำให้มีผลกระทบต่อธุรกิจโดยตรงในด้านของส่วนแบ่งทางการตลาด และกำไร ในขณะที่คู่แข่งไม่มีผลกระทบต่อผลกำไรของธุรกิจโดยตรง นวัตกรรมเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่หลากหลายในการกระตุ้นและสนับสนุนให้เกิดความคิด (Ideas) การคิด และทำในสิ่งที่แตกต่าง และเก็บเอาแนวความคิดดีๆ ที่ได้จากการฝึกฝนมาใช้สร้างผลิตภัณฑ์ที่สามารถตีตลาด การค้าให้ประสบผลสำเร็จทั้งนี้อาจจะรวมไปถึงกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เกิดจากการสร้าง องค์ความรู้ที่ได้รับมาจากการประดิษฐ์คิดค้น และทรัพย์สินทางปัญญาที่เกิดจากการวิจัยและพัฒนา อย่างไรก็ตามนวัตกรรมก็เป็นสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นจำนวนมากเท่าใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการทางธุรกิจ (Lyon and Ferrier, 2002 อ้างถึงใน ทิวาวรรณ สว่างทิพพาภรณ์ และคณะ, 2563)

อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก มีร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ประกอบด้วย ร้านค้าวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ ร้านวัสดุก่อสร้างดั้งเดิม และร้านค้าส่งจำนวน 8 ร้าน (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครนายก, 2565) โดยกลุ่มผู้ค้าวัสดุก่อสร้างมีรายได้แนวโน้มปรับตัวดีขึ้นตามภาคอสังหาริมทรัพย์ที่ทยอยฟื้นตัว แต่ภาวะการณ์แข่งขันสูงขึ้นตามจำนวนผู้ค้าที่เพิ่มขึ้นร้านค้าวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่รายได้มีแนวโน้มขยายตัว เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคสมัยใหม่นิยมซื้อสินค้าในร้านค้าที่ให้เลือกครบวงจรมากขึ้น อีกทั้งมีการเพิ่มช่องทางการบริการซ่อมแซมและขยายสาขาเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคมากขึ้น ส่วนร้านค้าวัสดุก่อสร้างดั้งเดิม ร้านค้าส่ง คาดว่ารายได้จะ

เติบโตไม่มาก แม้จะมีคำสั่งซื้อสินค้าล็อตใหญ่จากการลงทุนภาครัฐ แต่เผชิญการแข่งขันจากกลุ่มร้านค้าวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่และกลุ่มผู้ผลิตที่หันมาจำหน่ายสินค้าโดยตรง ด้านร้านค้าปลีกมีรายได้แนวโน้มทยอยฟื้นตัวเฉพาะผู้ประกอบการรายใหญ่ที่สามารถบริหารจัดการต้นทุนได้ดี ตามทิศทางของภาคอสังหาริมทรัพย์ แต่ยังเผชิญการแข่งขันสูง ส่วนรายเล็กมีสินค้าให้เลือกน้อยไม่ตอบโจทย์ผู้บริโภคที่ต้องการซื้อครบทุกความต้องการในแห่งเดียว จึงมีความเสี่ยงที่จะสามารถรักษาระดับรายได้ให้ประกอบกิจการต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับบทวิเคราะห์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (2562) ได้สรุปว่า ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขยายตัวดีเฉพาะในกรุงเทพและปริมณฑลรวมถึงจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญ และธุรกิจก่อสร้างเติบโตจากโครงการขนาดใหญ่ของภาครัฐและภาคเอกชนโดยเฉพาะในเขตเมือง แต่ในส่วนภูมิภาคค่อนข้างทรงตัวตามการเบิกจ่ายในต่างจังหวัดจากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าร้านวัสดุค้าก่อสร้างในเขตอำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ซึ่งมีจากการที่แต่ละอำเภอมีร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างก่อนข้างมาก และมีขนาดแตกต่างกันตลอดจนประเภทของวัสดุที่จำหน่ายก็แตกต่างกันออกไป เช่น กลุ่มวัสดุประเภทปูน กลุ่มเซรามิกสุขภัณฑ์ กลุ่มสินค้าเครื่องมือต่างๆ กลุ่มสินค้าตกแต่งบ้าน และกลุ่มอุปกรณ์ไฟฟ้า รวมทั้งร้านที่จำหน่ายทุกชนิด แล้วนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้จำหน่ายวัสดุก่อสร้างเห็นว่าร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างมีขนาดแตกต่างกันหลายขนาด ในการจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้างมักประสบปัญหาในการจำหน่ายในหลายลักษณะ เช่น ปัญหาการแข่งขันระหว่างร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างด้วยกันเองในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ปัจจัยอะไรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นประเด็นปัญหาที่ผู้ประกอบการร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างควรศึกษา เพื่อใช้ในการวางแผนการจำหน่ายสินค้าเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าของกิจการบริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด มีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด โดยเอาแนวคิดและทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการศึกษากลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด ซึ่งสิ่งที่จะศึกษาเหล่านี้จะเป็นประโยชน์เป็นอย่างมาก เพื่อนำข้อมูลวางแผนกลยุทธ์อย่างไร ในการสร้างความเปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและสามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจให้อยู่รอดและยั่งยืนต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาระดับกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลและการตัดสินใจซื้อสินค้าบริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด

(2) เพื่อศึกษาปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล

คอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler and Keller, 2012) กล่าวว่า นวัตกรรมการตลาด หมายถึง กระบวนการบริหารงานทางด้านการตลาดไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมกระบวนการที่ธุรกิจได้ดำเนินการในช่วงเวลาที่ผ่านมา ล้วนเป็นความสามารถหลักขององค์กร ในการสร้าง ความสามารถทางการแข่งขันและสร้างคุณค่าที่เหนือกว่าขององค์กรต่อคู่แข่งขัน ควรส่งเสริมแนวความคิดใหม่เพิ่มยอดขายโดยใช้กลยุทธ์

ต่างๆ ทางสื่อดิจิทัล ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) ความต้องการของผู้บริโภค 2) ต้นทุนของผู้บริโภค 3) ความสะดวกในการซื้อ และ 4) การสื่อสาร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ คือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับ ลักษณะของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยที่ความต้องการของตลาด และตำแหน่งทางการแข่งขันจะเป็น ตัวกำหนดการบริการหลัก บริการเสริม และคุณภาพของการให้บริการ และยังรวมไปถึงการบริการ หลังการขาย

2) ด้านนวัตกรรมขององค์กร คือ ธุรกิจมีเงินทุนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่าง เพียงพอ พนักงานมีทักษะที่สามารถคิดและปฏิบัติงานในเชิงนวัตกรรม มีการปรับเปลี่ยนเป้าหมาย ธุรกิจโดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจ พัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า อย่างครอบคลุมทุกด้าน และการใช้นวัตกรรมในการออกแบบและการผลิตทำให้หน่วยงานสร้างความ ได้เปรียบในการแข่งขัน

3) ด้านนวัตกรรมกระบวนการ คือ ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้ามาใช้ในกระบวนการทำงานของหน่วยงาน มีการปรับเปลี่ยน/ใช้วิธีการทำงานใหม่ๆ ในการขนส่ง/กระจายผลิตภัณฑ์ รวมถึง มีการขยายช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัยและสร้างความหลากหลายในตัวผลิตภัณฑ์ที่ต้องต่อความต้องการของผู้บริโภค

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้า

การตัดสินใจซื้อสินค้าเป็นขั้นตอนทำให้เห็นถึงความสำคัญในแต่ละขั้นตอนของการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อความรู้สึกของผู้บริโภคที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาเพื่อเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดการตอบสนองสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการในแต่ละขั้นตอน และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการตอบสนองของผู้บริโภคจากขั้นตอนหนึ่งไปสู่ขั้นตอนถัดไปได้เป็นอย่างลำดับขั้น ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ 4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Narver and Slater, 1990 อ้างถึงใน อริสา สำรอง, 2563) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านผลิตภัณฑ์ คือ สิ่งที่บริษัทหรือองค์กรสร้างและนำเสนอออกขายเพื่อก่อให้เกิดความน่าสนใจ โดยการบริโภคนั้นสามารถทำให้ผู้บริโภคเกิดความพอใจ เพื่อใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าอื่นๆ หรือในแนวทางการประกอบธุรกิจ หรือหมายถึงสินค้าหรือบริการที่ผู้ซื้อสินค้าหรือบริการที่ผู้ซื้อไปเพื่อใช้ในการผลิต การให้บริการ หรือดำเนินงานของกิจการ หรือแม้ผลิตภัณฑ์จะเป็นองค์ประกอบตัวเดียวในส่วนประสมของการตลาดก็ตาม

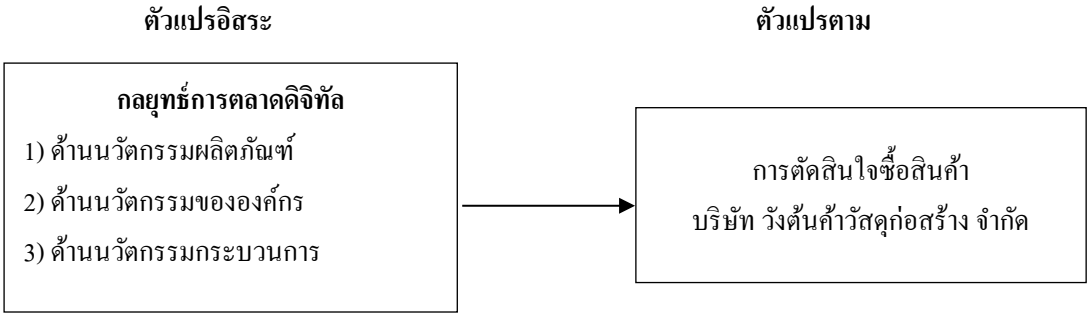
2) ด้านราคา คือ จำนวนเงินที่ต้องชำระเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ต้องการหรืออาจจะเป็นคุณค่าทั้งหมดที่ลูกค้ารับรู้ เพื่อให้ได้ประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการนั้นๆ อย่างคุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป ต้องเหมาะสมกับตำแหน่งทางการแข่งขันของสินค้าและสร้างกำไรในอัตราที่เหมาะสมสู่กิจการหรือจำนวนเงินที่ถูกเรียกเก็บเป็นค่าสินค้าหรือบริการหรือผลรวมของมูลค่าที่ผู้ซื้อทำการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์จากการมีหรือการใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการหรือนโยบายการตั้งราคา (Pricing Policies) หรือมูลค่าของสินค้าและบริการที่วัดออกมาเป็นตัวเงินการกำหนด ราคามีความสำคัญต่อกิจการมาก กิจการไม่สามารถกำหนดราคาสินค้าเองได้ตามใจชอบ การพิจารณาราคาจะต้องกำหนดต้นทุนการผลิต สภาพการแข่งขัน กำไรที่คาดหมาย ราคาของคู่แข่งขัน

3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ช่องทางการกระจายสินค้าที่ครอบคลุมและทั่วถึง สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทุกส่วนได้เป็นอย่างดี หรือเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นเส้นทางเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือลูกค้าซึ่งอาจผ่านคนกลางหรือไม่ผ่านก็ได้ ในช่องทางการจัดจำหน่ายประกอบด้วย ผู้ผลิต ผู้บริโภค

หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม (Industrial User) หรือลูกค้าทางอุตสาหกรรม (Industrial Consumer) และคนกลาง (Middleman)

4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด คือ เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายกับผู้บริโภคที่จะนำไปสู่การสร้างความผูกพันทางด้านอารมณ์ที่แนบแน่นต่อผู้บริโภคแบบสนิทแนบแน่น โดยผลลัพธ์ที่คาดหวังจากกิจการในการดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดระดับที่สองนี้ คือ กิจการจะสามารถมีส่วนแบ่งการตลาดในจิตใจของลูกค้าสูงขึ้นเมื่อเทียบกับคู่แข่งขัน หรือเป็นกิจกรรมติต่อสื่อสารไปยังตลาดเป้าหมายเพื่อเป็นการให้ความรู้ ชักจูง หรือเป็นการเตือน ความจำเป็นของตลาดเป้าหมายที่มีต่อตราสินค้าและผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการ การโฆษณา การส่งเสริมการขาย หรือ เป็นเครื่องมือการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อตราสินค้าหรือบริการ ความคิดต่อบุคคลโดยใช้เพื่อจูงใจ ให้เกิดความต้องการเพื่อเตือนความทรงจำในผลิตภัณฑ์โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมการซื้อ

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

บทความเรื่องกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด เป็นวิจัยเชิงปริมาณ

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ซื้อสินค้าในร้านวัสดุก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครนายก

โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 328 คน ซึ่งเท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Yamane (1973 อ้างถึงใน ธนกร ธีระวุฒิชัยกิจ, 2562)

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ศึกษาปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัดโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, อาชีพ, ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวน 5 ข้อ (ใช้มาตรวัดแบบ Nominal Scale, Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับระดับปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล มี 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (2) ด้านนวัตกรรมขององค์กร และ (3) ด้านนวัตกรรมกระบวนการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ (ใช้มาตรวัดแบบ Interval Scale)

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับระดับปัจจัยการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด มี 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (2) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และ (4) ด้านราคา มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ (ใช้มาตรวัดแบบ Interval Scale)

โดยคำถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert's scale, 1976) ที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Best & kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 –5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 –4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 –3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 –2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 –1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

4.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง โดยการตรวจสอบค่า IOC พบว่าแบบสอบถามที่ทำการประเมินไม่มีระดับคะแนนต่ำกว่า 0.6 อีกทั้ง ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และได้รับความเห็นชอบจากที่ปรึกษางานวิจัยแล้ว (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

2. นำแบบสอบคำถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยสถิติครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.9768 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) อธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยการตรวจสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว ตามเงื่อนไขที่วางเกณฑ์ไว้ในข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ด้วยรูปสมการถดถอยเชิงเส้น (Liner Regression Analysis) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ ตรวจสอบความเหมาะสมตัวแบบของแบบสอบถาม โดยใช้ ค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่าไม่เกิน 5 และค่า Tolerance มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.2 เพื่อให้ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันและไม่เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัย (Multicollinearity)

3. การวิเคราะห์ตัวแบบของแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยนำตัวแปรเข้าไปพยากรณ์ในตัวแบบ (Model) ทีละตัว

5. ผลการวิจัย

1. ผลศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลและการตัดสินใจซื้อสินค้าบริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล

ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1) ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์	3.39	0.454	ปานกลาง
2) ด้านนวัตกรรมขององค์กร	3.36	0.479	ปานกลาง
3) ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	3.37	0.342	ปานกลาง
รวม	**3.37**	**0.412**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.37, SD= 0.412) และหากพิจารณาเป็นด้านข้อ ลำดับแรก ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.39, SD= 0.454) รองลงมา ด้านนวัตกรรมกระบวนการมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.37, SD= 0.342) ส่วนลำดับสุดท้าย ด้านนวัตกรรมขององค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.36, SD= 0.479) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด

การตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1) ด้านผลิตภัณฑ์	3.27	0.365	ปานกลาง
2) ด้านราคา	3.46	0.480	มาก
3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.37	0.347	ปานกลาง
4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	3.39	0.411	ปานกลาง
รวม	**3.45**	**0.379**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.45, SD= 0.379) และหากพิจารณาเป็นด้านข้อ ลำดับแรก ด้านราคาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.46, SD= 0.48) รองลงมา ด้านการส่งเสริมทางการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.39, SD= 0.411) และ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.37, SD= 0.347) ส่วนลำดับสุดท้าย ด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.27, SD= 0.365) ตามลำดับ

2. ผลศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด

ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อกลยุทธ์การขายออนไลน์	B	S.E.	T	p-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.013	0.066	0.201	0.000**		
ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (x_1)	0.389	0.032	12.319	0.000**	0.287	3.479
ด้านนวัตกรรมขององค์กร (x_2)	0.306	0.026	11.927	0.000**	0.465	2.152
ด้านนวัตกรรมกระบวนการ (x_3)	0.288	0.025	11.348	0.000**	0.384	2.608
R= 0.947, R^2 = 0.897, Adj R^2 = 0.896, SE= 0.282						

หมายเหตุ : ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 5.00; ค่า Tolerance ไม่ควรน้อยกว่า .20

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด (Y) ได้แก่ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (x_1) ด้านนวัตกรรมขององค์กร (x_2) และด้านนวัตกรรมกระบวนการ (x_3) โดยตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด (Y) ได้ร้อยละ 89.70

ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ การตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด = 0.013 + (0.389*ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์) + (0.306*ด้านนวัตกรรมขององค์กร) + (0.288*ด้านนวัตกรรมกระบวนการ)

สรุปสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมขององค์กร และด้านนวัตกรรมกระบวนการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. อภิปรายผล

1) ระดับปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล ประกอบด้วย (1) ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (2) ด้านนวัตกรรมขององค์กร และ (3) ด้านนวัตกรรมกระบวนการ โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด ประกอบด้วย (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (2) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด และ (4) ด้านราคา โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ซึ่งสอดคล้องกับชมพูนุท นรินทรางกูล ณ อยุธยา และ ศศินิภา ศรีกัลยานิวาท (2563) กล่าวว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และปัจจัยด้านราคาผู้บริโภคให้ความสำคัญระดับมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาดผู้บริโภคให้ความสำคัญระดับมาก สอดคล้องกับซานิลดา หวันเตะ และวิลาวัลย์ จันทร์ศรี (2562) ที่กล่าวว่า กลยุทธ์เกี่ยวกับการทำงานในเชิงรุกที่เหมาะสมจะช่วยเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย ผู้บริโภคส่วนใหญ่สนใจสินค้านำเข้าจากต่างประเทศมากที่สุด ด้านราคาผู้ซื้อให้ความสำคัญกับราคาที่ถูกกว่าตลาดภายนอก เช่น สินค้าที่นำเข้าห้างสรรพสินค้าจะมีราคาแพงกว่าร้านที่รับนำเข้าสินค้า ด้านสถานที่ ผู้บริโภคเน้นลดระยะเวลาในการเดินทางไปซื้อ สามารถไปซื้อที่ใกล้และสะดวกกับที่ผู้บริโภคอาศัยอยู่ ด้านการส่งเสริมการขายผู้บริโภคมีความชื่นชอบการบริการหลังการขายจากทางร้านค้ามีการติดตามความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

2) ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมขององค์กร และด้านนวัตกรรมกระบวนการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับศรัณยนันท์ ศรีจงใจ (2561) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจ การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กร และโอกาสรวมถึง อุปสรรคต่าง ๆ ภายนอก ความเสี่ยงต่าง ๆ โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย สำหรับการส่งเสริมการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคา การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นเครื่องมือในการทำการตลาดที่นักการตลาดใช้ในกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างการรับรู้ตัวสินค้า ประชาสัมพันธ์ สร้างแบรนด์ และสร้างยอดขาย

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ควรมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์วัสดุก่อสร้างเป็นที่ต้องการของผู้บริโภค ร้านวัสดุก่อสร้างมีการแสดงรายละเอียดผลิตภัณฑ์วัสดุก่อสร้างอย่างชัดเจน ร้านวัสดุก่อสร้างมีสร้างความหลากหลายในตัวผลิตภัณฑ์วัสดุก่อสร้างที่ต้องต่อความต้องการของผู้บริโภค

(2) ด้านนวัตกรรมขององค์กร ควรมีการสะสมแต้มจากการเข้าใช้งาน Facebook Line เพื่อซื้อวัสดุก่อสร้าง ร้านวัสดุก่อสร้างมีการใช้นวัตกรรมในการออกแบบและการผลิตทำให้หน่วยงานสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ร้านวัสดุก่อสร้างมีการพัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครอบคลุมทุกด้าน

(3) ด้านนวัตกรรมกระบวนการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ Facebook Line ร้านวัสดุก่อสร้างมีพนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ ร้านวัสดุก่อสร้างมีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้ามาใช้ในกระบวนการทำงานของร้าน

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง “ปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ดังนั้นเพื่อการศึกษาปัจจัยกลยุทธ์การตลาดดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า บริษัท วังต้นค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด ในเชิงลึก ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสัมภาษณ์ เพื่อใช้ได้ข้อมูลเชิงลึก

8. กิตติกรรมประกาศ

บทความฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภัสสรณ์ สิทธิวรงค์ชัย อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง

9. เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติชั้นสูงด้วย SPSS for Window*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.

ชมพูนุท นรินทรางกูล ณ อยุธยา, ศศินิภา ศรีกัลยานิวาท. (2563). พฤติกรรมการซื้อและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ไรซ์เบอร์รี่บราวนี่อบกรอบผสมอัลมอนด์ของผู้บริโภค ในจังหวัดพิษณุโลก. *วารสารวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, *2*(1), 38-50.

ซานิลดา หวังเตะ, วิลาวัลย์ จันทร์ศรี. (2562). ปัจจัยด้านบรรจุภัณฑ์และส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้แบบกล่อง: กรณีศึกษาจังหวัดสงขลา. *รายงานการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ*, *1*(10), 421-431.

ทิวาวรรณ สว่างทิพพาภรณ์ กนกวรรณ แสนเมือง และชัชวาล แสงทองล้วน. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านค้าวัสดุก่อสร้างของลูกค้า ในเขตอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น*, *2*(2), 23-33.

ธนกร ธีระวุฒิชัยกิจ. (2562). *ปัจจัยการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการอ่านนวนิยายในกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). *รายงานแนวโน้มธุรกิจ ไตรมาสที่ 4/2561*. กรงเทพฯ: ส่วนวิเคราะห์สนเทศธุรกิจและครัวเรือนฝ่ายนโยบายโครงสร้างเศรษฐกิจ สายนโยบายการเงิน.

ศรัณยนันท์ ศรีจงใจ. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครนายก. (2565). *รายชื่อตัวแทนจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในจังหวัดนครนายก*. สืบค้นจาก https://www.dit.go.th/region/RATCHABURI/Content?id=255

อริสา สำรอง. (2563). *จิตวิทยาการตลาดและผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education*. 7th ed. Boston: Allyn and Bacon.

Blomqvist, K. and Puumalainen, K. (2008). The role of trust in organisational innovativeness. *European Journal of Innovation Management, 11*(2): 160-181.

Cetindamar & Ulusoy (2007). Innovation Performance and Partnerships Manufacturing Firms in Turkey. *Journal of Manufacturing Technology Management*, *19*(3), 332.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. 5thed. New York: Harper Collins Publishers.

Kotler, P. & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*. 12th Ed. Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.

Likert, Rensis. (1976). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein. M (Ed.), Attitude Theory and Measurement, 90-95.

Shapiro (2006), Measuring Innovation: Beyond Revenue from New Products. *Research Technology Management*, *49*, 42.

การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก

DEVELOPING THE OPERATIONAL POTENTIAL OF THE GOLDEN BANANA TRADING BUSINESS THAT AFFECTS EXPORT CAPACITY

สิทธา ศรีสังข์สุข
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: s64567810005@ssru.ac.th
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล รอดแจ่ม
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: chumpon.ro@ssru.ac.th
ดร.ปัญญดา จันทกิจ
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: panyada.ch@ssru.ac.th.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองในจังหวัดนครนายก จำนวน 225 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก ประกอบด้วย (1) ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (2) ด้านการสอนงาน และ (3) ด้านการฝึกอบรม โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับขีดความสามารถในการส่งออก ประกอบด้วย (1) ด้านต้นทุนที่ต่ำ (2) ด้านการสร้างความแตกต่างด้านคุณภาพ (3) ด้านการสร้างความแตกต่างด้านการตลาด และ (4) ด้านการสร้างความแตกต่างด้านกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ 2) ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทอง ประกอบด้วย (1) ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (2) ด้านการสอนงาน และ (3) ด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ศักยภาพการดำเนินงาน, ขีดความสามารถในการส่งออก, ธุรกิจค้ากล้วยหอมทอง

ABSTRACT

This research aims (1) to study the level of developing the operational potential of the golden banana trading business that affect export capacity and (2) to study the developing the operational potential of the golden banana trading business that affect export capacity. In the Royal Patronage Using questionnaires as educational tools. The sample group used in the study was Golden Banana Business Entrepreneur in Nakhon Nayok Province, 225 people. The statistics used in the analysis These are frequency, percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis

The results showed that 1) the level of developing the operational potential of the golden banana trading business affecting export capacity consists of (1) self-study, (2) teaching and (3) training. The overall average is at a high level. For the level of export capacity consisting of (1) low cost (2) quality differentiation (3) marketing differentiation and (4) innovation differentiation. The overall average is at a moderate level. and 2) the developing the operational potential of the golden banana trading business consists of (1) self-study, (2) teaching and (3) training that affect export capacity. was statistically significant at 0.01 level.

Keywords: Operational potential, Export capacity, Golden Banana Trading Business.

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การส่งออกมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของระบบเศรษฐกิจไทย ที่สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นมูลค่ามหาศาลในแต่ละปี จากสถิติของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์ ในเดือนมกราคม ปี 2564 ประเทศไทยมีสินค้าส่งออกที่สำคัญ 10 ลำดับ โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ รถยนต์ อุปกรณ์และส่วนประกอบ อัญมณีและเครื่องประดับ และเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และส่วนประกอบ โดยรวมแล้ว สินค้าส่งออกของประเทศไทย 10 อันดับ สร้างมูลค่าการส่งออกได้กว่า 292,925.60 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม จากผลกระทบจากโรคระบาดอย่างไวรัสโคโรน่า (COVID-19) ที่ตอนนี้ยังพบการระบาดทั่วโลกและในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลก จากการสำรวจของกรุงเทพธุรกิจในช่วงมกราคม-กรกฎาคม 2564 พบว่า ประเทศสถิติการส่งออกของประเทศไทยตั้งแต่ต้นปี 2564 จึงมีมูลค่าการส่งออกติดลบอย่างต่อเนื่องจนถึงกลางปี โดยสถิติการส่งออกเดือนกรกฎาคม 2564 ไทยมีมูลค่าการส่งออก 18,819 ล้านดอลลาร์ ติดลบ ร้อยละ 11.37 เมื่อเทียบช่วงเดียวกันกับปีที่แล้ว และพบว่าสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร แม้ยังติดลบ ร้อยละ 10.9 แต่มีสินค้าที่ขยายตัวได้ดีต่อเนื่อง เช่น ผลิตภัณฑ์มันสำปะหลังเพิ่มขึ้น ร้อยละ 0.8 น้ำมันปาล์มเพิ่มขึ้น ร้อยละ 194 ส่วนสินค้าเกษตรที่ติดลบ ได้แก่ ยางพาราติดลบ ร้อยละ 54.1 น้ำตาลทรายติดลบ ร้อยละ 42.4 (วิศารี สว่างพลกรัง, 2562)

การค้าออนไลน์นับวันยิ่งได้รับความนิยมจากชาวจีนอย่างล้นหลาม ตั้งแต่สินค้าอาทิ เสื้อผ้าแฟชั่น สินค้าอุปโภคบริโภค จนมาถึง “ของสด” อย่างผักและผลไม้ กลยุทธ์ซุปเปอร์มาร์เก็ตออนไลน์นี้ สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของคนในสงคมจีนได้อย่างชัดเจน โดยเทรนด์ที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นในตลาดออนไลน์ คือการซื้อ “ของสด” อาทิ ผัก ผลไม้ เนื้อสัตว์ เป็นต้น ปี 2016 การซื้อขายสินค้าของสดออนไลน์มีมูลค่ากว่า 9 หมื่นล้านหยวน (ข้อมูลจากกรมสถิติจีน ปี 2016-2020 เป็นมูลค่าคาดการณ์) และปี 2020 มูลค่าจะเพิ่มขึ้นถึง 3.466 แสนล้านหยวน การค้าของสดออนไลน์มีสัดส่วน 20 - 25% ในการค้าของสดทุกช่องทาง โดยในจำนวนนี้

ผลไม้และผักมีสัดส่วน 55.2% ของการค้าของสดทั้งหมด การค้าและบริการในลักษณะนี้ ต่างมีกลุ่มเป้าหมายเหมือน ๆ กัน คือกลุ่มคนมีเงินแต่เวลาน้อยและไม่อยากขับรถไปไกลเพื่อซื้อของกินของใช้เข้าบ้าน จึงยอมจ่ายแพงกว่าเพื่อคุณภาพและความสบาย แต่สำหรับที่จีนนั้นปัญหาสารปนเปื้อนและคุณภาพอาหาร ถือเป็นแรงผลักดันสำคัญให้เกิดบริการรานขายผลไม้ออนไลน์เนื่องจากสามารถเลือกซื้อผลไม้นำเข้าจากต่างประเทศที่มีมาตรฐานสูงในเรื่องความปลอดภัย หรือจะเป็นผลไม้ที่ปลูกในประเทศแต่ผ่านการรับรองความปลอดภัยแล้ว ซึ่งผู้บริโภคที่เป็นชนชั้นกลางถึงสูง กล้าที่จะยอมจ่ายค่าอาหารสดที่การันตีว่าปลอดสารพิษทั้ง ๆ ที่แพงกว่าร้านผลไม้ทั่วไปประมาณ 40 - 175% (สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ, 2563)

กระแสการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยการพัฒนาในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมของสังคมในการแก้ไขปัญหา และการสนับสนุนของรัฐบาลจากนโยบายประชารัฐรักสามัคคี ปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้กิจการเพื่อสังคมมีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น แต่ไม่มีความยั่งยืน เนื่องจากไม่สามารถกำหนดกลยุทธ์ที่นำมาพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของกิจการเพื่อสังคมได้ งานวิจัยก่อนหน้าได้กล่าวถึงความสามารถในการแข่งขันว่า เป็นปัจจัยเชิงเปรียบเทียบที่ใช้วัดความสามารถ หรือสมรรถนะของตนเองเทียบกับคู่แข่งเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันให้อยู่เหนือกว่าคู่แข่ง และ Porter (1990) ได้กล่าวถึงความสามารถในการแข่งขันว่า เป็นความสามารถในการสร้างการเติบโตให้กับธุรกิจเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่ง ซึ่งความสามารถในการแข่งขันมีด้วยกันหลายรูปแบบ ทั้งในด้านต้นทุนของผลิตภัณฑ์ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการลูกค้า การสร้างความ แตกต่างในผลิตภัณฑ์และบริการ (Suthiwartnarueput, 2009) และ Barney (1986) มองความสามารถในการแข่งขันบนพื้นฐานทรัพยากร (Resource Based View) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นสภาพแวดล้อมภายในองค์กร คือการมุ่งเน้นทรัพยากรภายในองค์กร และความสามารถขององค์กรเป็นหลัก แต่ปัจจัยในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของกิจการเพื่อสังคมมีความแตกต่างจากกิจการทั่วไป Mulgan (2006) กล่าวว่า ปัจจัยที่สร้างให้เกิดความสามารถในการแข่งขันของกิจการเพื่อสังคม สามารถเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายในของกิจการเพื่อสังคม ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกสามารถสนับสนุน และส่งเสริมให้สภาพแวดล้อมภายในเกิดความเข้มแข็งขึ้นได้ ที่ผ่านมามีการสนับสนุนส่งเสริมเพื่อพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของกิจการเพื่อสังคม ดังนั้น ผู้ประกอบการสู่ความสำเร็จในการส่งออกกล้วยหอมทองสู่ตลาดเอเชียเองต้องมีการพัฒนาเพื่อการแข่งขัน และตระหนักรู้ถึงความสำคัญในความสามารถในการแข่งขัน (competitiveness) ของตนเองเป็นสำคัญ ทั้งนี้แม้ว่าจะมียุทธศาสตร์ที่สนับสนุนการประกอบผู้ประกอบการสู่ความสำเร็จในการส่งออกกล้วยหอมทองสู่ตลาดเอเชีย สิ่งที่สำคัญที่สุดในการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์คือการสร้างความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการเอง ซึ่งมีปัจจัยต่างๆ จำนวนมากที่จะส่งผลต่อความสามารถของการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันในจังหวัดนนทบุรี (ปฏิมา พิมพ์สกุล และสุเทพ นิ่มสาย, 2558)

ทั้งนี้มูลเหตุผู้ประกอบการสู่ความสำเร็จในการส่งออกกล้วยหอมทองสู่ตลาดเอเชียไม่มากพอที่สามารถพัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน สาเหตุ เนื่องจาก 1) ผู้ประกอบการเพื่อสังคม และรัฐบาลไม่เข้าใจถึงความสามารถในการแข่งขันของกิจการเพื่อสังคมของประเทศไทยในปัจจุบัน โดยวิกฤตโควิด 19 2) ไม่สามารถสร้างกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงสภาพแวดล้อมภายนอก มาสนับสนุนให้สภาพแวดล้อมภายในให้พัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้ ส่งผลให้ไม่เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก” โดยเอาแนวคิดและทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก ซึ่งสิ่งที่จะ

ศึกษาเหล่านี้จะเป็นประโยชน์เป็นอย่างมาก อันจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการสู่ความสำเร็จในการส่งออกกล้วยหอมทองสู่ตลาดเอเชียต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก

(2) เพื่อศึกษาปัจจัยการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ

การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการเริ่มต้มการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อของธุรกิจ เป็นหน้าของบุคคลใดที่เกี่ยวข้อง Kotler, Kartajaya & Setiawan (2017) อธิบายว่า ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตลาดสินค้าธุรกิจต้องคำนึงถึงระดับ และอิทธิพลของผู้มีส่วนร่วมในแต่ละฝ่าย ในกระบวนการซื้อพนักงานขายเครื่องระลึกถึงผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หลักเกณฑ์ในการตัดสินใจ และเนื่องจากศูนย์กลางการซื้อแต่ละบุคคลหลายคน และการตลาดสินค้าธุรกิจจะต้องมีเวลาหรือทรัพยากรที่จะเข้าถึงผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการซื้อต้องสำรวจบทบาทและอิทธิพลของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น การติดต่อขายผลิตภัณฑ์บางกรณีอาจจะติดต่อผ่านพนักงานปฏิบัติการ ในบางกรณีการตัดสินใจซื้อขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูง หลักจากการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการตามแนวคิดของ McClelland ศักยภาพ มีองค์ประกอบ 5 ส่วน ดังนี้ ความรู้ (Knowledge) คือ สาระสำคัญที่ต้องรู้ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ได้จากความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม ความคิดเห็น เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่เชื่อว่าตนเองเป็น เช่นความมั่นใจในตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่มี ลักษณะเป็นผู้นำ และแรงจูงใจ/เจตคติ (Motive/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จ (ขจรศักดิ์ ศิริมัย, 2558) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นการสร้างระบบที่มอบอำนาจในการเรียนรู้ (People Empowerment in Learning) ที่สนับสนุนพนักงานให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ระบบโค้ชงานที่เปลี่ยนจากการสั่งการไปสู่กลยุทธ์การสอนงาน การสร้างระบบการให้รางวัล ระบบการประเมินผลที่จูงใจให้คนในองค์กรเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมใหม่ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2563) การสอนงานเป็นเทคนิคหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อมุ่ง พัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะตัว เพื่อให้การทำงานนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้น และเพื่อเป็นการถ่ายทอดเทคนิคและวิธีการทำงานเพื่อให้ผู้ถูกสอนงานมีศักยภาพ ในการทำงานที่สูงขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2556) และการฝึกอบรม (Training) จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีสมรรถภาพสูงขึ้น ประหยัดเวลาและทุ่นค่าใช้จ่าย ช่วยขจัดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ในงานเฉพาะอย่าทั้งนี้ เนื้อหาของเรื่องที่ฝึกอบรมอาจเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการของตัวบุคคลนั้นหรือไม่ก็ได้ แต่จะเป็นเรื่องที่มุ่งเน้นให้ตรงกับงานที่

กำลังปฏิบัติอยู่หรือกำลังจะได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติ โดยมีจุดประสงค์ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม ซึ่งสามารถประเมินผลได้จากการปฏิบัติงาน หรือผลงาน (รักกิจ ศรีสรินทร์, 2556)

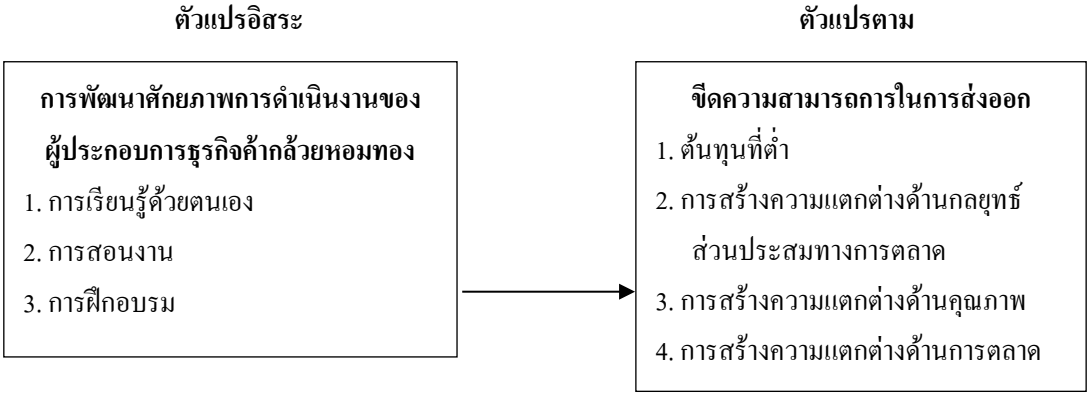
สรุปการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของของผู้ประกอบการเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะ อื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานโดดเด่นในองค์กร ศักยภาพ ความสามารถสูงสุดที่คนคนหนึ่งสามารถทำได้ และศักยภาพจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยกระบวนการ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (2) ด้านการสอนงาน และ (3) ด้านการฝึกอบรม

2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับขีดความสามารถการแข่งขันของผู้ประกอบการ

กลยุทธ์การแข่งขัน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการแข่งขันให้เหนือกว่าคู่แข่งขัน คือ ต้นทุนที่ต่ำ (low-cost) การสร้างความแตกต่าง (differentiation) และตลาดเฉพาะกลุ่ม (Porter, 1980; Jorge, Eva, Juan, María and Jose, 2015) การประสบผลสำเร็จในด้านการเงินมาจากผลของโครงสร้างด้านต้นทุนที่ต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญ (Grant, 1991; Porter, 1980) การลดต้นทุนจะส่งผลการประหยัดโดยตรง (Bohan & Horney, 1991; Campanella, 1990; Kay & Gulzar, 2016) ส่วนกลยุทธ์การสร้างความแตกต่างจะเป็นอุปสรรคป้องกันไม่ให้คู่แข่งขันรายใหม่เข้ามา การสร้างความแตกต่างนี้จะทำให้วิสาหกิจชุมชนประสบความสำเร็จ การมีผลิตภัณฑ์ซึ่งเหนือชั้นกว่าผู้อื่นจะทำให้วิสาหกิจชุมชนประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานเหนือกว่าคู่แข่งของตน (Porter, 1980, 1985; Beal & Yasai-Ardekani, 2000; Jorge, Eva, Juan, María and Jose, 2015; Leonidas, Thomas, Paul, Stavroula and Constantine, 2015) ส่วนกลยุทธ์การมุ่งเน้นเฉพาะ แตกต่างจากการลดต้นทุนและกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (differentiation) ซึ่งผู้บริหารจะนำมาใช้กับเป้าหมายเฉพาะของตลาด โดยทำตลาดสินค้าเฉพาะเป็นตลาดแบบจำกัดเฉพาะกลุ่มหรือค้นหากลุ่มผู้ซื้อที่เป็นไปได้สูงที่สนใจที่จะซื้อสินค้าหรือบริการ

สรุปความสามารถในการแข่งขัน เป็นความสามารถที่องค์การดำเนินธุรกิจของตัวเองได้ดีกว่าองค์การอื่น ทำกำไรได้สูงกว่ามาตรฐานของอุตสาหกรรมหรือองค์การ สามารถสร้างให้เกิดคุณค่าแก่องค์การมากกว่าคู่แข่งขัน

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถการในการส่งออก

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

บทความเรื่องการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก เป็นวิจัยเชิงปริมาณ

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทอง ในจังหวัดนครนายก จำนวน 511 คน (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2565)

โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 225 คน วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนประชากร จากสูตรของทาโร ยามาเน (Yamane, 1973)

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคัดเลือกแบบมีจุดประสงค์/เฉพาะเจาะจง(Purposive Selection) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทอง ในจังหวัดนครนายกเท่านั้น

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวน 5 ข้อ (ใช้มาตรวัดแบบ Nominal Scale, Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับระดับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก จำนวน 15 ข้อ ในองค์ประกอบ 3 ด้าน (ใช้มาตรวัดแบบ Interval Scale)

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยขีดความสามารถในการส่งออก มีจำนวน 20 ข้อในองค์ประกอบ 4 ด้าน (ใช้มาตรวัดแบบ Interval Scale)

โดยคำถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert's scale, 1976) ที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Best & kahn, 1993) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 –5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 –4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 –3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 –2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 –1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

4.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง โดยการตรวจสอบค่า IOC พบว่าแบบสอบถามที่ทำการประเมินไม่มีระดับคะแนนต่ำกว่า 0.6 อีกทั้ง ผู้วิจัยได้นำมาปรับแก้ไขต่อไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และได้รับความเห็นชอบจากที่ปรึกษางานวิจัยแล้ว (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

2. นำแบบสอบคำถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) ด้วยสถิติครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha) พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.9660 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) อธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยการตรวจสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัว ตามเงื่อนไขที่วางเกณฑ์ไว้ในข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ด้วยรูปสมการถดถอยเชิงเส้น (Liner Regression Analysis) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ ตรวจสอบความเหมาะสมตัวแบบของแบบสอบถาม โดยใช้ ค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่าไม่เกิน 5 และค่า Tolerance มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.2 เพื่อให้ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันและไม่เกิดความสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัย (Multicollinearity)

3. การวิเคราะห์ตัวแบบของแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยนำตัวแปรเข้าไปพยากรณ์ในตัวแบบ (Model) ทีละตัว

5. ผลการวิจัย

1. ผลศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก

การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทอง	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1) ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.41	0.313	มาก
2) ด้านการสอนงาน	3.44	0.339	มาก
3) ด้านการฝึกอบรม	3.41	0.232	มาก
รวม	**3.46**	**0.366**	**มาก**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับ การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก พบว่า โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.46, SD= 0.366) และหากพิจารณาเป็นด้านข้อ ลำดับแรก การสอนงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.44, SD= 0.339) รองลงมา การเรียนรู้ด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}$ =3.41, SD= 0.313) ส่วนลำดับสุดท้าย การฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}$ =3.41, SD= 0.232) ตามลำดับ

2. ผลศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยขีดความสามารถในการส่งออก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยขีดความสามารถในการส่งออก

ปัจจัยขีดความสามารถในการส่งออก	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1) ด้านต้นทุนที่ต่ำ	3.26	0.235	ปานกลาง
2) ด้านการสร้างความแตกต่างด้านกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด	3.37	0.389	ปานกลาง
3) ด้านการสร้างความแตกต่างด้านคุณภาพ	3.31	0.301	ปานกลาง
4) ด้านการสร้างความแตกต่างด้านการตลาด	3.36	0.687	ปานกลาง
รวม	**3.32**	**0.234**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยขีดความสามารถในการส่งออก พบว่า โดยค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.32, SD= 0.234) และหากพิจารณาเป็นด้านข้อ ลำดับแรก การสร้างความแตกต่างด้านกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.37, SD= 0.389) รองลงมา การสร้างความแตกต่างด้านการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.36, SD= 0.687) และ การสร้างความแตกต่างด้านคุณภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.31, SD= 0.301) ส่วนลำดับสุดท้าย ต้นทุนที่ต่ำมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.26, SD= 0.235) ตามลำดับ

3. ผลศึกษาวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก

	B	**S.E.**	**T**	**p-value**	**Tolerance**	**VIF**
ค่าคงที่ (Constant)	0.073	0.085	0.860	0.000**		
ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (x_1)	0.338	0.037	9.244	0.000**	0.331	3.019
ด้านการสอนงาน (x_2)	0.389	0.032	12.203	0.000**	0.461	2.170
ด้านการฝึกอบรม (x_3)	0.249	0.031	8.055	0.000**	0.444	2.252
R= 0.941, R^2 = 0.885, Adj R^2 = 0.883, SE= 0.296						

หมายเหตุ : ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 5.00; ค่า Tolerance ไม่ควรน้อยกว่า .20

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ขีดความสามารถในการส่งออก (Y) ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (x_1) ด้านการสอนงาน (x_2) และด้านการฝึกอบรม (x_3) โดยตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ขีดความสามารถในการส่งออก (y) ได้ร้อยละ 88.50 ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ ขีดความสามารถในการส่งออก = 0.073 + (0.338*ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง) + (0.389*ด้านการสอนงาน) + (0.249*ด้านการฝึกอบรม)

สรุปสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองประกอบด้วย (1) ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (2) ด้านการสอนงาน และ (3) ด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. อภิปรายผล

1. ระดับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นด้านข้อ ลำดับแรก การสอนงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา การเรียนรู้ด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ส่วนลำดับสุดท้าย การฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก และระดับปัจจัยขีดความสามารถในการส่งออก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และหากพิจารณาเป็นด้านข้อ ลำดับแรก การสร้างความแตกต่างด้านกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา การสร้างความแตกต่างด้านการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง และการสร้างความแตกต่างด้านคุณภาพมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ส่วนลำดับสุดท้าย ต้นทุนที่ต่ำมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับชัยวัฒน์ หอธรรมรัตน์ ทวี แจ่มจำรัส และวรเดช จันทรศร (2564) ศึกษาเรื่อง “บุพปัจจัยของผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก 2) คุณสมบัติของผู้ประกอบการ SMEs มีอิทธิพลโดยรวมต่อผลการดำเนินงาน มากที่สุด รองลงมาคือ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน ทักษะความเป็นผู้นำ ความได้เปรียบในการแข่งขัน ตามลำดับ และ 3) แนวทางที่ทำให้การดำเนินงานดีขึ้น คือ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน การรักษาลูกค้าเดิม การหาลูกค้ารายใหม่ การติดตาม ประเมินผล การปรับปรุงข้อผิดพลาด ปรับตัวให้ทันกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคม ข้อผิดพลาดของการดำเนินงานขาดทุน หรือเลิกกิจการ เช่น การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การปฏิบัติงาน การบริหารต้นทุนให้ต่ำ ขาดลูกค้ารายใหม่ การพึ่งพาภาครัฐมากเกินไป

2. ปัจจัยการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองประกอบด้วย (1) ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (2) ด้านการสอนงาน และ (3) ด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01สอดคล้องกับ สิริเพ็ญ ไทยตรง และบุษกร วัชรศรีโรจน์ (2561) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาธุรกิจค้าปลีกผลไม้ ด้วยการปรับปรุงห่วงโซ่คุณค่า” พบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับการส่งมอบคุณค่าด้านคุณภาพในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการขนส่งขาออกมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการส่งมอบคุณค่าถึง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ความหลากหลาย การเป็นพันธมิตรและตราผลิตภัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับระหว่างผู้ประกอบการค้าปลีกผลไม้แบบดั้งเดิมกับผู้ใช้บริการซูเปอร์มาร์เก็ตระดับกลางและไฮเอนด์ในกรุงเทพมหานคร รวม 400 คน ด้วยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านราคาและความพร้อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทร้านค้า

ด้วย Pearson's Chi-Square พบว่าระดับการศึกษาและช่วงเวลาในการซื้อมีผลต่อการเลือกประเภทร้านค้าปลีกผลไม้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก ไปกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการได้แก่

(1) การเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรควรเพิ่มเรื่องการชอบหาความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เสมอ การสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านช่องทางอื่นๆ นอกเหนือจากอินเตอร์เน็ต การสอบถามความต้องการของตลาดและลูกค้าอยู่เสมอเพื่อหา โอกาสเปิดช่องทางทำธุรกิจใหม่ๆ

(2) การสอนงาน องค์กรควรเพิ่มเรื่องการพยายามหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม โดยสอบถามผู้ประกอบการที่มีสำเร็จในเรื่องส่งออก การนำข้อผิดพลาดในอดีตของผู้ประกอบการคนอื่นๆ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้น การพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจตามสถานการณ์ หรือคู่ค้าแนะนำ

(3) การฝึกอบรม องค์กรควรเพิ่มเรื่องการเชื่อว่าความรู้ความสามารณเกิดจากการฝึกอบรมที่ได้เรียนรู้และทำในสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง การนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติในธุรกิจของตนเสมอ การให้ความสำคัญกับการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการฝึกอบรม

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง "การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก" โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ดังนั้นเพื่อการศึกษาการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้ากล้วยหอมทองที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการส่งออก ในเชิงลึกควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสัมภาษณ์ เพื่อใช้ได้ข้อมูลเชิงลึก

8. กิตติกรรมประกาศ

บทความฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล รอดแจ่ม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง

9. เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติชั้นสูงด้วย SPSS for Window*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2563). *การคิดเชิงอนาคต = Futuristic thinking*. กรุงเทพฯ: ซัคเซสมีเดีย.

ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2558). *แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ชัยวัฒน์ หอธรรมรัตน์ ทวี แจ่มจำรัส และวรเดช จันทรศร. (2564). บุพปัจจัยของผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, *6*(1), 118-133.

ปฏิมา พิมพ์สกุล และ สุเทพ นิ่มสาย. (2558). การคาดการณ์ผลกระทบจากนโยบายประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่ออุตสาหกรรม การค้าและการท่องเที่ยวในเขตเมืองชายแดนจังหวัดเชียงราย. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, *10*(2).

รักกิจ ศรีสรินทร์. (2556). *การพัฒนาที่ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: สถาบันดำรงราชานุภาพ.

วิพารี สว่างพลกรัง. (2562). *รูปแบบการพัฒนานวัตกรรมการส่งออกของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย*. ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2556). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ. (2563). *การค้าผลไม้ออนไลน์ของจีน*. สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ เมืองกวางโจว.

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2565). *ข้อมูลเศรษฐกิจการเกษตร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.

สิริเพ็ญ ไทยตรง และบุษกร วัชรศรีโรจน์. (2561). การพัฒนาธุรกิจค้าปลีกผลไม้ ด้วยการปรับปรุงห่วงโซ่คุณค่า. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, *16*(1).

Barney, Jay B. (1986). Organizational Culture: Can It Be a Source of Sustained Competitive Advantage?. *In Academy Of Management Review*, *11*(3), 656 -665.

Beal, R. M. and M. Yasai-Ardekani. (2000). Performance Implications of Aligning CEO Functional Experiences with Competitive Strategies. *Journal of Management*, *26*(4), 733-762.

Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education*. 7th ed. Boston: Allyn and Bacon.

Bohan, George P., and Nicholus F. Horney. (1991). Pinpointing the Real Cost of Quality In a Service Company. *National Productivity Review (Summer)*, 300-317.

Campanella, J. (1990). *Principles of quality costs*. 2nd ed. Milwaukee, WI: ASQC Quality Press.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. 5thed. New York: Harper Collins Publishers.

Grant, R. M. (1991). *Contemporary strategy analysis*. Cambridge, MA: Blackwell Publishers.

Jorge, P. M., Eve, M. P., Juan, J. T., Maria, D. L., & Jose, F. M. (2015). Organizational design, quality management and competitive advantage in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *28*(4), 762-784.

Kay, A. L., & Gulzar, H. S. (2016). An Iterative, Low-Cost Strategy to Building Information Systems Allows a Small Jurisdiction Local Health Department to Increase Efficiencies and Expand Services. *Journal of Public Health Management and Practice*, *22*(6), 95-100.

Kotler, P., Kartajaya, H. & Setiawan, I. (2017). *Marketing 4.0*. Translated by Nongluck Jariwathana. Bangkok: Nation Books.

Leonidas, C. L., Thomas, A. F., Paul, C., Stavroula, S., & Constantine, S. K. (2015). Environmentally friendly export business strategy: Its determinants and effects on competitive advantage and performance. *International Business Review*, *24*, 798-811.

Likert, Rensis. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein. M (Ed.), Attitude Theory and Measurement, 90-95.

Mulgan, G. (2006). *Cultivating the other invisible hand of social entrepreneurship: Comprative advantage, public Policy and future research priorities*. In A.Nicholls (Ed.), Social entrepreneurship: New models of sustainable social change, 74-95. Oxford: Oxford University.

Porter, M. (1980). *Competitive Strategy*. Free Press, New York.

Porter, M. (1985). *Competitive Advantage*. Creating and Sustaining Superior Performance, Free Press, New York.

Porter, M. E. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. London: Macmillan.

Suthiwartnarueput, K. (2009). Management for competitiveness-new model and new frames. *Chulalongkorn Business Review*, *31*(4), 66-74.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York: Harper and Row. Publications.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส

FACTORS AFFECTING THE PURCHASE DECISION OF INDUSTRIAL GAS TO BE USED IN THE JEWELRY BUSINESS CASE STUDY ANYTHANEE GEMOPOLIS INDUSTRIAL ESTATE

นางสาวอริศา ยงถาวร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: arisa.yon@ku.th

ผศ.ดร.ประพิมพรรณ ลิ่มสุวรรณ์

อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: fbusppp@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส และ 2) ศึกษาปัจจัยการตะหนักรู้ในผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณีของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อ เจ้าหน้าที่วางแผนผลิตภัณฑ์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งทำงานอยู่ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส ที่ใช้งานก๊าซอุตสาหกรรม จำนวน 260 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน f-test t-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.25 มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี ร้อยละ 21.20 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 76.50 เป็นพนักงานระดับช่างฝีมือ ร้อยละ 35.40 และมีประสบการณ์ทำงาน 7 - 9 ปี ร้อยละ 28.10 2) การรับรู้คุณค่าตราสินค้า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านการตระหนักรู้ในคุณภาพ มากที่สุด รองลงมา การตระหนักรู้ถึงราคา ด้านการตระหนักรู้ในตราสินค้า ด้านประสบการณ์การใช้ก๊าซอุตสาหกรรม และด้านความรู้เกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรม 3) การตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อประเด็นมั่นใจว่าก๊าซอุตสาหกรรมที่ท่านกำลังประเมินจากคุณสมบัติและคุณภาพที่ตรงตามความต้องการของท่านมากที่สุด รองลงมา ประเด็นถ้าให้ตัดสินใจได้ใหม่ ท่านจะซื้อก๊าซอุตสาหกรรมที่ท่านกำลังประเมินนี้อีกครั้ง ลำดับถัดมา ประเด็น มั่นใจว่าจะซื้อก๊าซอุตสาหกรรมที่ท่านกำลังประเมินนี้อีกครั้ง ลำดับถัดมา ประเด็นจะแนะนำให้คนรู้จักได้ซื้อที่ท่านกำลังประเมิน และประเด็นยินดีจะบอกต่อว่าก๊าซอุตสาหกรรมที่ท่านกำลังประเมินมีคุณภาพและใช้งานได้ดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสบการณ์ทำงานส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 4 – 6 ปี มีการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม แตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป และผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี มีการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม แตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน สำหรับการรับรู้คุณค่าตราสินค้า พบว่า ด้านการตระหนักรู้ในคุณภาพ และด้านประสบการณ์การใช้ก๊าซอุตสาหกรรม ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ก๊าซอุตสาหกรรม, เครื่องประดับอัญมณี, นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to compare the differences of individual factors affecting the purchasing decision of industrial gas. for use in jewelry business of Any Thani Industrial Estate, Jemopolis, and 2) to study product awareness factors that affect the purchase decision of industrial gas. To be used in the jewelry business of Anythanee Gemopolis Industrial Estate. The sample group used in the study was purchasing officers. Product planning officer and operational staff which works in the jewelry business of the Anythanee Jemopolis Industrial Estate, which use industrial gas, 260 people used a questionnaire as a tool to collect data. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, f-test, t-test, and multiple regression analysis. 1) personal factors most of the respondents were male, 62.25 percent, aged between 31-35 years, 21.20 percent, 76.50 percent had a bachelor's degree, 35.40 percent were skilled workers, and 28.10% had 7 - 9 years of work experience. 2) brand value recognition overall, the respondents had a high level of opinion. The highest level of opinion was on quality awareness, followed by price awareness. Brand awareness Experience in using industrial gases and knowledge of industrial gases. 3) industrial gas purchase decision overall, the respondents had a high level of opinion. The level of opinion on the issue is confident that the industrial gas you are evaluating based on the properties and quality that best meets your requirements, followed by the issue of making a new decision. You will buy the industrial gas you are evaluating again. Next, the issue: Confident to buy the industrial gas you are evaluating again. Next, the issue will recommend an acquaintance to purchase the one you are evaluating. And the point is to say that the industrial gas you are evaluating is of good quality and usability.

The hypothesis testing results revealed that the work experience affects the purchasing decision of industrial gas with a statistically significant difference at the 0.05 level. The respondents with 4-6 years of work experience had a decision to purchase industrial gas. Different from the respondents with 7-9 years of work experience and 10 years or more and the respondents with 7-9 years of work experience have decided to buy industrial gas. The difference from the respondents with 10 years of work experience was statistically significant at the 0.05 level while gender, age, education level. Responsibilities different Affects the decision to purchase

industrial gas. no different For the perception of brand value, it was found that in terms of quality awareness and the experience of using industrial gases Affects the decision to purchase industrial gas. for use in jewelry business of Any Thani Industrial Estate Jemopolis with statistical significance at 0.05 level.

Keywords: Industrial Gas, Jewelry, Anythanee Industrial Estate Jemopolis

1. บทนำ

ก๊าซอุตสาหกรรมถูกนำมาใช้ในอุตสาหกรรมหลากหลายประเภท เช่น อุตสาหกรรมปิโตรเคมี เหล็ก เหล็กกล้า โรงกลั่นน้ำมัน โรงงานเคมี แก้ว กระดาษและเยื่อกระดาษ อาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ก๊าซสำหรับใช้ทางการแพทย์ การประกอบแผ่นวงจรรวม การวิจัยทาง การวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการ ชิ้นส่วนยานยนต์ รวมไปถึงมีการใช้ในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับด้วย จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าผลิตภัณฑ์หลายชนิดที่เห็นอยู่ทั่วไป นับตั้งแต่อาหาร เครื่องดื่ม ไปจนถึงชิ้นส่วนยานยนต์ จะไม่สามารถผลิตออกมาได้เลย หากปราศจากก๊าซอุตสาหกรรม

นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส หนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมผลิตศูนย์อัญมณีและเครื่องประดับในประเทศไทย ตั้งอยู่เลขที่ 47/31 หมู่ 4 ถนน สุขาภิบาล 2 แขวงดอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2533 โดยนายบุญยง อัศรัสกร โดยมีจุดเริ่มต้นที่จะจัดทำศูนย์อัญมณีและเครื่องประดับในประเทศไทย จากความสำเร็จของโครงการทำให้มีผู้ประกอบการในกิจการอัญมณีและเครื่องประดับจำนวนกว่า 145 บริษัท แรงงานกว่า 20,000 คน และต่อมาในปี พ.ศ.2551 ด้วยการสนับสนุนจากการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จึงได้จัดทำโครงการ Demopolis free zone ซึ่งเป็น free zone แห่งแรกและแห่งเดียวในกรุงเทพมหานครที่สามารถประกอบกิจการได้หลากหลาย ได้แก่ กิจการอัญมณีและเครื่องประดับ นาฬิกา ไอที โทรคมนาคม อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ เลนส์ แว่นตา เครื่องเขียน กีฬา ของเด็กเล่น ซึ่งจากการที่นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส มีการประกอบกิจการได้หลายประเภท จึงมีกลุ่มลูกค้าที่ใช้ก๊าซอุตสาหกรรมในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก จากความต้องการใช้ก๊าซอุตสาหกรรมของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นโอกาสที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณีของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส

2. เพื่อศึกษาปัจจัยการตะหนักรู้ในผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณีของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส

3. การตรวจเอกสาร

ผู้วิจัยได้นำเสนอการค้นคว้า ทบทวนเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตะหนักรู้ของผู้บริโภค

ความตระหนักรู้เกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้าอันได้แก่ บุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม และสิ่งต่างๆ ที่โน้มเอียง หรือที่จะตอบสนองในทางบวกหรือทางลบ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์

สมชาย เล็กเจริญ และกัญญานีน์ กุลกนก (2563) กล่าวว่า การตระหนักรู้ของผู้บริโภคเกิดจากการมีประสบการณ์ที่ดีในการซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งผู้บริโภคจะมีความรู้ความเข้าใจในสินค้าหรือบริการนั้นๆ จนเกิดเป็นพฤติกรรมและนำไปสู่การซื้อสินค้าหรือบริการในอนาคต

2) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตระหนักรู้ในผลิตภัณฑ์

การตระหนักรู้ (Awareness) เกิดจากการรับรู้ที่ผู้บริโภคได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่าน ประสาทสัมผัส ซึ่งเกิดจากการเปิดรับ (Exposure) ข่าวสารของผู้บริโภค อีกทั้งการตระหนักรู้ยังเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างให้ผู้บริโภคมีความรู้เกี่ยวกับตราสินค้า (Brand knowledge) หรือ ช่วยให้ผู้บริโภคนึกได้ว่าเขารู้อะไรเกี่ยวกับตราสินค้านั้นบ้าง ดังนั้นการมีความรู้เกี่ยวกับตราสินค้า จึงเป็นการตรวจสอบความเข้าใจของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้าทั้งแง่คุณสมบัติและคุณประโยชน์ต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการตัดสินใจของผู้บริโภค

Aaker (1991) ได้กล่าวว่า การตระหนักรู้ในตราสินค้า (Brand Awareness) คือ การที่ ผู้บริโภคมีความสามารถในการระลึกถึงตราสินค้า หรือสัญลักษณ์ของตราสินค้า ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของมูลค่าตราสินค้าที่จะช่วยสร้างมูลค่าให้กับตราสินค้า เป็นการสร้างการจดจำในตราสินค้า สร้างความคุ้นเคยให้กับผู้บริโภค นำไปสู่การตัดสินใจของผู้บริโภค การรู้จักตราสินค้าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความแข็งแกร่งของตราสินค้าในใจผู้บริโภค อันเป็นสัญญาณที่บ่งบอกถึงโอกาสที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจใช้สินค้าของตราสินค้านั้นๆ โดยตรง

3) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการใด และจะซื้อที่ไหน ซึ่งแนวทางที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจนั้นเป็นผลโดยตรงมาจากกลยุทธ์การตลาดของนักการตลาด เป็นต้นว่า หากผู้บริโภคต้องการคุณประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ ตรายี่ห้อใดๆ นักการตลาดก็ควรจะวางกลยุทธ์ใดเน้นที่คุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์นั้นลงไปในโฆษณา ดังนั้นเกณฑ์ที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจเลือกตรายี่ห้อจึงเป็นแนวทางสำคัญที่นักการตลาดควรศึกษาเพื่อนำไปบริหารจัดการกลยุทธ์การตลาดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Kotler (2012) ได้ให้ความหมายการตัดสินใจซื้อว่าเป็นกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้น โดยองค์กรที่มีความต้องการในการซื้อสินค้าและบริการ องค์กรจะระบุประเมิน และเลือกตราสินค้า เลือกซัพพลายเออร์จากบรรดาที่มีแม้ว่าการซื้อของแต่ละองค์กรจะไม่ เหมือนกันแต่ผู้ซื้อสามารถระบุกลุ่มขององค์กรธุรกิจที่มีวิธีการซื้อสินค้าในลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาด

4. วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ลักษณะเชิงสำรวจ (Survey) มาเป็นแนวทางในการศึกษาและใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจะทำการรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง ลงรหัสและนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่จัดซื้อ เจ้าหน้าที่วางแผนผลิตภัณฑ์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งทำงานอยู่ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส ที่ใช้งานก๊าซอุตสาหกรรม เนื่องจากเป็นผู้ใกล้ชิดและมีหน้าที่จัดหาผลิตภัณฑ์ก๊าซอุตสาหกรรมสำหรับใช้ในกระบวนการผลิตมากที่สุด ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยแบ่งประชากรออกเป็นกิจการเครื่องประดับอัญมณี จำนวน 26 บริษัท และกำหนดจำนวนตัวอย่างจากบริษัทละ 10 คน รวมทั้งหมด 260 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษา ทฤษฎี เอกสาร ซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์ในการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และประสบการณ์การทำงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยการตะหนักรู้ในผลิตภัณฑ์ จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรม การตระหนักรู้ในตราสินค้า การตระหนักรู้ถึงราคา การตระหนักรู้ในคุณภาพ และประสบการณ์การใช้ก๊าซอุตสาหกรรม ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับโดยใช้มาตรวัดของลิเคร์ท (Likert Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณีของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส จำนวน 5 ข้อ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดของลิเคร์ท (Likert Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนความคิดเห็นส่วนตัว เพื่อที่ผู้วิจัยจะได้นำไปใส่ในส่วนของการปรับปรุงแก้ไขและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

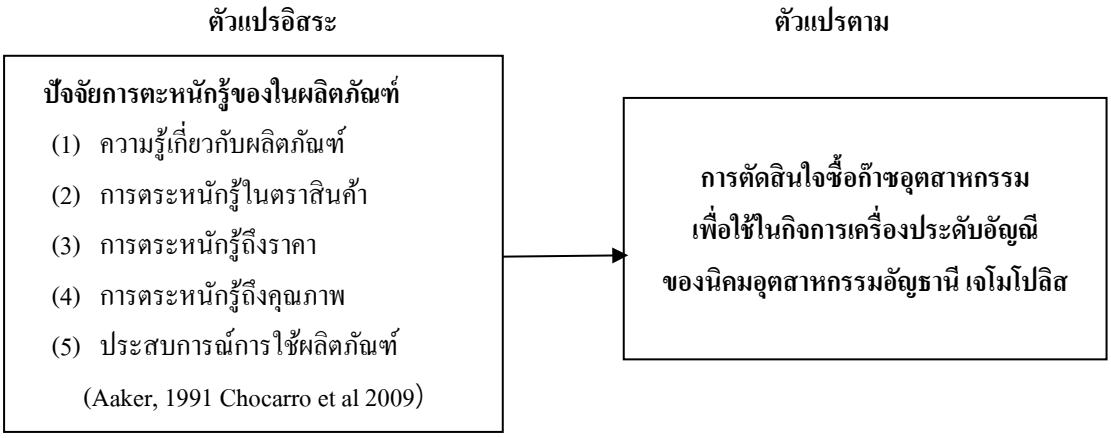
การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และประสบการณ์การทำงาน การหาค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยการตะหนักรู้ในผลิตภัณฑ์ และส่วนที่ 3 การตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยการตะหนักรู้ในผลิตภัณฑ์ และส่วนที่ 3 การตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมุติฐาน สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และประสบการณ์การทำงาน

ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test และ One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร จะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LS สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการตะหนักรู้ในผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส แตกต่างกัน

2. ปัจจัยการตะหนักรู้ในผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส

5. ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 37.85

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 อายุ 36 – 40 จำนวน 52 คน ละ 20 และอายุระหว่าง 26 – 30 ปี จำนวน 47 คน ร้อยละ 18.10

ระดับการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับช่างฝีมือ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 รองลงมาระดับช่างเทคนิค จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 ลำดับถัดมา ระดับแรงงาน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และผู้บริหารโครงการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60

ประสบการณ์การทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 7 - 9 ปี จำนวน 73 คน ร้อยละ 28.10 รองลงมา 1 - 3 ปี จำนวน 57 คน ร้อยละ 21.90 และ 4-6 ปี จำนวน 53 คน ร้อยละ 20.40

2) ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยการตะหนักรู้ในผลิตภัณฑ์

ปัจจัยการตระหนักรู้ในผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	SD
ความรู้เกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรม	3.86	0.590
การตระหนักรู้ในตราสินค้า	4.10	0.441
การตระหนักรู้ถึงราคา	4.11	0.549
การตระหนักรู้ในคุณภาพ	4.21	0.510
ประสบการณ์การใช้ก๊าซอุตสาหกรรม	4.03	0.484
รวม	**4.06**	**0.390**

3) ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม

ปัจจัยการตระหนักรู้ในผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	SD
ถ้าให้ตัดสินใจได้ใหม่ ท่านจะซื้อก๊าซอุตสาหกรรมที่ท่านกำลังประเมินนี้หรือไม่	3.73	0.963
มั่นใจว่าจะซื้อก๊าซอุตสาหกรรมที่ท่านกำลังประเมินนี้อีกครั้ง	3.71	0.956
มั่นใจว่าก๊าซอุตสาหกรรมที่ท่านกำลังประเมินจากคุณสมบัติและคุณภาพที่ตรงตามความต้องการของท่าน	3.82	0.999
ยินดีจะบอกต่อว่าก๊าซอุตสาหกรรมที่ท่านกำลังประเมินมีคุณภาพและใช้งานได้ดี	3.67	1.111
จะแนะนำให้คนรู้จักได้ซื้อที่ท่านกำลังประเมินนี้	3.70	1.149
รวม	**3.73**	**0.940**

4) ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1	ค่า Sig.	ผลการทดสอบ
เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม แตกต่างกัน	0.339	ไม่สอดคล้อง
อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม แตกต่างกัน	0.706	ไม่สอดคล้อง
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรมแตกต่างกัน	0.731	ไม่สอดคล้อง
ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม แตกต่างกัน	0.746	ไม่สอดคล้อง
ประสบการณ์ที่ทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม แตกต่างกัน	0.026*	สอดคล้อง

สมมติฐาน ที่ 2 ปัจจัยการตะหนักรู้ในผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส

สมมติฐานที่ 2	ค่า Sig.	ผลการทดสอบ
ความรู้เกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรม ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม	0.073	ไม่สอดคล้อง
การตระหนักรู้ในตราสินค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม	0.199	ไม่สอดคล้อง
การตระหนักรู้ถึงราคา ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม	0.787	ไม่สอดคล้อง
การตระหนักรู้ในคุณภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม	0.000*	สอดคล้อง
ประสบการณ์การใช้ก๊าซอุตสาหกรรม ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม	0.012*	สอดคล้อง

6. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 เป็นพนักงานระดับช่างฝีมือ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 และมีประสบการณ์ทำงาน 7 - 9 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10

2) ปัจจัยการตะหนักรู้ในผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านการตระหนักรู้ในคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และระดับมาก อีก 4 ด้าน ได้แก่ การตระหนักรู้ถึงราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมา ด้านการตระหนักรู้ในตราสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านประสบการณ์การใช้ก๊าซอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และด้านความรู้เกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

3) การตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ประเด็น โดยมีระดับความคิดเห็นต่อประเด็นมั่นใจว่าก๊าซอุตสาหกรรมที่ท่านกำลังประเมินจากคุณสมบัติและคุณภาพที่ตรงตามความต้องการของท่านมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมา ประเด็นถ้าให้ตัดสินใจได้ใหม่ ท่านจะซื้อก๊าซอุตสาหกรรมที่ท่านกำลังประเมินนี้อีกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ลำดับถัดมา ประเด็น มั่นใจว่าจะซื้อก๊าซอุตสาหกรรมที่ท่านกำลังประเมินนี้อีกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ลำดับถัดมา ประเด็นจะแนะนำให้คนรู้จักได้ซื้อที่ท่านกำลังประเมิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และประเด็นยินดีจะบอกต่อว่าก๊าซอุตสาหกรรมที่ท่านกำลังประเมินมีคุณภาพและใช้งานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

4) ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลจากทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม แตกต่างกัน

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม ไม่แตกต่างกัน

ผลจากทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ด้านการตระหนักรู้ในคุณภาพ และด้านประสบการณ์การใช้ก๊าซอุตสาหกรรม ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม

ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรม ด้านการตระหนักรู้ในตราสินค้า และด้านการตระหนักรู้ถึงราคา ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม

7. ข้อเสนอแนะ

ด้านความรู้เกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประเด็นราวบรรจุก๊าซหรือราวอัดก๊าซ (Filling Manifold) ต้องได้รับการออกแบบใช้วัสดุสร้าง ติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความปลอดภัย เครื่องวัด และการตรวจทดสอบสภาพของราวอัดตามหลักวิศวกรรมหรือมาตรฐานสากลที่ยอมรับกันโดยทั่วไป น้อยที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส ควรให้ความสำคัญกับการให้ความรู้เกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรม โดยการฝึกอบรม หรือการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรมให้กับพนักงานในแต่ละระดับ เพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะเป็นกฎระเบียบ หรือกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้อง เพื่อประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลเพื่อตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรมของแต่ละตราสินค้าได้อย่างมีคุณภาพ

ด้านการตระหนักรู้ในตราสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประเด็นชื่อตราสินค้าสามารถบ่งบอกถึงคุณภาพก๊าซอุตสาหกรรม น้อยที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการเกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรมควรพัฒนาการสื่อสารตราสินค้าเพื่อให้เกิดการรับรู้ โดยให้เน้นย้ำด้านการบริการที่แตกต่าง ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ปลอดภัย และมีมาตรฐาน เนื่องจากในผู้จัดจำหน่ายก๊าซอุตสาหกรรม ล้วนมีความทัดเทียมกันในแต่ละตราสินค้า การบริการจึงเป็นจุดที่สามารถสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ด้านการตระหนักรู้ถึงราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประเด็นสำรวจราคาก๊าซอุตสาหกรรมของบริษัทหลายๆ แห่ง เพื่อให้ได้ราคาถูกมากที่สุด น้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคไม่ได้ให้ความสำคัญกับราคาก๊าซอุตสาหกรรมที่ถูก แต่ให้ความสำคัญกับราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพ ดังนั้นผู้ประกอบการเกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรม ควรกำหนดราคาให้มีความเหมาะสมกับกับคุณภาพและการให้บริการทำให้ผู้บริโภครู้สึกว่าคุ้มค่ากับเงินที่เสียไปในการซื้อสินค้าและบริการของเรา

ด้านการตระหนักรู้ในคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประเด็นคุณภาพก๊าซอุตสาหกรรม ตรงกับโฆษณาคุณสมบัติที่ระบุไว้ น้อยที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการเกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรมควรให้ความสำคัญกับการโฆษณาที่ให้ข้อมูลลูกค้าตามความเป็นจริง และไม่ควรโฆษณาคุณสมบัติของสินค้าเกินความเป็นจริง เนื่องมาจากโฆษณาสินค้าหรือบริการที่ที่เป็นเท็จหรือเกินความเป็นจริง ย่อมทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับประโยชน์อันพึงคาดหมายว่าจะได้รับตามที่มีการโฆษณา ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่มั่นใจในการซื้อสินค้าหรือบริการ อีกทั้งไม่มั่นใจในตราสินค้า

ด้านประสบการณ์การใช้ก๊าซอุตสาหกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อประเด็นเคยเจอปัญหาหรือข้อบกพร่องในการใช้ก๊าซอุตสาหกรรม น้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าก๊าซอุตสาหกรรมที่กิจการเครื่องประดับอัญมณี ในนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส เลือกใช้อยู่ มีคุณภาพ จึงทำให้เจอปัญหาหรือข้อบกพร่องในการใช้ก๊าซอุตสาหกรรมน้อย ดังนั้นผู้ประกอบการเกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรมจะต้องรักษาคุณภาพและมาตราฐานในการให้บริการให้อยู่ในระดับที่ดีและผู้บริโภคพึงพอใจต่อไป ซึ่งจะทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทนั้นมีความแตกต่างและโดดเด่นจากคู่แข่งได้

ด้านการตระหนักรู้ในคุณภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส ดังนั้นผู้ประกอบการเกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรมควรคำนึงถึงคุณภาพของก๊าซอุตสาหกรรมเป็นหลัก เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคให้ไว้วางใจในตราสินค้า และเกิดการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

ด้านประสบการณ์การใช้ก๊าซอุตสาหกรรม ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เพื่อใช้ในกิจการเครื่องประดับอัญมณี ของนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส ดังนั้นผู้ประกอบการเกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรมควรให้ความสำคัญกับการสร้างความประทับใจให้กับกลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าใหม่ เพื่อให้ลูกค้าทั้ง 2 กลุ่มเกิดประสบการณ์ที่ดีต่อก๊าซอุตสาหกรรมของบริษัท และส่งผลไปยังให้เกิดการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรมอีกในอนาคต รวมถึงการทำการโฆษณา เพื่อให้ผู้บริโภคเห็นมากขึ้น ให้ผู้บริโภคได้รับรู้ข่าวสารในก๊าซอุตสาหกรรมมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยต่อก๊าซอุตสาหกรรมและตราสินค้าเพิ่มขึ้น

8. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะตัวแปรปัจจัยการตะหนักรู้ในผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับก๊าซอุตสาหกรรม การตระหนักรู้ในตราสินค้า การตระหนักรู้ถึงราคา การตระหนักรู้ในคุณภาพ และประสบการณ์การใช้ก๊าซอุตสาหกรรม เท่านั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ เพื่อหาความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อก๊าซอุตสาหกรรม เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

2. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษากิจการเครื่องประดับอัญมณี กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี เจโมโปลิส เท่านั้นดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษากลุ่มผู้ใช้ก๊าซอุตสาหกรรมในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ก๊าซอุตสาหกรรมทั้งหมด

9. เอกสารอ้างอิง

ดรุณี มูเก็ม. (2562). คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีในการซื้อผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าบาบ๋าและผ้าปาเต๊ะของวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนเทศบาลนครภูเก็ต. *วารสารร่มพฤกษ์ มหาวิทยาลัยเกริก, 37*(2).

นภวรรณ คณานุรักษ์. (2561). คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตราสินค้ารองเท้ากีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการสมัยใหม่, 16*(1).

นิติพงศ์ มานะพงศ์. (2561). *การรับรู้คุณภาพการบริการ การรับรู้การส่งเสริมการขาย การรับรู้ภาพลักษณ์ทางสังคมการรับรู้ค่านิยมทางสังคมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของไทยเพื่อเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ประชาชาติธุรกิจ. (2564). *ส่องตลาดคอนโดฯฟื้นตัวในปี 2565 ซัพพลายใหม่โต 28.5% 2.4 หมื่นยูนิต.* สืบค้นจาก https://www.prachachat.net/property/news-825689.

พัชรี อนุสิทธิ์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานดอนเมือง.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

เมษา ราษฎร์เจริญ. (2562). *การรับรู้คุณค่าตราสินค้า ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการเคอรี่ เอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

วีระพงษ์ ภู่สว่าง. (2560). *ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของร้านอาหารและเครื่องดื่มชุมชนตรอกวังหลัง กรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เศรษฐกิจ ถูกจิตต์ และคณะ. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของศูนย์การค้าท็อปส์พลาซ่า จังหวัดพะเยา.* สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค.

สุดารักษ์ วงศ์เจริญ. (2557). *คุณค่าตราสินค้าส่งผลต่อความภักดีในการซื้อ ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร Blackmore.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความพึงพอใจในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

SATISFACTION IN USING THE GENERATOR OF THE CONDOMINIUM GROUP IN THE BANGKOK AND METROPOLITAN AREAS

นายอุดมศักดิ์ หล่อสกุลรัตน์

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: udomsak.lo@ku.th

นางสาวชื่นจิตต์ แจ้งเจนจิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ

E-mail: Fbuscjc@ku.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้คุณค่าตราสินค้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) ศึกษาความพึงพอใจต่อในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 3) ศึกษาการรับรู้คุณค่าตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัทเจ้าของโครงการ ผู้ออกแบบ ผู้ควบคุมงาน ผู้รับเหมาหลัก และผู้รับเหมางานระบบไฟฟ้าของคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน f-test t-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 31 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 57 มีตำแหน่งเป็นผู้รับเหมางานระบบไฟฟ้า ร้อยละ 24 และปฏิบัติงานมาในระยะเวลา 7 - 9 ปี ร้อยละ 24 2) การรับรู้คุณค่าตราสินค้า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านการรู้จักตราสินค้า มากที่สุด รองลงมา ด้านการรับรู้คุณภาพตราสินค้า ด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า และด้านความภักดีต่อตราสินค้า 3) ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์ มากที่สุด รองลงมา ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน และตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ไม่แตกต่างกัน สำหรับการรับรู้คุณค่าตราสินค้า พบว่า ด้านการรู้จักตราสินค้า ด้านการเชื่อมโยงตราสินค้า และด้านการรับรู้คุณภาพตราสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ส่วนด้านการเชื่อมโยงตราสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการรับรู้คุณภาพตราสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งสริมการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การรับรู้, ส่วนประสมทางการตลาด

ABSTRACT

The objectives of this study were to 1) study the perception of brand equity of the generators of the condominium group 2) to study the satisfaction in using the generators of the condominium group and 3) to study the perception of brand value influencing satisfaction in using generators of condominium groups in the Bangkok and metropolitan areas. The samples were project owners, designers, supervisors, and main contractors. and contractors for the electrical system of condominiums In the Bangkok and metropolitan Region 400 persons were using questionnaires as a tool to collect data. The Data statistics were used in the analysis. These are percentage, mean, standard deviation, f-test, t-test, and multiple regression analysis. Most of the respondents were male between the ages of 31 and 40, with a bachelor's degree. Most of the respondents have positions as electrical contractors and worked for 7-9 years 2) The perception of brand equity overall was high level. The respondent's posed the highest level of brand awareness. followed by brand perceived quality, brand associations, and the lowest importance to brand loyalty. 3) Satisfaction with the marketing mix. overall were high level. The respondent's posed the highest level of product. followed by price, place, and the lowest importance to promotion. 4) The results of hypothesis testing shows that personal factors of education level effects the satisfaction of the marketing mix of different product. And positions effects on the satisfaction of the marketing mix of different price and place with statistical significance at the 0.05 level, while personal factors of genders, age, status, and occupation. Affects the satisfaction of the marketing mix. No difference. The perception of brand equity was found that brand awareness, brand associations and brand perceived quality affect the satisfaction of the marketing mix of price, brand associations affect the satisfaction of the marketing mix of place and brand perceived quality affects the satisfaction of the marketing mix of promotion with statistical significance at the 0.05 level

Keywords: Satisfaction, Perception, Marketing Mix

1. บทนำ

ในปัจจุบันความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ทั้งในภาคอุตสาหกรรม โรงงาน อาคารที่พักอาศัย โครงการบ้านจัดสรร คอนโดมิเนียม ที่ก่อตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงทำให้กำลังการผลิตไฟฟ้ามีไม่เพียงพอกับความต้องการ สิ่งที่ตามมาคือเกิดการไฟฟ้าดับในบางพื้นที่ ซึ่งผลกระทบจากไฟฟ้าดับคือความเสียหาย เนื่องจากไฟฟ้าดับ (Outage Cost) ของสังคมในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ในภาคอุตสาหกรรมการเกิดไฟฟ้าดับอาจทำให้ กระบวนการผลิตสินค้ามีปัญหาเกิดความล่าช้า หรือทำให้ปัจจัยการผลิตเน่าเสีย ในภาคครัวเรือนการเกิด ไฟฟ้าดับ อาจทำให้เกิดการสูญเสียความพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า เนื่องจากเครื่องใช้ไฟฟ้าไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งปัญหาไฟฟ้าดับแก้ไขได้ยากตรงที่บางครั้งเป็นเหตุสุดวิสัยที่ไม่ทราบว่าจะเกิดขึ้นเมื่อไหร่

และนานแค่ไหน ปัจจุบันโครงการบ้านจัดสรร หอพัก คอนโดมิเนียม จึงนิยมติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าเพื่อสำรองไฟกรณีไฟฟ้าดับ ถ้าหากเมื่อใดที่พลังงานไฟฟ้าเมนหลักจากการไฟฟ้ามีปัญหา ไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้ เครื่องกำเนิดไฟฟ้าจะสตาร์ทการทำงานเพื่อผลิตพลังงานไฟฟ้าสำรอง ไม่ให้การใช้ไฟฟ้าของผู้พักอาศัยมีการขาดตอนและป้องกันความเสียหายให้กับระบบการทำงานของอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ พัดลม เป็นต้น อีกทั้งปัจจุบันกฎหมายอาคารสูงได้กำหนดว่าอาคารที่มีความสูงตั้งแต่ 23 เมตรขึ้นไป ต้องมีระบบจ่ายพลังไฟฟ้าสำรองที่สามารถใช้งานโดยอัตโนมัติ เมื่อระบบไฟฟ้าปกติหยุดทำงาน ดังนั้นกลุ่มคอนโดมิเนียมส่วนใหญ่จึงต้องใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้า

เครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator) หรือที่คนทั่วไปนิยมเรียกกันว่า เครื่องปั่นไฟ เป็นอุปกรณ์ในระบบการส่งจ่ายที่มีความสำคัญที่สุดอีกระบบหนึ่ง ที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าสำรองในกรณีที่กระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าดับเพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ มีกระแสไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่อง เป็นระบบสำรองไฟอีกรูปแบบหนึ่งที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสามารถเปลี่ยนพลังงานกลให้เป็นพลังงานไฟฟ้า โดยอาศัยการหมุนของขดลวดตัดสนามแม่เหล็ก หรือการหมุนสนามแม่เหล็กตัดขดลวดซึ่งเครื่องกำเนิดไฟฟ้านั้นเกิดจากการนำเอาเครื่องยนต์ (Engine) มาประกอบกับชุดกำเนิดไฟฟ้า เพื่อผลิตพลังงานไฟฟ้า เครื่องกำเนิดไฟฟ้าจึงถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งที่ขาดไม่ได้เลยสำหรับหลายๆ ธุรกิจ เช่น คอนโดมิเนียม โรงพยาบาล สถานที่ราชการสำคัญ อาคารสำนักงาน ห้างสรรพสินค้า โรงไฟฟ้า โรงแรม รีสอร์ท สถานศึกษา โรงงานต่าง ๆ เนื่องจากธุรกิจเหล่านี้หากเกิดไฟฟ้าดับเป็นเวลานานจะก่อให้เกิดความเสียหายมาก ดังนั้น การมีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าเพื่อใช้สำหรับสำรองในขณะที่ไฟดับ จะช่วยให้ธุรกิจเหล่านี้ลดความเสี่ยงจากความเสียหายอันเนื่องมาจากไฟดับได้มาก

ปัจจุบันที่อยู่อาศัยประเภทคอนโดมิเนียม ยังมีความต้องการสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัดในทุกพื้นที่ของกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อันเนื่องมากจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงค่านิยมของผู้คน ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบาย การลดเวลาในการเดินทางไปทำงาน จึงมีการก่อสร้างกลุ่มคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าที่มีการขยายเพิ่มขึ้นไปยังเขตปริมณฑลมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการความคล่องตัวและการลดเวลาในการเดินทางในปัจจุบัน และอนาคต

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณค่าตราสินค้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณค่าตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด และทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่

เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ตลอดจนเพื่อใช้ในการกำหนดตัวแปรต่าง ๆ อันนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้า

แนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้า (Brand Equity) เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างมากจากนักวิชาการและนักการตลาดมาตลอดโดยพยายามที่จะหาคำจำกัดความ วิธีการในการวัดคุณค่าตราสินค้า ตลอดจนการศึกษาวิธีการและผลของการสร้างตราสินค้าให้แข็งแกร่ง

Auken (2021) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณค่าตราสินค้า หมายถึง คุณค่าทางธุรกิจและความคาดหวังต่างๆ ที่ผู้บริโภคมีต่อองค์กร สินค้า และบริการ รวมถึงประสบการณ์จากการสื่อสารและการรับรู้ที่ผ่านมาจากตราสินค้า

2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

Anderson & Mittal (2021) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านขององค์ธุรกิจ ซึ่งมองว่าธุรกิจจะวัดความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการกลับมาซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น (Retention) การบอกกล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้า (Favorable Word of Mouth) หรือการซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น (Increased Purchase)

3) ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs) Maslow กล่าวถึงสมมติฐานด้านความต้องการของมนุษย์ว่า บุคคลจะมีความต้องการไม่สิ้นสุด โดยเมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็จะลดแรงขับต่อพฤติกรรมลงและจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้น โดยได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการ พื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น โดยจัดลำดับความสำคัญจากระดับต่ำไปยังระดับสูง ซึ่งบุคคลจะแสวงหาความต้องการระดับต่ำก่อน เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะแสวงหา ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ถ้าความต้องการในระดับต่ำยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความ ต้องการนั้นจะยังคงอยู่ สามารถอธิบายรายละเอียดของความต้องการในระดับต่างๆ (Maslow, 2020)

4) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานการตลาดเป็นปัจจัยที่ธุรกิจสามารถควบคุมได้ ธุรกิจจะต้องสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แต่เดิมส่วนประสมการทางตลาดจะมีเพียงแค่ 4 ตัวแปรเท่านั้น (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อมามีการคิดตัวแปรเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 3 ตัวแปร ได้แก่ บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดที่สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ ดังนั้นจึงรวมเรียกได้ว่าเป็นส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps (Kotler 1997, p. 92) ส่วนประกอบทั้ง 7 ตัวนี้ ทุกตัวมีความเกี่ยวพันกัน P แต่ละตัวมีความสำคัญเท่าเทียมกันแต่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารการตลาดแต่ละคนจะวางกลยุทธ์ โดยเน้นน้ำหนักที่ P ใดมากกว่ากัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของเป้าหมายทางการตลาด คือ ตัวผู้บริโภค (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2561: 35-36, 337)

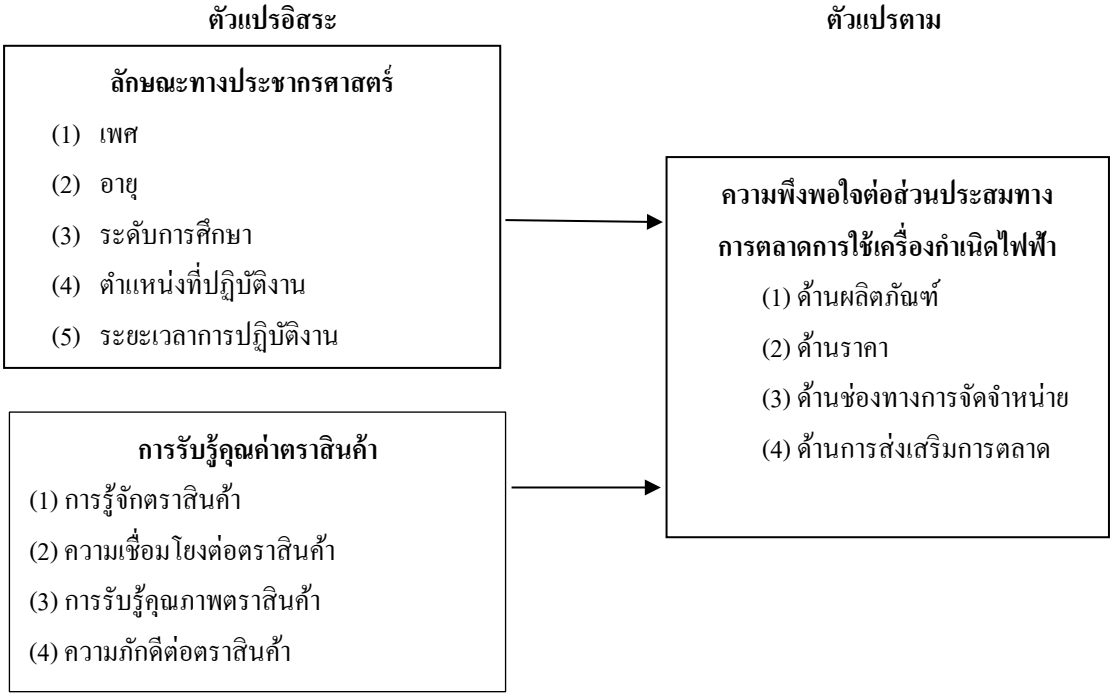
5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมษา ราษฎร์เจริญ (2563) ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณค่าตราสินค้า ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการเคอรี่ เอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานคร

สุพัตราวดี สถานเดิม และศุภชาต เอี่ยมรัตนกูล (2560) ศึกษาเรื่องคุณค่าตราสินค้า และความพึงพอใจที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้าในสถาบันเทคโนโลยีนิวเคลียร์แห่งชาติ องค์การมหาชน

6) กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และการรับรู้คุณค่าตราสินค้า ได้แก่ การรู้จักตราสินค้า ความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า การรับรู้คุณภาพตราสินค้า ความภักดีต่อตราสินค้า และความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด



7) สมมติฐานการศึกษา

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่างกัน

2. การรับรู้คุณค่าตราสินค้าส่งต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4. วิธีการวิจัย

1) ขอบเขตด้านประชากรข

ประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ บริษัทเจ้าของโครงการ ผู้ออกแบบ ผู้ควบคุงาน ผู้รับเหมาหลัก และผู้รับเหมางานระบบไฟฟ้า ของคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็น บริษัทเจ้าของโครงการ ผู้ออกแบบ ผู้ควบคุมงาน ผู้รับเหมาหลัก และผู้รับเหมางานระบบไฟฟ้าของคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบขนาดของประชากรของ โดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน + 5%

3) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2. ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าตราสินค้า ประกอบด้วยคำถามในเรื่องการรู้จักตราสินค้า ความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า การรับรู้คุณภาพตราสินค้า และความภักดีต่อตราสินค้า จำนวน 20 ข้อ

3. ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วยคำถามในเรื่องด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำนวน 20 ข้อ

5. ผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะขององค์กร

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 224 คน ร้อยละ 56 และเป็นเพศหญิง จำนวน 176 คน ร้อยละ 44 คน

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 124 คน ร้อยละ 31 รองลงมา อายุ 41-50 จำนวน 99 คน ร้อยละ 24.75 และอายุ21-30 ปี จำนวน 82 คน ร้อยละ 20.50

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 228 คน ร้อยละ 57 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 92 คน ร้อยละ23 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 80 คน ร้อยละ20

ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นผู้รับเหมางานระบบไฟฟ้าของคอนโดมิเนียม จำนวน 96 คน ร้อยละ 24 รองลงมาผู้รับเหมาหลัก จำนวน 89 คน ร้อยละ 22.25 และผู้ออกแบบ จำนวน 84 คน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 -9 ปี จำนวน 96 คน ร้อยละ 24 รองลงมา 4-6 ปี จำนวน 88 คน ร้อยละ 22 และ 1-3 ปี จำนวน 81 คน ร้อยละ 20.25

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้คุณค่าตราสินค้า

การรับรู้คุณค่าตราสินค้า	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
ส่วนการรู้จักตราสินค้า	4.22	0.287	มากที่สุด
ส่วนความเชื่อมั่นต่อตราสินค้า	4.09	0.389	มาก
ส่วนการรับรู้คุณภาพตราสินค้า	4.15	0.363	มาก
ส่วนความภักดีต่อตราสินค้า	4.06	0.542	มาก

3) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	4.03	0.637	มาก
ด้านเวลา	4.02	0.367	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.96	0.339	มาก
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.89	0.363	มาก

4) ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่างกัน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	ผลการทดสอบ
เพศ	ด้านผลิตภัณฑ์	0.105	ไม่สอดคล้อง
	ด้านราคา	0.658	ไม่สอดคล้อง
	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.605	ไม่สอดคล้อง
	ด้านส่งเสริมการตลาด	0.727	ไม่สอดคล้อง
อายุ	ด้านผลิตภัณฑ์	0.208	ไม่สอดคล้อง
	ด้านราคา	0.348	ไม่สอดคล้อง
	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.356	ไม่สอดคล้อง
	ด้านส่งเสริมการตลาด	0.550	ไม่สอดคล้อง
ระดับการศึกษา	ด้านผลิตภัณฑ์	0.043*	**สอดคล้อง**
	ด้านราคา	0.126	ไม่สอดคล้อง
	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.235	ไม่สอดคล้อง
	ด้านส่งเสริมการตลาด	0.509	ไม่สอดคล้อง
ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน	ด้านผลิตภัณฑ์	0.588	ไม่สอดคล้อง
	ด้านราคา	0.001*	**สอดคล้อง**
	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.034*	**สอดคล้อง**
	ด้านส่งเสริมการตลาด	0.838	ไม่สอดคล้อง
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ด้านผลิตภัณฑ์	0.097	ไม่สอดคล้อง
	ด้านราคา	0.545	ไม่สอดคล้อง
	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.828	ไม่สอดคล้อง
	ด้านส่งเสริมการตลาด	0.569	ไม่สอดคล้อง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน ที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านผลิตภัณฑ์ และด้านส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้คุณค่าตราสินค้าส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การรับรู้คุณค่าตราสินค้า	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	ผลการทดสอบ
การรู้จักตราสินค้า	0.002*	**สอดคล้อง**
ความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า	0.157	ไม่สอดคล้อง
การรับรู้คุณภาพตราสินค้า	0.000*	**สอดคล้อง**
ความภักดีต่อตราสินค้า	0.285	ไม่สอดคล้อง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ด้านการรู้จักตราสินค้า และการรับรู้คุณภาพตราสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า และความภักดีต่อตราสินค้า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1) ศึกษาการรับรู้คุณค่าตราสินค้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าตราสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านการรู้จักตราสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และระดับมาก อีก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้คุณภาพตราสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา ด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และด้านความภักดีต่อตราสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

ด้านการรู้จักตราสินค้า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นสามารถแยกตราสินค้าของของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ทใช้ กับตราสินค้าอื่นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมาประเด็นตราสินค้าของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ท่านใช้เป็นสินค้าที่ได้รับความนิยมและได้รับการยอมรับ

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และประเด็นรู้จักและจดจำโลโก้ตราสินค้าของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และระดับมาก อีก 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นตราสินค้าของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ใช้ เป็นสินค้าที่บ่งบอกคุณภาพที่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และประเด็นได้ยิน/เห็นตราสินค้าของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ท่านใช้จากสื่อโฆษณาต่าง ๆ เช่น Facebook โปสเตอร์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ประเด็น โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นการซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้าของตราสินค้าที่เลือกใช้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับคอนโดมิเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา ประเด็นการซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้าของตราสินค้าที่เลือกใช้ทำให้รู้สึกถึงความคุ้มค่ากับราคาที่จ่ายไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ลำดับถัดมา ประเด็นเมื่อนึกถึงผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องกำเนิดไฟฟ้า จะนึกถึงตราสินค้าที่ท่านเลือกใช้เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ลำดับถัดมา ประเด็นตราสินค้าของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ใช้ บ่งบอกถึงคุณภาพการให้บริการหลังการขายที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และประเด็นตราสินค้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ใช้ บ่งบอกถึงภาพลักษณ์ที่ดี เมื่อเทียบกับตราสินค้าอื่นในตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ด้านการรับรู้คุณภาพตราสินค้า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นตราสินค้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่เลือกใช้ มีนวัตกรรมเทคโนโลยีและกระบวนการผลิตที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และระดับมาก อีก 4 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นตราสินค้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่เลือกใช้มีความปลอดภัยในการใช้งาน ทนทาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมา ประเด็นตราสินค้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่เลือกใช้มีคุณภาพดีกว่าตราสินค้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ยี่ห้ออื่นทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ลำดับถัดมา ประเด็นตราสินค้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่เลือกใช้ได้รับการรับรองมาตรฐาน ตามมาตรฐานสากล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และประเด็นตราสินค้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่เลือกใช้ใช้เครื่องยนต์ที่ได้รับรองมาตรฐาน มอก. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ด้านความภักดีต่อตราสินค้า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ประเด็น โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นคิดว่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ท่านเลือกใช้ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมา ประเด็นคิดว่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่เลือกใช้ มีความเหมาะสมกับคอนโดมิเนียม มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ลำดับถัดมา ประเด็นยอมจ่ายเงินเพื่อใช้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่เลือกใช้ ด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ลำดับถัดมา ประเด็นหากมีโอกาส จะแนะนำให้เพื่อน คนรู้จัก ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ท่านเลือกใช้ อย่างแน่นอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และประเด็นคิดว่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่เลือกใช้ ดีกว่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ตราสินค้าอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

2) ศึกษาความพึงพอใจต่อในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยมีความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ลำดับถัดมาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ประเด็น โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นตราสินค้าและชื่อเสียงของสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา ประเด็นมีความแข็งแรงทนทาน สามารถใช้งานได้นาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ลำดับถัดมา ประเด็นมีระบบการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ลำดับถัดมา ประเด็นสินค้ามีระยะเวลารับประกันที่เหมาะสม เช่น รับประกันอุปกรณ์ 1 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และประเด็นสินค้ามีให้เลือกหลากหลายขนาดตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ด้านราคา โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ประเด็น โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา ประเด็นสินค้าสามารถต่อรองราคาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ลำดับถัดมา ประเด็นราคาของอะไหล่ไม่แพงเกินความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ลำดับถัดมา ประเด็นมีวิธีการชำระเงินหลายแบบ เช่น ชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และประเด็นมีการแสดงป้ายราคาสินค้ามีความชัดเจน เช่น ราคารวมภาษี หรืออัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ประเด็น โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นสามารถโทรสั่งซื้อหรือซื้อผ่านทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา ประเด็นมีบริการติดตั้งและบริการบำรุงรักษาหลังการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ลำดับถัดมา ประเด็นมีการจัดจำหน่ายทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ลำดับถัดมา ประเด็นมีการจัดวางแสดงสินค้าให้เห็นได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และประเด็นมีการโชว์สาธิตการใช้งาน ก่อนตัดสินใจซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ประเด็น โดยมีความคิดเห็นต่อประเด็นมีพนักงานขายแนะนำสินค้า ณ จุดขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมา ประเด็นมีจุดแสดงสินค้าตัวอย่างให้พิจารณาก่อนเลือกซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ลำดับถัดมา ประเด็นมีการจัดรายการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เช่น ลด แลก แจก แถม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ลำดับถัดมา ประเด็นมีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ อย่างเพียงพอและทั่วถึง เช่น โทรทัศน์ วารสาร วิทยุ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และประเด็นมีการจัดบูทตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น ศูนย์การค้า งานแฟร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ไม่แตกต่างกัน

3) ศึกษาการรับรู้คุณค่าตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พบว่า ด้านการรู้จักตราสินค้า และการรับรู้คุณภาพตราสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า และความภักดีต่อตราสินค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

6. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ด้านการรู้จักตราสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประเด็นได้ยินหรือเห็นตราสินค้าของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ท่านใช้ จากสื่อโฆษณาต่างๆ เช่น Facebook โปสเตอร์ เป็นต้น น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการจำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ควรจัดให้มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและให้แพร่หลายมากขึ้น โดยเน้นการใช้สื่อโฆษณา Facebook โปสเตอร์ ให้มีประสิทธิภาพและความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

ด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประเด็นตราสินค้าของเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ใช้ บ่งบอกถึงคุณภาพการให้บริการหลังการขายที่ดี น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการจำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ควรเน้นการสื่อสารถึงการให้บริการหลังการขายที่ดี มีคุณภาพของตราสินค้าไปยังผู้บริโภค

ด้านการรับรู้คุณภาพตราสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประเด็นตราสินค้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่เลือกใช้เครื่องยนต์ที่ได้รับรองมาตรฐาน มอก. น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการจำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้าควรเน้นการสื่อสารถึงการใช้เครื่องยนต์ที่ได้รับรองมาตรฐาน มอก. และการได้รับการรับรองจากสถาบันรับรองคุณภาพและความปลอดภัย

ด้านความภักดีต่อตราสินค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประเด็นเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่เลือกใช้ดีกว่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ตราสินค้าอื่น ดังนั้น ผู้ประกอบการจำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้าควรรักษาคุณภาพของเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และบริการให้ต่อเนื่อง และควรมีการสื่อสารกับผู้บริโภคอยู่เสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตราสินค้าให้กับผู้บริโภค เพื่อให้ตราสินค้าเข้ามาอยู่ในใจและง่ายต่อการเข้าถึงสำหรับผู้บริโภค และผู้ประกอบการจำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้าควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างถูกต้องและใกล้ชิดกับลูกค้า โดยการพัฒนาฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Service) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเดิมและใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประเด็นสินค้ามีให้เลือกหลากหลายขนาดตามความต้องการ น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการจำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้าควรมีการจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าหลากหลายขนาด หลากหลายตราสินค้า มาจำหน่าย เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค ในการเปรียบเทียบก่อนการตัดสินใจซื้อ และที่ควรคำนึงถึงคุณภาพเป็นหลัก มีการรับประกันที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในคุณภาพ

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประเด็นมีการแสดงป้ายราคาสินค้ามีความชัดเจน เช่น ราคารวมภาษี หรืออัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการจำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้าควรติดป้ายแสดงราคาสินค้า ราคารวมภาษี ให้ชัดเจน และการขายโดยเงินเชื่อ ควรอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ การกำหนดเวลาผ่อนชำระที่ชัดเจนด้วย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประเด็นมีการโชว์สาธิตการใช้งานก่อนตัดสินใจซื้อ น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการจำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ควรมีการโชว์สาธิตการใช้งานเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เพื่อให้ลูกค้าใช้ในการประกอบการตัดสินใจซื้อ หรือใช้ในการเปรียบเทียบก่อนการตัดสินใจซื้อ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประเด็นมีการจัดบูทตามสถานที่ต่างๆ เช่น ศูนย์การค้า งานแฟร์ น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการจำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ควรเพิ่มการจัดแสดงสินค้าตามสถานที่ต่างๆ เช่น ศูนย์การค้า งานแฟร์ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของผู้ประกอบการเป็นต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา และตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการจำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ควรมีการวิเคราะห์ดูความต้องการของลูกค้าแต่ละระดับการศึกษา และแต่ละตำแหน่งงาน ว่ามีความต้องการด้านใดมากเป็นพิเศษ

การรับรู้คุณค่าตราสินค้า ด้านการรู้จักตราสินค้า และการรับรู้คุณภาพตราสินค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้าของกลุ่มคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น ผู้ประกอบการจำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้าควรพัฒนาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าให้มีคุณภาพตามมาตรฐานและพัฒนาบริการหลังการขายต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

7. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวเท่านั้น โดยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาดำเนินการในเชิงคุณภาพ พร้อมทั้งค้นหาข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับผู้จำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้า แต่ละราย ซึ่งจะทำให้บริษัทผู้จำหน่ายเครื่องกำเนิดไฟฟ้า สามารถวางกลยุทธ์ใหม่ ๆ ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น

2. ควรมีการขยายขอบเขต การทำวิจัย นอกเหนือจากกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เช่น ต่างจังหวัดที่มีจำนวนคอนโดมิเนียมสูง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมมากขึ้น และทำให้ทราบข้อมูลที่หลากหลายของประชากรในแต่ละพื้นที่ เพื่อนำมาปรับใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมปัจจัยด้านอื่นที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้บริโภค เช่น ความไว้วางใจ ช่องทางการได้รับข้อมูล เป็นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากขึ้น

8. เอกสารอ้างอิง

ดรุณี มูเก็ม. (2562). คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความภักดีในการซื้อผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าบาบ๋าและผ้าปาเต๊ะ ของวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์เพื่อการท่องเที่ยวโดยชุมชนเทศบาลนครภูเก็ต. *วารสารร่มพฤกษ์ มหาวิทยาลัยเกริก, 37*(2).

นภวรรณ คณานุรักษ์. (2561). คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อตราสินค้ารองเท้ากีฬาของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการสมัยใหม่, 16*(1).

นิติพงศ์ มานะพงศ์. (2561). *การรับรู้คุณภาพการบริการ การรับรู้การส่งเสริมการขาย การรับรู้ภาพลักษณ์ทางสังคม การรับรู้ค่านิยมทางสังคมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของไทยเพื่อเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ประชาชาติธุรกิจ. (2564). *ส่องตลาดคอนโดฯฟื้นตัวในปี 2565 ซัพพลายใหม่โต 28.5% 2.4 หมื่นยูนิต*. สืบค้นจาก https://www.prachachat.net/property/news-825689

เมษา ราษฎร์เจริญ. (2562). *การรับรู้คุณค่าตราสินค้า ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการเคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก

วีระพงษ์ ภู่สว่าง. (2560). *ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของร้านอาหารและเครื่องดื่มชุมชนตรอกวังหลัง กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การรับรู้คุณค่าของสินค้าและการรับรู้ทางกายภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าผ่านความพึงพอใจในสินค้าเครื่องปรุงรสของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด

CUSTOMERS' PERCEIVED VALUE OF PRODUCTS AND TANGIBILITY OF SERVICE AFFECTING CUSTOMER LOYALTY THROUGH SATISFACTION OF F-PLUS CO., LTD.'S CONDIMENTS

นพพร กาละกาญจน์

มหาวิทยาลัยศิลปากร

E-mail: nopporn2142@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการรับรู้คุณค่าของสินค้า ระดับการรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ระดับความภักดีของลูกค้าในสินค้าเครื่องปรุงรสของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้คุณค่าของสินค้าและการรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในสินค้าเครื่องปรุงรสของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้าในสินค้าเครื่องปรุงรสของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าเครื่องปรุงรสอาหารของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด จำนวน 400 ร้านค้า ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้คุณค่าของสินค้าอยู่ในระดับน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.579 การรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.683 ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.658 และความภักดีของลูกค้าอยู่ปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่า 0.641 (2) การรับรู้คุณค่าของสินค้าให้บริการมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า $\beta = 0.407$ และการรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า $\beta = 0.434$ (3) ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้า $\beta = 0.751$ ในสินค้าเครื่องปรุงรส ของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การรับรู้คุณค่า, การรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ความภักดี

ABSTRACT

This research aims to investigate. (1) level of perceived value, tangibility, customer satisfaction, and customer loyalty in seasoning products of F-Plus Co., Ltd. (2) influence of the perceived value and influence of the tangibility that affect to the customer satisfaction in seasoning products of F-Plus Co., Ltd. (3) influence of the customer satisfaction that affects to the customer loyalty in seasoning products of F-Plus Co., Ltd., The samples were 400 shops that sell seasoning products of F-Plus Co., Ltd. The quota sampling was adopted. The data analysis was done by implementing frequency, percentage, mean, standard deviation, simple regression and stepwise multiple regression.

The result demonstrated that. (1) As level of each variable, the perceived value was very low with a mean of 3.44 and a standard deviation of 0.579, tangibility was very high with a mean of 3.73 and a standard deviation of 0.683, customer satisfaction was high with a mean of 3.68 and a standard deviation of 0.658, and customer loyalty was moderate with a mean of 3.56 and a standard deviation of 0.641. (2) Perceived value had a positive influence on customer satisfaction β = 0.407 and tangibility had a positive influence on customer satisfaction β = 0.434. (3) Customer satisfaction had a positive influence on customer loyalty β = 0.751 in F-Plus Company Limited's with statistical significance at level 0.01.

Keywords: Perceived Value, Tangibility, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

เครื่องปรุงรส (Condiments) เป็นวัตถุดิบที่สำคัญในการประกอบอาหาร (Food ingredient) ที่อยู่คู่กับคนไทยมายาวนานทำให้อาหารไทยมีรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์และแตกต่างจากชนชาติอื่น อาหารไทยเป็นหนึ่งในอาหารที่คนทั่วโลกให้การยอมรับว่าเป็นอาหารเพื่อสุขภาพ เครื่องปรุงรสของไทยส่วนใหญ่ผลิตมาจากเครื่องเทศและสมุนไพรต่าง ๆ ผ่านกระบวนการแปรรูปเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการประกอบอาหารและเพื่อยืดอายุการเก็บรักษาวัตถุดิบให้นานยิ่งขึ้น (สถาบันอาหาร กระทรวงอุตสาหกรรม, 2550)

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน คนไทยยังคงรักษารสชาติที่เป็นเอกลักษณ์ของอาหารไทยเอาไว้ ทำให้อุตสาหกรรมเครื่องปรุงรสของไทยในเชิงการค้าเติบโตและมีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง จากเริ่มต้นจากธุรกิจภายในครัวเรือนกลายเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมที่มีการผลิตขนาดใหญ่ มีการพัฒนาสินค้าเครื่องปรุงรสในแบบต่างๆ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าภายใต้การใช้ชีวิตแบบเร่งรีบที่ถูกบีบรัดด้วยเวลา โดยสินค้าที่ได้พัฒนาขึ้นมาส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบกึ่งสำเร็จรูป แบบผง แบบของเหลวและแบบของเหลวหนืด ซึ่งข้อมูลในรายงาน Economic Intelligence Center (EIC) ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ (2560) ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (2012-2016) มูลค่าตลาดเครื่องปรุงรสประกอบอาหารโดยรวมในไทยจะเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องที่ร้อยละ 6 ต่อปี การเติบโตของมูลค่าตลาดเครื่องปรุงรสประกอบอาหารโดยรวม คาดว่าจะมีแนวโน้มเติบโตได้สูงต่อเนื่องไปจนถึง 5 หมื่นล้านบาทในปี พ.ศ. 2563 อันดับที่ 3 เป็นของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด มีรายได้รวม 1.54 พันล้านบาทมีกำไรเพิ่มขึ้นร้อยละ 179.85 (กรุงเทพธุรกิจ, 2563)

หนึ่งในบริษัทที่เป็นผู้นำด้านผลิตภัณฑ์เครื่องปรุงอาหารของประเทศไทย คือ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด ซึ่งบริษัทยังไม่เคยได้ศึกษาในประเด็นของการรับรู้คุณค่าของสินค้าและการรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการ

และความภักดีต่อสินค้าของบริษัท นอกจากนี้ผลการศึกษาในครั้งนี้ องค์กรต่าง ๆ สามารถใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาสินค้า คุณภาพในการผลิตสินค้าและความเต็มใจการให้ข้อมูลสินค้าและบริการ นำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีของลูกค้าต่อสินค้าตราสินค้าและองค์กร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณค่าของสินค้า ระดับการรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ระดับความภักดีของลูกค้า ในสินค้าเครื่องปรุงรสของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด

(2) เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้คุณค่าของสินค้า และการรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในสินค้าเครื่องปรุงรส ของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด

(3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีผลต่อความภักดีของลูกค้า ในสินค้าเครื่องปรุงรสของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การรับรู้คุณค่า หมายถึง วิธีการหรือขั้นตอนของแต่ละบุคคลในการตีความหรือประเมินผลต่อตัวกระตุ้นต่าง ๆ ที่เข้ามาและสื่อสารออกมาให้ความหมายต่างกัน โดยทั่วไปแล้วกระบวนการในการรับรู้ของแต่ละบุคคลเกิดขึ้นมาจากความรู้สึก (Sensation) ที่เกิดจากการเปิดรับสิ่งเร้า (Exposure) ซึ่งการตอบสนองต่อสิ่งเร้าเหล่านั้น เช่น ภาพ เสียง กลิ่น รส สัมผัส ผ่านอวัยวะต่างๆ ของร่างกายได้แก่ หู ตา จมูก ปาก และผิวหนังแล้วส่งผลมายังสมองเพื่อแปลความหมายต่อไป (แสงเดือน ทวีสิน, 2545)

การประเมินคุณค่าโดยรวมของประโยชน์ใช้สอยของผลิตภัณฑ์ของลูกค้า ในมุมมองที่มีการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับ (Give) และสิ่งที่ลูกค้าเสียไป (Get) ว่าคุ้มค่าหรือไม่ ถ้าสินค้าหรือบริการนั้นๆ มีคุณค่ามากกว่าสิ่งที่ลูกค้าเสียไป ลูกค้าจะได้รับรู้ถึงคุณค่าของสินค้าและบริการนั้นๆ (Zeithaml, 1988) ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยภา แดงเดช (2557) ที่ได้กล่าวไว้ว่า จำนวนเงินที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการจากร้านค้าที่นำเสนอคุณค่าที่ดีที่สุด หากประเมินว่าสินค้านั้นมีมูลค่าและมีคุณค่าเหมาะสมกับราคาที่จ่ายออกไป

สรุปได้ว่าการรับรู้คุณค่า คือ ความคุ้มค่าของเงินที่เสียไปกับการซื้อสินค้าสามารถเกิดขึ้นในทุกๆ ขั้นตอนกระบวนการในการซื้อ สามารถสร้างขึ้นได้โดยที่ยังไม่ต้องซื้อสินค้าหรือบริการก็ได้ สินค้าที่ลูกค้าได้รับมาสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป โดยมีองค์ประกอบของสินค้าและคุณสมบัติที่สำคัญของสินค้าที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ คุณค่าการใช้สินค้าหรือบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ราคาสินค้า ความหลากหลายของสินค้า การให้บริการและมาตรฐานของสินค้า

การรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการ Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1990) ได้พัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการเรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) โดยมีการประเมินคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (2) การรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการ (3) การตอบสนองต่อความต้องการ (4) ความเชื่อมั่น (5) การเอาใจใส

ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบการประเมินคุณภาพในหัวข้อที่ 2 เฉพาะส่วนการรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการ (Tangibility) จากทั้งหมดของ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ของ Parasuraman มาใช้ในงานวิจัย โดยให้การรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการของลูกค้าไว้ว่า การประเมินหรือความเชื่อเกี่ยวกับความดีเยี่ยมของ

การให้บริการ โดยรวมเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของลูกค้า ระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับคุณภาพการบริการและการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง

การรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าผ่านบริการที่ลูกค้าได้รับจริง โดยลูกค้าจะรับรู้คุณภาพบริการผ่านการบริการที่ได้รับนี้ตลอดกระบวนการให้บริการ (Aaker, 1991) สอดคล้องกับการศึกษาของ เขมกร เข็มน้อย (2554) การบริการนั้น ประกอบด้วยหลายปัจจัยเข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยในส่วนของผู้ให้บริการหรือส่วนของผู้รับบริการ ซึ่งในส่วนของผู้ให้บริการนั้นถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการบริการ โดยที่บุคลากร หรือพนักงานขององค์กรจะต้องมีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรในสายตาของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญต่อธุรกิจ โดยปกติแล้ว ลูกค้าจะเกิดกระบวนการรับรู้นี้ โดยเริ่มจากความคาดหวังในการจะได้รับบริการของลูกค้าเทียบเคียงกับการได้รับบริการจริง หากการบริการจริงๆ ได้เกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง จะเกิดการรับรู้คุณภาพของลูกค้าอยู่ในระดับสูงและเกิดความประทับใจ ตรึงใจ และชื่นชมต่อการรับบริการ

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง การรับรู้คุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้าผ่านบริการที่ลูกค้าได้รับจริง โดยลูกค้าจะรับรู้คุณภาพบริการผ่านการบริการที่ได้รับนี้ตลอดกระบวนการให้บริการ (Aaker, 1991) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพึงพอใจ ที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง ดังนั้น ระดับความพอใจจึงเป็นปัจจัยของความแตกต่างระหว่าง การที่มองเห็นและการเข้าใจ กับ ความคาดหวัง หากบุคคลเห็นและเข้าใจสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่หากระดับของความเห็นและเข้าใจสินค้าว่าตรงหรือสูงกว่าความคาดหวัง บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความประทับใจ (Delight) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของลูกค้าและบอกต่อถึงสิ่งดีของผลิตภัณฑ์ต่อบุคคลอื่นต่อไป (Kotler, 2000)

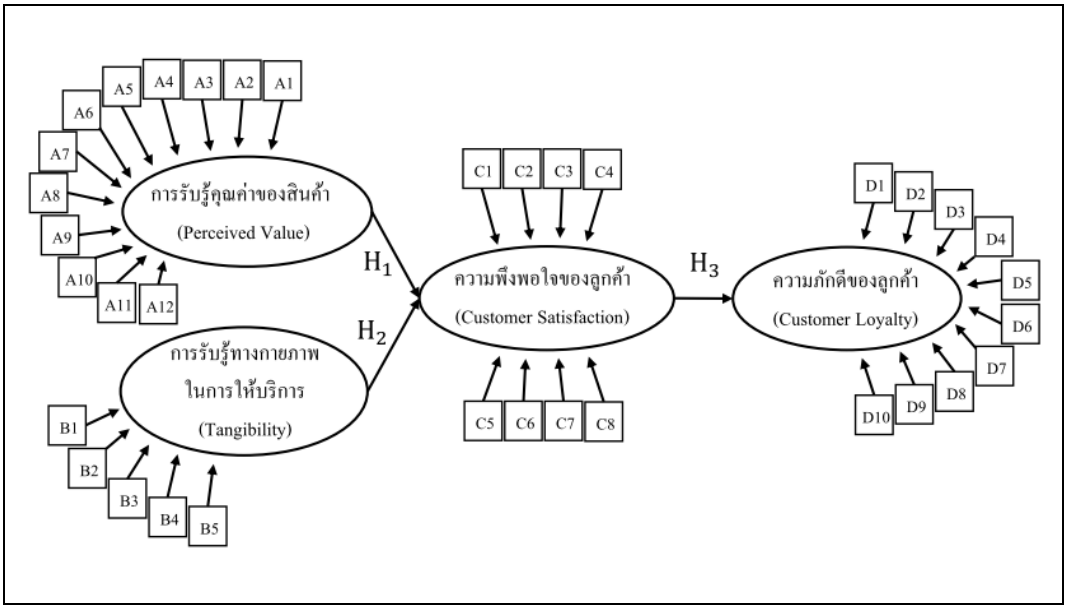
สรุปได้ว่าความพึงพอใจ คือ กระบวนการดำเนินการของบุคคลผู้ให้สินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้รับสินค้าหรือผู้รับบริการและก่อใหเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระบวนการนั้น สินค้าหรือบริการที่ดีจะเป็นกระบวนการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีจุดประสงค์ให้ได้ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าผู้รับสินค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรูสึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

ความภักดีของลูกค้าต่อสินค้า เนื่องจากลูกค้าที่ภักดีต่อตราสินค้าทำให้ ธุรกิจเกิดส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น (Schiffman & Kanuk, 2007) ความภักดีในตราสินค้าที่เกิดจากทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าของลูกค้านั้นจะส่งผลให้ลูกค้าซื้อสินค้าหรือตราสินค้านั้นอีกหลายครั้ง เนื่องจากลูกค้าได้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับสินค้ากับตราสินค้านั้น สินค้านั้นได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ (Assael, 1995) เพราะความภักดีในตราสินค้าสามารถดึงดูดใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ ตราสินค้าเป็นประโยชน์ต่อการซื้อหรือใช้บริการซ้ำและการบอกต่อไปยังบุคคลอื่น ไม่เกิดพฤติกรรมการเปลี่ยนไปซื้อสินค้าจากตราสินค้าอื่นหรือใช้บริการของธุรกิจผู้ให้บริการรายอื่น อันเป็นผลมาจากทัศนคติที่ดีและความผูกพันของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้านั่นเอง

Lau (1999) กล่าวไว้ว่า นักการตลาดมีความสนใจในแนวคิดด้านความภักดี เพราะความภักดีเป็นตัววัดการดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการและตราสินค้าเป็นสิ่งที่สร้างคุณค่าให้บริษัท เกิดการซื้อซ้ำและบอกต่อไปยังบุคคลอื่น

การบริหารตราสินค้าเป็นสิ่งสำคัญต่อความภักดี แต่หากแนวคิดไม่ชัดเจนจะทำให้เกิดปัญหาการศึกษาค้นคว้าและการปฏิบัติงานได้โดยมีคุณลักษณะในด้านต่าง ๆ สามารถนำไปสู่ความภักดีของลูกค้า (Schiffman and Kanuk, 2007) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจที่มีความคิดอย่างสม่ำเสมอหรือการตัดสินใจซื้อสินค้าในตราสินค้าเดิมในผลิตภัณฑ์ของบริษัทประกอบด้วย ความภักดีด้านทัศนคติ (Attitudinal Loyalty) คือเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตราสินค้า ความภักดีด้านพฤติกรรม (Behavioral Loyalty) คือลูกค้าให้ความยึดมั่นในตราสินค้าและพยายามที่จะซื้อสินค้านั้นอย่างต่อเนื่อง ความภักดีต่อตราสินค้าในด้านทัศนคติ จากงานวิจัยของ (Johnson, Herrmann, & Huber, 2006) ที่ศึกษาวิวัฒนาการของความตั้งใจในความภักดี พบว่า มีทัศนคติอยู่ 2 ประเภท เป็นตัวกลางทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่ากับความตั้งใจ คือ ความผูกพันทางความรู้สึก (Affective Commitment) และคุณค่าตราสินค้า (Brand Equity) ซึ่งถือเป็นความภักดีต่อตราสินค้าอย่างแท้จริง ทัศนคติเกิดจาก 3 องค์ประกอบ คือ การรับรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรม

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับการรับรู้คุณค่าของสินค้า ระดับการรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ระดับความภักดีของลูกค้า

2. อิทธิพลของการรับรู้คุณค่าและอิทธิพลของการรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการที่มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

3. อิทธิพลของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าต่อสินค้า

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนร้านค้าทั้งหมด 3,024 ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าเครื่องปรุงรสของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งกำหนดตัวอย่างได้ 400 ร้าน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตาตามภูมิภาคของร้านที่ตั้งอยู่ ซึ่งแจกให้ลูกค้าที่อยู่ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดมหาสารคามจำนวน 83 ร้าน, ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดสุราษฎร์ธานีจำนวน 65 ร้าน, ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดลำพูนจำนวน 48 ร้าน, ศูนย์กระจายสินค้าบางนาจำนวน 65 ร้าน ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดนครราชสีมาจำนวน 62 ร้านและศูนย์กระจายสินค้าบางปะอินจำนวน 77 ร้าน

4.2 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งนักวิจัยได้มีการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency : IOC) ซึ่งข้อคำถามในข้อที่คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.50 ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามนั้นไปปรับปรุงตามข้อเสนอแนะได้แบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.96 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าข้อคำถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (α) อยู่ระหว่าง 0.83-0.97 แบบสอบถามทุกส่วนมีค่าคะแนนสูงกว่า 0.7 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่มีความเชื่อมั่น (Gliem & Gliem, 2003)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและขอมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

5. ผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 มีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 เป็นร้านขายของชำ จำนวน 150 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และมีรายได้จากการขายรวมของร้านเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 50,000 บาท จำนวน 219 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 54.8

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของการรับรู้คุณค่าของสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ระดับความคิดเห็นของการรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ระดับความคิดเห็นของความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ระดับความคิดเห็นของความภักดีของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้คุณค่าของสินค้าและการรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ตัวแปร	ความพึงพอใจของลูกค้า						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.526	0.144		3.716	0.000**		
การรับรู้คุณค่าของสินค้า	0.463	0.047	0.407	9.883	0.000**	0.648	1.543
การรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการ	0.419	0.040	0.434	10.543	0.000**	0.648	1.543
R^2 = 0.564, Adjusted R^2= 0.562, S.E. = 0.43600, F = 256.536							
Durbin-Watson = 1.703							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้คุณค่าของสินค้ามีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณค่าของสินค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β = 0.407) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p = 0.000) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ (หทัยภัทร วิทุรานิช, 2563) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของ การรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันของผู้บริโภคผ่านช่องทางเฟสบุ๊คแฟนเพจตราสินค้าแฟชั่น จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 242 คน พบว่าการรับรู้คุณค่าทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการใช้งาน ด้านความรู้สึก และด้านสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค แต่การรับรู้คุณค่าด้านการใช้งานมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือคุณค่าด้านสังคม และคุณค่าด้านความรู้สึกตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β = 0.434) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p = 0.000) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สำเริง งามสม และคณะ, 2560) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลภายในเขตจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผู้ประกันตนในสถานพยาบาลจำนวน 385คน พบว่ามีความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ มีความพึงพอใจและความภักดีต่อการบริการอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือในบริการส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ประกันตนส่งผลต่อความภักดีของผู้ประกันตน

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจของลูกค้าต่อความภักดีของลูกค้า

ตัวแปร	ความภักดีของลูกค้า						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.868	0.120		7.223	0.000**		
ความพึงพอใจของลูกค้า	0.731	0.032	0.751	22.710	0.000**	1.000	1.000
R^2 = 0.564, Adjusted R^2= 0.563, S.E. = 0.42356, F = 515.740							
Durbin-Watson = 1.896							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้ามีผลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าต่อสินค้า

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้าต่อสินค้า โดยยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β = 0.751) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p = 0.000) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ (นาฎรินทร์ ปฐพีรวพงษ์ และคณะ, 2561) ที่ได้ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภค : กรณีศึกษา สถานบริการล้างพิษตับ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 184 คน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคอร์สล้างพิษตับโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านการดูแลเอาใจใส่ รองลงมาคือความน่าเชื่อถือและการให้ความมั่นใจ และพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีสูงกว่าความคาดหวังในทุกด้าน

6. อภิปรายผล

การรับรู้คุณค่าของสินค้า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 เนื่องจากเครื่องปรุงรสของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด ยังตามหลังคู่แข่งขันเครื่องปรุงรสจากบริษัทอื่น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (ยุ่น หนาน ซุน, 2560) ที่พบว่า การรับรู้คุณค่าด้านราคา การรับรู้คุณค่าด้านปลอดภัย การรับรู้คุณค่าด้านสุขภาพ และการรับรู้คุณค่าด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผักและผลไม้ออร์แกนิคของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

การรับรู้ทางกายภาพในการให้บริการมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 สะท้อนถึงพนักงานของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยและ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด จัดหน่วยรถในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (ภัทรา ภัทรมโน, 2558) ที่พบว่า ลูกค้ามีการรับรู้คุณภาพในการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านความใส่ใจลูกค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ทระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี โดยมีปัจจัยด้านความใส่ใจลูกค้าส่งผลมากที่สุด

ความพึงพอใจของลูกค้า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เนื่องจากลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (นภาพร สูนาสวน, 2559) ที่พบว่า คุณค่าของสินค้าและการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการ

ความภักดีของลูกค้า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เนื่องจากลูกค้าของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด เชื่อว่าร้านของตนเองยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมเมื่อบริษัท เอฟ-พลัส จำกัด จัดกิจกรรมเครื่องปรุงรสใด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (ประมวล มียอด, 2561) ที่พบว่าการเอาใจใส่ลูกค้า การให้ความมั่นใจต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีผลต่อความภักดีของลูกค้า

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) การจัดวางกลยุทธ์ทางการตลาด และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่จะนำไปสู่การรับรู้คุณค่าของสินค้าของลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น

(2) บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด ต้องรักษาหรือเพิ่มคุณภาพบริการให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจซึ่งจะส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าได้

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเท่านั้น ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์กับร้านค้า การศึกษาปัจจัยใหม่ๆ ที่ส่งผลให้ร้านค้าใช้สินค้าและการบริการเกิดความภักดีเพิ่มมากขึ้น

(2) การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาแบบเจาะจงสินค้าของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด เช่น ผงปรุงรสตราฟ้าไทย ผงปรุงรสตราเติมทิพ น้ำก๋วยเตี๋ยวสำเร็จรูปเข้มข้น น้ำมะนาว น้ำจิ้มไก่ เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะจงในแต่ละกลุ่มสินค้า และสามารถนำข้องมูลไปพัฒนาต่อยอดในแต่ละชนิดสินค้าได้อย่างตรงจุด

(3) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยหรือสาเหตุอื่นของกลุ่มลูกค้าที่ไม่นิยมใช้สินค้าเครื่องปรุงรสอาหาร เพื่อทำความเข้าใจในพฤติกรรมต่างๆ ของผู้ที่ไม่นิยมใช้สินค้าเครื่องปรุงรสในการประกอบอาหาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดนโยบายหรือวิธีการที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ และขยายตลาดร้านค้าให้กว้างขวางมากขึ้น

8. กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษา และคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาในมหาวิทยาลัยศิลปากรแห่งนี้และขอขอบคุณเจ้าของร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าเครื่องปรุงรสอาหารของ บริษัท เอฟ-พลัส จำกัด ทุกท่านที่ยินดีให้ความร่วมมือกรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณตัวข้าพเจ้าเอง ที่ได้มุ่งมานะบากบั่นทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงลงได้

9. เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจ. (2563). *เปิดอาณาจักร 'เครื่องปรุงรส' ไทย วัตถุดิบเล็กๆ ที่ครองเบอร์ 3 ตลาดโลก* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2564, จาก https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/888460

เขมกร เข็มน้อย. (2554). *ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร.* (บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นภาพร สูนาสวน. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่นอีเลฟเว่นและร้านแฟมมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม.* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์,

นาฎรินทร์ ปฐพีรวพงษ์ และคณะ. (2561). *อิทธิพลของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภค: กรณีศึกษา สถานบริการล้างพิษตับ INCBAA*, 462-479.

ประมวล มียอด. (2561). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการตรวจสอบเครื่องมือวัดและเครื่องเตือนภัยแก๊สรั่วในอุตสาหกรรมยายยนต์:บริษัท เอ็มทูพี เทคโนโลยี จำกัด.* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,

ปิยภา แดงเดช. (2557). *การสรุปการบรรยายของนักศึกษา D.B.A. 06 มหาวิทยาลัยศรีปทุม เอกสารสืบค้นและเอกสารประกอบการเรียนการสอน* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2564, จาก http://aya55ake.wordpress.com/2014/11/19/

ภัทรา ภัทรมโน. (2558). *การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี.* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.,

ยุ่น หนาน ซุน. (2560). การรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อผักและผลไม้ออร์แกนิคของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,

สถาบันอาหาร กระทรวงอุตสาหกรรม. (2550). *เครื่องปรุงรสของไทย : คุณค่าต้องมาพร้อมความปลอดภัย* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2564, จาก https://www.ryt9.com/s/prg/93632

สำเริง งามสม และคณะ. (2560). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลภายในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *Veridian E-Journal, Silpakorn University, 10*(ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2560), 1393-1408.

แสงเดือน ทวสิน. (2545). *จิตวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยเส็ง.

Aaker, D. A. (1991). *Managing brand equity: Capitalizing on the value of a brand name.* New York.

Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). *Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficientfor Likert-type scales.* Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education.

Johnson, M. D., Herrmann, A., & Huber, F. (2006). The evolution of loyalty intentions. *Journal of Marketing.*

Kotler, P. (2000). *Marketing management.* (10th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.

Lau. (1999). *Importance of third party logistics.* Shippers Today, 22.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.* New York: The free press.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2007). *Consumer Behavior.* (9th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey.: Prentice – Hall.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing., 52.*

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

QUALITY OF WORKING LIFE AFFECTING IN-ROLE PERFORMANCE THROUGH ORAGANIZATIONAL COMMITMENT OF EMPLOYEES OF KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, WESTERN REGION

สุฑาภรณ์ เกตุแดง

มหาวิทยาลัยศิลปากร

E-mail: ketdaeng_s@su.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก 2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก 3. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก จำนวน 300 คน เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีรายได้ 20,001-25,000 บาท และมีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี 2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ABSTRACT

The objectives of this research were 1. to study the quality of working life level. level of commitment to the organization and the level of performance according to the roles and duties of employees of Krung Thai Bank Public Company Limited, Western Region Office; and the performance of employees of Krung Thai Bank Public Company Limited, Western Region Office The sample group was 300 employees of Krung Thai Bank Public Company Limited under the supervision of the Western Region Office. The data analysis questionnaire used frequency distribution, percentage, mean, standard deviation. simple regression analysis and stepwise

multiple regression analysis. The results showed that 1. Most of the respondents were female. Age between 30 - 40 years old with a bachelor's degree It is an operating officer position with income of 20,001-25,000 baht and working experience of 6-10 years. 2. Quality of work life has a negative influence on performance according to roles and duties. Quality of work life has a positive influence on organizational engagement. and organizational engagement had a positive influence on the performance of roles and duties. statistically significant at level 0.01

Keywords: Quality of Work Life, Organizational Commitment, Please Enter here to Translate Content

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

จากปัญหาเศรษฐกิจในปัจจุบัน ธุรกิจมีการแข่งขันทั้งในระดับประเทศและในระดับโลก ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างก้าวกระโดด และท่ามกลางธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยเฉพาะการปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อภาวะการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ธุรกิจจะต้องมีการบริหารและการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานรวมทั้งการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้ธุรกิจมีระบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัวสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ของธุรกิจได้ (สิรินันท์ เกษมธาดาศักดิ์, 2559)

ดังนั้นองค์กรต้องส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม งานมีความสำเร็จน่ายกย่อง มีความผูกพัน มีทัศนะคติที่ดีและมีความก้าวหน้า ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในชีวิตและจะทำให้องค์กรรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรตลอดไป บุคลากรขององค์กรที่จะประสบความสำเร็จในงานและมีชีวิตครอบครัวที่ดีได้ ต้องมีความสมดุลระหว่างงานและชีวิตครอบครัว เรียกว่า การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี (ชนิภรณ์ สุขเรือง และคณะ, 2562) ซึ่งตัวแปรสำคัญที่จะสามารถช่วยให้องค์กรปรับระดับความสำเร็จในภาวะที่เกิดการเปลี่ยนแปลง สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้ ผู้บริหารจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร คือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีตามปกติ เพราะความผูกพันจะสร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า จึงกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น โดยการแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ โดยบุคลากรที่มีความผูกพันจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์เสมอ (Mowday, Steers and Porter, 1982)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันในงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้มาพัฒนาหน่วยงานนำไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กรต่อไปให้เป็นองค์กรที่มีความสุข ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานในชีวิตประจำวันดีขึ้น ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของพนักงาน เมื่อบุคลากรมีความสุขและได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร องค์กรก็สามารถเดินหน้าต่อไปบนรากฐานแห่งความมั่นคงที่มีคุณภาพควบคู่กันต่อไปไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

(2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

(3) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1974: 22-27) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้ (1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานสมเหตุสมผลเป็นไปอย่างเหมาะสม (2) สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมในองค์กร ที่มีความเหมาะสมทั้งด้านอาคาร สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน (3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การให้ความสนใจโดยการเพิ่มความสามารถในการทำงานให้กับบุคลากร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นต่อความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น (4) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ (5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึก มีคุณค่า ได้รับการยอมรับ ความร่วมมือช่วยเหลือและความเข้าในซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงาน (6) สิทธิของพนักงานประชาธิปไตยในองค์กร หมายถึง การเคารพสิทธิส่วนบุคคล ความเป็นธรรม ความเสมอภาค ในการยอบรับความคิดเห็นของพนักงาน และมีการทำงานตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับที่องค์กรวางไว้ (7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัว หมายถึง การแบ่งเวลาในสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว จัดเวลาในหารทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตตนเองและครอบครัว (8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง องค์กรมีการวางแผนพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจโดยการมีส่วนร่วม สนับสนุนให้พนักงานทำกิจกรรมและประโยชน์เพื่อสังคมเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเอง

3.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Allen and Meyer (1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นความผูกพันที่บุคคลรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไปตามแนวคิดความผูกผันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ประการ (1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร (2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและ

ผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน หรือที่เรียกว่า ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร (3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปแบบของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

3.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

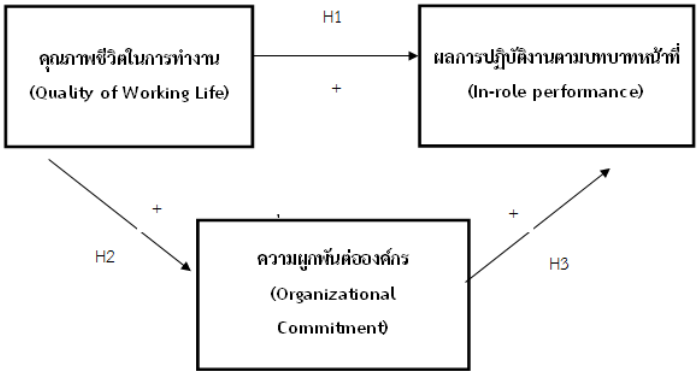
Borman & Motowidlo (1993, p. 546) การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ คือ พฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานและมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร โดยเป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ในการพรรณนาลักษณะงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อองค์กร ทั้งนี้เพราะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่มีผลโดยตรงต่อการผลิตสินค้าบริการ หรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีส่วนโดยตรงในการสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักขององค์กร ตลอดจนเป็นการใช้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยผ่านกระบวนการตัดสินใจและการประเมินตามเกณฑ์หรือตัวชี้วัดขององค์กร

3.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิรินันท์ เกษมธาดาศักดิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานบริษัท ส.ขอนแก่นฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน)อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับลลิตา จันทร์งาม (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล ผลการศึกษาพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล พบว่า ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาการทำงาน ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำและค่าตอบแทน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม โดยที่ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านการพัฒนาการทำงาน และด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัย ด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำดังนั้น องค์กรสร้างความสัมพันธ์อันดีงานกับพนักงานให้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับหน่วยงานมากที่สุด ปลูกฝังให้พนักงานมีการพัฒนาการทำงานตลอดเวลามีทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำและค่าตอบแทน ทุกปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรยิ่งขึ้น และซึ่งสอดคล้องประภาพรรณ พนันเภาว์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ด้านความปรารถนาที่จะทำงานในองค์การ ด้านความต้องการมีส่วนร่วม ด้านการเสียสละและทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าสำนักงบประมาณเป็นองค์การที่เจ้าหน้าที่จำนวนมากเชื่อมั่น และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ การปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น องค์กรความผูกพันต่อองค์กร กับการปฏิบัติงานของพนักงานโดยคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะต้องบรรลุในการทำงาน ทำให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลา เรียงลำดับความสำคัญของการทำงานได้ นำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี ลดปัญหาต่างๆ ภายในองค์กรได้

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก มีกรอบแนวคิดมุ่งเน้นที่ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่รวมถึงการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 2 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 : ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเน้นการเก็บรวบรวบข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก เพื่อศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์และหาข้อมูลทางสถิติ โดยแยกวิจัยตามวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก มีทั้งหมด 6 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดสุพรรณบุรี รวม 68 สาขา มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 556 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลโดยวิธีการคำนวณตามสูตรที่ใช้หาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 233 คน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตาเพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน

4.3 เครื่องมือวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์จากการทบทวนวรรณกรรมรวมถึงศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นโดยแบ่งเนื้อหาเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยส่วนที่ 2-4 แบบสอบถามสร้างขึ้นตามมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) ประเมินคำตอบโดยให้เลือกได้เพียงคำตอบเดียว และส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

4.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานำเสนอโดยอาศัยดุลยพินิจของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ข้อคำถามได้ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.5- 1.00

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ของ (Cronbach's Coefficient of Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้ 1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น 0.736 2. ความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่น 0.709 3. ผลการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่น 0.725

4.5 การเก็บรวบรวบข้อมูล

ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงผู้จัดการเขตธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตก โดยส่งแบบสอบถามไปจำนวน 300 ชุด อัตราการตอบกลับ 100%

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยตัวสถิติวิเคราะห์ ดังนี้ (1) เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะตัวแปรต้น และตัวแปรตาม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (2) เชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson 'correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) โดยใช้การทดสอบสมมติฐานและการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เป็นการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว กับ ตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป

5. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3 มีรายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 118 คิดเป็นร้อยละ 39.3 และมีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติพรรณนาได้แก่ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่าตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากและการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ® ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.602 – 0.807 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ® เท่ากับ .602 หมายถึงมีความสัมพันธ์เชิงบวกปานกลางความสัมพันธ์รายด้านระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ® เท่ากับ .807 หมายถึงมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงความสัมพันธ์รายด้านระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ® เท่ากับ 0.794 หมายถึงมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูง

ผลการศึกษาส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ความดูแลของสำนักงานเขตภาคตะวันตกจำนวน 300 คนผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) ตามลาดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้าสมการ (Stepwise) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

ตัวแปร	การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	.696	.159		4.368	.000		
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	-.124	.066	-.111	-1.870	.062	.349	2.865
ความผูกพันต่อองค์กร	.989	.067	.883	14.864	.000	.349	2.865
R = 0.796 R^2 = 0.634 Adjusted R^2 = 0.632 S.E. = 0.45213							
F = 257.300 Sig. of F = 0.000** Durbin-Watson = 1.513							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

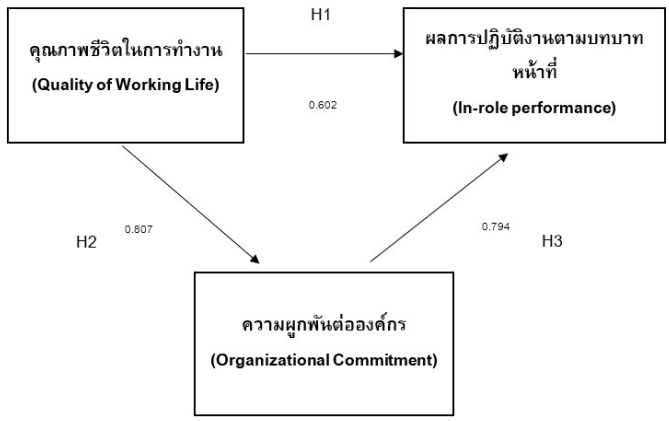
จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = -.111 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p = 0.062) นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.883 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p = 0.000) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และยอมรับสมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก

ตัวแปร	การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	.620	.155		4.007	.000		
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	.889	.039	.794	22.513	.000	1.000	1.000
R = 0.794 R2 = 0.630 Adjusted R2 = 0.629 S.E. = 0.45402							
F = 506.855 Sig. of F = 0.000** Durbin-Watson = 1.452							

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.794 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p = 0.000) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร



**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภาพที่ 2 แสดงสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปร

6. อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = -0.095อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p = 0.160) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิรินันท์ เกษมธาดาศักดิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานบริษัท ส.ขอนแก่นฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน)อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.762 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01(p = 0.000) ซึ่งเป็นไปตามสมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา จันทร์งาม (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มลูกค้าบุคคล ผลการศึกษาพบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล พบว่า ความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาการทำงาน ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำและค่าตอบแทน ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวม โดยที่ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ด้านการพัฒนาการทำงาน และด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัย ด้านความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำดังนั้น องค์กรสร้างความสัมพันธ์อันดีงานกับพนักงานให้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับหน่วยงานมากที่สุด ปลูกฝังให้พนักงานมีการพัฒนาการทำงานตลอดเวลามีทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำและค่าตอบแทน ทุกปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

จากการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.864 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (p = 0.000) ซึ่งเป็นไปตามสมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพรรณ พนันเภาว์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ด้านความปรารถนาที่จะทำงานในองค์การ ด้านความต้องการมีส่วนร่วม ด้านการเสียสละและทำทุกอย่างเพื่อความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าสำนักงบประมาณเป็นองค์การที่เจ้าหน้าที่จำนวนมากเชื่อมั่น และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ การปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นองค์กรความผูกพันต่อองค์กร กับการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยคำนึงถึงผลลัพธ์ที่จะต้องบรรลุในการทำงานทำให้ตนเองสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลา เรียงลำดับความสำคัญของการทำงานได้ นำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดี ลดปัญหาต่างๆ ภายในองค์กรได้

7. ข้อเสนอแนะ

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตกซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจลักษณะการทำงานโดยส่วนใหญ่เป็นกิจวัตร การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ล้วนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานของตน ซึ่งอาจส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นไปในทางที่ดีพนักงานได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานเพียงพอ การมีโบนัสประจำปีแก่พนักงานเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานในการดำรงชีพให้ดียิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำแบบสอบสอบถามแบบสัมภาษณ์ควบคู่ไปกับการตอบแบบสอบถามของแต่ละรายบุคคลเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของปัญหาหรือความต้องการ การใช้การสัมภาษณ์ควบคู่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามมากเพื่อจะได้นำผลนั้นไปใช้ในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการของธนาคารที่มีต่อพนักงานต่อไป

8. กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก” ได้รับการสนับสนุนการวิจัยจากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรประจำปี 2565

9. เอกสารอ้างอิง

ชนิภรณ์ สุขเรือง.(2562). ปัจจัยคุณภาพชีวิตมีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานธนาคารทิสโก้ (สำนักงานใหญ่). *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 5*(2) กรกฎาคม–ธันวาคม 2562. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ประภาพรรณ พนันเภาว์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7*(1), 712-725.

ลลิตา จันทร์งาม. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล.* การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหารคณะรัฐศาสตร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิรินันท์ เกษมธาดาศักดิ์. (2559). *อิทธิของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกผันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานบริษัท ส.ขอนแก่นฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศิลปากร.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective,continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 63*(1), 1-8.

Borman, W. C.; &Motowidlo, S. J. (1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance.* In N. Schmitt, & W. C. Borman (Eds.), In Personnel selection in organizations (pp. 71-98). SanFrancisco: Jossey-Bass.

Mowday, R.T., L. W. Porter, and R. M. Steers. (1982), *Employee-Organization Linkage :ThePsychology of Commitment, Abesenteeism and Tumover.* New York:Academic Press lnc.

Walton R.E. (1974). *Improve the quality of working life. Harvard Business Review.* Retrieved form https://hbr.org/1981/09/managing-human-resources.