



ISSN 1686-5731

เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์

BUSINESS ADMINISTRATION AND ECONOMICS REVIEW

เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์

Business Administration and Economics Review

เจ้าของ : คณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี และ คณะเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรังสิต

กองบรรณาธิการ เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์
(Business Administration and Economics Review)

บรรณาธิการ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มานะ เงินศรีสุข
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

กองบรรณาธิการบริหาร (ภายใน)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณกิตต์ วรรณศิลป์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา คุปตานนท์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันฤดี สุขสงวน

ดร.เฉลิมพร เย็นเอือก

อาจารย์พงษ์ยุทธ กล้ายุทธ

คุณจันทนา ก้อนทอง

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

กองบรรณาธิการ กลั่นกรองบทความ (ภายใน)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิมิต วิเศษสรรพ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจภา แพ่งเกษร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณกิตต์ วรรณศิลป์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณิตศร เทอดเผ่าพงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา คุปตานนท์

ดร.กฤษฎา มุ้ยหมัด

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

กองบรรณาธิการ กลั่นกรองบทความ (ภายนอก)

รองศาสตราจารย์ อรุณี นรินทรกุล ณ อยุธยา
รองศาสตราจารย์ กุสุมา เวชชูปูล
รองศาสตราจารย์ จารุพร ไวยนันท์
รองศาสตราจารย์ ดร.ราเชนทร์ ชินทยารังสรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวรรณ แสงสุวรรณ
รองศาสตราจารย์ สมจิตร ล้วนจำเริญ
ดร.วรศักดิ์ พุมมานนท์

รองศาสตราจารย์ ธาวิ หิรัญรัมย์
รองศาสตราจารย์ ศศินันท์ วิวัฒน์ชาติ
รองศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์ ปานมณี
ศาสตราจารย์ ดร.จุฑา เทียนไทย
รองศาสตราจารย์ กรรณิการ์ นิยมศิลป์
รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร ชันชนภา

นาวาอากาศเอก รองศาสตราจารย์ ดร.สัลยุทธ์ สว่างวรรณ กองคณิตศาสตร์และคอมพิวเตอร์ โรงเรียนนายเรืออากาศ
นาวาอากาศโท รองศาสตราจารย์ ยุทธนา ตรีหง่าน
นาวาอากาศเอก ศาสตราจารย์ ไชยา วงษ์กระจ่าง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานพ เรียวเดช
รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา วัจนะสาลิกกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบา พฤษาพันธุ์รัตน์
รองศาสตราจารย์ ดร.มณฑล ศาสสนันท์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิติพัฒน์ ฉัตรอัครพัฒน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชจรี พิเชฐกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพล พันธุ์ภักดิ์
รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี วงษ์มณฑา
ดร.พิสิทธิ์ พัวพันธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.อภิญา วนเศรษฐ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยศ อมรกิจวิทย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤชณา วิสมิตะนันท์
รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย นำประเสริฐชัย

ดร.กิตติ สุขในสิทธิ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ชุตินาสกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐภูมิ ไรจน์นิตติกุล

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
กองวิศวกรรมศาสตร์ โรงเรียนนายเรืออากาศ
คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ทรงคุณวุฒิประจำวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเศรษฐกิจมหภาค สำนักงานเศรษฐกิจ
แห่งชาติ กระทรวงการคลัง

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้อำนวยการสายงานวิศวกรรมและการผลิต บริษัท ดีเอสแอล
ซีฟลายเซน (ประเทศไทย) จำกัด
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าธนบุรี
คณะกรรมการและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง



รองศาสตราจารย์ ดร.นิติ รัตนปรีชาเวช

ดร.สลิลาทิพย์ ทิพย์ไกรสร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุลสุชาดา ศิริสม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชิระ บุญยเนตร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒน์ พิสิษฐเกษม

ดร.นพภูฏล สุวรรณทรัพย์

ผู้อำนวยการโครงการธุรกิจจอสั่งหริมทรัพย์ คณะ

พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะกรรมการจัดการโลจิสติกส์และการคมนาคมขนส่ง สถาบัน
การจัดการปัญญาภิวัฒน์

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สถานที่ติดต่อกองบรรณาธิการ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

52/347 พหลโยธิน 87 ต.หลักหก อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000

โทร. (02) 997-2222 ต่อ 1042, 1005, 1007

โทรสาร (02) 997-2222 ต่อ 1076

เว็บไซต์วารสาร : www.rsu.ac.th/bae/

ออกแบบและจัดพิมพ์ที่ :

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

52/347 พหลโยธิน ต.หลักหก อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000

โทร. (02) 997-2222 ต่อ 5229, 5231

วัตถุประสงค์ (Objectives)

เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์ (Business Administration and Economics Review)

มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเผยแพร่ความรู้ทางด้านวิชาการและการวิจัยในสาขาต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐศาสตร์
บริหารธุรกิจ และการบัญชี
2. เพื่อเป็นแหล่งระดมความคิดในการศึกษาค้นคว้าวิจัยและการพัฒนาทางด้านเศรษฐศาสตร์
บริหารธุรกิจ และการบัญชี
3. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแนวความคิดความรู้ ความก้าวหน้าในด้านการวิจัย และการ
ให้บริการวิชาการ
4. เพื่อส่งเสริมสร้างองค์ความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ และการบัญชี
5. เพื่อเป็นสื่อเชื่อมโยงความรู้ทางทฤษฎีไปใช้ในเชิงปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ ทางธุรกิจ
เศรษฐศาสตร์ และการบัญชี

ขอบเขตของเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์ (Scopes)

เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์ (Business Administration and Economics Review) เปิดรับบทความวิจัย บทความวิชาการ และบทความหนังสือ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษจาก คณาจารย์ นักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย รวมทั้งเปิดกว้างสำหรับคณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการ ผู้บริหาร นักธุรกิจ และผู้ที่สนใจทั่วไปจากภายนอกด้วย โดยบทความดังกล่าวต้องเป็นบทความที่มีการสร้างสรรค์ในองค์ความรู้ทางวิชาการที่มีประโยชน์และน่าสนใจต่อผู้อ่านอย่างชัดเจน บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์นั้นจะต้องผ่านการพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับบทความนั้นๆ ไม่น้อยกว่า 3 ท่าน โดยขอบเขตเนื้อหาทางวิชาการของเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์ (Business Administration and Economics Review) จะครอบคลุมเนื้อหาดังนี้ (หรือด้านอื่นๆ ที่ไม่ได้กำหนดในที่นี้)

- | | |
|--|------------------------------------|
| ● เศรษฐศาสตร์ | ● การตลาด |
| ● การเงินและการลงทุน | ● การบัญชี |
| ● การจัดการการขนส่ง ซัพพลายเชน และโลจิสติกส์ | ● การจัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์กร |
| ● การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ | ● การจัดการธุรกิจสหกรณ์ |
| ● การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ | ● การจัดการทั่วไป |

กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่

เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์ เป็นวารสารราย 6 (1 ปี มี 2 ฉบับ) คือ

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม

เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (International Standard Serial Number – ISSN) คือ 1686-5731

ข้อกำหนดของบทความต้นฉบับ (Manuscript Requirements)

ผู้ส่งบทความจะต้องเขียนชื่อ นามสกุล ตำแหน่งงาน สถานที่ทำงานหรือสถานที่ศึกษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งบทความควรมีความกระชับและชัดเจนและต้องเขียนชื่อบทความในรูปของทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งต้องเขียนบทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษซึ่งความยาวไม่ควรเกิน 250 คำ ผู้ส่งบทความต้องตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์ต้นฉบับไม่ว่าจะเป็นตัวสะกดวรรคตอน เป็นต้น และต้องระบุประเภทของบทความให้ชัดเจนว่าเป็นบทความวิชาการ (Academic Article) บทความวิจัย (Research Article) หรือบทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

- บทความวิชาการ (Academic Article) เป็นบทความทางวิชาการที่นำเสนอเนื้อหาสาระทางด้านวิชาการที่ผ่านการวิเคราะห์หรือประมวลความรู้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะจากบทความวิจัยที่ผ่านมา จากเอกสารอ้างอิงต่างๆ จากความคิดเห็นของผู้เขียนหรือผู้อื่น ซึ่งอาจมีการนำเสนอในแง่มุมใหม่ๆ ที่สนับสนุนหรือด้านต่อทฤษฎีหรือองค์ความรู้ทางวิชาการเดิมหรือเป็นการนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีผู้ใดวิเคราะห์หรือเรียบเรียงมาก่อน

- บทความวิจัย (Research Article) เป็นงานเขียนที่มาจากการวิจัยของผู้เขียนหรือผู้ร่วมการทำงานวิจัยอย่างเป็นระบบและไม่เคยได้ทำการตีพิมพ์มาก่อน

- บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) เป็นงานเขียนบทความที่วิพากษ์วิจารณ์เนื้อหาสาระของหนังสือหรือบทความเพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ต่อไปของผู้อ่าน

องค์ประกอบของบทความดังกล่าว มีรายละเอียด ดังนี้

บทความวิชาการ (Academic Article) และบทความวิจัย (Research Article) ประกอบด้วย

1. **ชื่อเรื่อง (Title)** ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (ในกรณีที่บทความเนื้อหาเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมดต้องมีชื่อเรื่องเป็นภาษาไทย)

2. **ชื่อผู้เขียน [Author (s)]** ใช้ชื่อเต็มทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พร้อมทั้งระบุสถานที่ทำงานหรือสถานที่ศึกษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งข้อมูลที่ติดต่อได้ เช่น เบอร์โทรศัพท์ และอีเมลติดต่อ โดยให้เขียนต่อจากชื่อเรื่อง (ในกรณีที่บทความเนื้อหาเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมดไม่ต้องมีชื่อผู้เขียนเป็นภาษาไทย)

3. **บทคัดย่อ (Abstract)** ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่สรุปสาระสำคัญของบทความไว้ครบถ้วนและควรมีความยาวไม่เกิน 250 คำ (ในกรณีที่บทความเนื้อหาเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมดไม่ต้องมีบทคัดย่อเป็นภาษาไทย)

4. **คำสำคัญ (Keywords)** ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ จำนวนไม่เกิน 5 คำ และระบุไว้ท้ายบทคัดย่อ (ในกรณีที่บทความเนื้อหาเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมดต้องมีคำสำคัญเป็นภาษาไทย)

5. เนื้อหา (Contents)

1. บทความวิชาการ (Academic Article) ควรประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

- 1.1 บทนำ (Introduction)
- 1.2 สารบัญประเด็นต่างๆ (Contents)
- 1.3 อภิปรายและสรุป (Discussion/Conclusion)
- 1.4 เอกสารอ้างอิง (References)

2. บทความวิจัย (Research Article) ควรประกอบด้วยหัวข้อ ดังนี้

- 2.1 บทนำ (Introduction) โดยครอบคลุมความสำคัญและที่มาของปัญหา รวมทั้งเสนอภาพรวมของบทความ
- 2.2 บททวนวรรณกรรม (Literature Review)
- 2.3 วิธีการวิจัย (Research Methodology) ที่สามารถอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัย รวมถึงการเก็บข้อมูลหรือเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยอย่างชัดเจน
- 2.4 ผลการศึกษา (Research Finding)
- 2.5 อภิปรายและสรุป (Discussion/Conclusion)
- 2.6 เอกสารอ้างอิง (References)

6. เอกสารอ้างอิง (References)

บทความทุกบทความที่ส่งมายังวารสารเพื่อพิจารณาทั้งบทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ต้องเขียนอ้างอิงเอกสารหรือแหล่งที่มาของข้อมูลที่น่ามาใช้ในการตอนท้ายของบทความเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น และให้เขียนในรูปแบบของ APA (American Psychology Association) โดยผู้ส่งบทความต้องตรวจสอบความถูกต้องของการเขียนอ้างอิงให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ บทความใดที่มีรูปแบบการอ้างอิงไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดจะไม่ได้รับการพิจารณาการประเมินบทความในขั้นตอนถัดไป

ตัวอย่างการอ้างอิงตามหลักเกณฑ์ APA ได้แก่

การอ้างอิงข้อบทความในวารสาร

❖ หลักเกณฑ์

Surname, initial. (year). title. journal name, volume, page number.

(นามสกุล, ชื่อย่อผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ชื่อวารสาร, ฉบับที่, เลขหน้าแรก-หน้าสุดท้าย.)

❖ ตัวอย่าง

Fornell, C. & Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measure. **Journal of Marketing Research**, 18, 39-50.

การอ้างอิงหนังสือ

❖ หลักเกณฑ์

Surname, initial. (year). title. place of publication: publisher.

(นามสกุล, ชื่อย่อผู้เขียน. (ปีที่พิมพ์). ชื่อหนังสือ. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.)

❖ ตัวอย่าง

Betz, F. (2003). **Managing Technological Innovation : Competitive Advantage From Change**. New Jersey: John Wiley & Sons.

ส่วนการอ้างอิงแบบอื่นๆ ให้ดูเพิ่มเติมในรายละเอียดของการอ้างอิงแบบ APA (American Psychology Association)

บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) ประกอบด้วย

1. ชื่อเรื่องของหนังสือ (Title) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
2. ชื่อผู้เขียนของหนังสือ [Author(s)] ใช้ชื่อเต็มทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษพร้อมระบุสถาบันที่ผู้เขียนสังกัด
3. ชื่อผู้วิจารณ์ (Name of Reviewer) ประกอบด้วย หน่วยงานที่สังกัด เบอร์โทร และอีเมลติดต่อ
4. เนื้อหาการวิจารณ์ (Review Content) ประกอบด้วย การแนะนำเกี่ยวกับหนังสือที่วิจารณ์ ส่วนที่แสดงความคิดเห็นและรายละเอียดของการวิจารณ์ พร้อมการกล่าวถึงจุดเด่นและจุดด้อยของหนังสือโดยอธิบายอย่างมีหลักเกณฑ์และเหตุผลตามหลักวิชาการ
5. บทสรุป (Conclusion) โดยการเขียนสรุปความคิดเห็นทั้งหมดที่ทำการวิจารณ์ พร้อมทั้งเสนอแนวคิดหรือข้อสังเกตของผู้วิจารณ์เอง

กระบวนการพิจารณาบทความ (Review Process)

บทความที่ผู้ส่งมาเพื่อพิจารณาสำหรับการลงตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาตามขั้นตอน ดังนี้

1. เมื่อทางกองบรรณาธิการได้รับบทความแล้วจะทำการแจ้งไปยังผู้ส่งบทความ
2. ทางกองบรรณาธิการจะตรวจสอบหัวข้อและเนื้อหาของบทความว่ามีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของวารสารหรือไม่ รวมถึงประโยชน์ของบทความนั้นๆ ว่านำไปใช้กับผู้อ่านหรือไม่ทั้งในเชิงทฤษฎีและการประยุกต์เพื่อนำไปใช้
3. เมื่อกองบรรณาธิการพิจารณากลับครั้งแรกแล้วก็จะนำส่งไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับบทความนั้นๆ เพื่อพิจารณาไม่น้อยกว่า 3 ท่าน ว่าบทความนั้นๆ มีคุณภาพและเหมาะสมในการลงตีพิมพ์หรือไม่ ซึ่งการพิจารณาบทความนั้นผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่ทราบข้อมูลของผู้ส่งบทความ และผู้ส่งบทความก็จะไม่ทราบข้อมูลของผู้ทรงคุณวุฒิเช่นกัน (Double-Blind Process)
4. เมื่อบทความผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ทางกองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้ส่งบทความทราบผลของการพิจารณา โดยจะอ้างอิงตามข้อเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิว่าสมควรลงตีพิมพ์ในวารสารหรือไม่ สำหรับในกรณีที่มีการเสนอให้ผู้ส่งบทความมีการแก้ไข ทางกองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้ส่งบทความแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิต่อไป

การส่งบทความ (Paper Submission)

ท่านสามารถส่งบทความต้นฉบับได้โดย

บทความภาษาไทย พิมพ์ด้วยฟอนท์ Angsana New ขนาด 16 พอยน์

บทความภาษาอังกฤษ พิมพ์ด้วยฟอนท์ Angsana New ขนาด 16 พอยน์

โดยสามารถส่งอีเมลในรูปแบบของไฟล์ Microsoft Word หรือในรูปแบบของเอกสารทางไปรษณีย์พร้อมไฟล์ได้ที่

คณะบริหารธุรกิจ (เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์)

มหาวิทยาลัยรังสิต

52/347 พหลโยธิน 87 ต.หลักหก อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000

โทรศัพท์ : (02) 997-2222 ต่อ 1042, 1005, 1007

โทรสาร : (02) 997-2222 ต่อ 1076

เว็บไซต์วารสาร : www.rsu.ac.th/bae/

ค่าธรรมเนียมการตรวจพิจารณาบทความ

ผู้ส่งบทความเพื่อให้ทางกองบรรณาธิการพิจารณาสำหรับการตีพิมพ์ ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมการตรวจพิจารณาคุณภาพบทความในส่วนค่าตอบแทนของผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นจำนวนเงิน 4,000 บาท ต่อ 1 บทความ

โดยโอนเงินเข้า : บัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาซอยมหาวิทยาลัยรังสิต ชื่อบัญชี “เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์” เลขที่บัญชี 020-0-04710-8 ซึ่งหลังการโอนเงิน โปรดแจ้งแก่ทางกองบรรณาธิการ เพื่อการตรวจสอบและดำเนินการในขั้นตอนต่อไป หรือท่านอาจส่งหลักฐานการโอนเงินไปยังโทรสาร หมายเลข (02) 997-2222 ต่อ 1076

ทั้งนี้ กรณีบทความซึ่งผ่านการตรวจคุณภาพปรากฏผลการพิจารณาว่าถูกปฏิเสธการตีพิมพ์ เจ้าของบทความไม่สามารถเรียกร้องค่าธรรมเนียมคืนจากทางกองบรรณาธิการ

การสมัครสมาชิกและการต่ออายุสมาชิก

ท่านที่ต้องการบอกรับเล่มวารสารสามารถสมัครสมาชิกใหม่และต่ออายุสมาชิกได้โดยการถ่ายสำเนาใบสมัครสมาชิกจากด้านหลังเล่มวารสาร หรือ Print out ใบสมัครสมาชิกจากทางเว็บไซต์ของวารสารและกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนพร้อมชำระเงินโดยการโอนเงินเข้าทางบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาซอยมหาวิทยาลัยรังสิต ชื่อบัญชี “เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์” เลขที่บัญชี 020-0-04710-8 ซึ่งหลังการโอนเงิน โปรดส่งใบสมัครสมาชิก และสำเนาการชำระเงินมายังกองบรรณาธิการ หรือส่งผ่านทางโทรสาร หมายเลข (02) 997-2222 ต่อ 1076

จริยธรรมในการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการในวารสารวิชาการ (Publication Ethics)

● บทบาทและหน้าที่ของผู้นิพนธ์ (Duties of Authors) ต้องปฏิบัติดังนี้

- ✓ ผลงานที่ส่งมาเพื่อพิจารณาการตีพิมพ์นั้นต้องเป็นผลงานใหม่รวมทั้งต้องไม่เคยมีการตีพิมพ์ในที่ใดมาก่อน
- ✓ ต้องรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัยหรือผลงานอื่นทางวิชาการโดยต้องให้ข้อมูลที่เป็นจริงเท่านั้น
- ✓ ผลงานทางวิชาการต้องมีรูปแบบตามที่กำหนดไว้ตามคำแนะนำในข้อกำหนดของบทความต้นฉบับ (Manuscript Requirements)
- ✓ ผู้นิพนธ์ทุกคนที่มีชื่อในผลงานทางวิชาการจะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในการดำเนินการทำผลงานทางวิชาการนั้นจริง
- ✓ กรณีการนำผลงานของผู้อื่นมาใช้ในผลงานของตนเอง ผู้นิพนธ์จะต้องทำการอ้างอิงผลงานของผู้อื่น และต้องจัดทำรายการอ้างอิงในตอนท้ายของบทความด้วย
- ✓ ในกรณีที่มีการกล่าวอ้างคัดลอกข้อความ คำพูด รูปภาพ หรือข้อมูลอื่นๆ ไม่ว่าตอนใดตอนหนึ่งหรือทั้งหมดมาจากแหล่งใดๆ ก็ตามโดยไม่ได้รับอนุญาตหรืออ้างอิงถึงที่มีอย่างถูกต้องชัดเจน ผู้นิพนธ์ต้องเป็นผู้รับผิดชอบในผลงานและการกระทำของตนเอง

● บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการ (Duties of Editors) ต้องปฏิบัติดังนี้

- ✓ ต้องพิจารณาคุณภาพของบทความที่ได้รับมาเพื่อลงตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ตนรับผิดชอบ
- ✓ ต้องไม่มีการเปิดเผยข้อมูลของผู้นิพนธ์และผู้ประเมินบทความให้กับบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ
- ✓ ต้องตัดสินใจเลือกบทความเพื่อมาทำการตีพิมพ์หลังจากที่ได้ผ่านขั้นตอนของการประเมินบทความแล้วโดยพิจารณาจากความชัดเจน ความสำคัญ ความทันสมัย รวมทั้งความสอดคล้องของเนื้อหากับวัตถุประสงค์และขอบเขตของวารสาร
- ✓ ต้องไม่ทำการตีพิมพ์บทความที่เคยได้รับการตีพิมพ์จากที่อื่นๆ มาแล้วโดยเด็ดขาด
- ✓ ต้องไม่เป็นผู้ที่มีผลประโยชน์ใดๆ กับผู้นิพนธ์บทความ ผู้ประเมินบทความ และทีมบริหารวารสาร
- ✓ ต้องทำการตรวจสอบบทความในเรื่องของการคัดลอกผลงานของผู้อื่นอย่างจริงจังโดยใช้โปรแกรมที่เชื่อถือได้เพื่อให้แน่ใจว่าบทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสารไม่มีการคัดลอกจากผลงานของผู้อื่น
- ✓ ถ้ามีการตรวจสอบพบว่าผู้นิพนธ์บทความมีการคัดลอกผลงานของผู้อื่นจากกระบวนการประเมินบทความ บรรณาธิการต้องหยุดกระบวนการประเมินบทความ และต้องแจ้งให้ผู้นิพนธ์บทความทราบทันทีเพื่อให้ทำการชี้แจงสำหรับประกอบการตอบรับ หรือปฏิเสธการตีพิมพ์บทความนั้นๆ

- บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ (Duties of Reviewers) ต้องปฏิบัติดังนี้
 - ✓ ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความที่ตนทำหน้าที่ประเมินให้กับบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ
 - ✓ ผู้ประเมินบทความสามารถปฏิเสธการประเมินบทความได้ถ้าผู้ประเมินเห็นว่าตนเองมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้พิมพ์ หรือรู้จักผู้พิมพ์เป็นการส่วนตัวหรือด้วยเหตุผลอื่นๆ อันเป็นเหตุให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ
 - ✓ ผู้ประเมินควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญโดยพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาในบทความที่มีต่อสาขานั้นๆ คุณภาพของการวิเคราะห์ และความเข้มข้นของผลงาน ไม่ควรใช้ความเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินผลงานทางวิชาการ
 - ✓ ผู้ประเมินต้องระบุผลงานวิจัยที่สำคัญๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมินแก่ผู้พิมพ์ซึ่งผู้พิมพ์ไม่ได้อ้างอิงถึงเข้าไปในการประเมินบทความด้วย และหากส่วนใดของบทความนั้นๆ มีความเหมือนหรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่นๆ แล้วผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้กับบรรณาธิการทราบทันที



สารบัญ

บทความวิจัย

- การบริหารจัดการธุรกิจภาวะวิกฤติ: สถานการณ์การระบาดของโควิด 19 1
โดย วิภาดา คุปตานนท์
- การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจปัจจัยการปฏิบัติตามกฎหมาย ภาษีเงินได้นิติบุคคลของ
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 18
โดย จุฑารัตน์ ร้อยอำแพง และ นิมนวล วิเศษสรรพ
- ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัย
คุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB 41
โดย ยลธิตา รัตนกิตติ และ วีรศักดิ์ ประเสริฐชูวงศ์
- ความรับผิดชอบต่อสังคม กลไกการกำกับดูแลกิจการ และคุณภาพการสอบบัญชีที่มีผลต่อ
การดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 57
โดย สุกัญญา สดชื่น ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข และ อมรศิริ ดิสสร
- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน 70
โดยฐิติมา ชื่นวิเศษสมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และ สุพิศ ฤทธิ์แก้ว

การบริหารจัดการธุรกิจในภาวะวิกฤติ: สถานการณ์การระบาดของโควิด 19

Business Management in the crisis phenomena: The pandemic of covid 19

วิภาดา กุปตานนท์

Wipada Kuptarnond

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

Assistant Professor in Department of Management, Faculty of Business Administration, Rangsit University, Thailand

Tel. 08-9799-7879 E-mail: wipadakupt@hotmail.com

(Received: February 24, 2022 ; Revised: April 12, 2022 ; Accepted: May 10, 2022)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารจัดการธุรกิจในภาวะวิกฤติ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดจากวิกฤตการณ์การเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ต่อภาคธุรกิจ และ 2) เพื่อศึกษาวิธีการบริหารจัดการองค์กรในภาวะวิกฤติ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น Website, ข้อมูลจากสำนักงานสถิติและข้อมูลจากองค์กรระหว่างประเทศ และเก็บข้อมูลปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจากธุรกิจ 7 ประเภท คือ ธุรกิจการเกษตร, ธุรกิจการผลิต, ธุรกิจการพาณิชย์, ธุรกิจการก่อสร้างและการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์, ธุรกิจการเงิน, ธุรกิจการให้บริการ และธุรกิจอาหาร โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Dept interview) จำนวน 15 องค์กร จากประเภทธุรกิจทั้งหมด 7 ประเภท ที่กล่าวข้างต้น

ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจทุกประเภทได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด โดยต้องหยุดกิจการ ได้แก่ ธุรกิจอาหาร และธุรกิจการให้บริการ ธุรกิจการให้บริการ คือ โรงแรม ได้รับผลกระทบมากที่สุด เนื่องจากการไม่มีนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ธุรกิจการผลิตสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือน ไม่ได้รับผลกระทบ แต่กลับมียอดขายและความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เนื่องจากการที่จะต้อง lock down และใช้เวลาในบ้านมากขึ้น ลูกค้าจึงใช้เวลาอยู่ในบ้านมากขึ้น ความต้องการเฟอร์นิเจอร์จึงมีมากขึ้น นอกจากนี้พบว่า ผลกระทบของสถานการณ์โควิด-19 มีผลดีต่อธุรกิจ online

ในส่วนการกำหนดกลยุทธ์เพื่อบริหารสถานการณ์วิกฤติโควิด 19 นี้ ธุรกิจแต่ละประเภทเลือกใช้ กลยุทธ์ที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และบริบทขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานตามแนวคิด Contingency Perspective

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ในการบริหารธุรกิจในสถานการณ์วิกฤตโควิด 19 คือ

1. รักษาฐานลูกค้าเดิม โดยการสื่อสารทางตรงและการรักษาคุณภาพของสินค้าและบริการจะทำให้อยู่รอดในภาวะวิกฤต
2. การรักษาพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น Supplier หรือแหล่งเงินทุน จะช่วยให้เกิดการประนีประนอม เช่น การขอผ่อนปรนค่าปรับ การขอยืดเวลาส่งเงินให้กับ Supplier จะช่วยบรรเทาความเดือนร้อนจากภาวะวิกฤตได้ สมาคมหรือองค์กรที่ธุรกิจเป็นสมาชิกอยู่
3. การรักษากำลังคน การเอาใจใส่และดูแลคนงานเป็นอย่างดีและต่อเนื่อง จะช่วยให้ความสัมพันธ์ที่ดี เมื่อเกิดภาวะวิกฤตกำลังคนเหล่านี้ก็จะเข้าใจและสามารถช่วยเหลือองค์กรในลักษณะพึ่งพิงซึ่งกันและกันได้
4. การมีข้อมูลรอบด้าน ในสถานการณ์วิกฤตองค์กรย่อมเกิดการชะงักงัน การตัดสินใจดำเนินการเป็นค่อนข้างยาก จึงต้องอาศัยการมีข้อมูลรอบด้านที่เป็นข้อมูลที่ผ่านการคัดกรองให้เป็นข้อมูลที่ดีที่ถูกต้อง เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ
5. การเปิดธุรกิจบน platform online จะเป็นช่องทางการดำเนินธุรกิจในสภาวะการณ์ที่เกิดโรคระบาดจากคนสู่คน การทำธุรกิจ online จะเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารได้สะดวกและปลอดภัยจากการแพร่เชื้อโรคระบาดโควิด-19
6. การลดขนาดองค์กร Down Sizing โดยมุ่งเป้าหมายเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มลูกค้าขนาดเล็กและพยายามรักษาฐานลูกค้าไว้เพื่อให้ผ่านพ้นภาวะวิกฤตไป

คำสำคัญ: สถานการณ์การระบาดของโควิด 19 การบริหารจัดการธุรกิจภาวะวิกฤต

Abstract

The research “Business Management in the crisis Phenomena” have 2 objectives 1) to study emerging of the Covid 19 crisis effecting the business management. 2) To study the method and strategies that business firms administrate the crisis. This study was the qualitative research study which collecting data from 2 sources, firstly, the secondary data from websites, international organizations, and also information from news and statistical organization and governmental organization in Thailand. Secondary, the researcher produced the dept-interview process to the 7 types of the business firm total samples were the high rank administrators of the 15 business organizations.

The research results are that some types of the business firm have been highly negative effected by the Covid 19 crisis which pursues to decline period of business such as temporary and permanently closed which are the Hotel business firms, food business firm and the related business to the tourist and travelling. On the Contrary, the production firms have positive effect from the covid 19 crisis ie, the house furniture have more sales and customers. In additional, the online business also get the positive effects from the Covid 19 crisis. The research found that to operate any business firm under the crisis there are not any best strategy to manage

Every business firms but the business firm must apply the strategy due to their business identity, context and timing.

Anyway, most business firms create the strategy for some important reasons, that are 1) to maintain the present customers, 2) keep closed relationship with the business collaboration such as supplier, investor, business associations, 3) to maintain and motivate the intellectual human resources, 4) to update the information about the crisis and the method how to decline the crisis and 5) to create the new business platform such as the online business.

Keywords: *The Pandemic of Covid 19, Crisis Management*

ที่มาและความสำคัญ (Research Background)

ในภาวะที่โลกกำลังเผชิญกับการแพร่ระบาดของไวรัสสายพันธุ์ใหม่โควิด-19 ภาคธุรกิจได้รับผลกระทบโดยตรง ทั้งการใช้จ่ายของผู้บริโภคที่ลดลง กิจกรรมต่าง ๆ ก็ไม่สามารถจัดได้ ทำให้หลายธุรกิจต้องปลดพนักงาน หรือปรับลดเงินเดือนเพื่อพยามให้ธุรกิจยังสามารถไปต่อได้ นั่นเป็นสาเหตุสำคัญที่ภาคธุรกิจต้องมีการเตรียมธุรกิจให้พร้อมรับมือกับวิกฤตในครั้งต่อไป การเตรียมพร้อมรับมือกับวิกฤตนอกจากจะสามารถลดผลกระทบต่อธุรกิจและสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานและลูกค้าอีกด้วย การไม่เตรียมพร้อมจะทำให้ธุรกิจมีความเสี่ยงต่อการสูญเสีย อย่างเลวร้ายสุดคือไม่มีรายได้จนต้องปิดกิจการไป

สำหรับประเทศไทย พบไวรัสโควิด-19 เข้ามาจากนักท่องเที่ยวที่บินตรงมาจากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน ตั้งแต่วันที่ 3-10 มกราคม 2563 โดยพบผู้ป่วย 6 ราย ต่อจากนั้นจำนวนผู้ป่วยก็เพิ่มจำนวนขึ้น การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบบัให้อัตราการว่างงานเพิ่มขึ้นในหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งไทย ก่อนหน้านั้น ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจและธุรกิจ (อีไอซี) ธนาคารไทยพาณิชย์ ประเมินภาคการท่องเที่ยว จะมีคนตกงานมากถึง 3-5 ล้านคน สูงกว่าทุกวิกฤตการณ์ในอดีตของไทย ส่วนแรงงาน

จำนวนมากแม้ไม่ตกงาน แต่จำนวนชั่วโมงทำงานและรายได้จะลดลงอย่างมาก หรือกระทั่งไม่มีรายได้เลยในบางช่วง และที่น่าห่วง คริวเรือนไทยประมาณ 60% มีเงินไม่พอใช้จ่ายเกิน 3 เดือน สภาหอการค้าไทย เคยประเมินว่าเดือน มิ.ย. ปี 2563 จะมีแรงงานตกงาน 7.13 ล้านคน ส่วนใหญ่ 95% หรือประมาณ 6.773 ล้านคน เป็นแรงงานมีรายได้ต่ำกว่า 2 หมื่นบาท หากเชื้อไวรัสโควิด-19 ยืดเยื้อไปอีก 2-3 เดือน คนอาจตกงานเพิ่มถึง 10 ล้านคน ในกรณียังไม่คลายล็อกดาวน์ ขณะที่ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ระบุว่าความเชื่อมั่นหอการค้าไทย เดือน เม.ย. อยู่ที่ระดับ 32.1 ต่ำสุดเป็นประวัติการณ์ หากผ่อนคลายน้อยลง ระยะที่ 2 ในกลางเดือนพ.ค. และระยะที่ 3 ในเดือนมิถุนายน ปี 2563 จะช่วยลดปัญหาการตกงาน จากเดิม 7 ล้านคน เหลือตกงาน 3 ล้านคน

การประเมินผู้ได้รับผลกระทบอาจตั้งต้นตามความเสี่ยงของภาคธุรกิจ ตามที่ บริษัท TRIS rating ได้จัดอันดับภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบของโควิด-19 โดยใช้ รายได้ มูลค่าทรัพย์สิน และสภาพคล่องเป็นเกณฑ์ จึงพบว่ากลุ่มสาขาที่มีความเสี่ยงที่ได้รับผลกระทบมาก คือ สาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว หรือสายอาชีพที่ทำงาน ณ สถานที่เสี่ยงต่อการติดโรคที่ได้กล่าวถึงไปก่อนหน้านี้ ได้แก่ สายการบิน โรงแรม โรงภาพยนตร์ รวมถึงสาขาในกิจกรรมการผลิตที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากมาตรการ lock down จนทำให้ไม่สามารถนำเข้าวัตถุดิบมาใช้ในการผลิตได้ คือ อิเล็กทรอนิกส์ โลหะ ผลิตภัณฑ์ ชิ้นส่วนยานยนต์ และกระดาษ ซึ่งแน่นอนว่าสาขาเหล่านี้ครอบคลุมแรงงานจำนวนไม่น้อยเลยทีเดียว หลังจากมองในมุมของสาขาเศรษฐกิจแล้ว ขอมองลึกถึงมิติของแรงงานที่ได้รับผลกระทบซึ่งขอแบ่งเป็นสองกลุ่ม คือ แรงงานกลุ่มแรกอยู่ในระบบประกันสังคมซึ่งย่อมได้รับการดูแล และเยียวยาผ่านทางมาตรการของสำนักงานประกันสังคม ไม่ว่าจะเป็นการลดและขยายเวลาจ่ายเงินสมทบ การให้เงินชดเชยหากถูกพักงาน หรือแม้แต่การให้เงินเยียวยาที่เพิ่มขึ้นหากถูกเลิกจ้างจากสถานการณ์โควิด-19 จึงยังพอบรรเทาผลกระทบได้บ้าง แต่จะดีกว่าแน่ ถ้าผู้ประกอบการและแรงงานของเขาเหล่านี้จะสามารถอยู่รอดรักษาหน้าที่การงานผ่านวิกฤตนี้ไปได้ด้วยกัน แรงงานกลุ่มนี้ส่วนหนึ่งอยู่ในภาคการท่องเที่ยวและบริการที่ได้รับผลกระทบเนื่องมาจากมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) แม้รัฐไม่ได้สั่งปิดโดยตรง เช่น โรงแรม รวมถึงแรงงานในภาคการผลิต โดยเฉพาะที่ทำงานในห่วงโซ่อุปทานของสาขาที่เกี่ยวข้องกับชิ้นส่วนยานยนต์ซึ่งถือว่าเป็นสาขาที่มีความสำคัญต่อภาคการผลิตของประเทศ แต่มีสถานประกอบการรายย่อยอยู่เป็นจำนวนมาก จึงเป็นกลุ่มที่มีความเปราะบางและอ่อนไหวต่อเศรษฐกิจที่ชะลอตัวในขณะนี้ แรงงานอีกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ คือ ผู้จ้างงานตนเองหรือผู้ประกอบการอิสระ (self-employed) ซึ่งอยู่นอกระบบประกันสังคม อย่างไรก็ดี ภาครัฐได้เปิดโอกาสให้แรงงานกลุ่มนี้สามารถลงทะเบียนเพื่อได้รับเงินเยียวยา 5,000 บาทต่อเดือน หากผ่านกระบวนการคัดกรองตามเงื่อนไขหลักได้แก่ การดำเนินกิจกรรมที่ได้รับผลกระทบหรือที่รัฐสั่งปิด เช่น ร้านอาหาร ร้านค้าปลีก การจัดประชุมแสดงสินค้า และกิจกรรมความบันเทิงและนันทนาการ ซึ่งครอบคลุมผู้ประกอบการอิสระกว่า 4.5 ล้านคน จากผู้มีงานทำในสาขาเหล่านี้รวม 6.6 ล้านคน

นอกเหนือจากการช่วยเหลือแรงงานที่ถือเป็นปัจจัยหลักสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจแล้ว การเยียวยาหรือช่วยเหลือผู้ประกอบการก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เพราะหากผู้ประกอบการยังคงรักษาการจ้างงานไว้ได้ ในท้ายที่สุดแล้วแรงงานจะยังคงมีงานให้กลับไปทำ ขณะที่ธุรกิจอื่น ๆ ในห่วงโซ่อุปทานที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันก็จะยังคงอยู่ต่อไปได้ โดยจากข้อมูลชี้ว่าสาขาที่มีความเสี่ยงปานกลางถึงสูงตามเกณฑ์ของ บริษัท TRIS Rating นั้น ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายย่อยอ่อนไหวง่ายต่อสภาวะวิกฤตในปัจจุบัน จึงต้องอาศัยมาตรการช่วยเหลือสภาพคล่องด้านการเงิน หรือช่วยสนับสนุนต้นทุนค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะในส่วนของการจ้างด้วยการให้เงินสนับสนุนแก่สถานประกอบการรายย่อยที่มีรายได้ลดลง ภายใต้งบประมาณที่สถานประกอบการจะต้องไม่ปลดคนงาน ดังเช่นที่ประเทศเยอรมัน และมาเลเซีย ได้ดำเนินการนำร่องไปแล้ว

เมื่อมองไปข้างหน้าหากเราสามารถควบคุมโรคระบาดได้ในระดับหนึ่ง ภาครัฐจำเป็นต้องออกมาตราการกระตุ้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจในประเทศ เช่น มาตรการเร่งการสร้างงาน และการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ เพราะอุปสงค์ในประเทศจะกลายเป็นแรงขับเคลื่อนหลัก ขณะที่สถานการณ์ในต่างประเทศยังไม่แน่นอน โดยระยะนี้ต้องกระตุ้นให้เกิดการบริโภคและการลงทุนในประเทศ เพื่อเป็นแรงส่งให้เศรษฐกิจหมุนไปสู่การสร้างรายได้ให้แก่ทั้งครัวเรือนและภาคธุรกิจ สุดท้ายแล้วขั้นตอนการเปลี่ยนผ่านไปสู่โลกหลังโควิด-19 จะเกิดภาวะปกติใหม่ (New Normal) ในระบบเศรษฐกิจทั่วโลก เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างก้าวกระโดด โดยเฉพาะพฤติกรรมการใช้ Online platform เพื่อซื้อสินค้าและบริการที่หลากหลายเพิ่มขึ้น จึงเป็นความท้าทายของภาครัฐที่จะต้องหิยัยปรับเร่งเปลี่ยนการขับเคลื่อนเศรษฐกิจจากโหมดประทับประคองมาสู่โหมดเร่งเครื่องยนต์ จึงต้องยกเครื่องนโยบายที่เอื้อให้เศรษฐกิจสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนมาใช้ในโลกใหม่ อาทิ การพัฒนาฝีมือแรงงาน Online เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของทุนมนุษย์ให้สามารถเป็นหัวจักรสำคัญขับเคลื่อนผลิตภาพของประเทศไปสู่การเติบโตได้อย่างเต็มศักยภาพ

จากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ในระลอกที่ 1 ซึ่งเริ่มต้นประมาณเดือนมกราคม 2563 ที่ส่งผลกระทบต่อประชากรทั่วโลกนั้น ฝ่ายสาธารณสุขของประเทศต่าง ๆ ได้พยายามทดสอบทดลองวิจัยเพื่อผลิตวัคซีนต่อต้านโรคโควิด-19 อย่างที่ตามก็ยังคงเกิดการระบาดระลอกที่ 2 ประมาณวันที่ 29 พฤศจิกายน 2563 ซึ่งนับว่าเป็นสถานการณ์วิกฤติต่อเนื่องยาวนาน ส่งผลกระทบต่อชีวิตของประชากรทั่วโลก และยังส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจต่าง ๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารจัดการธุรกิจในภาวะวิกฤติ ถึงผลกระทบต่อการบริหารจัดการธุรกิจและการกำหนดกลยุทธ์เพื่อบริหารจัดการธุรกิจให้อยู่รอดภายใต้สถานการณ์วิกฤตินี้อย่างไร

คำถามที่ใช้ในการวิจัย (Research Questions)

1. ธุรกิจประเภทต่าง ๆ ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิดอย่างไร
2. ธุรกิจประเภทต่าง ๆ มีวิธีการบริหารจัดการองค์กรในภาวะวิกฤตอย่างไร

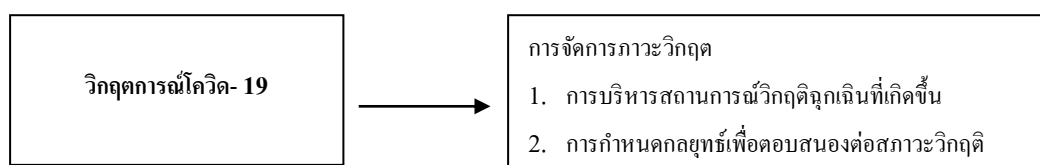
นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย (Operational Definition)

สถานการณ์วิกฤติ ในที่นี้ หมายถึง สถานการณ์การเกิดโควิด-19 ที่เริ่มระบาดตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 จนถึงปัจจุบันเดือนมีนาคม 2565

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives)

1. ศึกษาผลกระทบที่เกิดจากวิกฤตการณ์การเกิดโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ของภาคธุรกิจ
2. ศึกษาวิธีการบริหารจัดการองค์กรในภาวะวิกฤต

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ขอบเขตการศึกษา (Limitation of the study)

ขอบเขตด้านเวลา เนื่องจากโครงการวิจัยนี้ได้ขออนุมัติการดำเนินการเป็นเวลา 1 ปี การเก็บข้อมูลการวิจัยจึงเริ่มตั้งแต่ มกราคม 2564 ถึง กรกฎาคม 2564 ซึ่งเป็นช่วงที่โควิด 19 ยังคงระบาดอยู่ทั่วโลก ดังนั้นข้อมูลที่รายงานในรายงานวิจัยฉบับนี้ จึงสิ้นสุด ณ เดือน กรกฎาคม 2564 เท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Research Benefit)

1. เพื่อทราบผลกระทบที่เกิดจากวิกฤตการณ์การเกิดโรคระบาดของไวรัสโควิด 19 ต่อภาคธุรกิจ
2. เพื่อทราบเทคนิคและวิธีการในการบริหารจัดการความเสี่ยงของธุรกิจเมื่อเกิดวิกฤตการณ์
3. เพื่อทราบแนวทางในกลยุทธ์ที่ภาคธุรกิจจะนำมาใช้ในภาวะวิกฤตในอนาคตต่อไป

สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

การวิจัยที่เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์โควิด-19 เช่น สำนักงานสถิติ และข้อมูลจาก Website ขององค์การระหว่างประเทศ คือ องค์การอนามัยโลก (WHO) และข้อมูลจากศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 ของประเทศไทย ตลอดจนข้อมูลด้านการวิจัยและผลิตวัคซีนทั้งของต่างประเทศและในประเทศไทย

1. ข้อมูลทุติยภูมิ สรุปประเด็นหลักสำคัญได้ดังนี้

1.1 สรุปสถานการณ์โควิดทั่วโลก (Time Line)

31 ธันวาคม 2562 องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้รับแจ้งจากทางการจีนว่ามีกรณีของโรคปอดบวมรุนแรงหลายกรณี ในนครอู่ฮั่น

1 มกราคม 2563 ทางการจีนเริ่มกักตัวผู้ป่วย และเริ่มมีการสอบสวนเพื่อระบุแหล่งที่มาของโรค

9 มกราคม 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศพบการระบาดของไวรัสชนิดใหม่อย่างเป็นทางการ โดยเกิดจากเชื้อไวรัสประเภทไวรัสโคโรนา

11 มกราคม 2563 คณะกรรมการสาธารณสุขเมืองอู่ฮั่น เผยว่าชายวัย 61 ปีที่ป่วยด้วยโรคปอดปริศนาเสียชีวิตเมื่อวันพฤหัสบดีที่ผ่านมา ถือเป็นผู้เสียชีวิตรายแรกของประเทศ

12 มกราคม 2563 พบผู้ป่วยจากเมืองอู่ฮั่น ติดเชื้อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในไทย เป็นคนแรกของประเทศไทย และเป็นผู้ติดเชื้อรายแรกนอกประเทศจีน

16 มกราคม 2563 พบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ครั้งแรกในญี่ปุ่น เป็นชายวัย 30 ปี

20 มกราคม 2563 หัวหน้าคณะกรรมการสุขภาพ ทำการสอบสวนการระบาดของไวรัสในเมืองอู่ฮั่น และยืนยันผ่านสื่อว่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการระบาดจากคนสู่คนแล้ว

21 มกราคม 2563 พบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ครั้งแรกในสหรัฐอเมริกา รัฐวอชิงตัน

23 มกราคม 2563 ทางการจีนมีคำสั่งล็อกดาวน์ระงับการให้บริการเครื่องบิน รถไฟ และบริการขนส่งมวลชนทั้งหมดที่เดินทางเข้าออกเมืองอู่ฮั่น

24 มกราคม 2563 พบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ครั้งแรกในฝรั่งเศสสองรายแรก

25 มกราคม 2563 พบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ครั้งแรกในออสเตรเลีย

12 กุมภาพันธ์ 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศชื่อที่เป็นทางการสำหรับใช้เรียกโรคทางเดินหายใจที่เกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ว่า "โควิด-19" (Covid-19)

14 กุมภาพันธ์ 2563 พบผู้ติดเชื้อครั้งแรกในอียิปต์ ซึ่งเป็นกรณีแรกในทวีปแอฟริกา

26 กุมภาพันธ์ 2563 พบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ครั้งแรกในบราซิล

28 กุมภาพันธ์ 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ยกกระดับการเตือนภัยความเสี่ยงการระบาดไปทั่วโลกของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้อยู่ระดับสูงมาก

11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ออกแถลงการณ์ระบุว่า เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 ได้เข้าสู่ภาวะแพร่ระบาดไปทั่วโลกแล้ว

กันยายน 2563 ค้นพบเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สายพันธุ์อังกฤษ มีชื่อว่า B.1.1.7 พบเป็นครั้งแรกในประเทศอังกฤษ

ตุลาคม 2563 ค้นพบเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สายพันธุ์แอฟริกาใต้ มีชื่อว่า B.1.351

9 พฤศจิกายน 2563 บริษัทไฟเซอร์ (Pfizer) และไบออนเทค (BioNTech) เป็นผู้คิดค้นวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 เป็นรายแรกที่ประกาศผลการทดลองวัคซีนว่ามีประสิทธิภาพในการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ถึง 94%

ธันวาคม 2563 ค้นพบเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สายพันธุ์บราซิล มีชื่อว่า P.1(GR) พบครั้งแรกในประเทศบราซิล

2 ธันวาคม 2563 สหราชอาณาจักรเป็นที่แรกในโลกที่อนุมัติให้มีการใช้วัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ที่พัฒนาโดยบริษัทไฟเซอร์ (Pfizer) และไบออนเทค (BioNTech)

24 ธันวาคม 2563 อังกฤษเผยพบเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กลายพันธุ์เพิ่มอีกชนิด ที่แพร่ระบาดได้อย่างรวดเร็ว โดยมีต้นทางมาจากประเทศแอฟริกาใต้

มกราคม 2564 องค์การอนามัยโลก (WHO) ส่งคณะผู้เชี่ยวชาญลงพื้นที่เมืองอู่ฮั่นของจีน เพื่อหาต้นตอของเชื้อไวรัสที่ทำให้เกิดโรคโควิด-19

10 มกราคม 2564 สาธารณสุขญี่ปุ่นพบเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สายพันธุ์ใหม่ในนักเดินทางจากบราซิล 4 คน พบเป็นคนละสายพันธุ์กับในอังกฤษและแอฟริกาใต้ แต่มีการกลายพันธุ์บางจุดคล้ายกัน สำหรับนักเดินทางจากบราซิล 4 คนที่เดินทางมาถึง หนึ่งในนั้นเป็นชายช่วงอายุ 40 ปี มีปัญหาในการหายใจ อีกคนเป็นหญิงช่วง 30 ปี มีอาการปวดหัวและเจ็บคอ ส่วนชายวัยรุ่นอีกคนมีไข้ ส่วนผู้หญิงใน และสุดท้ายเป็นหญิงวัยรุ่นที่ไม่แสดงอาการใด ๆ

มีนาคม 2564 พบเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สายพันธุ์อินเดียมีลักษณะของการกลายพันธุ์คู่ (Double Mutant) มีชื่อว่า B.1.617

เมษายน 2564 พบเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สายพันธุ์อินเดียในชื่อโควิดสายพันธุ์เบงกอล มีจุดสำคัญในการหลบเลี่ยงภูมิคุ้มกัน

29 พฤษภาคม 2564 เหวียน ทัง ลัง (Nguyen Thanh Long) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขเวียดนาม กล่าวว่า ได้ตรวจพบไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ในเวียดนาม ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สายพันธุ์ของอินเดีย (B.1.617.2) และอังกฤษ (B.1.1.7)

1 มิถุนายน 2564 องค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศระบบเรียกชื่อใหม่ของเชื้อโควิด-19 สายพันธุ์ต่าง ๆ ตามอักษรกรีก เชื่อกลายพันธุ์ที่น่ากังวล ซึ่งมีการกลายพันธุ์ในระดับที่มีนัยสำคัญต่อสาธารณสุขโลก เช่น แพร่ระบาดได้ง่ายขึ้น หรือทำให้วัคซีนมีประสิทธิภาพลดลง มีชื่อตามอักษรกรีกดังนี้

- อัลฟา (Alpha) ใช้เรียกสายพันธุ์ B.1.1.7 ที่ตรวจพบครั้งแรกในสหราชอาณาจักร
- เบตา (Beta) ใช้เรียกสายพันธุ์ B.1.351 ที่ตรวจพบครั้งแรกในแอฟริกาใต้
- แกมมา (Gamma) ใช้เรียกสายพันธุ์ P.1 ที่ตรวจพบครั้งแรกในบราซิล
- เดลตา (Delta) ใช้เรียกสายพันธุ์ B.1.617.2 ที่ตรวจพบครั้งแรกในอินเดีย

เชื่อกลายพันธุ์ที่น่าสนใจ หรือน่าจับตา มีชื่อตามอักษรกรีกดังนี้

- เอปไซลอน (Epsilon) ใช้เรียกสายพันธุ์ B.1.427/B.1.429 ที่ตรวจพบครั้งแรกในสหรัฐฯ
- ซีตา (Zeta) ใช้เรียกสายพันธุ์ P.2 ที่ตรวจพบครั้งแรกในบราซิล
- อีตา (Eta) ใช้เรียกสายพันธุ์ B.1.525 ที่ตรวจพบครั้งแรกในหลายประเทศ
- थीตา (Theta) ใช้เรียกสายพันธุ์ P.3 ที่ตรวจพบครั้งแรกในฟิลิปปินส์
- ไอโอตา (Iota) ใช้เรียกสายพันธุ์ B.1.526 ที่ตรวจพบครั้งแรกในสหรัฐฯ
- แคปปา (Kappa) ใช้เรียกสายพันธุ์ B.1.617.1 ที่ตรวจพบครั้งแรกในอินเดีย

23 มิถุนายน 2564 อินเดียประกาศการค้นพบไวรัสโควิด-19 กลายพันธุ์ชนิดใหม่โดยระบุชื่อว่า ‘เดลต้า พลัส’ (Delta plus)

6 กรกฎาคม 2564 โควิด-19 สายพันธุ์เดลต้าได้กลายเป็นสายพันธุ์หลักที่แพร่ระบาดไปทั่วโลก

25 กรกฎาคม 2564 ศูนย์ควบคุมและป้องกันโรคสหรัฐฯ (CDC) ได้ออกคำแนะนำล่าสุดขอความร่วมมือประชาชนที่รับวัคซีนครบโดสแล้ว ให้กลับมายกระดับป้องกันด้วยการสวมหน้ากากอนามัยอีกครั้ง

30 กรกฎาคม 2564 องค์การอนามัยโลก (World Health Organization-WHO) เผยแพร่รายงานสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ฉบับล่าสุดที่ระบุถึงอันตรายของโควิด-19 สายพันธุ์เดลตา

1.2 สรุปการพัฒนาการของการผลิตและฉีดวัคซีนให้กับประชาชน

เมษายน 2563 เกิดโครงการมุ่งสนับสนุนการพัฒนา จัดซื้อ และส่งวัคซีนโควิด-19 ไปยังกว่า 180 ประเทศทั่วโลก โดยมี องค์การอนามัยโลก (WHO) เป็นผู้นำ ร่วมกับองค์กรพันธมิตรเพื่อวัคซีน (The Vaccine Alliance หรือ Gavi) ที่ก่อตั้งโดยบิล เกตส์ และภรรยา

9 พฤศจิกายน 2563 บริษัทไฟเซอร์ (Pfizer) และไบออนเทค (BioNTech) กลายเป็นผู้คิดค้นวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 เป็นรายแรก

2 ธันวาคม 2563 สหราชอาณาจักรเป็นที่แรกในโลกที่อนุมัติให้มีการใช้วัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ที่พัฒนาโดยบริษัทไฟเซอร์ (Pfizer) และไบออนเทค (BioNTech)

14 ธันวาคม 2563 แซนดรา ลินด์เซย์ (Sandra Lindsay) คือคนแรกที่ได้รับวัคซีนโควิด-19 ของไฟเซอร์ในสหรัฐอเมริกา

30 ธันวาคม 2563 วัคซีนแอสตราเซนเนกา (AstraZeneca) ได้รับการอนุมัติให้ใช้ในสหราชอาณาจักร

31 ธันวาคม 2563 องค์การอนามัยโลกได้อนุมัติการใช้งานวัคซีนโควิด-19 ที่พัฒนาโดยบริษัทไฟเซอร์ (Pfizer) ร่วมกับไบออนเทค (BioNTech) ในกรณีฉุกเฉินแล้ว

16 กุมภาพันธ์ 2564 องค์การอนามัยโลกได้อนุมัติฉุกเฉินการใช้งานวัคซีนโควิด-19 ที่พัฒนาโดยบริษัทแอสตราเซนเนกา (Astrazeneca Plc.)

กุมภาพันธ์ 2564 องค์การอนามัยโลกได้อนุมัติการใช้งานวัคซีนโควิด-19 โคแวกซิน (Covaxin) แอสตราเซนเนกาที่ผลิตในอินเดีย ในกรณีฉุกเฉินแล้ว

12 มีนาคม 2564 องค์การอนามัยโลกได้อนุมัติการใช้งานวัคซีนโควิด-19 ที่พัฒนาโดยบริษัท จอห์นสันแอนด์จอห์นสัน (Johnson & Johnson) ในกรณีฉุกเฉินแล้ว

30 เมษายน 2564 องค์การอนามัยโลกได้อนุมัติการใช้งานวัคซีนโควิด-19 ที่พัฒนาโดยบริษัท โมเดอร์นา ในกรณีฉุกเฉินแล้ว

8 พฤษภาคม 2564 องค์การอนามัยโลกอนุมัติการใช้งานวัคซีนโควิด-19 ที่พัฒนาโดยบริษัท ซิโนฟาร์มจากจีนเป็นกรณีฉุกเฉิน

1 มิถุนายน 2564 องค์การอนามัยโลกอนุมัติการใช้งานวัคซีนโควิด-19 โคโรนาแวคพัฒนาโดย บริษัท ซิโนแวค ที่เป็นกรณีฉุกเฉิน

2. ข้อมูลปฐมภูมิ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารจาก 15 องค์กร สรุปประเด็นหลักสำคัญได้ดังนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารธุรกิจทั้งสิ้น 7 ประเภท รวมทั้งหมด 15 บริษัท สรุปสาระสำคัญเรื่องผลกระทบจากวิกฤตการณ์เกิดโรคระบาดของไวรัสโควิด-19 ต่อภาคธุรกิจ การบริหารจัดการความเสี่ยงของภาคธุรกิจเมื่อเกิดภาวะวิกฤต ตลอดจนกลยุทธ์ของภาคธุรกิจที่จะนำไปปรับใช้ในวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ในอนาคตต่อไป

2.1 ธุรกิจการเกษตร

ธุรกิจการเกษตรส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับภาวะธรรมชาติที่สามารถได้รับผลจากการเกิดวิกฤตทางธรรมชาติในรอบปีอยู่แล้ว เช่น การเกิดฝนแล้ง น้ำท่วมโรคระบาด ดังนั้นผู้บริหารธุรกิจเกษตรจึงมีความพร้อมที่จะรับมือกับภาวะวิกฤตต่าง ๆ พอสมควร อย่างไรก็ตามการเกิดสถานการณ์โควิด 19 ไม่ได้มาจากสาเหตุทางธรรมชาติตามปกติของวงจรฤดูกาลในแต่ละปี แต่กลับกระจายตามระบบวงจรธุรกิจทั้งหมด เช่น กระทบธุรกิจต้นน้ำ คือ แหล่งส่งสินค้า (Supplier) เช่นกรณี ผู้ส่งสินค้าที่มาจากต่างประเทศจะหยุดชะงัก เพราะการระบาดของโควิดเกิดขึ้นทั่วโลก (จากกรณีกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินธุรกิจนำเข้าปุ๋ย) หรือการขนส่งสินค้า เพราะบริษัทขนส่งต้องหยุดดำเนินการ กระทบการบริหารกำลังคนที่ต้องมีการหยุดชะงักเพราะพนักงานติดโควิด 19 ต้องจัดสรรกำลังคน เพื่อไม่ให้กระทบกำลังการผลิต เป็นต้น ในส่วนธุรกิจเองมีผลกระทบต่อลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเจรจาต่อรองการค้า ที่ไม่สามารถพบปะพูดคุยกันตามปกติได้

ในส่วนกลยุทธ์ที่ใช้ของธุรกิจเกษตร พบว่า ทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่าง มีการปรับตัวไปตามสถานการณ์ธุรกิจการเกษตรขนาดใหญ่ ที่มีระบบการดำเนินการอย่างดี มีการดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลานาน มีทุนสูงจะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 น้อยกว่า ธุรกิจนำเข้าสินค้าเกษตรที่มีต้นทุนต่ำ และเป็นบริษัทขนาดเล็กกว่า

2.2 ธุรกิจการผลิต

ธุรกิจการผลิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนี้ ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 ในสภาพที่แตกต่างกัน ตามประเภทของธุรกิจ คือ ธุรกิจที่ผลิตสินค้าจำหน่ายภายในครัวเรือน (เฟอร์นิเจอร์) ไม่ได้รับผลกระทบในทางลบในประเด็นยอดขาย แต่กลับได้รับผลดีจากการเกิดสถานการณ์โควิด 19 ทั้งนี้เพราะลูกค้า Work for home และได้รับผลกระทบจากนโยบาย lock down ซึ่งรัฐบาลประกาศใช้ทั่วประเทศ ทำให้มีความต้องการผลิตภัณฑ์ด้านเฟอร์นิเจอร์มากขึ้น ในทางตรงกันข้ามกับอุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้า ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างได้รับผลกระทบในประเด็นยอดขายลดลงเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะลูกค้า Work for home จึงไม่มีความต้องการเสื้อผ้าและการแต่งกายน้อยลง การ lock down ยังมีผลกระทบต่อความต้องการเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายน้อยลง จึงสรุปได้ว่า ประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน

ในส่วนกลยุทธ์ของธุรกิจการผลิตที่ใช้ นั้น พบว่า ธุรกิจการผลิตประเภทของสินค้าที่แตกต่างกัน เมื่อได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 ที่แตกต่างกัน ก็จะมีการกำหนดกลยุทธ์ที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประเภทของผลิตภัณฑ์ บริบทของธุรกิจ ต้นทุน อย่างไรก็ตามสิ่งหนึ่งที่

สอดคล้องกันในธุรกิจการผลิตทั้ง 2 ตัวอย่าง คือ การรักษาสภาพความสมดุลของ Input คือ วัตถุดิบ กำลังคน ที่นำเข้าสู่ระบบการผลิต กับความต้องการของตลาด

อย่างไรก็ตามจากการเก็บข้อมูล พบว่า สถานการณ์โควิด 19 ที่มีความยืดเยื้อยาวนาน ที่มีผลในวงกว้างทั่วโลก อาจทำให้ธุรกิจการผลิตขนาดเล็ก ที่ผลิตสินค้าประเภทแฟชั่นเสื้อผ้า อาจจะต้องปิดการดำเนินการไปในที่สุด

2.3 ธุรกิจการพาณิชย์

ธุรกิจการพาณิชย์ หมายถึง ธุรกิจการค้าขาย เช่น การนำเข้าสินค้า หรือส่งสินค้าออก ระหว่างประเทศ กลุ่มตัวอย่าง 2 ธุรกิจ ดำเนินการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ คือ 1) ผลิตภัณฑ์เคมี และ 2) ปุ๋ยเพื่อการเกษตรกรรม พบว่า ธุรกิจทั้ง 2 ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 ทั้งเหมือน และแตกต่างกัน ในประเด็นที่เหมือนกัน คือ 1) ระบบ logistic ที่ได้รับผลกระทบจากการที่พนักงาน ของบริษัทขนส่งติดโควิด 19 หรือ การเดินเรือระหว่างประเทศเกิดความล่าช้าตามท่าเรือ port ในหลาย ประเทศ เนื่องจากแต่ละประเทศมีนโยบายการคัดกรองเรือสินค้า และการกักกันสินค้า เพื่อให้ความปลอดภัยจากโควิด 19 จึงทำให้การขนส่งสินค้าเกิดความล่าช้า 2) มียอดขายลดลง จากข้อมูลของธุรกิจ ทั้ง 2 ธุรกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้านี้มีความต้องการสินค้าลดลง แต่มีโซ่มาจากสาเหตุของสถานการณ์ โควิด 19 นั่นคือ กรณีของธุรกิจนำเข้าเคมีภัณฑ์ ยอดขายลดลงเพราะ end user มีความต้องการในการ ก่อสร้าง การปรับปรุงอาคารบ้านเรือนน้อยลง ธุรกิจนำเข้าเคมีภัณฑ์เป็นต้นน้ำของการผลิตสี, กาว และ ยาง และผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ซึ่งจะส่งให้ end user อีกต่อหนึ่ง จึงได้รับผลกระทบจากยอดขายที่ลดลงไป ด้วย ในส่วนของธุรกิจนำเข้าปุ๋ย ยอดขายลดลงมีส่วนมาจากทั้งสถานการณ์โควิด 19 และเนื่องจากปีนี้ ฝนตกคือน้ำดีมาก ทำให้ความต้องการในการใช้ปุ๋ยเคมีน้อยลงในประเด็นที่แตกต่างกัน คือ การพบปะ ลูกค้านี้ในธุรกิจนำเข้าปุ๋ยได้รับผลกระทบมาก เพราะไม่สามารถพบลูกค้าในวิถีปกติได้ เพราะในการ พบปะลูกค้าต้องมีการแสดงสินค้าตัวอย่าง หรือการทำการทดลองในแปลงสาธิต (2) ความแตกต่างที่ เกิดจากสถานการณ์โควิด 19 เนื่องจากธุรกิจนำเข้าเคมีภัณฑ์ เป็นธุรกิจ B to B มีความสัมพันธ์กับลูกค้ามา เป็นเวลานาน การนำเสนอสินค้าง่ายและสะดวก โดยใช้เทคโนโลยีมาช่วย ในขณะที่ธุรกิจนำเข้าปุ๋ย เป็นธุรกิจค้าปลีก เป็นธุรกิจที่ถึง end user โดยตรง จึงมีความละเอียดในข้อมูลของ end user ในแต่ละ ราย สรุปได้ว่า ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 ต่อธุรกิจการพาณิชย์ มีทั้งที่เหมือนและแตกต่างกัน ตามบริบทของธุรกิจนั้น ๆ

ในส่วนของการยุทธศาสตร์การบริหารงาน พบว่า ธุรกิจการพาณิชย์ที่มีลักษณะบริบทขององค์กร แตกต่างกัน จะมีการกำหนดกลยุทธ์แตกต่างกันไป ตามลักษณะสินค้าที่นำเข้า

2.4 ธุรกิจการก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

ธุรกิจก่อสร้าง เป็นธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับอสังหาริมทรัพย์ จากการศึกษาพบว่า สถานการณ์โควิด 19 มีผลกระทบต่อธุรกิจการก่อสร้างในลักษณะที่แตกต่างกัน คือ ในธุรกิจก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นโครงการขนาดใหญ่ ไม่ได้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 ทั้งนี้เพราะนักลงทุนเป็นผู้ประกอบการรายใหญ่มีเงินลงทุนจำนวนมาก และมีนักลงทุนต่างชาติถือหุ้นร่วมด้วย จะมีแนวคิดที่พัฒนาอย่างต่อเนื่องและรอดสถานการณ์โควิด 19 เมื่อดีขึ้นจะสามารถรับลูกค้าได้เลย ในส่วนของโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ขนาดกลางและขนาดเล็ก จะได้รับผลกระทบต่อสถานการณ์โควิด 19 ก่อนข้างมาก เพราะลูกค้าชะลอการซื้อ ประกอบกับธนาคารปล่อยสินเชื่อเพื่อสร้างบ้านก่อนข้างเข้มงวด จึงมีผลกระทบต่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขนาดกลางและเล็กเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้โครงการขนาดกลางและเล็กยังได้รับผลกระทบจากราคาวัสดุก่อสร้างในอัตราค่อนข้างสูง คือ ราคาเหล็ก ทั้งนี้เพราะผลกระทบจากธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในต่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการบ้านอยู่อาศัยแบบบ้านเดี่ยวมีมากขึ้นในช่วงเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2564 ทำให้ราคาเหล็กสูงขึ้นมาก ซึ่งมีผลต่อต้นทุนการก่อสร้างโครงการ ซึ่งเป็นอุปสรรคที่โครงการขนาดกลางและขนาดเล็กที่ต้องรับภาระต้นทุนการก่อสร้างอีกด้วย

ในส่วนของกลยุทธ์ในการดำเนินการบริหารจัดการสถานการณ์วิกฤตโควิด 19 นี้ ธุรกิจก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ได้พยายามปรับตัวโดยการนำกลยุทธ์ปรับการทำธุรกิจ เช่น การเปิดเฟสขนาดเล็กไม่เกิน 2 ไร่ เพื่อหลีกเลี่ยงกฎหมายการจัดสรร หรือในกรณีบริษัทที่ปรึกษาทางการออกแบบโครงการก็จะเน้นการรับบริการให้คำปรึกษาทางธุรกิจมากกว่ารับงานก่อสร้าง เป็นต้น

2.5 ธุรกิจการเงิน

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจการบริการด้านการเงินได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 ในมิติที่แตกต่างกัน คือ ในมิติของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีกำลังซื้อน้อยลง คือ กรณีหากลูกค้าซื้อประกันและจะต่อประกันภัย พบว่า ลูกค้าจะพยายามต่อรองให้มีการส่งเบี้ยประกันน้อยลง หรือ ให้มีระยะเวลาการผ่อนเบี้ยประกัน ในมิติของการสื่อสารกับลูกค้า สถานการณ์โควิด 19 ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านวิธีของ Social ผ่านระบบ VDO call หรือระบบ online conferences ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าพอสมควร อย่างไรก็ตามในกรณีบริษัทที่ปรึกษาประกันภัย พบว่า เนื่องจากเป็นบริษัทที่มี Scale ขนาดใหญ่ จะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 น้อยกว่า ในธุรกิจประกันชีวิตขนาดเล็ก สรุปได้ว่า ธุรกิจการเงินที่เป็นกลุ่มตัวอย่างบริษัทหนึ่ง คือ บริษัทที่ปรึกษาประกันภัย จะได้รับผลน้อยกว่า ในบริษัทที่ขายประกันชีวิตที่เป็นลูกค้ารายย่อย Retail นั่นเอง

ในด้านกลยุทธ์ในการบริหารจัดการสถานการณ์วิกฤตในธุรกิจการเงิน พบว่า ทีมงานมีความสำคัญเป็นอย่างมากทั้ง 2 ธุรกิจให้ความสำคัญเหมือน ๆ กัน กับการมีทีมงานที่เข้มแข็งการรักษาขวัญและกำลังใจของทีมงาน มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะเป็นผู้รักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าไว้ ดังนั้นกลยุทธ์ที่สำคัญเพื่อรักษาธุรกิจให้ยั่งยืน คือ การสร้างและรักษาทีมงานนั่นเอง

2.6 ธุรกิจบริการ

จากการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ธุรกิจบริการมีความเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งจากการเกิดสถานการณ์โควิด 19 ทำให้ไม่มีนักท่องเที่ยวทั้งของไทยและนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ดังนั้นจึงส่งผลกระทบต่อธุรกิจบริการอย่างแน่นอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรมและธุรกิจบริการอื่น ๆ ต่อเนื่อง เช่น รถทัวร์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ ธุรกิจหยุดชะงัก จากการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม พบว่า ธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 อย่างรุนแรงและยาวนาน

ส่วนการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารสถานการณ์วิกฤตนี้ ธุรกิจบริการที่มีขนาดเล็กต้องหยุดการดำเนินการ และได้พยายามรวมตัวกันเพื่อขอความช่วยเหลือจากภาครัฐ โดยผ่านสมาคมการท่องเที่ยวระดับจังหวัดและระดับภูมิภาค เพื่อรองรับข้อมูลความต้องการความช่วยเหลือต่าง ๆ ไปยังรัฐบาล เพื่อให้ภาครัฐเข้ามาช่วยเหลือ ทั้งนี้เพราะรายได้จากการท่องเที่ยว คือ รายได้หลักของรัฐบาลเช่นกัน

2.7 ธุรกิจอาหาร

ธุรกิจอาหารนับว่าได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด 19 อย่างมาก เนื่องจากการใช้นโยบาย lock down ทำให้ไม่มีลูกค้า หรือ แม้ว่าผ่อนคลายการ lock down แล้ว ลูกค้ายังคงลดลงเพราะไม่แน่ใจว่าจะติดเชื้อหรือไม่ และเพราะยังไม่ได้รับวัคซีนอย่างทั่วถึง เจ้าของธุรกิจต้องปรับตัวให้ผ่านสถานการณ์ พบว่า ธุรกิจอาหารที่มีทุนมาก จะได้เปรียบธุรกิจอาหารขนาดเล็ก อย่างไรก็ตามธุรกิจอาหารขนาดเล็กที่มีบริการแบบ made to order หรือ chef table ที่ให้บริหารลูกค้าอย่างใกล้ชิด มีลูกค้ากลุ่มหนึ่งที่เป็นลูกค้าประจำอย่างต่อเนื่องจะมีโอกาสอยู่รอดมากกว่า ธุรกิจที่เป็น mass แม้ว่าจะลงทุนสูงกว่าก็ตาม

ในส่วนของกลยุทธ์ที่ธุรกิจอาหารใช้นั้นพบว่า ธุรกิจอาหารทั้ง 2 บริษัทในกลุ่มตัวอย่างยอมใช้กลยุทธ์ถดถอย คือ ปิดสาขา และปิดกิจการ เพื่อรอให้สถานการณ์โควิด 19 ดีขึ้น จึงจะเริ่มดำเนินธุรกิจต่อไป ซึ่งจะเป็นธุรกิจอาหารในรูปแบบใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ New normal ของโลกปัจจุบันต่อไป

โดยสรุปสถานการณ์โควิด 19 มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทุกประเภท และกระทบวงจรของการทำธุรกิจทุกมิติ ตั้งแต่ ระบบวัตถุดิบนำเข้า (supplier) ระบบการส่งสินค้า (logistic) และระบบกำลังคน (human reuses) ระบบการขายและการตลาด (sale and marketing)

การดำเนินธุรกิจทุกประเภทมีความจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และสร้างกลยุทธ์ใหม่ ๆ ตามความบริบทขององค์กร ธุรกิจที่ปรับตัวได้เร็ว เข้าใจสถานการณ์ และมีข้อมูลที่จะคาดการณ์สถานการณ์

อภิปรายผล

จากการเก็บข้อมูลทฤษฎี จะเห็นได้ว่า สถานการณ์ของการเกิดการระบาดของโควิด 19 นับว่าเป็นสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ (Business environment) ที่ไม่มีธุรกิจใดคาดการณ์ว่าเกิดขึ้น โดยสถานการณ์การระบาดแพร่กระจายไปอย่างกว้างขวางทั่วทุกประเทศทุกภูมิภาคของโลก และการแพร่ระบาดเป็นไปอย่างต่อเนื่องยาวนานเนื่องจากไวรัสโควิด 19 ก็มีการปรับเปลี่ยนสายพันธุ์เพื่อการแพร่กระจายตัวอย่างไม่หยุดยั้ง แม้ว่าจะมีการวิจัยและผลิตวัคซีนเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้คนสามารถต่อสู้กับไวรัสโควิด 19 ได้ แต่ก็ยังไม่มีใครสามารถคาดการณ์ได้ว่าสถานการณ์จะหยุดเมื่อใด หรือจะมีการชะลอตัวของการระบาดเมื่อใด ดังนั้นในส่วนของธุรกิจจึงต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Contingency Theory

ซึ่งจากการเก็บข้อมูลปฐมภูมิโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารจากธุรกิจ 7 ประเภทนั้น พบว่า ธุรกิจทุกประเภทมีการปรับตัวจึงจะสามารถสร้างความสมดุลกับสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 นี้ บางธุรกิจได้รับผลกระทบทางลบ บางธุรกิจได้รับผลกระทบทางบวก ซึ่งธุรกิจเหล่านั้นได้เลือกใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับทฤษฎี Tow Matrix กล่าวคือ

บางธุรกิจพบ จุดอ่อนในการดำเนินการแต่ยังมองเห็นโอกาสจากสถานการณ์ จึงทำการการเลือกหยุดผลิตบางส่วนเช่นธุรกิจ การผลิตเสื้อผ้า (โปรดอ่านรายละเอียดใน บทที่ 4) หรือบางธุรกิจเลือกที่จะเปลี่ยน Platform การทำธุรกิจไปทำด้านอื่น ๆ เช่น การทำธุรกิจก่อสร้าง (โปรดอ่านรายละเอียดใน บทที่ 4) ซึ่งเป็นกลยุทธ์เชิงพัฒนา (WO)

ในขณะเดียวกันยังคงมีบางธุรกิจมีจุดแข็งและมองเห็นโอกาสที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด จึงใช้กลยุทธ์เชิงรุก (SO) เช่น ธุรกิจการผลิตและส่งออกเฟอร์นิเจอร์ ที่พบว่ามียอดขายสูงขึ้นสถานการณ์การระบาดของโควิด 19 จนสามารถเพิ่มกำลังผลิตในช่วงเวลาดังกล่าว (โปรดอ่านรายละเอียดใน บทที่ 4)

นอกจากนั้น มีธุรกิจที่พบว่า มีจุดแข็งในการทำธุรกิจแต่ต้องเผชิญกับอุปสรรคที่เกิดจากสถานการณ์ระบาดของโควิด 19 เลือกใช้กลยุทธ์เชิงรับ (ST) ได้แก่ การลดคนงานบางส่วนเลือก

พนักงานที่เป็นกลุ่มที่มีสัมฤทธิ์ผลในการทำงานสูงเพื่อเป็นกลุ่มที่จะหารายได้ให้กับหน่วยงาน เช่น ธุรกิจที่ปรึกษาด้านการประกันภัยและธุรกิจประกันชีวิต หรือ ธุรกิจการผลิตและการจำหน่ายสินค้าเกษตร ที่นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาแทนกำลังคน เพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ และประหยัดต้นทุนด้านแรงงานจำนวนมาก นอกจากนี้มีธุรกิจที่ผันตัวเองมาเป็นการขาย Online เช่น ธุรกิจเสื้อผ้าส่งออก หรือ การเลือกวิธีการที่จะรักษาลูกค้าเดิมไว้ของธุรกิจการนำเข้าเคมีภัณฑ์และปุ๋ย (โปรดอ่านรายละเอียดใน บทที่ 4)

ในขณะเดียวกันบางธุรกิจมีจุดอ่อนเดิมอยู่แล้วจะพบกับอุปสรรคจากการระบาดของโควิด 19 และยากที่จะดำเนินธุรกิจต่อไปได้ จึงจำเป็นต้องเลือกกลยุทธ์เชิงถดถอย (WT) คือ การหยุดกิจการ เช่น ธุรกิจโรงแรมและร้านอาหาร และธุรกิจบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการนักท่องเที่ยว (โปรดอ่านรายละเอียดใน บทที่ 4)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการดำเนินธุรกิจในสถานการณ์วิกฤต

1. รักษาลูกค้าเดิม โดยการสื่อสารทางตรงและการรักษาคุณภาพของสินค้าและบริการจะทำให้อยู่รอดในภาวะวิกฤต
2. การรักษาพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น Supplier หรือแหล่งเงินทุน จะช่วยให้เกิดการประนีประนอม เช่น การขอผ่อนปรนค่าปรับ การขอยืดเวลาส่งเงินให้กับ Supplier จะช่วยบรรเทาความเดือนร้อนจากภาวะวิกฤติได้ สมาคมหรือองค์กรที่ธุรกิจเป็นสมาชิกอยู่
3. การรักษากำลังใจคน การเอาใจใส่และดูแลคนงานเป็นอย่างดีและต่อเนื่อง จะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี เมื่อเกิดภาวะวิกฤตกำลังใจเหล่านี้ก็จะเข้าใจและสามารถช่วยเหลือองค์กรในลักษณะพึ่งพิงซึ่งกันและกันได้
4. การมีข้อมูลรอบด้าน ในสถานการณ์วิกฤตองค์กรย่อมเกิดการชะงักงัน การตัดสินใจดำเนินการเป็นค่อนข้างยาก จึงต้องอาศัยการมีข้อมูลรอบด้านที่เป็นข้อมูลที่ผ่านการคัดกรองให้เป็นข้อมูลที่ดีที่ถูกต้อง เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ
5. การเปิดธุรกิจบน Platform online จะเป็นช่องทางในการดำเนินธุรกิจในสภาวะการณ์ที่เกิดโรคระบาดจากคนสู่คน การทำธุรกิจ online จะเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารได้สะดวกและปลอดภัยจากการแพร่เชื้อโรคระบาดโควิด 19
6. การลดขนาดองค์กร Down Sizing โดยมุ่งเป้าหมายเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มลูกค้าขนาดเล็กและพยายามรักษาลูกค้าไว้เพื่อให้ผ่านพ้นภาวะวิกฤตไป

REFERENCES

- ASIS. International., (2009). "*Organizational Resilience: Security, Preparedness, and Continuity Management Systems-Requirements with Guidance for Use*"., ASIS SPC.1-2009, American National Standard,
- Beasley, Clune and Hermansom., (2005). "Enterprise Risk Management: An empirical analysis of factors associated with the extent of implementation". *Journal of Accounting and Public Policy*. 24. P. 521- 531.
- CNN Health. (2020). *First US case of Wuhan coronavirus confirmed by CDC*. [online]. Retrieved from 22 January 2020, <https://edition.cnn.com/2020/01/21/health/wuhan-coronavirus-first-us-case-cdc-bn/index.html>
- Philip, Kotler., Herman wan, Kartajaya. & Wan, Setiawan. (2021). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*. New York: John Wiley & Son, Inc.
- Philip, Kotler. (2004). *Ten Deadly Marketing Sins: Signs and Solution*. New york: Johni wiley & Sons.
- Raftery, J., (1994). *Risk Analysis in project management*. England: London, E & FN Spon.
- Shrivastava, P. Mitroff, I.I., Miller, D. & A. Miglani. (1988). " Understanding industrial crises". *Journal of Management Studies*, 25, 4 P. 285-304.
- Sky News. (2020). Coronavirus outbreak: First confirmed cases in Europe as France declares three infections. [online]. Retrieved from 25 January 2020, <https://news.sky.com/story/coronavirus-outbreak-hospital-to-be-built-in-five-days-as-death-toll-rises-in-china-11916211>
- Steven Fink., (2000). *Crisis Management: Planning for the Inevitable*. Nebraska: Lincoln, universe.
- Venette, S. J., (2003). *Risk communication in a High Reliability Organization: APHIS PPQ's inclusion of risk in decision making*. Michigan: Ann Arbor, UMI Proquest Information and Learning.

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจปัจจัยการปฏิบัติตามกฎหมาย

ภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

THE EXPLORATORY FACTORS ANALYSIS ON SME'S CORPORATE
INCOME TAX COMPLIANCEจุฑารัตน์ ร้อยอำแพง¹ นิมนวล วิเศษสรรพ²Jutarut Roiumpang¹ Nimnual Visedsun²¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต¹Master Student in Accounting Program, Faculty of Accounting, Rangsit University, Thailand

Tel. 08-3227-1246 E-mail: miewkao@gmail.com

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณบดีประจำคณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต²Assistant Professor, Dean, Faculty of Accounting, Rangsit University, Thailand

Tel. 08-1848-3149 E-mail: nimnuan@rsu.ac.th

(Received: April 19, 2022 ; Revised: May 11, 2022 ; Accepted: June 15, 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 396 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 50 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกฎหมายและระบบภาษีอากร ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษี ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษีอากร และด้านสภาพแวดล้อมของธุรกิจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis) โดยสกัดองค์ประกอบด้วยเทคนิควิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principle component analysis) และหมุนแกนด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax method) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีทั้งหมด 11 องค์ประกอบ ซึ่งมีค่าเฉพาะ (Eigenvalue) อยู่ระหว่าง 1.623-4.888 โดยปัจจัยด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีเป็นปัจจัยที่มีค่าความแปรปรวนสูงสุด จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล

คำสำคัญ: ภาษีเงินได้นิติบุคคล ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การปฏิบัติตามกฎหมายภาษี

Abstract

The objective of this research was to study the factors of corporate income tax compliance of SMEs. The samples group included 396 accountants of SMEs. A 7-level Likert Scale questionnaire was used for data collection, consisting of 50 questions divided into 5 parts, namely Tax laws and taxation systems, taxation administration, attitudes towards taxation of SMEs, knowledge and understanding of tax law, and the business environment. The statistics used for the data analysis were exploratory factor analysis by extracting the elements by principle component analysis (PCA) and rotating the axis by varimax method. The research found that there were 11 components affecting corporate income tax compliance of SMEs, which have eigenvalues between 1.623-4.888. The results revealed that The Attitude towards taxation has the highest variance, representing the highest important factor of corporate income tax compliance.

Keywords: *Corporate income tax, Small and medium business, Tax compliance*

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

รายได้หลักของรัฐบาลที่นำมาใช้ในการพัฒนาประเทศมาจากรายได้ภาษีจากการจัดเก็บโดยหน่วยงานต่างๆ ซึ่งหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้สูงสุดเรียงตามลำดับ คือ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต หน่วยงานอื่น และกรมศุลกากร (Siriniran et al., 2020) ซึ่งกรมสรรพากรมีบทบาทในการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล จากผู้มีรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด โดยธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ถือเป็นหน่วยภาษีที่มีส่วนสำคัญต่อรายได้ภาษีเงินได้นิติบุคคล จากสัดส่วนของรายได้จากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของปี 2563 มีมูลค่า 5.38 ล้านล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 34.2% ต่อ GDP รวมทั้งประเทศ (The Office of SMEs Promotion [OSMEP], 2021) แต่ยังคงพบปัญหาการจัดเก็บภาษีได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล เห็นได้จากรายงานผลการสำรวจข้อมูลธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปี 2563 ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ระบุว่าจำนวนผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมหรือ SMEs มีประมาณ 3 ล้านกว่าราย จำแนกเป็นประเภทนิติบุคคล เพียง 769,208 ราย แต่มีการนำส่งงบการเงินของปี 2562 จำนวน 571,183 ราย ไม่ได้ส่งงบการเงินกว่า 198,000 รายหรือ ร้อยละ 25.74 (Department of Business Development [DBD], 2021) มีความเป็นไปได้ที่ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมหรือธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอีกหลายรายที่ยังไม่ได้เข้าสู่ระบบภาษี หรือแม้จะเข้าสู่ระบบภาษีแล้วแต่อาจปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล จากการศึกษา พบว่าช่วงตุลาคมปี 2558 ถึงเดือนกันยายน 2561 ประเภทภาษีอากรที่ผู้เสียภาษีมีย่อหรือกับกรมสรรพากรมากที่สุด คือ ภาษีเงินได้นิติบุคคล (Lairattanakul, 2018) ซึ่งอาจมีปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลไม่ถูกต้อง ส่งผลทำ

ให้รายได้ภาษีที่จัดเก็บต่ำ อันเป็นเหตุให้เกิดการขาดแคลนของเงินทุนเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่จำเป็น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเลือกศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ทำบัญชีของธุรกิจดังกล่าว

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยจำแนกเป็นปัจจัยด้านกฎหมายและระบบภาษีอากร ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษี ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษีอากร และด้านสภาพแวดล้อมของธุรกิจ

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่หลากหลายและยังไม่มีการจัดเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจนจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถจำแนกออกเป็นปัจจัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านกฎหมายและระบบภาษีอากร

Sophaphong (2017) ได้ศึกษาปัจจัยและรูปแบบที่ส่งผลต่อการหลีกเลี่ยงภาษีของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการหลีกเลี่ยงภาษีมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความเป็นธรรมของระบบภาษี อาจกล่าวได้ว่าการหลีกเลี่ยงภาษีจะลดลงหากระบบภาษีมีความเป็นธรรม Wajeerat and Sophaphong (2019) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยินยอมจ่ายภาษีเงินได้นิติบุคคล คือ ความรุนแรงของบทลงโทษทางภาษี รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจด้านภาษีอากร ปัจจัยด้านจริยธรรมของผู้มีหน้าที่เสียภาษี รวมถึงปัจจัยด้านความเป็นธรรมของระบบภาษีอากร ปัจจัยด้านการใช้จ่ายเงินภาษีของภาครัฐ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ำสุด คือ ปัจจัยด้านต้นทุนของการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร

2. ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย ในด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีของภาครัฐ ในประเทศไทยโดยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรระดับท้องถิ่น เช่น Thoprasri and Suthiworasetjitrarn (2018) ที่พบว่าปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดเก็บภาษี ได้แก่ ความสำนึกในหน้าที่ของผู้เสียภาษี

ลักษณะของกฎหมายภาษีอากร ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษี บรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และโครงสร้างด้านภาษีอากร ส่วน Rangkasiri (2019) ศึกษาองค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีที่ดี ในมุมมองของผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษี พบว่าองค์ประกอบของการจัดเก็บภาษีอากรที่ดีสำคัญที่สุด คือ การจัดเก็บต้องมีความเป็นธรรมอย่างชัดเจน โดยจัดเก็บตามสัดส่วนรายได้ของผู้เสียภาษี การกำหนดอัตราภาษี ฐานภาษี ระยะเวลาการชำระภาษี รวมทั้งการไม่เพิ่มภาระให้กับผู้เสียภาษี การเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี มีการสื่อสารและปรับปรุงการจัดภาษี เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลที่ทันสมัย การมุ่งการจัดเก็บภาษีในอนาคต และ การนำภาษีที่จัดเก็บสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวม Lissani (2014) ได้นำรายได้จากการจัดเก็บและความสนใจในการเสียภาษีอากรมาเป็นตัวแทนในการวัดถึงประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีอากร ได้แก่ 1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่จัดเก็บภาษีอากร ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความชำนาญในงาน และจิตสำนึกในการทำหน้าที่ 2.ด้านสภาพแวดล้อมอื่น เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายการจัดเก็บ วิธีการจัดเก็บ การประชาสัมพันธ์ และ 3.ด้านผู้มีหน้าที่เสียภาษีอากร เช่น ทักษะคิดต่อการเสียภาษี ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร และรายได้เฉลี่ยต่อปีของผู้มีหน้าที่เสียภาษี Longsakul (2007) ศึกษาถึงสาเหตุของการหลีกเลี่ยงภาษี โดยใช้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานสรรพากร และประชาชนหลายอาชีพในพื้นที่บางรัก พบว่ากระบวนการชำระภาษีที่ซับซ้อน เป็นส่วนสำคัญของการหลีกเลี่ยงภาษี รวมทั้งกฎหมายภาษีอากรที่การเปลี่ยนแปลงบ่อย และในงานวิจัยยังแสดงความเห็นว่าการหลีกเลี่ยงภาษีเกิดจากวัฒนธรรมของกลุ่มโดยประชาชนที่อยู่ในเขตตัวเมือง จะมีการหลีกเลี่ยงภาษีมากกว่าเขตชนบทเพราะการจ้างงานหรือธุรกิจกระจุกตัวอยู่ในเขตเมือง ส่วนการศึกษาของ Kongsuk et al. (2019) พบว่าความเชื่อมั่นในหลักการทางภาษีเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ผลกระทบจากเศรษฐกิจ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีของผู้ประกอบการ ความสำเร็จของธุรกิจและคุณธรรมจริยธรรมของผู้ประกอบการ ส่วนปัจจัยเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

3. ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษีอากร

Polwattanakul and Runglertkengkrai (2007) ศึกษาสาเหตุที่ประชาชนไม่ยื่นแบบและชำระรายการภาษีอากรผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พบว่าสาเหตุหลักเกิดจาก การขาดความรู้ความเข้าใจทั้งในเรื่องของความรู้ด้านกฎหมายภาษีตามประมวลรัษฎากรและขั้นตอนในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ทั้งขาดความเชื่อมั่นระบบการตัดเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคาร ในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบอินเทอร์เน็ตตั้งแต่ขั้นตอนในการขออนุมัติ ยื่นแบบที่ยุ่งยากและล่าช้า เกรงว่าจะเกิดปัญหาภายหลัง และถูกเรียกตรวจสอบจากกรมสรรพากรภายหลัง งานวิจัยในต่างประเทศ เช่น Palil et al. (2013) ศึกษาเรื่องการรับรู้ด้านภาษีและการศึกษาภาษีของผู้เสียภาษีกับระดับการปฏิบัติตามภาษี พบว่า

ระดับการศึกษาและความรู้ด้านภาษี เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีที่ช่วยให้การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีด้วยความไม่ตั้งใจลดลง รวมทั้งปัจจัยด้านคุณธรรมและจริยธรรมของผู้เสียภาษียังมีส่วนในการส่งเสริมความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎหมายภาษี Le et al. (2020) ดำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศเวียดนาม ข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัย 6 กลุ่มมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ : ลักษณะธุรกิจ ลักษณะการปฏิบัติทางบัญชีภายในองค์กร การรับรู้ภาระภาษี นโยบายภาษี มุมมองเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีและแนวโน้มจะเป็นของการตรวจสอบภาษี โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบมากที่สุด คือ ลักษณะของการปฏิบัติทางบัญชีภายในองค์กร จึงแนะนำว่าหน่วยงานด้านภาษีควรช่วยผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการพัฒนาทักษะการทำบัญชีและเพิ่มพูนความรู้โดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและหลักสูตรระยะสั้นเกี่ยวกับภาษีอากร และจำเป็นต้องมีระบบบัญชีที่เพียงพอตามหลักการและมาตรฐานที่กำหนดโดยกฎหมายภาษีอากร

4. ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษี

Tantichuti et al. (2018) ศึกษาประเด็นจริยธรรมในการหลบหลีกภาษี พบว่าผู้ที่หลบหลีกภาษีส่วนใหญ่มีทัศนคติว่าภาษีเป็นรายจ่ายที่ไม่นำมาซึ่งรายได้ โดยมีวิธีการหลบหลีก 2 แบบ คือ การหนีภาษีที่มีความจงใจโดยทุจริตซึ่งผิดกฎหมาย และการหลบหลีกภาษีซึ่งมีเจตนาที่จะไม่เสียหรือเสียภาษีให้น้อยที่สุด การหลบหลีกภาษีนี้นั้นสามารถแบ่งได้ เป็น 2 ลักษณะ คือการหลบหลีกภาษีที่ยอมรับได้ไม่ขัดต่อเจตนารมณ์ของกฎหมาย และการหลบหลีกภาษีที่ยอมรับไม่ได้โดยใช้ช่องโหว่ของกฎหมายเป็นเจตนาที่ไม่บริสุทธิ์เพื่อไม่ให้เสียภาษีหรือเสียให้น้อยที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jantrasorn et al. (2016) ศึกษาแนวทางเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเข้าสู่ระบบภาษีเงินได้และภาษีมูลค่าเพิ่มเพื่อส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทย โดยเสนอให้ใช้พฤติกรรมการเสียภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการเป็น กลุ่มผู้เสียภาษีพฤติกรรมดี กลุ่มผู้เสียภาษีที่มีพฤติกรรมจ่ายภาษีกลุ่มผู้เสียภาษีที่มีพฤติกรรมขาดความรู้ และกลุ่มผู้เสียภาษีที่มีพฤติกรรมตั้งใจหนีภาษี และได้เสนอแนะแนวทางและมาตรการการจัดเก็บภาษีให้สอดคล้องกับพฤติกรรม เพื่อลดปัญหาอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบภาษี และส่งเสริมผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีให้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

5. ด้านสภาพแวดล้อมของธุรกิจ

ส่วนศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีด้านสภาพแวดล้อมของธุรกิจในต่างประเทศนั้น มีหลายงานวิจัย เช่น Fagariba (2016) วิจัยเรื่อง Perceptions of Causes of SMEs and Traders Tax Evasion: A Case of Accra Metropolis, Ghana โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและการหลบเลี่ยงภาษีในประเทศกานา ผลการวิจัยที่ได้ชี้ให้เห็นว่า การทุจริตในระดับสูงของรัฐบาลทำให้ประชาชนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษี การให้ความรู้ภาษีอากรไม่สามารถทำให้ประชาชนเข้าใจถึงหลักการและการจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง รวมถึงปัจจัยทางด้านรายได้ของผู้ประกอบการและการบังคับใช้กฎหมายเป็นสาเหตุของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีหรือการหลบเลี่ยงภาษี Kiri (2016) ได้ทำวิจัยเรื่อง Factors Affecting Tax Evasion โดยมีเป้าหมายที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการหลบเลี่ยงภาษีของบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลขนาดใหญ่ใน 28 ประเทศ ทวีปยุโรป ตั้งแต่ปี ค.ศ. 2003-2015 เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบของปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการหลีกเลี่ยงภาษี ได้แก่ อัตราภาษี ความน่าจะเป็นของการตรวจสอบภาษี และบทลงโทษ รวมทั้งตั้งข้อสังเกตจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าผลการวิจัยไม่สอดคล้องกันในแต่ละประเทศ โดยในบางประเทศพบความสัมพันธ์ในทางลบระหว่างการเปลี่ยนแปลงในอัตราภาษีกับระดับการหลีกเลี่ยงภาษี ในขณะที่ประเทศอื่น ๆ พบผลกระทบในทางบวก ทำให้สรุปได้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวที่เกิดขึ้นในทุกประเทศมีลักษณะเฉพาะของตนเอง หรือบริบทโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคม สภาพแวดล้อม และความเข้มงวดการบังคับใช้กฎหมายภาษี ทำให้การปฏิบัติตามกฎหมายภาษีของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน Tabandeh et al. (2012) รายงานผลการวิจัยเรื่อง Estimating Factors Affecting Tax Evasion in Malaysia: A Neural Network Method Analysis เพื่อหาปัจจัยสาเหตุของการหลีกเลี่ยงภาษี ในประเทศมาเลเซียโดยรวบรวมข้อมูลจากตัวชี้วัดการพัฒนาโลก (World Development Indicator, WDI) และรายงานเศรษฐกิจรายปีตั้งแต่ปี ค.ศ. 1963-2010 ซึ่งได้กำหนดปัจจัยสาเหตุที่ศึกษา ไว้ทั้งหมด 5 ประการ ได้แก่ ภาระภาษี ขนาดของรัฐบาล ผลผลิตมวลรวมที่คำนวณเป็นรายหัว อัตราเงินเฟ้อ และการเปิดการค้าเสรี สรุปผลการวิจัยพบว่าจำนวนภาษีที่จัดเก็บขึ้นอยู่กับการโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศ เมื่อระบบการจัดเก็บภาษีไม่มีประสิทธิภาพ ประชาชนจำนวนมากจะใช้โอกาสนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการจ่ายภาษี และการหลีกเลี่ยงภาษีกลายเป็นพฤติกรรมที่นิยมของประชาชนซึ่งเป็นการแสดงถึงความอ่อนแอของรัฐที่ไม่สามารถจัดสรรรายได้และบริการทางสังคมตามเป้าหมาย สอดคล้องกับข้อเสนอแนะในงานวิจัยของ Nikhomborirak (2010) ที่กล่าวว่าภาครัฐจะต้องตระหนักถึงข้อจำกัดทางการเงินของ ธุรกิจขนาดเล็ก ที่ยังอยู่นอกระบบภาษีเพื่อเป็นแรงจูงใจในการเข้าสู่ระบบ

การรวบรวมปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในอดีตปรากฏในตารางที่ 1 และพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1

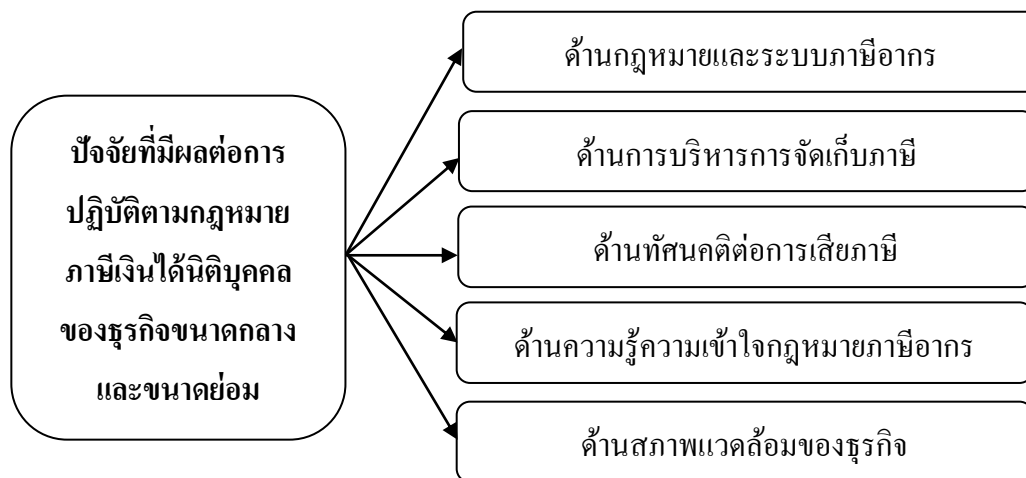
ตารางที่ 1 สรุปปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในอดีต

ปัจจัย	Wajeesat and Sophaiphong, 2019	Sophaiphong, 2017	Thoprasri and Suthiworasejitrarn, 2018	Rangkasiri, 2019	Lissani, 2014	Longsakul, 2007	Kongsuk et al., 2019	Jantorn et al., 2016	Tanichuti et al., 2018	Polwattanakul and Runglerkengkrai, 2007	Tabandeh et al., 2012	Palil et al., 2013	Le et al., 2020	Nikhomborirak, 2010	Faganba, 2016	Kiri, 2016
1.ด้านกฎหมายและระบบภาษีอากร																
ความเป็นธรรมของกฎหมายภาษีอากร	✓	✓	✓	✓				✓								
ความเข้าใจง่าย สะดวกในทางปฏิบัติของกฎหมายภาษี			✓			✓		✓								
ความสอดคล้องของกฎหมายภาษีกับเศรษฐกิจและสังคม						✓		✓								✓
ความเหมาะสมของนิยาม SMEs ของกรมสรรพากร								✓						✓		
ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์การกำหนดรายได้และรายจ่าย				✓				✓								
2.ด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี																
มาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี			✓		✓	✓										
การประชาสัมพันธ์และให้คำปรึกษาแก่ผู้เสียภาษี				✓	✓	✓				✓						
ความเหมาะสมของบทลงโทษในกฎหมายภาษี	✓	✓						✓					✓		✓	✓
การอำนวยความสะดวกในการชำระภาษี				✓		✓		✓					✓			
ขั้นตอนและวิธีการชำระภาษี					✓	✓	✓	✓		✓						
เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บ				✓	✓											
แนวทางการตรวจสอบของหน่วยงานจัดเก็บ				✓		✓						✓			✓	✓
การใช้จ่ายเงินภาษีของภาครัฐ	✓	✓					✓	✓							✓	
ความโปร่งใสของหน่วยงานรัฐ															✓	
มาตรการทางภาษีเพื่อส่งเสริมธุรกิจ				✓				✓						✓		
ความเหมาะสมของอัตราภาษี				✓			✓	✓						✓	✓	✓

ตารางที่ 1 สรุปปัจจัยจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในอดีต (ต่อ)

ปัจจัย	Wajeesat and Sopaphong, 2019	Sopaphong, 2017	Thoprasri and Suthiworasetjitrapom, 2018	Rangkasiri, 2019	Lissani, 2014	Longsakul, 2007	Kongsuk et al., 2019	Jantrasom et al., 2016	Tantichuti et al., 2018	Polwatanakul and Runglerkrengkrai, 2007	Tabandeh et al., 2012	Patil et al., 2013	Le et al., 2020	Nikhomborirak, 2010	Fagariba, 2016	Kiri, 2016
3.ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษี																
คุณธรรมจริยธรรมพื้นฐานของผู้ประกอบการ	✓		✓				✓	✓	✓							
เจตนาของผู้เสียภาษี					✓			✓	✓							✓
ผู้เสียภาษีมีความคิดว่าภาษีเป็นภาระของกิจการ											✓	✓				
4.ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษีอากร																
ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายภาษี	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓			✓		✓	
ความสามารถในการปฏิบัติตามเกณฑ์การเสียภาษี				✓												
ความรู้ด้านอัตราภาษีและบทลงโทษทางภาษี					✓								✓			✓
5.ด้านสภาพแวดล้อมของธุรกิจ																
การจัดทำบัญชีของกิจการ												✓				
ขนาดของกิจการ								✓								
รายได้ของผู้ประกอบการ					✓						✓					
วัฒนธรรมการเสียภาษีของกลุ่มธุรกิจ						✓		✓								
ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดทำ										✓						

ที่มา: ผู้วิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและนนทบุรี ซึ่งมีจำนวน 33,471 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 396 ราย การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเจาะจง ประกอบด้วยผู้ทำบัญชีที่ยินยอมตอบแบบสอบถาม ตามเกณฑ์จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้ทำบัญชีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่รวบรวมได้จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความคิดเห็นของผู้ทำบัญชีจากสมาคมสำนักงานบัญชีคุณภาพ 8 คน เพื่อเป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยแบ่งเป็น 5 ด้านตามที่แสดงในกรอบแนวคิดการวิจัย รวม 50 ข้อ และใช้มาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับเพื่อให้การวัดความคิดเห็นมีความละเอียดและชัดเจนมากขึ้น หลังจากนั้นได้ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามทางสถิติกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้ค่า Cronbach's Alpha Coefficient เท่ากับ 0.964 ซึ่งดำเนินการภายหลังที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จึงยอมรับในคุณภาพของแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยทางไปรษณีย์จำนวน 1,500 ชุด ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 6 เดือน ได้แบบสอบถามกลับคืนมาและใช้ได้ทั้งสิ้น 396 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 26.40

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลความคิดเห็นของผู้ทำบัญชีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติ ตามกฎหมายภาษีเงิน ได้้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อหาคุณลักษณะร่วมกันของ ตัวแปร โดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis) ด้วยวิธีสกัด องค์ประกอบหลัก (Principal component analysis) และหมุนแกนองค์ประกอบตั้งฉากด้วยวิธี เวนรีแมกซ์ (Varimax method) เพื่อปรับค่าน้ำหนักตัวแปร (Factor loading) ให้มากขึ้น และพิจารณา จำนวนองค์ประกอบจากค่าไอเกน (Eigenvalue)

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงิน ได้้นิติ บุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีผลการศึกษาในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ โดยใช้ค่าสถิติทดสอบ KMO (Kaiser Meyer Olkin) และ ค่า Bartlett's test of sphericity ในการทดสอบการแจกแจงของข้อมูลที่มีการ แจกแจงแบบไควสแควร์ เพื่อให้ได้ข้อมูลตัวแปรสังเกตได้ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับเงื่อนไขของการ วิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่า KMO และ Bartlett's test of sphericity ของตัวแปรองค์ประกอบ

คุณลักษณะ	ค่าสถิติ	df	Sig.
ด้านกฎหมายและระบบภาษีอากร (L)			
KMO	0.842		
Bartlett's Test of Sphericity	3019.838	78	.000
ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี (M)			
KMO	0.880		
Bartlett's Test of Sphericity	4008.108	120	.000
ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษี (A)			
KMO	0.861		
Bartlett's Test of Sphericity	1333.446	15	.000
ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษีอากร (K)			
KMO	0.826		
Bartlett's Test of Sphericity	1534.071	15	.000
ด้านสภาพแวดล้อมของธุรกิจ (E)			
KMO	0.882		
Bartlett's Test of Sphericity	1818.903	36	.000

จากตารางที่ 2 พบว่า KMO มีค่าอยู่ระหว่าง 0.826 – 0.882 และค่า Bartlett's test of sphericity มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (Sig = .000) ดังนั้นผลการทดสอบค่าสถิติ KMO และ Bartlett's test of sphericity แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดซึ่งเป็นองค์ประกอบปัจจัย มีคุณสมบัติเป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ขั้นที่ 2 การสกัดองค์ประกอบ (Factor extraction) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก เพื่อนำรายละเอียดของตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยแต่ละด้านที่มีจำนวนมากมาไว้ในองค์ประกอบเพียงไม่กี่องค์ประกอบ ซึ่งจะช่วยให้สามารถประมาณค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factor loading) แล้วนำตัวแปรสังเกตได้แต่ละข้อจัดอยู่ในองค์ประกอบเดียวกันโดยพิจารณาจากค่าการร่วม (Communalities) ค่าร้อยละของความแปรปรวน (Percentage of variance) และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ โดยเปรียบเทียบค่าตั้งต้นและค่าที่ได้หลังจากหมุนแกนองค์ประกอบด้วยวิธีแวนเดอร์แมทซ์

ผลการสกัดและหมุนแกนองค์ประกอบแสดงในตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้ง 5 ด้านที่เสนอนั้น จัดเป็นองค์ประกอบปัจจัยได้ทั้งหมด 11 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านกฎหมายและระบบภาษีอากร 3 องค์ประกอบ มีค่าเฉพาะ (Eigenvalue) จากมากไปหาน้อยเท่ากับ 3.915 2.492 และ 2.371 และร้อยละของความแปรปรวนหลังสกัดและหมุนแกนองค์ประกอบเท่ากับ 30.116 19.169 และ 18.241 ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี 4 องค์ประกอบ มีค่าเฉพาะ จากมากไปหาน้อยเท่ากับ 4.304 3.369 2.051 และ 1.861 และร้อยละของความแปรปรวนหลังสกัดและหมุนแกนองค์ประกอบเท่ากับ 26.898 21.055 12.837 และ 11.632 ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษี 1 องค์ประกอบมีค่าเฉพาะ เท่ากับ 3.782 และร้อยละของความแปรปรวนหลังสกัดและหมุนแกนองค์ประกอบเท่ากับ 63.033 ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษีอากร 2 องค์ประกอบ มีค่าเฉพาะ จากมากไปหาน้อยเท่ากับ 3.199 และ 1.623 และร้อยละของความแปรปรวนหลังสกัดและหมุนแกนองค์ประกอบเท่ากับ 53.322 และ 27.045 และด้านสภาพแวดล้อมของธุรกิจ 1 องค์ประกอบมีค่าเฉพาะ เท่ากับ 4.888 ร้อยละของความแปรปรวนหลังสกัดและหมุนแกนองค์ประกอบเท่ากับ 54.315

ตารางที่ 3 ค่าเฉพาะจง (Eigenvalue) และค่าความแปรปรวนของการสกัดองค์ประกอบและหมุนแกนองค์ประกอบ

คุณลักษณะ	องค์ประกอบ	ค่าสถิติตั้งต้น			ค่าสถิติ (หลังสกัดและหมุนแกนองค์ประกอบ)		
		ค่าเฉพาะจง	% ความแปรปรวน	% สะสม	ค่าเฉพาะจง	% ความแปรปรวน	% สะสม
1	ด้านกฎหมายและระบบภาษีอากร (L)						
	1	5.703	43.872	43.872	3.915	30.116	30.116
	2	1.843	14.179	58.052	2.492	19.169	49.285
	3	1.232	9.474	67.526	2.371	18.241	67.526
2	ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษีเงินได้ (M)						
	1	6.94	43.374	43.374	4.304	26.898	26.898
	2	2.033	12.705	56.079	3.369	21.055	47.953
	3	1.559	9.746	65.826	2.054	12.837	60.791
	4	1.056	6.597	72.423	1.861	11.632	72.423
3	ด้านทัศนคติต่อการเสียภาษี (A)						
	1	3.782	63.033	63.033	3.782	63.033	63.033
4	ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษีอากร (K)						
	1	3.703	61.723	61.723	3.199	53.322	53.322
	2	1.119	18.644	80.367	1.623	27.045	80.367
5	ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (E)						
	1	4.888	54.315	54.315	4.888	54.315	54.315

ขั้นที่ 3 พิจารณาค่าน้ำหนักขององค์ประกอบหลังสกัดและหมุนแกนองค์ประกอบแล้วสามารถจัดกลุ่มตัวแปรสังเกตได้ 11 องค์ประกอบ และจัดแต่ละตัวแปรสังเกตได้ให้อยู่ในองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูง คือ ตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป ซึ่งเป็นค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับองค์ประกอบที่เหมาะสม สอดคล้องกับทฤษฎีของ Howard (2015) รายละเอียด องค์ประกอบและค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลังการหมุนแกนองค์ประกอบ แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบหลังการหมุนแกน-ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงิน
ได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

องค์ประกอบ (Factor)	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
ปัจจัยด้านกฎหมายและระบบภาษีอากร (L)	
องค์ประกอบที่ 1 ความเหมาะสมของเกณฑ์การจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล	
1. ความเหมาะสมของการกำหนดเบี้ยปรับกรณีเสียภาษีไม่ถูกต้อง (L11)	0.826
2. ความเหมาะสมของการกำหนดเงินเพิ่มกรณีเสียภาษีไม่ถูกต้อง (L10)	0.812
3. ความเหมาะสมของการกำหนดรายจ่ายเพื่อสาธารณะกุศลในมาตรา 65 ตรี (L8)	0.754
4. ความเหมาะสมของการกำหนดรายจ่ายต้องห้าม-ค่ารับรอง ในมาตรา 65 ตรี (L7)	0.719
5. ความเหมาะสมของการกำหนดรายจ่ายทางภาษี-ค่าสึกหรอ ค่าเสื่อมราคา ในมาตรา 65 ทวิ(L9)	0.694
6. การยกเว้นเบี้ยปรับ เงินเพิ่มภาษีอากร และความรับผิดชอบทางอาญา กรณีมีเหตุอันควร (L12)	0.619
7. การใช้เกณฑ์สิทธิในการรับรู้อย่างได้และค่าใช้จ่าย (L13)	0.518
องค์ประกอบที่ 2 ความชัดเจนและเป็นธรรมของกฎหมายภาษีอากร	
8. ความชัดเจนของประมวลรัษฎากร (L2)	0.880
9. ประมวลรัษฎากรที่เกี่ยวข้องกับภาษีเงินได้นิติบุคคล มีความง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ (L3)	0.841
10. ความเป็นธรรมของประมวลรัษฎากร (L1)	0.781
องค์ประกอบที่ 3 ความเสมอภาคของกฎหมายภาษีอากร	
11. กฎหมายภาษีอากรต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำธุรกิจ (L5)	0.884
12. กฎหมายภาษีอากรไม่เอื้อประโยชน์ต่อประเภทกิจการใดกิจการหนึ่งเป็นการเฉพาะ (L4)	0.820
13. กฎหมายภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับภาษีเงินได้นิติบุคคลของประเทศไทยต้องมีความสอดคล้องกับ สภาพเศรษฐกิจและสังคม (L6)	0.651
ปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี (M)	
องค์ประกอบที่ 4 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานสรรพากรต่อผู้เสียภาษี	
14. การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร มีความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ (M13)	0.892
15. การปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (M12)	0.881
16. การจัดให้มีตอบคำถามเกี่ยวกับภาษี ผ่าน Call Center และหรือกับเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่ (M11)	0.826
17. เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความรู้และสามารถแนะนำเพื่อให้การเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการให้ เป็นไปอย่างถูกต้องและประหยัด (M14)	0.817
18. การให้คำปรึกษา แนะนำ ของเจ้าหน้าที่สรรพากร ที่ช่วยแก้ไขปัญหาการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ของกิจการ (M10)	0.773

ตารางที่ 4 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบหลังการหมุนแกน-ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงิน
ได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ต่อ)

องค์ประกอบ (Factor)	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
องค์ประกอบที่ 5 การอำนวยความสะดวกในการเสียภาษี	
19. วิธีการกรอกแบบแสดงรายการทางภาษีบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการที่ง่ายต่อการปฏิบัติ (M8)	0.772
20. ช่องทางการชำระภาษีทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์ และชำระภาษีด้วยตนเองที่สำนักงาน โดยให้เลือกใช้ บริการแล้วแต่ความสะดวก(M9)	0.760
21. การอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบและเสียภาษีในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (M7)	0.748
22. มาตรการจูงใจให้ทำบัญชีคู่เดียวเพื่อการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ของธุรกิจ (M1)	0.666
23. การพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบ (M15)	0.607
24. การเข้าถึงระบบข้อมูลทางภาษีของตนเองเพื่อตรวจทานความถูกต้องของภาษีเงินได้นิติบุคคลของ กิจการ (M16)	0.568
องค์ประกอบที่ 6 มาตรการส่งเสริมการเสียภาษี	
25. มาตรการส่งเสริมธุรกิจโดยให้สิทธิคำนวณรายได้ไม่น้อยกว่าที่ได้รับจริง	0.798
26. มาตรการส่งเสริมธุรกิจโดยให้สิทธิหักรายจ่ายมากกว่าที่จ่ายจริง (M2)	0.764
27. มาตรการให้บริษัทและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลสามารถใช้สกุลเงินต่างประเทศในการคำนวณภาษี เงินได้นิติบุคคล (M4)	0.715
องค์ประกอบที่ 7 เกณฑ์และอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	
28. ความเหมาะสมของการกำหนดเกณฑ์การจัดขนาดของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ กรมสรรพากร เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษี (M5)	0.760
29. ความเหมาะสมของการกำหนดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลในปัจจุบัน (M6)	0.756
ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการเสียภาษี (A)	
องค์ประกอบที่ 8 ทัศนคติต่อการเสียภาษี	
30. ความรู้สึกที่ดีต่อระบบการจัดเก็บภาษีของภาครัฐ (A6)	0.904
31. คำนึงประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีมีมากกว่าไม่ปฏิบัติตาม (A1)	0.871
32. ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สรรพากรของผู้ประกอบการ (A5)	0.832
33. ความพอใจกับอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจ SMEs (A3)	0.778
34. ความไว้วางใจในการใช้จ่ายเงินภาษีในการบริหารราชการหรือการพัฒนาปรับปรุงสาธารณะ ประโยชน์ (A4)	0.775
35. ผู้ประกอบการSMEs มีความยินดีที่จะเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลอย่างถูกต้อง (A2)	0.555

ตารางที่ 4 คำนำน้หนักองค์ประกอบหลังการหมุนแกน-ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงิน
ได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ต่อ)

องค์ประกอบ (Factor)	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษีอากร (K)	
องค์ประกอบที่ 9 ความสามารถในการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงิน	
36. กิจการสามารถจัดทำงบการเงินอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน (K5)	0.922
37. กิจการสามารถแสดงหลักฐานประกอบรายได้และค่าใช้จ่ายต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรได้อย่างครบถ้วน เมื่อถูกเรียกให้ไปชี้แจง (K4)	0.905
38. กิจการสามารถยื่นแบบแสดงและลงรายการภาษีต่าง ๆ ภายในเวลาที่กำหนด (K6)	0.857
39. กิจการสามารถจัดทำเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด (K3)	0.845
องค์ประกอบที่ 10 ความรู้และความเข้าใจการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินของบุคลากร	
40. บุคลากรของกิจการมีความรู้และความเข้าใจด้านภาษีอากร การทำบัญชีและการรายงานทางการเงิน (K2)	0.882
41. ผู้ประกอบการมีความรู้และเข้าใจในระบบการจัดเก็บภาษีและประมวลรัษฎากร (K1)	0.829
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของธุรกิจ (E)	
องค์ประกอบที่ 11 สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและภาษี	
42. ภาวะการแข่งขันในตลาดของกิจการในปัจจุบัน (E2)	0.799
43. ความต้องการของลูกค้า (E4)	0.792
44. ขนาดของกิจการที่ทำให้การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแตกต่างกัน (E3)	0.790
45. ความสามารถในการทำกำไร (E6)	0.782
46. ความสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษีได้ทั้งหมด (E8)	0.714
47. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถอำนวยความสะดวกในการจัดทำเอกสารทางภาษี (E5)	0.704
48. การมีรายจ่ายที่ไม่สามารถนำมาคำนวณเป็นรายจ่ายทางภาษี ซึ่งเป็นต้นทุนทางธุรกิจ (E1)	0.702
49. การเสียภาษีมักถูกระเบียบและวิธีปฏิบัติง่ายต่อการดำเนินการ (E9)	0.687
50. การที่ยังมีผู้ค้าบางรายไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีหรือชำระภาษีไม่ถูกต้อง (E7)	0.645

ขั้นตอนที่ 4 ผลการจัดกลุ่มและตั้งชื่อองค์ประกอบของปัจจัย 5 ด้าน มีองค์ประกอบดังนี้

1. ปัจจัยด้านกฎหมายและระบบภาษีอากร แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล โดยมีตัวแปรสังเกตได้ที่คัดเลือกมาเป็นตัวประกอบประกอบ จำนวน 7 ตัวแปร ดังนี้ ความเหมาะสมของการกำหนดเบี้ยปรับกรณีเสียภาษีไม่ถูกต้อง ซึ่งมีค่าน้ำหนักสูงสุด (0.826) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของการกำหนดเงินเพิ่มกรณีเสียภาษีไม่ถูกต้อง (0.812) ความเหมาะสมของการกำหนดรายจ่ายเพื่อสาธารณะกุศลในมาตรา 65 ตรี (0.754) ความเหมาะสมของการกำหนดรายจ่ายต้องห้าม-ค่ารับรอง ในมาตรา 65 ตรี (0.719) ความเหมาะสมของการกำหนดรายจ่ายทางภาษีสำหรับค่าสิทธิหรือ ค่าเสื่อมราคา ในมาตรา 65 ทวิ (0.695) การยกเว้นเบี้ยปรับ เงินเพิ่มภาษีอากร และความรับผิดชอบทางอาญา กรณีมีเหตุอันควร (0.619) และการใช้เกณฑ์สิทธิในการรับรู้รายได้และค่าใช้จ่าย (0.518)

องค์ประกอบที่ 2 ความชัดเจนและเป็นธรรมของกฎหมายภาษีอากร โดยมีตัวแปรสังเกตได้ที่คัดเลือกมาเป็นตัวประกอบประกอบ จำนวน 3 ตัวแปร ดังนี้ ความชัดเจนของประมวลรัษฎากรที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ซึ่งมีค่าน้ำหนักสูงสุด (0.880) รองลงมาคือ ประมวลรัษฎากรที่เกี่ยวข้อง มีความง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ (0.841) และความเป็นธรรมของประมวลรัษฎากร (0.781)

องค์ประกอบที่ 3 ความเสมอภาคของกฎหมายภาษีอากร โดยมีตัวแปรสังเกตได้ที่คัดเลือกมาเป็นตัวประกอบประกอบ จำนวน 3 ตัวแปร ดังนี้ กฎหมายภาษีอากรที่เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล ต้องไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำธุรกิจ ซึ่งมีค่าน้ำหนักสูงสุด (0.884) รองลงมาคือ กฎหมายภาษีอากรไม่เอื้อประโยชน์ต่อประเภทกิจการใดกิจการหนึ่งเป็นการเฉพาะ (0.820) และกฎหมายภาษีอากรที่เกี่ยวข้องกับภาษีเงินได้นิติบุคคลของประเทศไทยต้องมีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม (0.651)

2. ปัจจัยด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานสรรพากรต่อผู้เสียภาษี โดยมีตัวแปรสังเกตได้ที่คัดเลือกมาเป็นตัวประกอบประกอบ จำนวน 5 ตัวแปร ดังนี้ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพากร มีความสม่ำเสมอปฏิบัติกับทุกคนเหมือนกันไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีค่าน้ำหนักสูงสุด (0.892) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (0.881) การจัดให้มีตอบคำถามเกี่ยวกับภาษี ผ่าน Call Center และหรือกับเจ้าหน้าที่ที่สรรพากรพื้นที่ (0.826) เจ้าหน้าที่สรรพากรมีความรู้และสามารถแนะนำเพื่อให้การเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการให้เป็นไปอย่างถูกต้องและประหยัด (0.817) และการให้คำปรึกษา แนะนำ ของเจ้าหน้าที่สรรพากร ที่ช่วยแก้ไขปัญหาการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการ (0.773)

องค์ประกอบที่ 2 การอำนวยความสะดวกในการเสียภาษี โดยมีตัวแปรสังเกตได้ที่คัดเลือกมาเป็นตัวแปรองค์ประกอบ จำนวน 6 ตัวแปร ดังนี้ การจัดให้มีวิธีการกรอกแบบแสดงรายการทางภาษีบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการที่ง่ายต่อการปฏิบัติ ซึ่งมีค่าน้ำหนักสูงสุด (0.772) รองลงมาคือ ช่องทางการชำระภาษีทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์ และชำระภาษีด้วยตนเองที่สำนักงาน โดยให้เลือกใช้บริการแล้วแต่ความสะดวก (0.760) การอำนวยความสะดวกให้กับผู้เสียภาษี ในการยื่นแบบและเสียภาษีในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (0.748) มาตรการจูงใจให้ทำบัญชีชุดเดียวเพื่อการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ของธุรกิจ (0.666) การพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบ (0.607) และการเข้าถึงระบบข้อมูลทางภาษีของตนเองเพื่อตรวจทานความถูกต้องของภาษีเงินได้นิติบุคคลของกิจการ (0.568)

องค์ประกอบที่ 3 มาตรการส่งเสริมการเสียภาษี โดยมีตัวแปรสังเกตได้ที่คัดเลือกมาเป็นตัวแปรองค์ประกอบ จำนวน 3 ตัวแปร ดังนี้ การมีมาตรการส่งเสริมธุรกิจโดยให้สิทธิคำนวณรายได้น้อยกว่าที่ได้รับจริง ซึ่งมีค่าน้ำหนักสูงสุด (0.798) รองลงมาคือ มาตรการส่งเสริมธุรกิจโดยให้สิทธิหักรายจ่ายมากกว่าที่จ่ายจริง (0.764) และมาตรการให้บริษัทและห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลสามารถใช้สกุลเงินต่างประเทศในการคำนวณภาษีเงินได้นิติบุคคล (0.715)

องค์ประกอบที่ 4 เกณฑ์และอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีตัวแปรสังเกตได้ที่คัดเลือกมาเป็นตัวแปรองค์ประกอบจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ความเหมาะสมของการกำหนดเกณฑ์การจัดขนาดของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกรมสรรพากร เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษี ซึ่งมีค่าน้ำหนัก (0.760) และความเหมาะสมของการกำหนดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลในปัจจุบัน (0.756)

3. ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการเสียภาษี สามารถสกัดองค์ประกอบได้เพียงองค์ประกอบเดียว ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปร ดังนี้ ความรู้สึกที่ดีต่อระบบการจัดเก็บภาษีของภาครัฐของผู้ประกอบการ ส่งผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล ซึ่งมีค่าน้ำหนักสูงสุด (0.904) รองลงมาคือ คำนึงประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติตามกฎหมายมีมากกว่าไม่ปฏิบัติตาม (0.871) ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่สรรพากรของผู้ประกอบการ (0.832) ความพอใจกับอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจ SMEs (0.778) ความไว้วางใจในการใช้จ่ายเงินภาษีในการบริหารราชการหรือการพัฒนาปรับปรุงสาธารณะประโยชน์ (0.775) และผู้ประกอบการ SMEs มีความยินดีที่จะเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลอย่างถูกต้อง (0.555)

4. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษีอากร แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 ความสามารถในการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงิน มีตัวแปรสังเกตได้ที่คัดเลือกมาเป็นตัวแปรองค์ประกอบจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ กิจการสามารถจัดทำงบการเงินอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน ซึ่งมีค่าน้ำหนักสูงสุด (0.922) รองลงมาคือ กิจการสามารถ

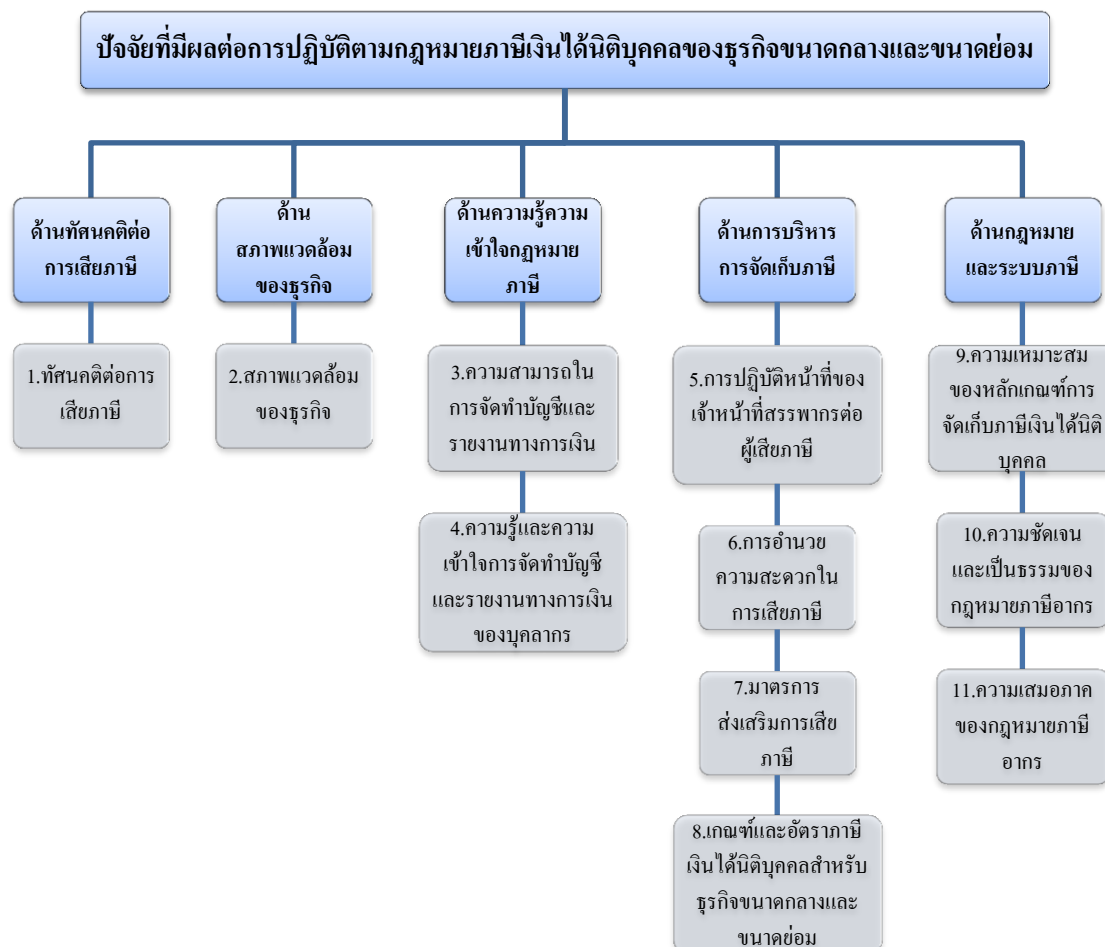
แสดงหลักฐานประกอบรายได้และค่าใช้จ่ายต่อเจ้าหน้าที่สรรพากรได้อย่างครบถ้วน เมื่อถูกเรียกให้ไปชี้แจง (0.905) กิจการสามารถยื่นแบบแสดงและลงรายการภาษีต่าง ๆ ภายในเวลาที่กำหนด (0.857) และกิจการสามารถจัดทำเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการยื่นเสียภาษีอย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด (0.845)

องค์ประกอบที่ 2 ความรู้และความเข้าใจการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินของบุคลากร มีตัวแปรสังเกตได้ที่คัดเลือกมาเป็นตัวแปรองค์ประกอบจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ การมีบุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจด้านภาษีอากร บัญชีและการรายงานทางการเงิน มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล (0.882) และ ผู้ประกอบการมีความรู้และเข้าใจในระบบการจัดเก็บภาษีและประมวลรัษฎากร (0.829)

5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและภาษี สามารถสกัดองค์ประกอบได้เพียงองค์ประกอบเดียว ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปร ดังนี้ ภาวะการแข่งขันในตลาดของกิจการในปัจจุบันซึ่งมีค่าน้ำหนักสูงที่สุด (0.799) รองลงมาคือความต้องการของลูกค้า (0.792) ขนาดของกิจการที่ทำให้การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีแตกต่างกัน (0.790) ความสามารถในการทำกำไร (0.782) ความสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ทางภาษีได้ทั้งหมด (0.714) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถอำนวยความสะดวกในการจัดทำเอกสารทางภาษี (0.704) การมีรายจ่ายที่ไม่สามารถนำมาคำนวณเป็นรายจ่ายทางภาษี ซึ่งเป็นต้นทุนทางธุรกิจ (0.702) การเสียภาษีมักถูกระเบียบและวิธีปฏิบัติง่ายต่อการดำเนินการ (0.687) และการที่ยังมีผู้ค้าบางรายไม่ปฏิบัติตามกฎหมายภาษีหรือชำระภาษีไม่ถูกต้อง (0.645)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมข้างต้น พบว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 50 ตัวแปร ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน สามารถจัดเป็นองค์ประกอบย่อยได้ทั้งหมด 11 องค์ประกอบ ซึ่งเรียงตามลำดับค่าความแปรปรวนของแต่ละองค์ประกอบ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 องค์ประกอบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยทั้ง 11 ด้าน ซึ่งให้เห็นว่าแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกันเรียงลำดับและมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยในอดีต ดังนี้

1. องค์ประกอบปัจจัยด้านทัศนคติต่อการเสียภาษีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประกอบด้วยความรู้สึกที่ดี ความพึงพอใจ และความไว้วางใจที่มีต่อระบบภาษีอากร รวมทั้งการยอมรับและยินดีที่จะเสียภาษี สอดคล้องกับ Tantichuti et al. (2018); Jantrasorn et al. (2016) ที่พบว่า ความมีคุณธรรมจริยธรรมของผู้เสียภาษี ความคิดเห็นที่มีต่อภาษีในเชิงภาระหรือต้นทุนของกิจการ ความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติต่อการเสียภาษี จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลที่สำคัญมาก

2. ปัจจัยรองลงมาคือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสอดคล้องกับ Fagariba (2016); Kiri (2016); Le et al. (2020); Tabandeh et al. (2012) พบว่าสภาพแวดล้อมของธุรกิจด้านต่าง ๆ เช่น ภาระภาษี รายได้ของผู้เสียภาษี ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจปฏิบัติตามกฎหมาย และสอดคล้องกับเดือนเด่น นิคมบริรักษ์ (2553) ที่กล่าวว่า ข้อจำกัดทางการเงินของธุรกิจขนาดเล็กและสภาวะการแข่งขันของธุรกิจจะส่งผลต่อการตัดสินใจปฏิบัติตามกฎหมาย

3. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายอากร มีองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านความสามารถในนำความรู้เกี่ยวกับกฎหมายอากรไปใช้ในทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง 2) องค์ประกอบด้านความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายอากร สอดคล้องกับ Polwattanakul and Runglertkengkrai (2007); Palil et al. (2013) ซึ่งพบว่าการศึกษาและความรู้ด้านภาษีส่งผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายที่ดี และ Le et al. (2020) ที่กล่าวว่าควรมีการพัฒนาทักษะและความรู้ทางบัญชีเนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี มีองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ได้แก่ 1) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรต่อผู้เสียภาษี 2) การอำนวยความสะดวกในการเสียภาษี 3) มาตรการ ส่งเสริมการเสียภาษี 4) เกณฑ์และอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สอดคล้องกับผลการวิจัยหลายฉบับ อาทิ Rangkasiri (2019); Kongsuk et al. (2019); Thoprasri and Suthiworasetjitraporn (2018); Lissani (2014) ที่พบว่า หลักการจดทะเบียนภาษีที่ดีของกรมสรรพากรควรกำหนดอัตราและเกณฑ์การเสียภาษีที่ชัดเจน สร้างความเป็นมืออาชีพให้กับเจ้าหน้าที่พร้อมทั้งมีการคำนวณจำนวนภาษีให้แก่ผู้เสียภาษีทราบล่วงหน้าและควรมีกิจกรรมสร้างความภูมิใจให้กับผู้เสียภาษีโดยมุ่งหวังให้เกิดเสถียรภาพทางรายได้ภาษีอย่างยั่งยืน

5. ปัจจัยด้านกฎหมายและระบบภาษีอากร จัดเป็นกลุ่มองค์ประกอบปัจจัยได้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเหมาะสมของหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับภาษีเงินได้นิติบุคคล 2) ด้านความชัดเจนและเป็นธรรมของกฎหมายภาษีเงินได้ 3) ความเสมอภาคของกฎหมายอากร สอดคล้องกับ Sophaphong (2017); Wajeerat and Sophaphong (2019) ที่พบว่า ประชาชนจะปฏิบัติตามกฎหมายหากพบว่ากฎหมายมีความเป็นธรรมของกฎหมาย และเสมอภาคไม่เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ข้อจำกัด ในการศึกษา

วิธีการพัฒนาข้อคำถามในแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยฉบับนี้ อาจส่งผลต่อการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย ดังนั้นในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์จึงจำเป็นต้องศึกษาความหมายของปัจจัยและองค์ประกอบปัจจัยที่ได้อธิบายไว้ในที่นี้ ซึ่งอาจจะแตกต่างจากการจัดองค์ประกอบของปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ปรากฏในผลการวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมให้ธุรกิจมีการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลมากขึ้น และการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับผลกระทบขององค์ประกอบปัจจัยเหล่านี้ ดังนี้

1. การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเสียภาษีให้กับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นับว่าเป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐและผู้ทำบัญชี ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการการเสียภาษีนิติบุคคลของธุรกิจ จะต้องช่วยให้ผู้เสียภาษีมียุทธศาสตร์ที่ดีต่อการเสียภาษีโดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญ หลักการและความจำเป็นในการจัดเก็บภาษี ด้านสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ผู้ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีควรมี มาตรการส่งเสริมการเสียภาษีที่จูงใจหรือก่อให้เกิดความเต็มใจในการปฏิบัติตามภาษีถูกต้องโดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อความสามารถในการสร้างรายได้หรือทำกำไรของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษี ควรมีแนวทางในการทำความเข้าใจกับผู้เสียภาษีเล็งเห็นข้อดีของการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคล ด้วยการศึกษากฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ทางภาษีด้านการบริหารจัดการเก็บภาษี ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีให้สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไข ปัญหาทางภาษีแก่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อเอื้ออำนวยต่อการเสียภาษีถูกต้องแก่ผู้เสียภาษี ด้านกฎหมายและระบบภาษีอากรจะต้องสร้างความเชื่อมั่นในความเป็นธรรมของกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมาย โดยการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลการจัดเก็บและการใช้จ่ายเงินภาษีที่จัดเก็บแก่ผู้เสียภาษีเพื่อประโยชน์สาธารณะ

2. ประเด็นการวิจัยที่ควรศึกษาต่อไป คือการศึกษาพฤติกรรมการเสียภาษีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีเงินได้นิติบุคคลทั้ง 11 องค์ประกอบที่มีพฤติกรรมดังกล่าว เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์และผลกระทบขององค์ประกอบของปัจจัยที่มีต่อการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรอย่างถูกต้องโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการโครงสร้างความสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ในการทำความเข้าใจปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเสียภาษีและนำไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับกลยุทธ์การจัดเก็บภาษีและการส่งเสริมการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลให้กับผู้ทำบัญชีและผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

REFERENCES

- Department of Business Development. (2019). *Certified Accounting Practice October 2019*. Retrieved from https://www.dbd.go.th/download/article/article_20191203154524.pdf
- Department of Business Development. (2021). *Business Registration Statistics*. Retrieved from https://dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2563/H26/H26_202012.pdf
- Fagariba, C. (2016). Perceptions of Causes of SMEs and Traders Tax Evasion: A Case of Accra Metropolis, Ghana. *Journal of Business Economics and Management*, 18(2), 17-39. doi:10.15413/jbem.2016.0106
- Howard, M. (2015). A Review of Exploratory Factor Analysis (EFA) Decisions and Overview of Current Practices: What We Are Doing and How Can We Improve?. *International Journal of Human-Computer Interaction*. 32. doi:10.1080/10447318.2015.1087664.
- Jantrasorn, M., Bunyarat, M., Pholsub, J., Keawlek, P., Jirasirisuwan, P., & Wongthip, S. (2016). *Studying guidelines to promote small and medium-sized enterprises Enter the income tax and VAT system to promote the competitiveness of Thai entrepreneurs*. Bangkok: Fiscal Policy Office.
- Kiri, N. (2016). Factors Affecting Tax Evasion. *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom*, 4(2), 804-811.
- Kongsuk, W., Rujithamrongkul, K., & Kumboon, B. (2019). The Analysis of Path Relationship of Factors Influencing The Efficiency of Corporate Income Tax Collection. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 9(2), 307-321. doi: 10.14456/phdssj.2019.23
- Lairattanakul, R. (2018). *Taxation Problem Study According to The Revenue Department Questionnaires. Independent Research Articles Faculty of Business Administration Ramkhamhaeng University*. Retrieved from http://www.baabstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-4-1_1564741881.pdf
- Le, H. T. H., Tuyet, V. T. B., Hanh, C. T. B., & Do, Q. H. (2020). Factors Affecting Tax Compliance among Small- and Medium-sized Enterprises: Evidence from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, 7(7), 209-217.
- Lissani, S. (2014). The Factors that Affect The Efficiency of Tax Collection: A Case Study of The Revenue Office in Region 6. *APHEIT International Journal*, 20(2), 79-89.

- Longsakul, V.(2007). *The Analysis of Tax Evasion of People: A Case Study of Revenuebranch Office, Bangrak 3 Area*. (Independent Study of Public Administration). Srinakharinwirot University, Bangkok๑.
- Nikhomborirak, D. (2010). *Reducing Inequality and Creating Economic Opportunity*. Academic seminar of Thailand Development Research Institute, Bangkok๑.
- Palil, M.R., Akir, M.R., Fadillah, W., & Ahmad, B.W. (2013). The Perception of Tax Payers on Tax Knowledge and Tax Education with Level of Tax Compliance: A Study the Influences of Religiosity. *ASEAN Journal of Economics, Management and Accounting* 1(1), 118-129.
- Polwattanakul, E. and Runglertkengkrai, S. (2007). *Causes of not Submission of Tax Payment by Internet : A Case Study of Phuket Province*. *Journal of Management Sciences* 25(1)
- Rangkasiri, J. (2019). Factor Affecting Tax Collection of The Tax Area Revenue in Bangkok. *UMT Journal*, 16(1), 265-273.
- Siriniran, P., Thitinunpong, N., & Senbat, P. (2020). *The report analyzes filing and government revenue projections*. Bangkok๑: The Parliamentary Budget Office.
- Sophaphong, P. (2017). Factors and Prevention Guideline of Tax Evasion of Listed Companies in The Stock Exchange of Thailand. *VRUResearch and Development Journal*, 12(3), 47-56.
- Tantichuti, P., Ariyalertmetta, B., & Kamchusang, P. (2018). Ethical issue in Tax avoidance: A Critical study. *Journal of Graduate Studies Review*, 14(3), 24-36.
- Tabandeh, R., Jusoh, M., Azlan, M., & Zaidi, S. (2012). Estimating Factors Affecting Tax Evasion in Malaysia: A Neural Network Method Analysis. *PROSIDING PERKEM VII, JILID 2* (2012), 1524-1535.
- The Office of Small and Medium Enterprises Promotion. (2021). *Executive Summary White Paper on MSME 2021*. Bangkok: The Office of Small and Medium Enterprises Promotion.
- Thoprasri, S. and Suthiworasetjitrarn, J. (2018). The efficiency of tax collection administration of Bang Sao Thong Sub-district Municipality in Samutpraka Province. *Pathumthani University Academic Journal*, 10(2), 161-169.
- Wajeerat, S. and Sophaphong, P. (2019). Factors Influencing the Corporate Income Tax Voluntary Compliance of Small and Medium Enterprise Entrepreneurs. *Journal of MCU Nakhondhat*, 6(9), 4346-4363.

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัย
คุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB
THE EFFECTS OF MARKETING MIX, E-SERVICE QUALITY, AND E-
RECOVERY SERVICE QUALITY ON CUSTOMER'S SATISFACTION OF
MEB'S ELECTRONIC BOOKS WEBSITE AND APPLICATION

ยลธิดา รณกิติ¹ วีรศักดิ์ ประเสริฐชูวงศ์²

Yoltida Ronnakitti¹ Veerasak Prasertchuwong²

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

¹ Student of Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Rangsit University, Thailand
Tel. 08-6352-9992 E-mail: mintominth@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ประจำสาขาการตลาดดิจิทัลและนวัตกรรมค้าปลีก คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

² Advisor of Master of Business Administration, Instructor of Digital Marketing & Retail Innovation Department,
Faculty of Business Administration, Rangsit University, Thailand
Tel. 08-3558-3838 E-mail: veerasak.p@rsu.ac.th

(Received: March 8, 2022 ; Revised: May 18, 2022 ; Accepted: June 12, 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ และ (5) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยโดยรวม ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และสุ่มตัวอย่างตามความสะดวกจากผู้ใช้งานเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ เพื่อสรุปและอภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน (2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด มี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ (3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ (4) ปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อการใช้บริการ และด้านช่องทางการติดต่อ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์, หนังสืออิเล็กทรอนิกส์, ส่วนประสมทางการตลาด, ความพึงพอใจของลูกค้า

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the differences of personal characteristics, 2) to study the marketing mix in e-commerce factors, 3) to study the electronic service quality factors, 4) to study the electronic recovery service quality factors, and 5) to study the overall factors affecting customer satisfaction of MEB's electronic books website and application. Questionnaires were used as a data collection tool, and samples were selected through a convenience sampling method from 400 samples of the customers receiving services from MEB's electronic books website and application. Descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis were employed in this research.

The result of testing hypothesis revealed as follows: 1) the personal characteristics including gender, age, marital status and average income per month had no significant difference affecting customer's satisfaction, while different occupation and education affected customer's satisfaction; 2) marketing mix in e-commerce factors consisting product, price, place, and promotion had effects on customer satisfaction; 3) electronic service quality (E-S-QUAL) factors which were efficiency, system availability, and privacy had effects on customer satisfaction; 4) electronic recovery service quality (E-RecS-QUAL) factors which were responsiveness, and contact affected customer satisfaction at significant level of 0.05 ($p < 0.05$).

Keywords: E-Service Quality, Electronic Books, Marketing Mix, Customer Satisfaction

บทนำ

อิทธิพลของเทคโนโลยีพัฒนาอย่างรวดเร็ว และเข้ามามีบทบาทมากขึ้นจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ทั้งการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้ในทันที สามารถซื้อขายสินค้าทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบเครือข่ายได้อย่างง่ายดาย รวมถึงสามารถดึงข้อมูลที่ถูกลักไว้มาใช้งานได้ ด้วยความสามารถเหล่านี้เองทำให้มีธุรกิจรูปแบบใหม่เกิดขึ้นตามยุคสมัยที่เปลี่ยนไป เช่นเดียวกับ e-book หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ามาเป็นตัวเลือกหนึ่งของการอ่านในยุคดิจิทัล ซึ่งผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อได้ทุกที่ทุกเวลา ทั้งยังลดต้นทุนในการผลิตสิ่งพิมพ์แต่เปลี่ยนมาเป็นการรักษาข้อมูลในระบบที่สามารถคงอยู่ได้ถาวรและไม่จำกัดจำนวน

จากผลสำรวจการอ่านในปี พ.ศ. 2561 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงานอุทยานการเรียนรู้, 2018) พบว่าประชากรไทยใช้เวลาในการอ่านต่อวันเพิ่มขึ้นเรื่อยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 แม้สิ่งพิมพ์จะลดลงแต่แนวโน้มการอ่านกลับเพิ่มขึ้น เพียงเปลี่ยนรูปแบบจากหนังสือเล่มที่ใช้เวลาในการเข้าถึง เป็นการอ่านออนไลน์ ทั้งในรูปแบบสื่อสังคมออนไลน์ เนื้อหาแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงได้ในทันที และจากข้อมูลแนวโน้มของธุรกิจ e-book ทั้งระดับสากลโลกและระดับประเทศที่สามารถเติบโตได้อีกในระยะยาว ทำให้มีการลงทุนและเปิดตัวบริการหรือแพลตฟอร์มใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น และการรักษาฐานผู้ให้บริการให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจ e-book จะสามารถเติบโตต่อไปได้อย่างมั่นคง

เว็บไซต์และแอปพลิเคชันบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB เป็นสื่อบริการออนไลน์ที่มียอดขายวันไหลและผู้ให้บริการเป็นจำนวนมากด้วยหนังสือที่หลากหลาย มีการให้บริการต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลา 10 ปี ท่ามกลางการเปิดตัวบริการสื่อ e-book รุ่นใหม่ ๆ ที่พัฒนาขึ้นในปัจจุบัน และยังคงรักษายอดขายในการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด อันจะเป็นการรักษาลูกค้าให้มีความภักดีและใช้บริการต่อไปในอนาคต

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์

Heikkinen (2018) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ไว้ 4 ปัจจัยได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) ในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้จำกัดว่าจะต้องเป็นสินค้าที่จับต้องได้เท่านั้น ซึ่งสินค้าใหม่ 2 ประเภท ได้แก่ สินค้าเสมือนจริง และ สินค้าที่เป็นข้อมูลดิจิทัล โดยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ถูกจัดอยู่ในสินค้าประเภทข้อมูลดิจิทัล (Lehdonvirta and Castronova, 2014) 2) ราคา (Price) ในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคโดยอำนวยความสะดวกในการเปรียบเทียบราคา และในขณะเดียวกัน บริษัทต่าง ๆ ก็จะสามารถนำราคามาแข่งขันเป็นข้อได้เปรียบด้วยเช่นกัน 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีสถานที่จริงในการซื้อขาย ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ ตลาดออนไลน์รวบรวมผู้ซื้อและผู้ขายไว้ด้วยกันและช่วยลดต้นทุน ทั้งยังสามารถจัดส่งได้ในทันที 4) การส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) ในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ได้รวมช่องทางการสื่อสารการตลาดไว้หลายช่องทาง ข้อมูลการส่งเสริมการขายจากบริษัทถึงลูกค้าถูกส่งผ่านอินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย และกระจายอย่างรวดเร็ว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพการแก้ไขปัญหาระหว่างการให้บริการ

Parasuraman et al. (2005) ได้ศึกษาและได้พัฒนาเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น โดยมี 7 องค์ประกอบ และแบ่งออกเป็น 2 ชุด

ชุดแรกได้แก่ E-S-QUAL เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้งานบริการได้สะดวกและมีความรวดเร็วในการเข้าถึง 2) ด้านการบรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอบริการได้ตรงตามที่เผยแพร่ และทำให้ผู้ใช้บริการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ 3) ด้านความสามารถของระบบ (System Availability) หมายถึง ความแม่นยำถูกต้องในการทำงานของระบบ มีเสถียรภาพในการใช้งาน 4) ด้านความเป็นส่วนตัว (Privacy) หมายถึง ระดับ ความเป็นส่วนตัวและการรักษาข้อมูลความลับของผู้ใช้บริการ

ชุดที่สอง สำหรับการแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องที่อาจพบจากการรับบริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตในแบบจำลอง E-S-QUAL โดย Parasuraman et al. (2005) ได้นำเสนอแบบจำลองย่อย E-RecS-QUAL ที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ ใน 3 องค์ประกอบ คือ

1) การตอบสนองต่อการให้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ประสิทธิภาพในการจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่พบในการให้บริการ

2) การชดเชยจากข้อผิดพลาดที่พบ (Compensation) หมายถึง การที่เว็บไซต์มีการชดเชยปัญหาที่พบให้กับผู้ใช้บริการในระดับต่าง ๆ 3) ด้านการติดต่อ (Contact) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการผ่านวิธีการสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ต หรือโทรศัพท์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Lovelock and Wright (2002) ได้ให้นิยามความพึงพอใจว่าเป็น ความรู้สึกของลูกค้าภายหลังจากการซื้อหรือการใช้บริการ ซึ่งมีอยู่หลายระดับขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับกับความคาดหวัง ทางด้าน Bhisalbutra (2007) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่าเป็น การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม ส่วน Biljana and Jusuf (2011) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นผลลัพธ์จากการที่ลูกค้าพบกับสิ่งที่สามารถเติมเต็มความคาดหวังของเขาได้ โดยความพึงพอใจของลูกค้านั้นมีความสัมพันธ์เป็นบวกกับความสามารถในการทำกำไรขององค์กร และ Hill and Alexander (2017) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของลูกค้า ว่าหมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกที่ผู้บริโภคมีต่อสินค้า หรือบริการหลังจากการใช้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อสินค้าหรือบริการหลังจากที่ได้เติมเต็มความคาดหวังในการใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์เป็นบวกกับความสามารถในการทำกำไรขององค์กร

กรอบแนวคิดงานวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยโดยมีประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB และกลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณตามสูตรของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 384.16 คน และเพิ่มจำนวนเพื่อคำนวณสถิติวิเคราะห์ผลได้อย่างเหมาะสมอีกเป็นจำนวน 15 คน ให้ได้ขนาดผู้แบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 400 คน ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประกอบด้วยแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 5 ส่วน รวม 46 ข้อคำถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB มีจำนวนข้อคำถาม 12 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ 4 ปัจจัย คือ 1. ด้านผลิตภัณฑ์ 2. ด้านราคา 3. ด้านช่องทางการให้บริการ และ 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB มีจำนวนข้อคำถาม 16 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ 4 ปัจจัย คือ 1. ด้านประสิทธิภาพ 2. ด้านการบรรลุเป้าหมาย 3. ด้านความสามารถของระบบ และ 4. ด้านความเป็นส่วนตัว

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการให้บริการของผู้ให้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB มีจำนวนข้อคำถาม 9 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มีระดับเห็นด้วยมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยศึกษาระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ 3 ปัจจัย คือ 1. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ 2. ด้านการชัดเจนจากข้อผิดพลาด และ 3. ด้านช่องทางการติดต่อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB มี 3 ข้อคำถาม ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย 1) การทดสอบเครื่องมือด้านความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ตรวจสอบโครงสร้างของคำถาม และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ 2) การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะเหมือนกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 ตัวอย่าง แล้วนำมาทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ควรจะมีค่ามากกว่า 0.7 หรือร้อยละ 70 จึงจะถือว่า แบบสอบถามสามารถเชื่อถือได้ (Vanichbuncha, K. & Vanichbuncha T., 2015) โดยผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน ข้อคำถามแต่ละหัวข้อมีความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.726 จนถึง 0.895 และค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.963

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการให้บริการของผู้ให้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB จะใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายแบบมาตรวัดมาตราส่วนการประมาณค่าของลิเกิร์ต (Likert Scale) โดยการแปลความหมายของคะแนนความคิดเห็น และระดับการตัดสินใจซื้อโดยดัดแปลงจากหลักเกณฑ์การประเมิน (Vanichbuncha, 2014) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก, ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การทดสอบสมมติฐาน ระหว่างตัวแปรต้นที่เป็นข้อมูลทั่วไปกับตัวแปรตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test และ F-test และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ที่

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การทดสอบสมมติฐาน ระหว่างตัวแปรต้น ที่เป็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์และปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการให้บริการ กับตัวแปรตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 - 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

ผลการวิจัย ความคิดเห็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 และมีความคิดเห็นรายด้านอยู่ในระดับมากและมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.81$) และ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

ผลการวิจัย ความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 และมีความคิดเห็นรายด้านอยู่ในระดับมากและมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสามารถของระบบ ($\bar{X} = 4.35$) ด้านความเป็นส่วนตัว ($\bar{X} = 4.24$) ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.18$) และ ด้านการบรรจุเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.18$) ตามลำดับ

ผลการวิจัย ความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และมีความคิดเห็นรายด้านอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) ด้านช่องทางการติดต่อ ($\bar{X} = 3.96$) และด้านการชดเชยจากข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 3.75$)

ผลการวิจัย ความคิดเห็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 และมีความคิดเห็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ด้านความสามารถของระบบ ($\bar{X} = 4.35$) ด้านความเป็น

ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.24$) ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.18$) ด้านการบรรจุเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.18$) ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) ด้านช่องทางการติดต่อ ($\bar{X} = 3.96$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.81$) ด้านการชดเชยจากข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 3.75$) และ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 3.71$)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานสามารถรายงานปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน MEB ได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน MEB

สมมติฐานที่	ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน MEB	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1.1	ด้านเพศ	Independent Sample : t-test	ปฏิเสธ
1.2	ด้านอายุ	F-test	ปฏิเสธ
1.3	ด้านสถานภาพสมรส	F-test	ปฏิเสธ
1.4	ด้านระดับการศึกษา	F-test	ยอมรับ
1.5	ด้านอาชีพ	F-test	ยอมรับ
1.6	ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F-test	ปฏิเสธ

โดยสมมติฐานที่ 1.4 ด้านระดับการศึกษา เมื่อเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

และสมมติฐานที่ 1.5 ด้านอาชีพ เมื่อเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน / นิสิต / นักศึกษา, อาชีพอิสระ, พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน MEB

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.691	0.222		3.104	0.002*		
ด้านผลิตภัณฑ์	0.104	0.048	0.100	2.158	0.032*	0.682	1.465
ด้านราคา	0.171	0.037	0.202	4.649	0.000*	0.780	1.283
ด้านช่องทางการให้บริการ	0.513	0.056	0.436	9.235	0.000*	0.659	1.518
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.077	0.037	0.097	2.093	0.037*	0.689	1.450
$R = 0.648, R^2 = 0.420, \text{Adj.}R^2 = 0.414, \text{SEE} = 0.506, F = 71.434, \text{Sig.} = 0.000^*$							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 71.434, \text{Sig.} = 0.000$) โดยมีตัวแปรด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถสร้างสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ = 0.436 (ด้านช่องทางการให้บริการ) + 0.202 (ด้านราคา) + 0.100 (ด้านผลิตภัณฑ์) + 0.097 (ด้านการส่งเสริมการตลาด)

จึงจะสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน MEB เป็นผลมาจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน MEB

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.756	0.196		3.862	0.000*		
ด้านประสิทธิภาพ	0.393	0.063	0.362	6.241	0.000*	0.388	2.576
ด้านการบรรลุเป้าหมาย	0.101	0.059	0.102	1.720	0.086	0.372	2.686
ด้านความสามารถของระบบ	0.158	0.077	0.133	2.049	0.041*	0.308	3.245
ด้านความเป็นส่วนตัว	0.201	0.047	0.202	4.296	0.000*	0.589	1.697
$R = 0.695, R^2 = 0.483, \text{Adj.}R^2 = 0.478, \text{SEE} = 0.478, F = 92.432, \text{Sig.} = 0.000^*$							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 92.432$, $Sig. = 0.000$) โดยมีตัวแปรด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถของระบบ และด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถสร้างสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ = 0.362 (ด้านประสิทธิภาพ) + 0.202 (ด้านความเป็นส่วนตัว) + 0.133 (ด้านความสามารถของระบบ)

จึงจะสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน MEB เป็นผลมาจากปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความสามารถของระบบ

ตารางที่ 4 ปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน MEB

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	2.113	0.164		12.864	0.000*		
ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ	0.262	0.055	0.287	4.760	0.000*	0.465	2.149
ด้านการชดเชยจากข้อผิดพลาด	0.069	0.050	0.083	1.383	0.167	0.473	2.114
ด้านช่องทางการติดต่อ	0.233	0.052	0.271	4.461	0.000*	0.461	2.169

$R = 0.573$, $R^2 = 0.329$, $Adj.R^2 = 0.323$, $SEE = 0.544$, $F = 64.586$, $Sig. = 0.000*$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 64.586$, $Sig. = 0.000$) โดยมีตัวแปรด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ และด้านช่องทางการติดต่อ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถสร้างสมการถดถอยเชิงพหุคูณได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ = 0.287 (ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ) + 0.271 (ด้านช่องทางการติดต่อ)

จึงจะสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน MEB เป็นผลมาจากปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ และด้านช่องทางการติดต่อ

อภิปรายสรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา และอาชีพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยในด้านการศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน MEB มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีมุมมองและปัจจัยในการพิจารณาการใช้บริการมากขึ้น และด้านอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน, อาชีพอิสระ, พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในการใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน MEB มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ เนื่องจาก ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นอาชีพที่มีกฎระเบียบชัดเจนในเวลาทำงานและมีความเกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ตน้อยกว่าอาชีพอื่น ๆ จึงทำให้ผู้ใช้งานที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคล่องตัวในการใช้ระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าอาชีพต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Thurapan (2017) เกี่ยวกับองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ ว่าระดับการศึกษาของคนส่วนใหญ่ในสังคมเป็นเครื่องชี้วัดคุณลักษณะด้านการรู้หนังสือของประชากร และเป็นพื้นฐานในการพัฒนาบุคลิกภาพ และอื่น ๆ ส่วนด้านอาชีพแต่ละอาชีพจะมีความแตกต่างกันทางความคิดอันเกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และระบบอินเทอร์เน็ต

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Heikkinen (2018) ซึ่งกล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีสถานที่จริงในการซื้อขาย ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าออนไลน์ได้ทันทีทุกเวลาที่ต้องการด้วยความรวดเร็วทันที และสอดคล้องกับ Pattaratanakun (2013) ซึ่งกล่าวว่า ราคา (Price) จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคเมื่อเทียบกับราคากับคุณค่าที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์แล้ว คำนวณรวมถึงสอดคล้องกับ Sereerat et al. (2009) ซึ่งกล่าวว่าผลิตภัณฑ์ (Product) ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ และเกิดความพึงพอใจ และกล่าวอีกว่า การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความพอใจต่อสินค้า หรือบริการ โดยมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมการซื้อ

3. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านความสามารถของระบบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Millett (1954) ซึ่งกล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นผลการปฏิบัติงานที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจโดยพิจารณาจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็ว ทันเวลา ต่อเนื่อง และก้าวหน้า Cathy and Sheng (2002) ซึ่งกล่าวว่า ความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ และความปลอดภัยในการสื่อสารกับผู้ให้บริการได้นำไปสู่ความมั่นคงปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับ Kunanitisarn (2011) ซึ่ง

กล่าวว่า ระบบที่ผู้ให้บริการได้ใช้งานนั้นเป็นสื่อในการควบคุมของผู้ใช้โดยสมบูรณ์ จึงต้องมีความสามารถในการใช้งานได้ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการที่ฉับไวของผู้ใช้บริการ

4. ปัจจัยคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ และด้านช่องทางการติดต่อ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Swaid and Wigand (2009) ซึ่งกล่าวว่า ต้องมีการรับรู้และตอบสนองต่อผู้ให้บริการเมื่อผู้ให้บริการขอความช่วยเหลือในยามจำเป็นไม่ว่าจะเป็นระบบอัตโนมัติหรือเจ้าหน้าที่ และสอดคล้องกับ Silrak et al. (2012) ซึ่งกล่าวว่า การสื่อสารมีการส่งข้อความหรือเนื้อหาเรื่องราวที่ต้องการไปสู่ผู้รับให้เปิดความเข้าใจ และเมื่อสื่อสารได้สำเร็จจะมีผลลัพธ์ตอบสนองไปถึงผู้ส่งสาร โดยการสื่อสารในการให้บริการต้องมีการเข้าใจเนื้อหาความต้องการของผู้ใช้บริการจึงจะทำการตอบสนองกลับไปเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านประชากรศาสตร์ ผู้ให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ควรพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้งานที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน โดยอาจแยกกลุ่มลูกค้าเป็นหลายกลุ่มซึ่งเน้นการแบ่งกลุ่มด้วยระดับการศึกษาและอาชีพเป็นหลัก และจัดกิจกรรมโดยเก็บข้อมูลแนวโน้มการให้บริการภายในเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เช่น หากผู้ให้บริการที่มีอาชีพนักเรียนนิยมใช้ช่องทางการชำระเงินด้วย TrueMoney Wallet ก็ส่งเสริมระบบให้มีการชำระเงินได้อย่างสะดวกมากขึ้นด้วยปุ่มลัด หรือนำเสนอรายชื่อหนังสือแนะนำให้สอดคล้องกับความชอบของกลุ่มลูกค้าให้เห็นในหน้าแรกของเว็บไซต์ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นและตอบโจทย์ผู้ให้บริการแต่ละรายได้มากกว่าเดิม

2. ด้านส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ควรพัฒนารูปแบบหน้าเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้มีความสวยงามทันสมัยตามระยะเวลาอยู่เสมอ รวมไปถึงการทำให้เข้าถึงและใช้งานง่ายเพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ ควรปรับราคาให้มีความหลากหลายหรือจัดหมวดหมู่ราคาหนังสือเพื่อให้สามารถแข่งขันด้านราคากับเว็บไซต์และแอปพลิเคชันหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ได้ และส่วนสำคัญคือควรมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้มากขึ้น ทั้งในด้านการทำให้เป็นที่รู้จัก การจัดโปรโมชั่นลดราคาหรือเทศกาลลดราคาตามช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้ทราบข่าวสารการส่งเสริมการขายในแต่ละครั้งและสร้างแรงจูงใจให้กลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3. ด้านคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ควรพัฒนารูปแบบเมนูให้ชัดเจนใช้งานง่าย สามารถทำรายการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เพิ่มการ

รับประกันความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะด้านธุรกรรม เช่น หมายเลขบัญชี หมายเลขบัตรเครดิต ให้ผู้ใช้บริการสามารถเชื่อมั่นและทำธุรกรรมซื้อหนังสือภายในระบบบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างวางใจ

4. ด้านคุณภาพการแก้ไขปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ ผู้ให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ MEB ควรเพิ่มมาตรฐานความเร็วในการตอบสนองและแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ อาจเพิ่มจำนวนบุคลากรในการตอบคำถามในช่องทางการติดต่อหรือเพิ่มเกณฑ์ในการตอบสนองต่อคำร้องที่ปรากฏขึ้นในช่องทางสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นอีเมล เพจ และอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาพฤติกรรมผู้อ่านหนังสือ โดยเฉพาะผู้ที่ยังไม่เคยใช้ระบบบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพื่อที่จะทราบถึงสาเหตุหลักของการไม่ใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนและพัฒนาระบบบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้เข้าถึงผู้มีโอกาสเข้ามาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง และครอบคลุมความต้องการของผู้อ่านหนังสือทุกรูปแบบ

2. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษารายละเอียดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการใช้งานในเว็บไซต์และแอปพลิเคชันเพิ่มขึ้น เช่น ความสามารถในการอ่าน การนำทางของระบบการหาหนังสือ และความสามารถในการเข้าถึงระบบของผู้ใช้งานที่มีความพิการ เป็นต้น เพื่อศึกษาความสามารถในการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภายในระบบว่าเหมาะสมหรือต้องมีการพัฒนามากขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต่อไป

3. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ ในรูปแบบการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเว็บไซต์และแอปพลิเคชันในการอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการอันสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน MEB ซึ่งจะนำมาสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

REFERENCES

- Bhisalbutra, S. (2007). *Creation and Processing of Questionnaires*. Bangkok: Withayapat Co., Ltd. (in Thai)
- Biljana A., & Jusuf Z. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 232-258
- Cathy, S. L., & Sheng, W. (2002). *Exploring the Impact of Online Service Quality on Portal Site Usage*. Proceedings of the 35 Hawaii International Conference on System Sciences, Big Island, HI, USA.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Haikinen, T. (2018). *Marketing Mix in E-Commerce*. Aalto University School of Business.
- Hill, N., & Alexander, J. (2017). *The handbook of customer satisfaction and loyalty Measurement*. London: Routledge.
- Kunanitisarn, N. (2011). *Documents for Teaching Web Design*. Bangkok: Sripatum University Press. (in Thai)
- Likert, R. (1932). A technique for the Measurement of Attitude. *Archives of Psychology*, 140, 1-55.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A Multiple-Item Scales for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7, 213-233.
- Pattaratanakun, A. (2013). *Marketing Genius*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Sereerat S., Laksitanon P., & Sereerat S. (2009). *Modern Marketing Management*. Bangkok: Petchcharassang of the business world. (in Thai)
- Silrak, K. et al. (2012). *Thai Language for Communication* (2nd ed.). Bangkok: Sampachanya Publish Press. (in Thai)
- Swaid, S. I., & Wigand, R. T. (2009). Measuring the quality of e-service: scale development and initial validation. *Journal of Electronic Commerce Research*, 10(1), 13.
- Thurapan K. (2017). *Population Studies for Social Development*. Udon Thani: Udon Thani Rajabhat University Press. (in Thai)
- Vanichbuncha, K., & Vanichbuncha T. (2015). *Using SPSS for Windows to Analyze Data* (25th ed.). Bangkok: 3 Lada Part., Ltd. (in Thai)
- Vanichbuncha, K., (2014). *Statistical Analysis for Service and Research* (15th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)

ความรับผิดชอบต่อสังคม กลไกการกำกับดูแลกิจการ และคุณภาพการสอบบัญชีที่มีผลต่อการ
ดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

**Social Responsibility Corporate Governance Mechanism And The Quality Of
Auditing That affects The Performance Of The Listed Company On The Stock
Exchange Of Thailand**

สุกัญญา สดชื่น¹ สิริรัตน์ พวงแสงสุข² อมรศิริ ดิสรณ์³

Sukanya Sodchuen¹ Sirirat Pounsangsuk² Amornsiri Dissorn³

¹ นักศึกษาปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

¹ Graduate Student of Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration

Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Thailand

Tel. 08-1812-2713 E-mail: ann14sukanya@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

² Assistant Professor of Business Administration Program, Faculty of Business Administration

Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Thailand

Tel. 02-665-3555 E-mail: sirirat.p@rmutp.ac.th

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

³ Assistant Professor of Business Administration Program, Faculty of Business Administration

Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Thailand

Tel. 09-4805-0589 E-mail: amornsiri.d@rmutp.ac.th

(Received: April 8, 2022 ; Revised: May 29, 2022 ; Accepted: June 12, 2022)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ กลไกการกำกับดูแลกิจการและคุณภาพการสอบบัญชีที่มีผลต่อการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 76 บริษัท ข้อมูลการเงินประจำปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2559 ถึงปี พ.ศ. 2563 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และสถิติอนุมาน ได้แก่ วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (PRCI) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับส่วนแบ่งการตลาด (MS) ด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม (EN) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และมูลค่าบริษัท (NVP) ด้านการมีนวัตกรรมและเผยแพร่ นวัตกรรม (CSRI) มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และมูลค่าบริษัท (NVP) ด้านการร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม (CID) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และมูลค่าบริษัท (NVP) ด้านการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม (SFOP) มีความสัมพันธ์ทางลบกับส่วนแบ่งการตลาด (MS) และด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (AC) มีความสัมพันธ์ทางลบกับส่วนแบ่งการตลาด (MS) สัดส่วนการถือหุ้นสามัญของนักลงทุนสถาบัน (IS) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) จำนวนครั้งในการประชุม (NBM) มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และส่วนแบ่งการตลาด (MS) และสัดส่วนการถือหุ้นสามัญของนักลงทุนสถาบัน (IS) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับมูลค่าบริษัท (NVP) ขนาดบริษัทผู้สอบบัญชี (size) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และมูลค่าบริษัท (NVP) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับส่วนแบ่งการตลาด (MS) ค่าตอบแทนที่ผู้สอบบัญชีเรียกเก็บจากลูกค้า LN (compensation) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าบริษัท (NVP)

คำสำคัญ: การเปิดเผยข้อมูล, ความรับผิดชอบต่อสังคม, ผลการดำเนินงาน

Abstract

This Research is aimed to study the social responsibility, mechanism of business governance and quality of auditing which has impacts on the operation of listed companies in the Stock Exchange of Thailand. The populations used in this Research are listed companies in the Stock Exchange of Thailand. Financial Data: 5 years retrospectively (2016-2020); Total: 76 companies. The Researcher has analyzed the data by using descriptive statistics including Arithmetic Mean, Standard Deviation, Percentage and inferential statistics including Pearson's Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis.

According to the study result, it was found that the social responsibility for consumers (PRCI) had positive relationship with market shares (MS); the social responsibility for environmental protection had positive relationship with the returns of assets (ROA) and the net value of property (NVP); the social responsibility for innovation and dissemination of innovation (CSRI) had negative

relationship with the returns of assets (ROA) and the net value of property (NVP); the social responsibility for joint development of communities or societies (CID) had negative relationship with the returns of assets (ROA) and the net value of property (NVP); the social responsibility for fair business operation (SFOP) had negative relationship with market shares (MS); the social responsibility for anti-corruption (AC) had negative relationship with market shares (MS); the social responsibility for proportions of shareholding of institutional investors (IS) had positive relationship with the returns of assets (ROA); the social responsibility for numbers of meetings (NBM) had negative relationship with the returns of assets (ROA) and the net value of property (NVP); and proportions of shareholding of institutional investors (IS) had negative relationship with the net value of property (NVP); sizes of audit companies had positive relationship with the returns of assets (ROA) and the net value of property (NVP) but had negative relationship with market shares (MS); audit fees which were collected from customers (compensation) had positive relationship with the net value of property (NVP).

Keywords: *Information Disclosure, Social Responsibility, Performance*

บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมมีจุดเริ่มต้นมาจากการที่องค์กรต่างๆ ขาดความรับผิดชอบต่อหรือ ขาดจิตสำนึกในการควบคุมผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น กับสิ่งแวดล้อมจากการทำธุรกิจ จนส่งผลให้ สิ่งแวดล้อมและสังคมโดยรอบองค์กรเสื่อมโทรม จะนำไปสู่การขาดแคลนทรัพยากร ขาดแคลน แรงงาน สุดท้ายทำให้ผลกำไรขององค์กร ลดลงในอนาคตได้ องค์กรต่างๆ จึงหันมาให้ความสำคัญ กับความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อสังคม และการกำกับกิจการ เพื่อสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นกับองค์กร

การดำเนินธุรกิจให้ ประสบผลสำเร็จจึงต้องมีการปรับตัว การเรียนรู้ และพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ละธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด แนวทางที่จะช่วยให้ธุรกิจฝ่าวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นได้คือ ความรับผิดชอบต่อพื้นฐานที่องค์กร ธุรกิจต้องมีต่อสังคม ในขณะที่เดียวกันต้องตอบสนองความต้องการของสังคมที่เรียกร้องให้ธุรกิจดำเนินงานโดย ยึดหลักภิบาลในการประกอบธุรกิจ โดยมีแนวคิดเรื่องการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นองค์ประกอบสำคัญ และตัวเลขทางการเงิน ความพึงพอใจของผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น แต่ต้องพิจารณาถึงการตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคม โดยให้สังคมเข้ามามี

ส่วนสำคัญ ในการกำหนดความอยู่รอด และความก้าวหน้าของธุรกิจที่จะเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต ดังนั้นการทำการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) จึงเป็นเรื่องสำคัญ และจำเป็นสำหรับธุรกิจที่จะต้องศึกษาหาแนวทางนำมาประยุกต์ใช้ในระดับนโยบาย และนำไปสู่การดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร

สำหรับในประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ได้อธิบายว่า หลังจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ประเทศไทยได้พัฒนา (Corporate Governance: CG) อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น รวมทั้งรัฐบาลได้ประกาศให้ ปี พ.ศ. 2545 เป็น “บรรษัทภิบาล” ในปัจจุบันกลไกการกำกับดูแลกิจการ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในการนำเสนอ ข้อมูลงบการเงินอย่างเพียงพอ ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ การกำกับดูแลกิจการ เป็นความสัมพันธ์ ในเชิงการกำกับดูแล รวมทั้งกลไกมาตรการที่ให้กำกับ การตัดสินใจของคนในองค์กรให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์หลัก จนกระทั่งการติดตามประเมินผล และดูแล การรายงานผลการดำเนินงานแต่ การนำกลไกการกำกับดูแลกิจการ ไปประยุกต์นั้น ควรคำนึงถึงคุณลักษณะเฉพาะขององค์กร เช่น ขนาด กิจการ ความซับซ้อนทางธุรกิจ เป็นต้น นอกจากนั้น การสอบบัญชียังเป็นอีกหนึ่งในการสร้างความเชื่อมั่นของตัวเลขในงบการเงินของกิจการต่อ ผู้ใช้ข้อมูล ซึ่งคุณภาพของตัวเลขในงบการเงินยังขึ้นอยู่กับความสามารถ ของผู้สอบบัญชีในการปฏิบัติงานตรวจสอบงบการเงินอีกด้วย ดังนั้น หากการสอบบัญชีมีคุณภาพสูง ย่อมทำให้ความเชื่อมั่นของงบการเงินสูงขึ้น สำหรับวัตถุประสงค์ของการ ตรวจสอบงบการเงินที่สำคัญ คือ การให้หลักฐานที่เพียงพอและสนับสนุนความเห็นที่ต้องแสดงต่องบการเงิน โดยรายงานของผู้สอบบัญชีดังกล่าวเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุน

สำหรับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีมีบทบาทที่สำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใสในการแสดงความเห็นในรายงานทางการเงิน แต่ในอดีตที่ผ่านมาผู้สอบบัญชีถูกตั้งข้อสงสัยเกี่ยวกับคุณภาพการสอบบัญชี ในการลดการบริหารกำไร ในครั้งเกิดปัญหาจากการล้มละลายของ บริษัทเอนรอนที่ผลมาจากการตกแต่งบัญชี ทำให้สภาสูงของประเทศสหรัฐอเมริกาต้องเรียกความเชื่อมั่นของนักลงทุนกลับคืนมา จึงออกพระราชบัญญัติบังคับ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของสหรัฐอเมริกา (Sarbanes- Oxley Act : SOX) เพื่อคุ้มครองนักลงทุนจากการตกแต่งบัญชีของบริษัทขึ้นมา ส่งผลกระทบต่อหลายฝ่ายที่จะมาควบคุมดูแลผู้สอบบัญชีให้มีคุณภาพ เช่น ผู้สอบบัญชีจะตรวจสอบบัญชีบริษัทจดทะเบียนต้องรายงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลบัญชีสาธารณะ (Public Company Accounting Oversight Board : PCAIB) นอกจากนั้นยังออกกฎหมายบังคับให้ผู้สอบบัญชีหมุนเวียนการสอบบัญชี เพื่อป้องกันการร่วมมือกันกับลูกค้า หรือคุ้นเคยกัน แต่พระราชบัญญัติต่าง ๆ

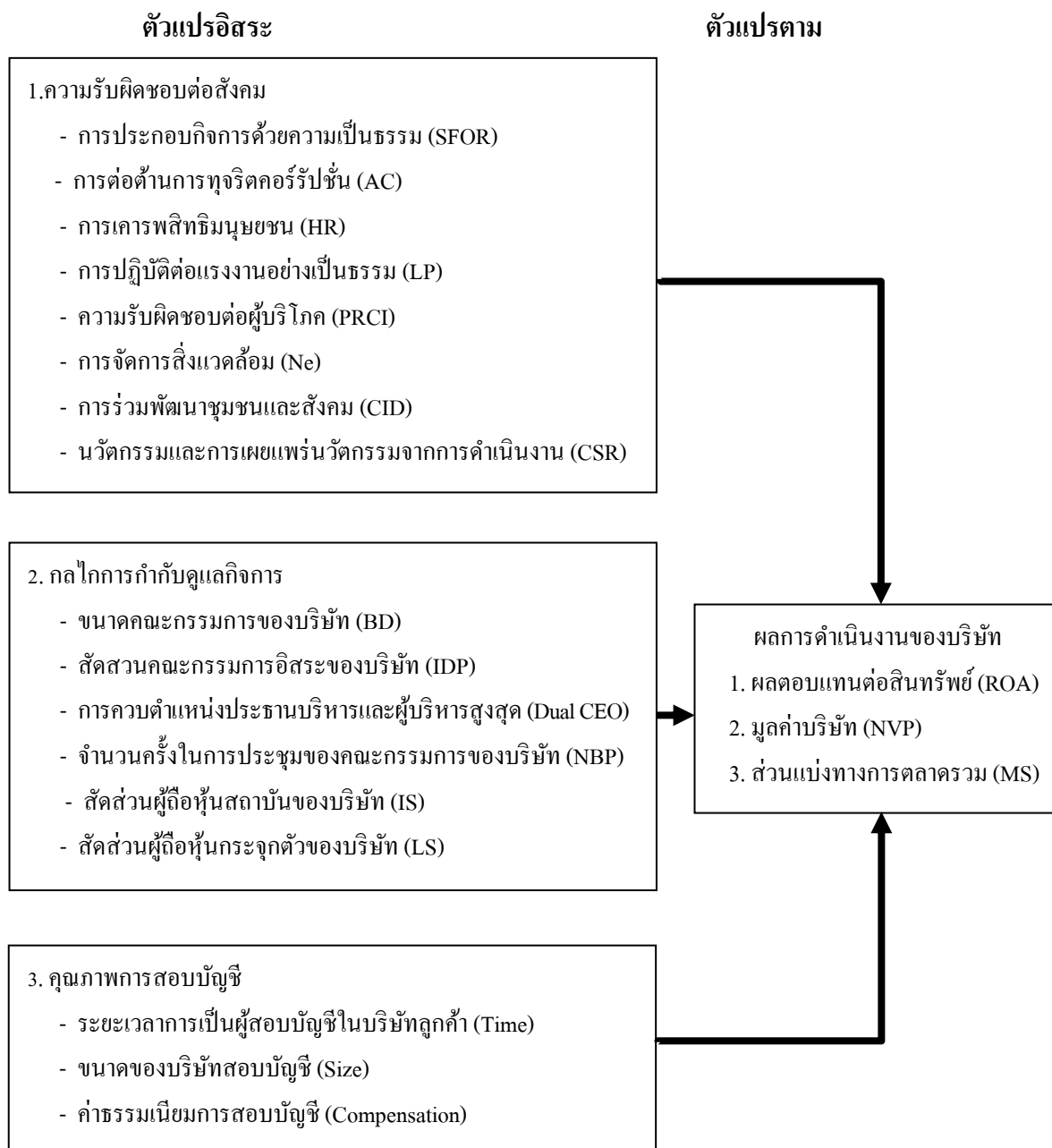
ที่ออกมาบังคับเหล่านี้ ปัจจุบันยังเป็นที่ยกปราชัยในคุณภาพการสอบบัญชีโดยเฉพาะอุปสรรคต่อความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี (Defond & Zhang, 2014, P.275)

ส่วนผลการดำเนินงานของบริษัท มาจากการบริหารของผู้บริหารสาระสำคัญ คือ ความคลาดเคลื่อนในการวิเคราะห์จากตัวเลขทางกำไร ที่เกิดจากการทำการบริหารกำไรจะนำไปสู่การเพิ่ม หรือลดมูลค่าหุ้น และสะท้อนมูลค่าบริษัท มูลค่าเศรษฐกิจระยะยาวได้หรือไม่ โดยเฉพาะเมื่อ นักลงทุน หรือลูกค้าของบริษัทนำตัวเลขทางบัญชีไปประเมินมูลค่าเพื่อพยากรณ์ หรือคาดหวังผิดพลาด ความเชื่อมั่นจะลดลง แต่ในอดีตมีงานวิจัยที่มีผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน เช่น Li, Hsu & Liu (2013, pp.41-60) Sayari, Omri, Finet & Harathi (2013, pp.7-21) และ Callen, Khan & Lu (2013, pp.269 – 295) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าคุณภาพบัญชีที่ไม่ดี เกี่ยวข้องกับต้นทุนเงินทุนสูง แต่ในบริบทประเทศไทยยังคงยกปราชัยในผลที่เกิดจากการบริหารกำไรที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน เนื่องจากการพึ่งพาแหล่งเงินทุนที่แตกต่างจากประเทศอื่น ๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อการดำเนินงานของ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 2) เพื่อศึกษาผลกระทบการกำกับดูแลกิจการที่มีผลต่อการดำเนินการของ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการสอบบัญชีที่มีผลต่อการดำเนินงานของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



1. ความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานที่วัดจากผลตอบแทนจากสินทรัพย์ ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในทิศทางเดียวกัน
2. ความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานที่วัดจากมูลค่าบริษัทของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. ความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานที่วัดจากส่วนแบ่งการตลาดของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
4. กลไกการกำกับดูแลกิจการ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานที่วัดจากผลตอบแทนจากสินทรัพย์ ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
5. กลไกการกำกับดูแลกิจการ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานที่วัดจากมูลค่าบริษัทของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
6. กลไกการกำกับดูแลกิจการ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานที่วัดจากส่วนแบ่งการตลาดของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
7. คุณภาพการสอบบัญชี มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานที่วัดจากผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
8. คุณภาพการสอบบัญชี มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานที่วัดจากมูลค่าบริษัทของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
9. คุณภาพการสอบบัญชีมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานที่วัดจากส่วนแบ่งการตลาดของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ประชากรที่ทำการศึกษานี้ครั้งนี้ คือบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 76 บริษัท

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

สรุปผลข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีการเปิดเผยข้อมูลด้านการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม มีจำนวนค่าเฉลี่ย 194.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 213.78 ด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีจำนวนค่าเฉลี่ย 479.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 644.39 ด้านการเคารพสิทธิมนุษยชน มีจำนวนค่าเฉลี่ย 124.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 176.21 ด้านการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม มีจำนวน

ค่าเฉลี่ย 327.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 393.04 ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค มีจำนวนค่าเฉลี่ย 177.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 204.17 ด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม มีจำนวนค่าเฉลี่ย 254.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 321.93 ด้านการร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม มีจำนวนค่าเฉลี่ย 292.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 337.80 และการเปิดเผยข้อมูลนวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรม มีจำนวนค่าเฉลี่ย 136.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 274.01

สรุปผลข้อมูลการกำกับดูแลกิจการ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนคณะกรรมการบริษัท เฉลี่ย 8.52 คน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.52 สัดส่วนกรรมการอิสระบริษัท เฉลี่ย 40.45% ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 12.27 จำนวนครั้งในการประชุมของกรรมการบริษัท เฉลี่ย 7.09 ครั้ง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.0 การถือหุ้นสามัญของ นักลงทุนสถาบัน เฉลี่ย 69.57% ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 13.62 และการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นราย ใหญ่ที่สุด เฉลี่ย 31.30% ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 18.20 ส่วนการควมอำนาจการบริหารของ ประธานกรรมการบริษัท มีการควมอำนาจ ร้อยละ 18.20

สรุปผลข้อมูลคุณภาพการสอบบัญชี บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีใช้บริการขนาดบริษัทสอบบัญชี ที่ไม่ใช่ขนาดใหญ่ ร้อยละ 57.9 และเป็นบริษัท ขนาดใหญ่ร้อยละ 42.1 และบริษัทสอบบัญชีจำนวนปีที่บริษัทสอบบัญชีเปิดดำเนินการ เฉลี่ย 0.97 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.182 และบริษัทสอบบัญชีเรียกค่าตอบแทนจากลูกค้าเฉลี่ย 2,029,541.9 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1,310,837.7

สรุปผลข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีอัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) เฉลี่ยเท่ากับ -1.14% ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 17.51 มูลค่าบริษัท (NVP) เฉลี่ยเท่ากับ 6,900.27 ล้านบาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 741.95 และส่วนแบ่งการตลาด เฉลี่ยเท่ากับ 9.11% ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.62%

จากผลการศึกษาสรุปว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (PRCD) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับส่วนแบ่งการตลาด (MS) ด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม (EN) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และมูลค่าบริษัท (NVP) ความรับผิดชอบต่อสังคม นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรม (CSRI) มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และมูลค่าบริษัท (NVP) ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม (CID) มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และมูลค่าบริษัท (NVP) ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม (SFOP) มีความสัมพันธ์ทางลบกับส่วนแบ่งการตลาด (MS) และความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (AC) มีความสัมพันธ์ทางลบกับส่วนแบ่งการตลาด (MS)

จากผลการศึกษาดังกล่าว เป็นจริงตามสมมุติฐานการศึกษาที่ 1 ความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สอดคล้องกับ สุชาดา ศีรอด, พลวัฒน์ เลิศกุลวัฒน์ และ สุชาวัลย์ พุกภัยอำไพ (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติตามความรับผิดชอบต่อสังคม กับผลการดำเนินงานความสัมพันธ์กันเชิงบวก ไม่สอดคล้องกับ อลิสา ประมวลเจริญกิจ (2559) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม และ ผลประกอบการทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม นวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม มีผลกระทบเชิงบวกต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์

จากผลการศึกษาสรุปว่า สัดส่วนการถือหุ้นสามัญของนักลงทุนสถาบัน (IS) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) จำนวนครั้งในการประชุม (NBM) มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และส่วนแบ่งการตลาด (MS) และสัดส่วนการถือหุ้นสามัญของนักลงทุนสถาบัน (IS) มีความสัมพันธ์ทางลบกับมูลค่าบริษัท (NVP) แต่จำนวนคณะกรรมการบริษัท (BD) สัดส่วนกรรมการอิสระบริษัท (IDP) การควมตำแหน่งประธานและผู้บริหารสูงสุด (DualCEO) และร้อยละของจำนวนหุ้นที่ถือโดยผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่สุด (LS) ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ (ROA) มูลค่าบริษัท (NVP) และส่วนแบ่งการตลาด (MS)

จากผลการศึกษาดังกล่าว เป็นจริงตามสมมุติฐานการศึกษาที่ 2 กลไกการกำกับดูแลกิจการมีความสัมพันธ์ทิศทางบวกกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สอดคล้องกับ จิตอุษา ชันทอง และ กัลยศักดิ์ กิริตอังกูร (2559) ศึกษา การกำกับดูแลกิจการและผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า สัดส่วนการถือหุ้นแบบสถาบัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงาน และปิยะณัฐ อนุพุททคม (2561) ศึกษาผลกระทบของกลไกการกำกับดูแลกิจการคุณภาพการสอบบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการบริหารกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า สัดส่วนผู้ถือหุ้นสถาบัน มีผลทำให้ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น จินตนา ไกรทอง และ จิตาภรณ์ สันจรรย์ศักดิ์ (2562) ศึกษาผลกระทบของการกำกับดูแล กิจการที่มีต่อผลการดำเนินงานของกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า สัดส่วนของ คณะกรรมการอิสระ สัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ การควมรวมตำแหน่งของ กรรมการผู้จัดการ และประธานกรรมการ ไม่มีความสัมพันธ์กับ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ แต่ไม่สอดคล้องกับ มณฑกาล พงษ์เกษม สมใจ บุญหมื่นไวย และ พร้อมพร ภูวดิน (2561) ศึกษาปัจจัยการ

กำกับดูแลกิจการที่ดีที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า จำนวนครั้งการประชุมของคณะกรรมการมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน และเอกภาพ เอกวิกรัย (2561) ศึกษาผลของการกำกับดูแลกิจการ และการเปลี่ยนผู้บริหารสูงสุด ต่อผลการดำเนินงานและความเสี่ยงของบริษัท ผลการศึกษาพบว่า การควมตำแหน่งผู้บริหารสูงสุดและประธานคณะกรรมการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานของบริษัท และขนาดของคณะกรรมการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับผลการดำเนินงานของบริษัท และจินตนา ไกรทอง (2561) ศึกษาผลกระทบของรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม และการกำกับดูแลกิจการที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ขนาดของบริษัท มีผลกระทบต่อความผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จินตนา ไกรทอง และ จิตติภรณ์ สินเจริญศักดิ์ (2562) ศึกษาผลกระทบของการกำกับดูแล กิจการที่มีต่อผลการดำเนินงานของกลุ่มอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ และก่อสร้าง ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ขนาดของคณะกรรมการบริษัท มีผลกระทบทางบวกต่ออัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA)

จากผลการศึกษาสรุปว่า ขนาดบริษัทผู้สอบบัญชี (size) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และมูลค่าบริษัท (NVP) แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับส่วนแบ่งการตลาด (MS) ค่าตอบแทนที่ผู้สอบบัญชีเรียกเก็บจากลูกค้า LN(compensation) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับมูลค่าบริษัท (NVP)

จากผลการศึกษาดังกล่าว เป็นจริงตามสมมุติฐานการศึกษาที่ 2 คุณภาพการสอบบัญชี มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สอดคล้องกับ ปิยะฉัฐ ฤณพุทธคม และ สุรีย์ โปษกรณัฐ (2559) ศึกษาผลกระทบคุณภาพการสอบบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีมีผลกระทบทางลบต่อผลการดำเนินงานบริษัท โดยวัดจาก ROA แต่ไม่สอดคล้องกับ ปิยะฉัฐ ฤณพุทธคม และ สุรีย์ โปษกรณัฐ (2559) ศึกษาผลกระทบคุณภาพการสอบบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ขนาดของ บริษัท สอบบัญชี (Big 4) มีผลกระทบทางลบต่อผลการดำเนินงานบริษัท โดยวัดจาก ROA และระยะเวลาการเป็นผู้สอบบัญชีในบริษัท ไม่มีผลต่อผลการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค และด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้ที่สนใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาลงทุนได้ โดยหากบริษัทใดมีการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค และมีการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ในระดับสูงกว่า มีโอกาสที่บริษัทเหล่านั้น จะมีผลการดำเนินงานที่ดี แต่ทั้งนี้ก็เป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาลงทุนเท่านั้น ผู้ที่ต้องการลงทุนจริงๆ ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องศึกษาเพิ่มเติม เช่น พิจารณาจากสัดส่วนการถือหุ้นสามัญของนักลงทุนสถาบัน ซึ่งในผลของการวิจัยนี้ก็พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในส่วนนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุนได้ดีมาก เนื่องจาก การถือหุ้นสามัญของนักลงทุนสถาบัน เป็นการยืนยันได้ทางหนึ่งว่า หุ่นของบริษัทนั้นมีความมั่นคงในระดับที่น่าเชื่อถือได้ และนอกจากนี้ขนาดบริษัทผู้สอบบัญชี ที่สอบบัญชีให้บริษัทหลักทรัพย์ ก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เช่นกัน เพราะคุณภาพการสอบบัญชีจากบริษัทสอบบัญชีที่มีขนาดใหญ่ สามารถเป็น ปัจจัยการันตีในตัวเลขบัญชีต่างๆ ของบริษัทได้ ว่ามีความน่าเชื่อถือ ดังนั้นผู้สนใจลงทุนก็ควรใช้เป็นปัจจัยในการพิจารณาลงทุนร่วมกับปัจจัยอื่นๆ ด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของ ความรับผิดชอบต่อสังคม กลไกการกำกับดูแลกิจการและคุณภาพการสอบบัญชี ที่มีผลการดำเนินงานของบริษัท ที่วัดจากข้อมูล 3 ตัว ได้แก่ อัตราผลตอบแทนสินทรัพย์ มูลค่าบริษัท และส่วนแบ่งการตลาด เท่านั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ที่นำผลการศึกษาไปใช้ให้ครอบคลุม ควรมีการศึกษาผลการดำเนินงานของบริษัท ในด้านอื่นๆ ด้วย รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้วย และหากมีการศึกษาเฉพาะกลุ่มบริษัท แต่ละกลุ่มด้วยก็จะเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

REFERENCES

- Alisa Pramualcharoenkij. (2017). An Investigation into the Relationship between Corporate Social Responsibility and Finance Performances of the Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand. *Journal of Humanities and Social Sciences Valaya Alongkorn*. 12(2). Pp.45-55.
- Callen, J. L., Khan, M., & Lu, H. (2013). Accounting Quality ,Stock Price Delay and Future Stock Returns. *Contemporary Accounting Research*, 30(1), 269 - 295.
- Carty, R., & Weiss, G. (2012). Does CEO Duality Affect Corporate Performance? Evidence from the US Banking Crisis. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 20(1), 26 - 40
- Defond, M. & Zhang, J. (2014). A Review of Archival Auditing Research. *Journal of Accounting and Economics*. 58(2), 275-326.
- Eakkaphap Eakvitrai. (2019). Effect of Corporate Governance and CEO Turnover on Firm Performance and Risk. *Journal of Accounting Profession*, 15(46) June, pp.27-44.
- Jintana Kraithong (2018). *The Impacts of Corporate Social Responsibility Report and Corporate Governance on Firm Performance of Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand*. Thesis, School of Accountancy, Sripatum University.
- Jintana Kraithong and Titaporn Sincharoonsak. (2019). The Impacts of Corporate Governance on Firm Performance of the Real Estate and Construction Industry Groups Listed Companies on the Stock Exchange of Thailand. *Journal of Interdisciplinary Research : Graduate Studies*, 8(2). pp 500-508.
- Jitusa Khanthong and Kanyakit Keerati-angloon. (2017). Corporate Governance and Firm Performance of Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand. *Srinakharinwirot Business Journal (SBJ)*, 8(2), 42-54.
- Li, Y.-Y., Hsu, A.-C., & Liu, Y.-C. A. (2013). *Earnings Shortfalls, Earnings Management, and Corporate*. *Banking and Finance Review*, 41-60.
- Montakran Pongkasem, Somjai Boonmunewai and Promporn Poowadin. (2561). *Effecting of Corporate Governance on Firm Performance : Case Study of Financial Industry in the Thai Listed Company in Stock Exchange of Thailand*. The 6th National Conference Nakhonratchasima College. 30 March 2019.

- Nittaya Tadtiam and Pimpisa Promma. (2020). The Relationship Between Good Corporate Governance and Performance of Listed Companies in the Stock Exchange of Thailand (SET 100). *Suthiparithat Journal*, 34(109), 150-161.
- Orawon Chuamaunphan and Montree Chouychu. (2019). Internal Control Audit Quality Influencing Earning Management of Listed in the Stock Exchange of Thailand. *Journal of Interdisciplinary Research : Graduate Studies*, 8(2), pp.509-514
- Piyanat Thunputtadom and Suree Bosakoranut. (2018). The Impacts of Corporate Governance Mechanisms on Earnings Management of Companies Listed on The Stock Exchange of Thailand. *Ph.D. in Social Sciences Journal (Special Issue. October 2018)*. pp104-119.
- Sayari, S., Omri, A., Finet, A., & Harrathi, H. (2013). The Impact of Earnings Management on Stock Returns: The Case of Tunisian Firms. *International Research Journal of Accounting and Auditing*, 1(1), 7 -21.
- Singh, D. A., & Gaur, A. S. (2009). Business group affiliation, firm governance , and firm performance: Evidence from China and India. *Corporate Governance: An International Review*, 17 (4), 411-42
- Suchada Deerod, Polwat Lerskullawat and Suthawan Prukumpai. (2017). *The Relationship between Corporate Social Responsibility and Firm Performance of Listed Companies on The Stock Exchange of Thailand*. Research 4.0 Innovation and Development SSRU's 80th Anniversary. National & International Conference, 1(8). Pp 2718- 2727.

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน

Knowledge and Understanding about Government Procurement and Supplies
Management Act B.E. 2560 and Efficiency of Supplies Management of Procurement
Officers in Community Hospitals

ฐิติมา ชื่นวิเศษ¹ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์² สุพิศ ฤทธิแก้ว³

Thitima Chuenwiset¹ Somnuk Aujirapongpan² Supit Ritkaew³

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการนวัตกรรมและการพัฒนาธุรกิจ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

¹ Graduate Student of Master of Business Administration Program Innovation Management

and Business Development, Walailak University, Thailand

Tel. 08-7622-9420 E-mail: thitima.ning18@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการนวัตกรรมและการพัฒนาธุรกิจ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

² Associate Professor of Master of Business Administration Program Innovation Management and

Business Development, Walailak University, Thailand

Tel. 07-567-2249 E-mail: asomnuk@wu.ac.th

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการนวัตกรรมและการพัฒนาธุรกิจ
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

³ Assistant Professor of Master of Business Administration Program Innovation Management and Business

Development, Walailak University, Thailand

Tel. 07-567-2249 E-mail: supit.ritkaew@gmail.com

(Received: February 16, 2022 ; Revised: March 20, 2022 ; Accepted: May 11, 2022)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ ในโรงพยาบาลชุมชน และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาในโรงพยาบาลชุมชน สังกัดเขตบริการสุขภาพที่ 11 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานพัสดุ ได้แก่ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พัสดุและนักวิชาการพัสดุ

ของโรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 จำนวน 90 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบทดสอบ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และกำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 สถิติที่วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 อยู่ในระดับปานกลาง และในส่วนของการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ ในโรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 พบว่ามีระดับประสิทธิภาพ ด้านการวางแผนความต้องการอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพด้านการแจกจ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด และประสิทธิภาพด้านการบำรุงรักษาอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ประสิทธิภาพที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล คือ ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่เคยได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และจำนวนบุคลากรในการบริหารงานพัสดุ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุเพียงพอ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ความรู้, การจัดซื้อจัดจ้าง, ประสิทธิภาพ, โรงพยาบาลชุมชน

Abstract

The objectives of this study were to: 1) Study the level of knowledge and understanding about Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560, of Procurement Officers in Community Hospitals, 2) Study the efficiency of parcel management, of Procurement Officers in Community Hospitals and 3) Study the factors related to the efficiency of parcel management of Procurement Officers in Community Hospitals. By setting the scope of education in Community Hospitals, Health Region 11. The sample of this study was 90 samples, The workers involved in the procurement work are the positions of procurement officers and procurement scholars, of Procurement Officers in Community Hospitals, Health Region 11. Gathering data from the test. The data analysis used statistical software with the significance level of 0.05. The statistics, were used to frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson correlation.

The results found that the study on the level of knowledge and understanding of Procurement Officers in Community Hospitals, Health Region 11, were found to be moderate in the part of the study on the efficiency of parcel management of the parcel staff in Community Hospitals,

Health Region 11, with a level of efficiency Demand planning at a high-level Distribution efficiency at the highest level and maintenance efficiency is moderate It was found that the efficiency related to personal factors was the position, responsibility. Have been appointed as a committee to perform duties by the rules of the governor's office by procurement 1992 and its amendments and the number of personnel in the management of supplies especially those who work in supplies are sufficient. At a statistically significant level of 0.05 by factors related to the efficiency of the parcel management of the parcel staff Community Hospitals, Health Region 11 by Positive Relationships Statistical significance level 0.05.

Keywords: knowledge, procurement, efficiency, community hospital

บทนำ

การจัดการพัสดุเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับการบริหารจัดการองค์กร โดยทั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีของประเทศจำนวนมากได้ใช้จ่ายไปในการจัดซื้อจัดจ้างโดยผ่านกระบวนการด้านพัสดุดหากการได้มาซึ่งพัสดุเป็นไปตามความต้องการที่แท้จริง มีการวางแผนกำหนดความต้องการใช้วัสดุในประเทศ จำนวน และคุณภาพที่เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานนั้นๆ มีการจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งสินทรัพย์ (Asset Acquisition) มีการบริหารสินทรัพย์ได้อย่างถูกต้องตามวงจรการบริหารพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะทำให้การใช้จ่ายเงินงบประมาณเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด อันจะเป็นผลให้ช่วยประหยัดงบประมาณรายจ่ายของประเทศ ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ยกร่างกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ โดยตราเป็นพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 (กรมบัญชีกลาง, 2564) งานพัสดุ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของหน่วยงานทุกแห่ง เพราะพัสดุเป็นส่วนหนึ่งในปัจจัยสำคัญของการบริหาร นอกเหนือจากปัจจัยการบริหารอย่างอื่น เนื่องจากเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้อำนวยความสะดวกและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ช่วยให้กระบวนการดำเนินงานมีความรวดเร็ว ประหยัด จึงจำเป็นต้องหาทางใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์มากที่สุด สนับสนุนแผนงานและโครงการต่างๆ และเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายขององค์กร หากองค์กรใดขาดหลักการบริหารพัสดุที่ดีแล้ว การทำงานย่อมจะเกิดความซ้ำซ้อน สิ้นเปลือง ส่งผลกระทบต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ จึงจำเป็นต้องบริหารงานพัสดุที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (สุนิสยา ปิยะภาโส, 2561) โรงพยาบาลของรัฐ ได้นำระบบการจัดซื้อมาใช้ในการบริหารงานพัสดุ กระทรวงสาธารณสุข ได้ตระหนักถึงพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

พ.ศ. 2560 มักก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและประสิทธิภาพของระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งมีระเบียบยุ่งยากซับซ้อนหลายขั้นตอน ขาดความคล่องตัว ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่สามารถแก้ปัญหาเร่งด่วนได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจและขาดความชำนาญเชี่ยวชาญเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบที่กำหนดขึ้น จากสภาพปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมองเห็นความสำคัญที่จะต้องทำการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 เพื่อให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และเป็นแนวทางการแก้ไขสภาพปัญหาการปฏิบัติงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านพัสดุให้มีความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในทางด้านวิชาการและด้านปฏิบัติต่อไป โดยในงานวิจัยนี้ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ ในโรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นพระราชบัญญัติที่ให้ยกเลิกบทบัญญัติเกี่ยวกับพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง หรือการบริหารพัสดุในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ข้อบัญญัติ และข้อกำหนดใดๆ ของหน่วยงานของรัฐที่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2560 กล่าวคือ พระราชบัญญัตินี้ได้ยกเลิกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 ทั้งกฎ ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และให้ใช้พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 แทนโดยเหตุผลในการตราพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ก็เพื่อให้การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐมีกรอบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานกลางเพื่อให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งนำไปใช้เป็นหลักปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนให้มากที่สุดเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

กฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ถือเป็นกฎหมายลำดับรอง มีด้วยกันหลายฉบับ ซึ่งเป็นการกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เช่น กฎกระทรวง กำหนดให้หน่วยงานอื่นเป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับผู้มีสิทธิขอขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ กำหนดพัสดุที่รับต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุนและกำหนดวิธีการจัดซื้อจัดจ้างที่พัสดุโดยวิธีคัดเลือกและวิธีเฉพาะเจาะจง กำหนดวงเงินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุโดยวิธีเฉพาะเจาะจง วงเงินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่ทำข้อตกลงเป็นหนังสือ และวงเงินการจัดซื้อในการแต่งตั้งผู้ตรวจรับพัสดุ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนที่ปรึกษา กำหนดอัตราค่าจ้างผู้ให้บริการงานจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้าง กำหนดอัตราเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างกับหน่วยงานของรัฐที่ใช้สิทธิอุทธรณ์ไม่ได้ เป็นต้น ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป และให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ (กระทรวงการคลัง, ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560)

แนวคิดทฤษฎีความเข้าใจ

Rosenberg & Hovland (1960, อ้างอิงใน ปกรณ์ ปัญโญนันท์, 2556) ให้ความหมายไว้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความเชื่อ หรือความนึกคิด (Concept) หรือการสำนึก (Conception) ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางดีและไม่ดี ความรู้ความเข้าใจนี้เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากกลุ่มสังคมมาสู่ตัวบุคคลเช่น ถ้ามีผู้สอนให้บุคคลเข้าใจและรู้ว่าการปกครองระบอบประชาธิปไตยอย่างไร ผู้นั้นก็อาจเกิดทัศนคติที่ดีต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตยได้

โครงสร้างของพฤติกรรมการเรียนรู้

Bloom (1975, อ้างอิงใน จุฑารัตน์ สุทธิวิริยาภรณ์, 2557) ได้ทำการศึกษาและจำแนกพฤติกรรมด้านการเรียนรู้ออกเป็น 6 ขั้นตอน โดยเรียงตามลำดับชั้นความสามารถจากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการจำหรือรู้สึกระลึกได้ ซึ่งความรู้ความสามารถมากล่าวอ้างอิงเพื่อสนับสนุนในสิ่งที่ตนต้องทำความเข้าใจกระจ่างขึ้น แต่ไม่ใช่ความเข้าใจไปตีความหมายในเรื่องนั้นๆ
2. ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆ ได้ทั้งในด้านภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็นการแปลความ การตีความ การขยายความ

3. การนำไปใช้ (Application) หมายถึง ความสามารถนำเอาสิ่งที่ได้ประสบมา เช่น แนวคิด ทฤษฎีด้านต่างๆ ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ หรือนำไปใช้แก้ปัญหาตามสถานการณ์ต่างๆ

4. การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง สามารถในการแยกแยะเรื่องราวออกเป็นส่วนประกอบย่อย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบส่วนย่อย และหลักการหรือทฤษฎีเพื่อให้เข้าใจเรื่องราวต่างๆ

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความสามารถในการนำเอาเรื่องราว หรือส่วนประกอบย่อยมาเป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยมีการคัดแปลง ริเริ่ม สร้างสรรค์ ปรับปรุงของเก่าให้ มีคุณค่ามากขึ้น

6. การประเมินค่า (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของ ความคิดอย่างมีหลักเกณฑ์ เป็นการตัดสินว่าจะอย่างไร ใช้หลักเกณฑ์เชื่อถือได้โดยอาศัยข้อเท็จจริง ภายในและภายนอก

จากโครงสร้างความรู้ของ Bloom จะเห็นได้ว่าความจำเป็นเป็นความรู้พื้นฐาน ถ้าไม่มีความ จำเป็นแล้วจะเกิดความเข้าใจไม่ได้ ในทำนองเดียวกันกับการนำไปใช้จะเกิดไม่ได้ ถ้าไม่มีความเข้าใจ เป็นเช่นนี้เรื่อยไปทุกชั้น จากชั้น 2 ไปถึงชั้น 6 ซึ่งเป็นขั้นสุดท้าย

การวัดผลความรู้ความเข้าใจ

การวัดความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการจดจำข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวต่างๆ ที่ได้ พบเห็นหรือได้ประสบมาและสามารถที่จะบอก เขียนหรือเล่าเป็นข้อระลึกข้อเท็จจริงเหล่านั้นออกมา ได้มีเกณฑ์ที่ใช้วัดความรู้ มี 4 ประเภท ได้แก่ (ศิริรัตน์ สิงห์ประสิทธิ์, 2552)

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่างๆ ของเรื่องราว ทั้งหมด ประกอบด้วยคำถามประเภทต่างๆ ได้แก่ ศัพท์และนิยาม กฎและความจริงหรือรายละเอียด เนื้อหาต่างๆ

2. ถามความรู้ในวิธีการดำเนินการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่างๆ แบบแผน ประเพณี ขั้นตอนการ ปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภทและหลักเกณฑ์ต่างๆ

3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปหรือหลักการของเรื่องที่ เกิดจากการผสมผสานหลักขณะ เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้นๆ

4. ถามความรู้ที่เกิดจากการผสมผสานหลักขณะร่วม เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือ หัวใจของเนื้อหานั้นๆ เช่น หลักวิชา การขยายหลักวิชา ทฤษฎี และโครงสร้าง ฯลฯ

การวัดความเข้าใจ สามารถแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. การวัดความเข้าใจเกี่ยวกับการแปลความ เป็นการถามที่ให้อธิบายความหมายตามลักษณะ และนัยของเรื่องราวต่างๆ โดยให้แปลเรื่องราวเดิมออกมาเป็นคำพูดใหม่ ลักษณะใหม่ ตามเลศนัยเดิม

เช่น แปลความหมายคำ กลุ่มคำ ประโยค ข้อความ สัญลักษณ์ การยกตัวอย่างการเปรียบเทียบ เปรียบเปรยต่างๆ

2. การวัดความเข้าใจด้วยการตีความ เป็นการถามความสามารถในการโยงสัมพันธ์ของรายละเอียดของเรื่องราว เพื่อนำมาอธิบาย เรียบเรียงในแง่มุมใหม่ ทั้งนี้จะต้องอาศัยการค้นคว้าเปรียบเทียบทั้งรายละเอียดและสิ่งที่เป็นเงื่อนไขต่างๆ เพื่อแปลความหมาย แล้วนำสิ่งที่แปลความได้นั้นมาเปรียบเทียบพิจารณาต่ออีกขั้นหนึ่ง

3. การวัดความเข้าใจด้วยการขยายความ เป็นการถามความสามารถในการใช้ข้อเท็จจริง หรือสภาพในปัจจุบันไปพยากรณ์หรือขยายความคิด คาดคะเนข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวต่างๆ ที่ไกลจากที่เป็นอยู่อย่างสมเหตุสมผล มีลักษณะคล้ายกับสร้างจินตนาการ โดยใช้ข้อเท็จจริงเป็นหลัก เช่น การคาดคะเน พยากรณ์แนวโน้ม การขยายความแบบสมมุติ ฯลฯ

การวัดความรู้ความเข้าใจส่วนมากนิยมใช้แบบทดสอบ ซึ่งแบบทดสอบนี้เป็นเครื่องมือประเภทข้อเขียนที่นิยมใช้กันทั่วไป สามารถแบ่งออกเป็น 2 ชนิด (วิกรม อาริราษฎร์, 2547)

1. แบบอัตนัย หรือแบบความเรียง โดยให้เขียนตอบเป็นข้อความสั้นๆ ไม่เกิน 1-2 บรรทัด หรือเป็นข้อ ๆ ตามความเหมาะสม

2. แบบปรนัย โดยแบ่งเป็น 4 ลักษณะ คือ

2.1 แบบเติมคำ หรือเติมข้อความให้สมบูรณ์ แบบทดสอบนี้เป็นการวัดความสามารถในการหาคำ หรือข้อความมาเติมลงในช่องว่างของประโยคที่กำหนดให้ถูกต้องแม่นยำโดยไม่มีคำตอบใดชี้นำมาก่อน

2.2 แบบถูก-ผิด แบบทดสอบนี้วัดความสามารถในการพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ว่าถูกหรือผิด ใช่หรือไม่ใช่ จากความสามารถที่เรียนรู้มาแล้ว โดยจะเป็นการวัดความจำและความคิด ในการออกแบบทดสอบควรต้องพิจารณาถึงข้อความจะต้องชัดเจน ถูกหรือผิดเพียงเรื่องเดียว สั้นกะทัดรัดได้ใจความ และไม่ควรรีใช้คำปฏิเสธซ้อน

2.3 แบบจับคู่ แบบทดสอบนี้เป็นลักษณะการวางข้อเท็จจริง เงื่อนไข คำ ตัวเลข หรือสัญลักษณ์ไว้ 2 ด้านขนานกัน เป็นแถวตั้ง 2 แถว แล้วให้อ่านดูข้อเท็จจริงในแถวตั้งด้านหนึ่งว่ามีความเกี่ยวข้องกับ จับคู่ได้พอดีกับข้อเท็จจริงในอีกแถวตั้งหนึ่ง โดยทั่วไปจะกำหนดให้ตัวเลือกในแถวตั้งด้านหนึ่งน้อยกว่าอีกด้านหนึ่ง เพื่อให้ได้ใช้ความสามารถในการจับคู่มากขึ้น

2.4 แบบเลือกตอบ ข้อสอบแบบนี้เป็นข้อสอบที่นิยมใช้กันในปัจจุบันเนื่องจากสามารถวัดได้ครอบคลุมจุดประสงค์และตรวจให้คะแนนได้แน่นอน ลักษณะของข้อสอบประกอบด้วยส่วนของคำถาม และตัวเลือก โดยตัวเลือกจะมีตัวเลือกที่เป็นตัวถูก และตัวเลือกที่เป็นตัวลวง ผู้เขียนข้อสอบต้องมีความรู้ในวิชานั้นอย่างลึกซึ้ง และรู้วิธีการเขียนข้อสอบ โดยมีข้อควรพิจารณา คือ ในส่วนข้อคำถาม

ต้องชัดเจนเพียงหนึ่งเรื่อง ภาษาที่ใช้กะทัดรัดเหมาะสมกับระดับของผู้ตอบ ไม่ใช่คำปฏิเสธหรือปฏิเสธซ้อนกัน และไม่ควรถามคำถามแบบท่องจำ และในส่วนตัวเลือกรวมมีคำตอบถูกเพียงคำตอบเดียวที่มีความกะทัดรัด ตัวเลขต้องมีความเป็นไปได้และกำหนดจำนวนตัวเลือก 4 หรือ 5 ตัวเลือก

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปีเตอร์สัน และพลอแมน (Peterson & Plawmam, 1953 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544) กล่าวว่าประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจหมายถึงความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการคือต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต มิลเล็ท (Millet, 1954 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544)ให้นิยามว่าประสิทธิภาพหมายถึงผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานซึ่งความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

สอดคล้องกับ ซีมอน (Simon, 1960 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์, 2544) กล่าวว่าถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมาซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐจะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่าการทำงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลด

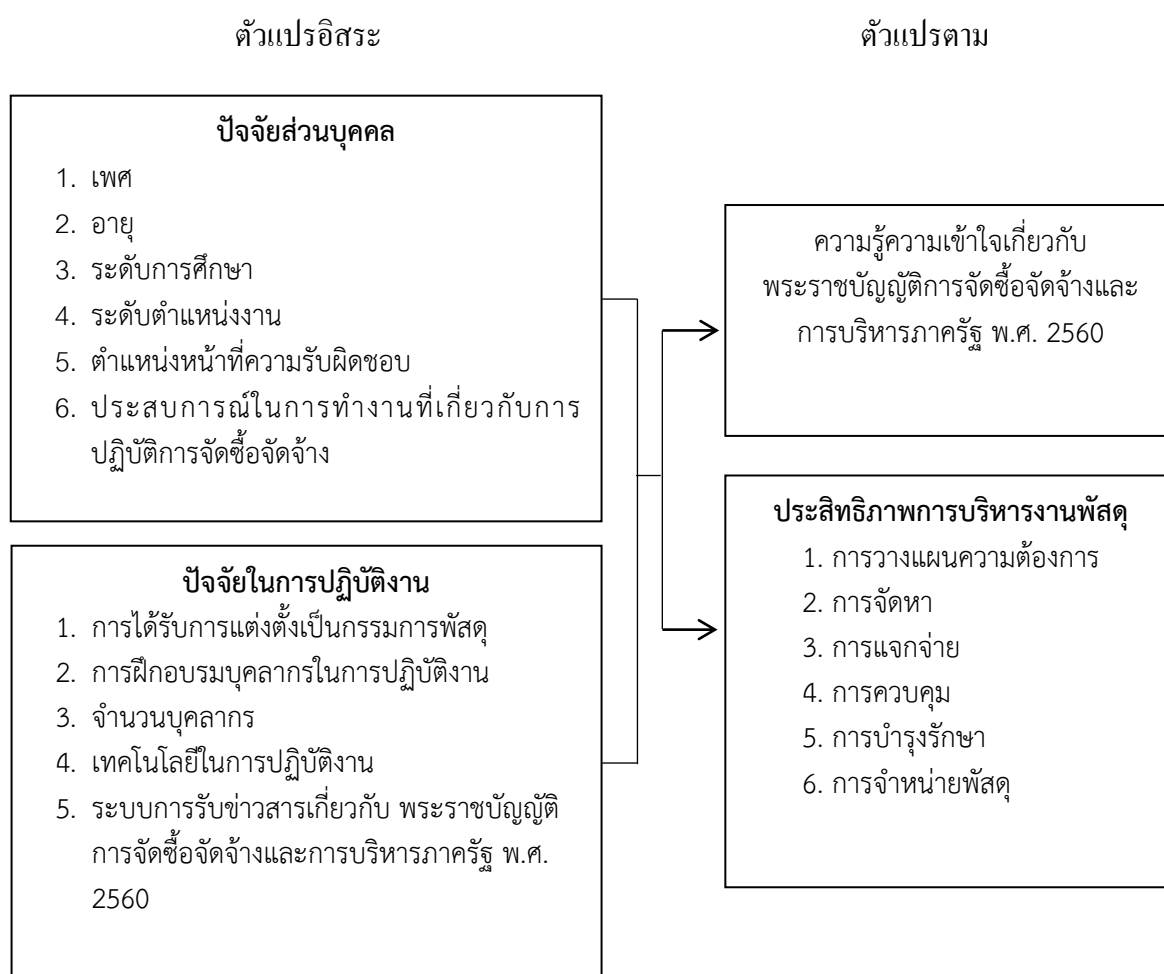
ต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capetence and capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

จากแนวความคิดประสิทธิภาพเชิงเศรษฐศาสตร์ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุดประหยัดที่สุดโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิตผลที่ได้คือได้รับความพึงพอใจและผลกำไรจากการปฏิบัติงาน โดยต้องคำนึงถึงจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยเชิงสังคมศาสตร์ แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติในเชิงสังคมศาสตร์หมายถึงปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึงความพยายามความพร้อมความสามารถความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังเช่น ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งหมายปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตยในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศและผลสุดท้ายประชาชนได้รับความพึงพอใจในขณะ ที่ อุทัย หิรัญโต (2525) กล่าวว่าประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (Human Satisfaction and Benefit Produced) และยังต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วยโดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วยแต่ ธงชัย สันติวงษ์ (2542) ได้นิยามว่าประสิทธิภาพหมายถึงกิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ในส่วนของ วิรัช สงวนวงษ์ (2531) ได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กรผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตนและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ดังนั้น ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ของตนเองอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็วถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยัน หมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กรงานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไวหรือดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม การประมวลนิยามความหมาย และผลงานการศึกษาวิจัยของนักวิจัยดังกล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมตัวชี้วัดนำมากำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

โดยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 ที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 ที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานพัสดุ ได้แก่ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานพัสดุและนักวิชาการพัสดุ ของโรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 ประกอบด้วย โรงพยาบาลชุมชนใน 7 จังหวัด ได้แก่ ชุมพร นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี กระบี่ พังงา ภูเก็ต และระนอง รวม 109 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 86 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละได้ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 90 ตัวอย่าง ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 86 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยวิธีการเก็บข้อมูลแบบทดสอบจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบทดสอบโดยการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบทดสอบ ก่อนนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) และนำมาสรุปผลการวิจัย ทั้งนี้ทางผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบทดสอบ (Test) ที่สร้างขึ้นด้วยมีขั้นตอนตามลำดับ พัฒนาปรับปรุง รวมทั้งการศึกษาจากงานวิจัยต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่กำหนดไว้ โดยแยกออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบทดสอบเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบทดสอบ ลักษณะแบบทดสอบเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบทดสอบ ลักษณะแบบทดสอบเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย การได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการพัสดุ การฝึกอบรม จำนวนบุคลากร เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และระบบการรับข่าวสาร

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 มีคำถามทั้งหมด 15 ข้อ มีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ คือ ใช่และไม่ใช่ ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ตอบถูก	ให้คะแนน	1	คะแนน
ตอบผิดหรือไม่ได้ตอบ	ให้คะแนน	0	คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

11 – 15	คะแนนแสดงว่า เจ้าหน้าที่พัสดุมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก
6 – 10	คะแนนแสดงว่า เจ้าหน้าที่พัสดุมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง
0 – 5	คะแนนแสดงว่า เจ้าหน้าที่พัสดุมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย

ส่วนที่ 4 แบบทดสอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดหา ด้านการแจกจ่าย ด้านการควบคุม ด้านการบำรุงรักษา และด้านการจำหน่ายพัสดุ ซึ่งเป็นแบบทดสอบในลักษณะแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 24 ข้อ

โดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปมาก (Likert Scale) คือ

ระดับ 5	หมายถึง	ประสิทธิภาพมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ประสิทธิภาพมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ประสิทธิภาพปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ประสิทธิภาพน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ประสิทธิภาพน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21-5.00	หมายถึง	ประสิทธิภาพมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41-4.20	หมายถึง	ประสิทธิภาพมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61-3.40	หมายถึง	ประสิทธิภาพปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81-2.60	หมายถึง	ประสิทธิภาพน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80	หมายถึง	ประสิทธิภาพน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมแบบทดสอบที่รวบรวมทั้งหมด นำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยโดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หรือค่าพื้นฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการพัสดุ การฝึกอบรมบุคลากรในการปฏิบัติงาน จำนวนบุคลากร เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และระบบการรับข่าวสาร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารภาครัฐ พ.ศ. 2560 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.4 ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารภาครัฐ พ.ศ. 2560 และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่พัสดุ โดยใช้สถิติทดสอบ ค่า t-test และค่า F-test เพื่อทดสอบ สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารภาครัฐ พ.ศ. 2560 ที่ต่างกัน และทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารภาครัฐ พ.ศ. 2560 ที่ต่างกัน โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารภาครัฐ พ.ศ. 2560 และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ จำแนกตามปัจจัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ ทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารภาครัฐ พ.ศ. 2560 และทดสอบสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารภาครัฐ พ.ศ. 2560 โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลทั้งจาก ข้อมูลปฐมภูมิ และ ข้อมูลทุติยภูมิ อันได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 ซึ่งได้มาจากการเก็บตัวอย่างจากเจ้าหน้าที่พัสดุ โดยใช้แบบทดสอบ (Test) ตามขั้นตอนดังนี้

1.1 เตรียมแบบทดสอบที่ใช้ในการศึกษา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11

1.2 แจกแบบทดสอบแล้วจึงดำเนินการเก็บข้อมูลจากแบบทดสอบของเจ้าหน้าที่พัสดุ

1.3 นำแบบทดสอบที่ได้รับมาจากเจ้าหน้าที่พัสดุที่ได้ให้ข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และดำเนินการวิเคราะห์ เพื่อสรุปผลตามขั้นตอนของการวิจัย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา จากแหล่งต่างๆ เช่น หนังสือ เว็บไซต์ ในระบบ Internet เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องตรงตามความเกี่ยวข้อง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 ครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 90 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา

1.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 90 คน ดังแสดงในตารางที่ 1 พบว่า ข้อที่ตอบถูกมากที่สุดคือ ข้อคำถามการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ปี พ.ศ.2560 ของงานที่วงเงินไม่เกิน 5 แสนบาท ควรจัดจ้างด้วยวิธี ร้องลงมา ข้อคำถาม การบริหารพัสดุ ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการควบคุมและดูแลพัสดุให้มีการใช้และการบริหารพัสดุที่เหมาะสม คู้มค่า และเกิดประโยชน์มากที่สุด ซึ่งรวมถึงการ เก็บ การบันทึก การเบิกจ่าย การยืม การตรวจสอบ การบำรุงรักษา และการจำหน่ายพัสดุ และข้อคำถาม องค์การที่สนับสนุนดูแลการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ คือ กรมบัญชีกลาง, การจัดซื้อจัดจ้างวงเงินไม่เกิน 100,000 บาท ใช้กรรมการตรวจรับพัสดุ จำนวน 1 คน และเมื่อหน่วยงานของรัฐได้รับหนังสืออุทธรณ์ จะต้องพิจารณาภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันได้รับอุทธรณ์ และข้อที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างตอบผิดมากที่สุด คือ ข้อคำถามไม่สามารถแต่งตั้งหัวหน้าเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่เป็นคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ ร้องลงมา คือ ข้อคำถามวิธีสอบราคา สามารถกระทำได้ในกรณีวงเงินเกิน 5 แสนบาท แต่ไม่เกิน 2,000,000 บาท และข้อคำถามการจัดซื้อจัดจ้างกรณีวงเงินไม่เกิน 500,000 บาท จะต้องเปิดเผยราคากลาง

ตารางที่ 1 ระดับความรู้ความเข้าใจ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 (n=90)

ระดับความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก	34	37.8
มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง	53	58.9
มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย	3	3.3

นอกจากนี้ในส่วนของการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารงานพัสดุ ของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 90 คน ผลสำรวจของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า มีประสิทธิภาพระดับมาก จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 ร้องลงมา มีประสิทธิภาพระดับมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และมีประสิทธิภาพระดับปานกลาง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ดังแสดงใน ตารางที่ 2 และในตารางที่ 3 ซึ่งได้ให้รายละเอียดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ ของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน

(n=90)

ระดับประสิทธิภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ประสิทธิภาพมากที่สุด	22	24.4
ประสิทธิภาพมาก	49	54.4
ประสิทธิภาพปานกลาง	16	17.8
ประสิทธิภาพน้อยที่สุด	3	3.4

ตารางที่ 3 ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ ในด้านต่าง ๆ

(n=90)

ระดับประสิทธิภาพ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
ด้านการวางแผนความต้องการ	3.31	0.713	มาก
ด้านการจัดหา	2.32	0.791	มาก
ด้านการแจกจ่าย	3.08	0.768	มาก
ด้านการควบคุม	3.00	0.734	มาก
ด้านการบำรุงรักษา	3.10	0.704	มาก
ด้านการจำหน่ายพัสดุ	3.01	0.742	มาก

จากผลในตารางที่ 3 พบว่า ด้านการวางแผนจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 3.31 รองลงมาด้านการบำรุงรักษา ร้อยละ 3.10 และด้านการแจกจ่าย ร้อยละ 3.08 ตามลำดับ ทั้งหมดอยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก

1.2 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ที่ได้มีการตั้งไว้ในงานวิจัย 4 สมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 ที่ต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560

ปัจจัยส่วนบุคคล	Sig.
เพศ	0.222
อายุ	0.000*
ระดับการศึกษา	0.000*
ระดับตำแหน่งงาน	0.000*
ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	0.068
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	0.000*

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 ที่ต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ระดับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560

ปัจจัยส่วนบุคคล	Sig.
เพศ	0.414
อายุ	0.719
ระดับการศึกษา	0.277
ระดับตำแหน่งงาน	0.925
ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	0.047*
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	0.577

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 ผลการทดสอบ พบว่า เคยได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการและการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานพัสดุ มีความสัมพันธ์กับระดับ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารภาครัฐ พ.ศ. 2560

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	Sig.
1. เคยได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	0.000*
2. เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานพัสดุ	0.000*
3. จำนวนบุคลากรในการบริหารงานพัสดุ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุเพียงพอ	0.737
4. โปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยปฏิบัติงานด้านพัสดุภายในหน่วยงาน	0.521
5. แหล่งข้อมูลข่าวสารใดที่ท่านเปิดรับเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	0.707

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารภาครัฐ พ.ศ. 2560 ผลการทดสอบ พบว่าเคยได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และจำนวนบุคลากรในการบริหารงานพัสดุ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุเพียงพอ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	Sig.
1. เคยได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบสำนักนายกกว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม	0.024 *
2. เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานพัสดุ	0.232
3. จำนวนบุคลากรในการบริหารงานพัสดุ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุเพียงพอ	0.002 *
4. โปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยปฏิบัติงานด้านพัสดุภายในหน่วยงาน	0.139
5. แหล่งข้อมูลข่าวสารใดที่ท่านเปิดรับเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	0.667

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการดำเนินงานพัสดุของโรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 ได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ตลอดจนระเบียบกระทรวงการคลัง กฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หนังสือเวียน หนังสือสั่งการ และในหน่วยงานของโรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 ได้ซักซ้อมความเข้าใจโดยการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานการบริหารพัสดุ กำชับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ และผู้เกี่ยวข้องกับการพัสดุ โรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 ได้กำหนดตัวชี้วัดให้บุคลากรต้องมีการพัฒนาในตำแหน่งและหน้าที่ อนุญาตให้เข้ารับการอบรมสัมมนาจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้อง ลดความเสี่ยงต่อการปฏิบัติหน้าที่ การถูกตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ และการถูกลงโทษตามข้อกฎหมาย สอดคล้องกับการศึกษาของ ของวาสนา หัตถกิจ (2555) ที่ศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการงานพัสดุของหน่วยงาน ภายในคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขต กำแพงแสน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และ วิธีปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่ขาดความเข้าใจเนื่องจาก มีการเปลี่ยนแปลงผู้ประสานงานหรือได้รับการบรรจุใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัย แต่ไม่สอดคล้องกับ ครุณี ปัญญรัตน์ (2554) ที่วิเคราะห์ปัญหาเชิงระบบในการบริหารงานพัสดุ เทศบาลตำบลบวกล้าง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาด้าน

ระเบียบ กฎหมายและมาตรการต่าง ๆ ระเบียบหรือหนังสือสั่งการบางเรื่องสลับซับซ้อน มีหลายขั้นตอนทำให้เจ้าหน้าที่ประสบปัญหาในการปฏิบัติงานล่าช้าและต้องทำอย่างรอบคอบ ระมัดระวังเพื่อไม่ให้งานผิดระเบียบฯ ทำให้การดำเนินงานด้านพัสดุไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจุริกรณ์ ศรีมี และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความรู้ ความเข้าใจ ในขั้นตอนการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายพัสดุ ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย เช่น ด้านปัญหาและอุปสรรค ระดับประสิทธิภาพ การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างมีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก ผู้รับผิดชอบโครงการมีการกำหนดแผนการดำเนินงานแต่ไม่ได้ดำเนินการตามแผน ทำให้มีการจัดซื้อจัดจ้างในระยะกระชั้นชิด อยู่ในระดับปานกลาง และมีการดำเนินการโครงการก่อนได้รับอนุมัติจัดซื้อจัดจ้างอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ 2) ด้านปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายพัสดุ ของกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แก่ ด้านแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งการศึกษา พบว่า มีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก อาจเกิดจาก แนวทางการปฏิบัติในหน่วยงานที่แตกต่างกัน ทั้งในเรื่องของการจัดการ การอบรมความรู้ให้เจ้าหน้าที่ อาจมีแนวทางต่างกันจึงทำให้มีระดับความรู้ความเข้าใจต่างกัน

ผลของระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ ของเจ้าหน้าที่พัสดุ โรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11 อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนความต้องการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาปัจจัยด้านด้านการบำรุงรักษา ปัจจัยด้านด้านการแจกจ่าย ตามลำดับ โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ เฉลิมชัย อุทการ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยของการบริหารงานพัสดุที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของนักวิชาการพัสดุในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานพัสดุ ด้านการจัดหาพัสดุ ด้านการควบคุมพัสดุ ด้านการซ่อมบำรุง และด้านการจำหน่ายพัสดุมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุโดยรวม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริหารงานพัสดุได้มีบทบาทและมีความสำคัญในการช่วยสร้างประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของนักวิชาการพัสดุ ดังนั้นนักวิชาการพัสดุต้องให้ความสำคัญกับการบริหารงานพัสดุ โดยการจัดหาพัสดุที่มีคุณภาพ มีราคาที่เหมาะสม มีวางแผนการจัดซื้อจัดจ้างที่ดี เพื่อให้ได้มีพัสดุเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ การซ่อมบำรุง เพื่อใช้ในการประเมินค่าใช้จ่าย การซ่อมบำรุง รวมถึงการตัดยอดพัสดุที่ไม่จำเป็นต่อการใช้งานออกจากบัญชีคุมพัสดุ โดยพบว่าระดับประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

จากสมมติฐานงานวิจัยสรุปได้ว่า

ผลของการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 ที่ต่างกัน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติการ แตกต่างกัน โดยส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ ซึ่งแตกต่างกับการศึกษาของ สุนิสา ปิยะภาโส, เจษฎา นกน้อย และ สันชัย ลั่งแท้มกุล (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยวิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารงานพัสดุ พ.ศ. 2560 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา การปฏิบัติลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับพัสดุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการพัสดุที่แตกต่างกันมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารงานพัสดุ พ.ศ. 2560 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 ที่ต่างกัน พบว่า ระดับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพ โดยตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพที่ต่างกันเพราะหน้าที่ความรับผิดชอบที่อาจทำให้มีความเชี่ยวชาญที่ต่างกันออกไป จึงทำให้มีความแตกต่างในปัจจัยประสิทธิภาพ และ เพศ ระดับตำแหน่งงาน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติการ ไม่มีความแตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนิสา ปิยะภาโส, เจษฎา นกน้อย และ สันชัย ลั่งแท้มกุล (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของบุคลากร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา การปฏิบัติลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับพัสดุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการพัสดุที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของมหาวิทยาลัยในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ปฏิบัติงานด้านการพัสดุที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของมหาวิทยาลัยในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผลของการศึกษาด้านปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 พบว่า เคยได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานพัสดุ แตกต่างกัน โดยส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 โดยจำนวนครั้งที่ได้เข้าอบรมสามารถพัฒนาบุคลากรได้ในด้านของความรู้ความเข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริวรรณ คงดั่ง และชิตพงษ์ อัยสานนท์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการจัดซื้อและการศึกษาของชาติรี คนงานดี (2563) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้พระราชบัญญัติและระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่กล่าวถึง การเข้าอบรมและเคยได้รับแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการ สามารถส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจได้เช่นกันกับการศึกษาในครั้งนี้

ผลของการศึกษาด้านปัจจัยในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 พบว่า เคยได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และจำนวนบุคลากรในการบริหารงานพัสดุ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุเพียงพอ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ พ.ศ. 2560 โดยเมื่อมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ่อมเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากสามารถกระจายงานได้โดยทำให้งานเสร็จทันเวลาไม่เกิดความล่าช้าและลดภาระงานที่หนักได้ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุนิสา ปิยะภาโส, เจษฎา นกน้อย และ สัตยชัย ลั้งแท้กุล (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของบุคลากร : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา การปฏิบัติลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับพัสดุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการพัสดุที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของมหาวิทยาลัยในภาพรวมไม่แตกต่างกันปฏิบัติงานด้านการพัสดุที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของมหาวิทยาลัยในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบทดสอบในความรู้ความเข้าใจพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ในข้อที่ผู้ตอบแบบทดสอบตอบผิดมากที่สุด ในเรื่องของการตรวจสอบราคาและวงเงินที่สามารถเปิดเผยราคากลางได้ รวมถึงเรื่องของการจ้างออกแบบว่าสามารถทำได้กี่วิธี ควรมีการจัดอบรมเน้นในเรื่องที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งเรื่องที่กล่าวมาเป็นสิ่งที่จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ต้องรู้เนื่องจากเกี่ยวข้องกับงานที่ทำโดยตรง แล้วควรทำแบบประเมินเพื่อทดสอบความรู้ในเรื่องที่กล่าวมาข้างต้นเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 ผลการศึกษา พบว่า ในเรื่องของการรู้ความเข้าใจพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ควรมีการทำคู่มือออกมาเพิ่มเติมให้ชัดเจน เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้ศึกษาและนำข้อมูลไปใช้ได้ถูกวิธีและเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการว่าจ้างในการออกแบบควบคุมงานก่อสร้าง หรือการจัดทำราคากลางที่จะต้องพิจารณา หากไม่เข้าใจข้อมูลที่ถูกต้องอาจนำมาซึ่งความเสียหายในการทำงานได้ และควรสร้างแบบทดสอบที่ชัดเจนให้เจ้าหน้าที่ทำ เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจในเรื่องของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ได้

1.3 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานพัสดุ มากกว่า 6 ครั้ง มีระดับความรู้ความเข้าใจพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ระดับมาก ดังนั้น การเข้าอบรมมากกว่า 6 ครั้ง สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ได้ จึงควรมีการจัดโปรแกรมการอบรมให้เจ้าหน้าที่ ควรเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานพัสดุไม่ต่ำกว่า 6 ครั้ง และในเรื่องของโปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยปฏิบัติงานด้านพัสดุภายในหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าโปรแกรมมีความเหมาะสมยังมีระดับความรู้ในระดับปานกลาง จึงเห็นควรให้มีการเข้าอบรมเพิ่มเติมในเรื่องของโปรแกรมไม่ว่าจะเป็นในด้านของการใช้งาน ควรชี้แนะให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของการใช้โปรแกรมและสามารถใช้โปรแกรมให้เกิดประโยชน์กับการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่สุด

1.4 ผลการศึกษา พบว่า จำนวนบุคลากรในการบริหารงานพัสดุ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุเพียงพอ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ จึงควรมีการจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อภาระงาน เพื่อไม่ให้งานไปหนักที่บุคลากรเพียงคนเดียว จึงเห็นควรที่มีการจัดทำแบบประเมินให้บุคลากรในหน่วยงานได้ประเมินภาระงานว่ามีการทำงานที่หนักเกินไปหรือไม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของปัญหาการปฏิบัติงานพัสดุในขั้นตอนต่างๆของผู้ปฏิบัติงานพัสดุ

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานพัสดุในโรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11

2.3 ควรมีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพัสดุของผู้ปฏิบัติงานพัสดุในโรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11

2.4 ควรมีการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานพัสดุของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน เขตบริการสุขภาพที่ 11

2.5 ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่างๆ ให้มีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้นเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2.6 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

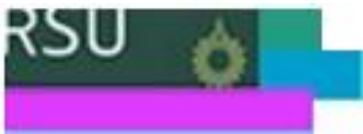
2.7 ควรมีการศึกษาในเรื่องของเพศหญิงและเพศชายในจำนวนสัดส่วนที่เท่าๆกันเพื่อให้มีความกระจายของผลการวิเคราะห์และสามารถอธิบายผลการศึกษา หรือความแตกต่างให้ชัดเจนได้ยิ่งขึ้น

2.8 ควรมีการศึกษารูปแบบแนวทางและการพัฒนาการบริหารงานพัสดุ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุมากยิ่งขึ้น

REFERENCES

- Community Development Department (2021). *Finance, Finance and Procurement Regulations*. Bangkok : Department of Community Development.
- Department of Nursing, Office of the Permanent Secretary Ministry of Public Health. (2017). *Guidelines for planning succession in the nursing profession according to good governance*, Pathum Thani : Tawan Media Company Limited.
- Hattakit, W. (2012). *Conditions and problems in the management of supplies of the organization*. Within the Faculty of Arts and Sciences, Kasetsart University, Kamphaeng Saeng Campus. Research articles, Faculty of Arts and Sciences, Kasetsart University. Kamphaengsaen Campus.
- Khangandi, C. (2020). *Factors Affecting Performance under the Act and Regulations of the Ministry of Finance on Public Procurement and Supplies Administration, B.E. 2560 of the procurement worker Ban Somdet Chaopraya Rajabhat University*. Procurement Academics, Finance Division, Office of the President Ban Somdet Chao Phraya Rajabhat University.
- Kongtung, S., Aisanon, C., (2020). *Optimization of purchasing management. college of logistics and supply chain Suan Sunanta Rajabhat University*.
- Ministry of Health (2021). *Geographic information system for health resources*. Retrieved May 30, 2021, from <http://gishealth.moph.go.th/healthmap/report.php>.
- Onnuam, K., Ruengthammasing, C., (2019). *Problems and obstacles in the procurement of local government organizations*. Master of Public Administration College of local administration Khon Kaen University.
- Panyarat, D. (2011). *Systematic problems in parcel management Buakkhang Sub-district Municipality*, Samkamphaeng District, Chiang Mai Province.
- Piyaphaso, S., Noknoi, J., Langthaekul, S. (2018). *Knowledge and Understanding of the Government Procurement and Supplies Management Act B.E. 2560 and the efficiency of administration*. Personnel supplies work a case study of the Rajamthe Angela University of Technology Sriwichai. Thaksin University.

- Procurement Division, Royal Irrigation Department. (2021). *Handbook of supplies operations*. Retrieved March 10, 2021, from <http://supply.rid.go.th/supplyrid/6/index-home-a.html>
- Srimee, C., Nuttawongsakorn, R., (2020). *Guidelines for the development of the procurement process of the Department of Children and Youth Affairs Ministry of Social Development and Human Security*.
- Suwanchailai, S. (2018). *The Efficiency of Procurement Officers in Public Procurement Operations Using the Electronic Public Sector Procurement System (e-GP) Case Study of the Office of the Narcotics Control Board*. Independent Study Master of Public Administration, Stamford International University.
- The Comptroller General's Department. (2021). *Public Procurement System*. Retrieved March 10, 2021, from http://www.gprocurement.go.th/new_index.html
- The Comptroller General's Department. (2021). *Internal Audit*. Retrieved May 1, 2021, from <http://www.dusit.ac.th/department/checkin/doc/n16.pdf>
- The Ministry of Finance. (2021). *Government Procurement and Supplies Management Act, B.E. 2560*. Bangkok. Retrieved May 30, 2021, from <http://www.gprocurement.go.th>.
- The Ministry of Finance. (2021). *Regulations of the Ministry of Finance on Public Procurement and Supplies Management B.E. 2560*. Bangkok Metropolis. Retrieved May 30, 2021, from <http://www.gprocurement.go.th>.
- Uthakarn, C. (2019). *Factors of Inventory Management Affecting the Efficiency of Parcel Management of Academics of Materials in Mahasarakham University*. Faculty of Accountancy and Management Maha Sarakham University.



ISSN 1686-5731

เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์

BUSINESS ADMINISTRATION AND ECONOMICS REVIEW



ใบสมัครสมาชิก

เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

เลขที่สมาชิก.....

ใบเสร็จรับเงิน เล่มที่.....

เลขที่.....

วันที่.....

ชื่อ/นามสกุล.....

ที่อยู่เลขที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร.....

สถานที่ทำงาน.....

ประสงค์สมัครเป็นสมาชิก

☐ 1 ปี 2 ฉบับ 300

☐ 2 ปี 4 ฉบับ 500

ตั้งแต่ฉบับที่ เดือน..... ปี.....

โดยส่งวารสารไปที่

☐ บ้าน

☐ ที่ทำงาน

ที่อยู่.....

ท่านสามารถสมัครสมาชิกวารสาร หรือต่ออายุสมาชิกวารสาร โดยโอนเงินเข้าบัญชี
“เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์” บัญชีเลขที่ 020-0-04710-8 ประเภทบัญชี เงินฝากสะสมทรัพย์
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาซอยมหาวิทยาลัยรังสิต พร้อม Fax ใบ pay in พร้อมใบสมัครมายัง
โทรสาร (02) 997-2222 ต่อ 1076 หรือ ส่งใบ
พร้อมใบสมัครมาทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ด้านล่างนี้

บรรณาธิการเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจปริทัศน์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

52/347 ถนนพหลโยธิน 87 ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

โทร (02) 997-2222 ต่อ 1005, 1042, 1007 โทรสาร (02) 997-2222 ต่อ 1076