



JOURNAL of Business Administration
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2

พฤษภาคม - สิงหาคม 2567

Vol. 1 No. 2

May - August 2024



คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ



jburus2@gmail.com



035-242-213



JBURUS

วารสารบริหารธุรกิจ
ราชวมงคลสุวรรณภูมิ

JOURNAL of Business Administration
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2567)

Vol.1 No.2 (May – August 2024)

วัตถุประสงค์

วารสารบริหารธุรกิจราชวมงคลสุวรรณภูมิ เป็นวารสารราย 4 เดือน รับผิดชอบและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการในมิติด้านบริหารธุรกิจ การจัดการองค์การภาครัฐและภาคธุรกิจ การจัดการอุตสาหกรรม การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการปฏิบัติการ การตลาด การตลาดดิจิทัล การบัญชี การเงินและการลงทุน เศรษฐศาสตร์ ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจระหว่างประเทศ การจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน การจัดการนวัตกรรมบริการ รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของบทความที่จะนำลงตีพิมพ์ ได้แก่ บทความพิเศษ (Special Article) บทความวิชาการ (Academic Article) บทความวิจัย (Research Article) บทความปริทรรศน์ (Review Article)

บทความที่ได้รับตีพิมพ์จะต้องได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Peer Review) อย่างน้อย 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะปกปิดรายชื่อ (Double blind Peer Review) เปิดรับบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยรับพิจารณาตีพิมพ์ต้นฉบับของบุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ผลงานที่ส่งมาจะต้องไม่เคยเสนอหรือกำลังตีพิมพ์ในวารสารวิชาการใดมาก่อน

ทัศนะและความคิดเห็นที่ปรากฏในบทความในวารสารบริหารธุรกิจราชวมงคลสุวรรณภูมิ ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนบทความนั้น และไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ

วารสารบริหารธุรกิจราชวมงคลสุวรรณภูมิ มีกำหนดออกเผยแพร่ปีละ 3 ฉบับ

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-เมษายน

ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม

ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน-ธันวาคม

คณะกรรมการอำนวยการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัช	เอนอักษร	คณบดี คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
อาจารย์อโณทัย	ทิพนทร	รองคณบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุกัญญา	เจริญกิจฉนลาภ	รองคณบดี
อาจารย์ปราชญ์	พวงเงิน	รองคณบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นวพร	รัตนบุรี	รองคณบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภกิจ	พั่วประเสริฐ	รองคณบดี
อาจารย์ธนธร	จงศิริฐิติศักดิ์	รองคณบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิรินทร์	ศาสตร์สาระ	ผู้ช่วยคณบดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร	ภาศิณาย	ผู้ช่วยคณบดี

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญาดา	รื่นสุข	บรรณาธิการ
รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์	สำราญ	รองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิรินทร์	ศาสตร์สาระ
อาจารย์ณัฐพันธ์	มีมุข

กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวพร	รัตนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร	ภาศิณาย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารารัตน์	โพธิ์ประจักษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์เพ็ญ	วรรณรักษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมา	ตรีมงคล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิรินทร์	ศาสตร์สาระ
อาจารย์ณัฐพันธ์	มีมุข
นางสาวเกวรี	ทรัพย์ประเสริฐ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.จำเนียร จวงตระกูล	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงไกร บุญเลิศอุทัย	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนากร ธนาธารชูโชติ	มหาวิทยาลัยชินวัตร
รองศาสตราจารย์ ดร.เนตรพัฒนา ยาวีราช	นักวิชาการอิสระ
รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ	วิทยาลัยนครราชสีมา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ วิจิตรพัชรภรณ์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.อนุวัฒน์ ภักดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ ไสภณธรรมภาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา แสนสุข	นักวิชาการอิสระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุลีพร ลักษณะพิพัฒน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธ์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารารัตน์ สุขแก้ว	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทนพ.นพดล พันธุ์พานิช	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป พิษทองกลาง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผกามาศ บุตรสาลี	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรหม สุธาธาร	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรธนิภา อนุรักษากรกุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรวรรณ นันทแพทย์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรทยา ชินกรรม	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรักษ์ อธิคมสุวรรณ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ บุญเจริญ	วิทยาลัยนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ปรักขานนท์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณา สายรวมญาติ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรพรรณ เชื้อเมืองพาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารยา อังไพบุลย์กิจ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุสุมา คำพิทักษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชิตชนู ภักดีวานิช	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิธิพน	ทองวาสนาส่ง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
อาจารย์ ดร.ชูพงษ์	พันธุ์แดง	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
อาจารย์ ดร.เพ็ญศรี	บางบอน	มหาวิทยาลัยทักษิณ
อาจารย์ ดร.เอกราช	ทุมพล	มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสต์บางกอก

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงวิทย์	เจริญกิจฉนลาภ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์	สำราญ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร	ภาคิณาย	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขตต์	เลิศวิวัฒน์พงษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์เพ็ญ	วรรณารักษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารารัตน์	โพธิ์ประจักษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพร	รัตนบุรี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมพงศ์	กุกแก้ว	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมา	ตรีมงคล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรเทพ	แก้วเชื้อ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญาดา	รื่นสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสุธิดา	นุริตมนต์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรนุช	รู้ปิติวิริยะ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์	วรรณะภูติ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

จัดเตรียมต้นฉบับ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไสรยา	สุภาพผล
นางสาวภาวิณี	นาคชุ่ม
นางสาวเกวรี	ทรัพย์ประเสริฐ

ตรวจสอบบทความย่อ ภาษาอังกฤษ

อาจารย์ ดร.นพมลลี	เตชาวัชรนันนท
อาจารย์กันตวีร์	เวียงสิมา
อาจารย์รุจิภา	ธรรมลักขมี

ตรวจสอบรูปแบบและพิสูจน์อักษร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไสรยา	สุภาพล
นางสาวภาวิณี	นาคชุม
นางสาวเกวรี	ทรัพย์ประเสริฐ

ดูแลระบบวารสาร

อาจารย์ณัฐพันธ์	มีมุข
นางสาวเกวรี	ทรัพย์ประเสริฐ

ออกแบบปก : อาจารย์ณัฐพันธ์ มีมุข

เจ้าของ : คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
19 หมู่ 3 ถนนอุทุมพร ตำบลท่าวาสกรี อำเภอนครศรีอยุธยา
จังหวัดนครศรีอยุธยา 13000
โทร. 035-242213
<https://www.bait.rmutsb.ac.th/>

บทบรรณาธิการ

วารสารบริหารธุรกิจราชชมงคลสุวรรณภูมิ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เป็นวารสารวิชาการมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าและเพื่อเผยแพร่บทความวิจัยและบทความวิชาการแก่นักวิจัย นักวิชาการ คณาจารย์ นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา บุคคลทั่วไป ในมิติด้านบริหารธุรกิจ การจัดการองค์การภาครัฐและภาคธุรกิจ การจัดการอุตสาหกรรม การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการปฏิบัติการ การตลาด การตลาดดิจิทัล การบัญชี การเงินและการลงทุน เศรษฐศาสตร์ ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจระหว่างประเทศ การจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทาน การจัดการนวัตกรรมบริการ รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวมและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง วารสารบริหารธุรกิจราชชมงคลสุวรรณภูมิ จัดทำขึ้นปีละ 3 ฉบับ ฉบับนี้เป็นฉบับแรก (ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2567) มีบทความจำนวน 4 เรื่อง ประกอบด้วย บทความวิจัย จำนวน 1 เรื่อง และบทความวิชาการ จำนวน 1 เรื่อง การพิจารณาบทความวิชาการหรือบทความวิจัยวารสารมีผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อกลั่นกรอง ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ที่มาจากมหาวิทยาลัยที่มีความหลากหลาย พิจารณาบทความไม่น้อยกว่า 3 ท่าน บทความที่ส่งเข้ามาต้องไม่มีความซ้ำซ้อนของข้อความไม่เกินร้อยละ 20 จากการตรวจสอบด้วยโปรแกรม CopyCatch ของระบบ Thaijo และผู้พิมพ์ต้องยินยอมโอนลิขสิทธิ์ให้แก่วารสารก่อนการตีพิมพ์ และไม่นำบทความไปเผยแพร่หรือตีพิมพ์กับแหล่งอื่นๆ หลังจากที่ได้รับการตีพิมพ์แล้ว

อนึ่ง ความคิดเห็นจากบทความวิชาการหรือบทความวิจัยแต่ละเรื่องที่น่าสนใจในวารสารฉบับนี้ เป็นความเห็นจากผู้เขียนหรือผู้วิจัย กองบรรณาธิการมีหน้าที่เผยแพร่เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการแก่สังคมเท่านั้น

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะมอบความรู้ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่านและสามารถติดตามอ่านได้ทางเว็บไซต์ <https://so14.tci-thaijo.org/index.php/JBURUS/index> พร้อมนี้ ใครขอเชิญผู้สนใจส่งบทความตีพิมพ์กับวารสารบริหารธุรกิจราชชมงคลสุวรรณภูมิ (JBURUS Journal) ฉบับต่อไปเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการเผยแพร่ความรู้ร่วมกัน กองบรรณาธิการจะยังคงมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของวารสารให้เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับในวงวิชาการอย่างต่อเนื่อง



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญดา รื่นสุข
บรรณาธิการ

สารบัญ

บรรณาธิการ	(ข)
บทบรรณาธิการ	(ฉ)

บทความวิจัย : Research Article

● สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด อัสฎาวุธ สวัสดิ์ทัศน์, รักเกียรติ ไรจน์กัญญาพร	1 - 15
● คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ บริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี กฤษณะ หล้าคงคา, กฤตยาณี อ่อนเบา, ธนภัทร ขาววิเศษ3, โสริยา สุภาพล	16 - 28
● แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรม ด้วยหลัก ECRS ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อนวงค์ ภาคิฉาย, กนกพร ภาคิฉาย	29 - 42

บทความวิชาการ : Academic Article

● ความฉลาดรู้ทางการเงินในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โซคลาภ มั่นคง, กนกพร ภาคิฉาย, กนกกาญจน์ กล่อมเกลา, ชุตินันท์ วิลามาศ, ศศินันท์ ศาสตรสาระ	43 - 64
---	---------

ภาคผนวก

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน	65
-----------------------	----

สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมนเนจเม้นท์ จำกัด
WORK ENVIRONMENT THAT AFFECT THE EMPLOYEE PERFORMANCE OF
HAZCHEM LOGISTICS MANAGEMENT CO., LTD

อัษฎาวุธ สวัสดิทัศน์^{1*} และรักเกียรติ โรจน์กัญญาพร²
Aussadawut Sawasditas^{1*} and Rakkiat Rojkunyaporn²

^{1,2}คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

^{1,2}Faculty of Business Administration and Information Technology Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

*Corresponding Author E-mail: pay.2540@hotmail.com, เบอร์โทรศัพท์: 0865503330

Received April 30, 2024; Revised July 3, 2024; Accepted July 10, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันจำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคลที่ต่างกัน และศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับพนักงานปฏิบัติการทั่วไปของบริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมนเนจเม้นท์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 207 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งเป็นพนักงานระดับพนักงานปฏิบัติการทั่วไปทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย One-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD) และ Multiple Regression Analysis ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี มีอายุการทำงานในบริษัท 5 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และทำงานในคลังสินค้าโครงการ Frasers Bangna กม.39 โดยคุณสมบัติส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ผลจากการวัดระดับความคิดเห็นพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร มีอิทธิพลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีอิทธิพลในด้านลบ ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อนำข้อมูลไปจัดทำแผนงานด้านทรัพยากรบุคคลในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมการทำงาน, ประสิทธิภาพการทำงาน, กระบวนการโลจิสติกส์

Abstract

This independent research aims to study different work performance classified by different personal characteristics. and study the level of opinions regarding working environment factors that affects work performance. The target population used in the study was 207 samples of employees at the general operations level of Hazchem Logistics Management Company Limited. The statistics used to analyze the data were descriptive statistics consisting of percentage values. Mean and standard deviation Inferential statistics include One-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD) and Multiple Regression Analysis at a statistical significance level of .05.

The research results found that the majority of the sample were male, aged between 21-30 years, had worked in the company for 5 years or more, and had a bachelor's degree in education. and working in the Frasers project warehouse, Bangna Km. 39. The personal characteristics of the sample group were classified according to different ages. have different effects on work performance The results from measuring the opinion level found that Working environment factors Working conditions and the aspect of ordering and ordering in the organization Has a positive influence on work efficiency. and work environment factors, including clarity in work performance and opportunities for advancement in work Has a negative influence to work efficiency To use the information to create a human resource plan to develop the work efficiency of employees in the company.

Keywords: work environment, work performance, Logistics company

บทนำ

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดของตนเองและความพยายามขยายขอบเขตขององค์กรตนเองไปสู่ตลาดอื่น ๆ ซึ่งในขณะเดียวกันสิ่งที่จำเป็นต้องพัฒนาควบคู่ไปพร้อมกับองค์กรเพื่อการแข่งขันคือทรัพยากรบุคคลซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ จึงไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่าองค์กรทางธุรกิจใหญ่ชั้นนำของประเทศไทยในปัจจุบัน ได้มีการคัดเลือกผู้ที่สนใจจะเข้ามาทำงานในองค์กรอย่างจริงจังมากขึ้นกว่าในอดีต เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาไปในทิศทางที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ และในทางกลับกันองค์กรก็ยังจำเป็นต้องหากลยุทธ์ในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพซึ่งสร้างผลงานให้แก่องค์กร ดังนั้น จึงเล็งเห็นได้ว่าหลากหลายองค์กรในปัจจุบันมีความจำเป็นพิจารณาถึงกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้ผู้มีความสามารถทำงานมีแรงจูงใจในการทำงานให้แก่องค์กร (สุกัญญา จันทรมณี, 2559) ซึ่งโดยปกติแล้วบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใน องค์กรต่าง ๆ ก็คาดหวังจะได้พบเจอสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สภาพแวดล้อมที่ทำให้พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองเพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นการจัดการบริหารและเอาใจใส่ในเรื่อง

ของสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญช่วยส่งเสริมและผลักดันการทำงานของพนักงานเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน (ภาณุรัฐดา ต่ายเรียน และวสันต์ สุกุลกิจกาญจน์, 2566)

อุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวและน่าจับตามองอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งนับว่าเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยคือ อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งมีลักษณะการทำงานที่ใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก โดยการทำงานส่วนใหญ่มีลักษณะค่อนข้างซ้ำเดิม และมีข้อจำกัดในการทำงานค่อนข้างมาก โดยมีการประสานงานกับผู้อื่นที่หลากหลายจึงทำให้มีลักษณะการทำงานที่เร่งรีบเพื่อให้ได้ผลดีและรวดเร็วที่สุด ซึ่งมีแนวโน้มก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานจากการหมดขวัญกำลังใจได้ (ธนากร ศรีโพธิ์กลาง และ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์, 2559)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานและมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรของบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ทั้งที่ทำงานในพื้นที่คลังสินค้าและที่ทำงานในสำนักงาน โดยนำเสนอต่อผู้บริหาร และอาจเป็นแนวทางให้ผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโลจิสติกส์หรืออุตสาหกรรมสารเคมีนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ตั้งเอาไว้ในอนาคต ตลอดจนหาแนวทางในการจัดการและพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และทันสมัยอยู่เสมอ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงาน ตามความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

สมมุติฐานงานวิจัย

1. คุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี จากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติส่วนบุคคล สามารถสรุปความหมายได้ว่า คุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุ การทำงานในบริษัท และสถานที่ทำงาน ซึ่งเป็นลักษณะของบุคคลที่แตกต่างกันและมีความเหมาะสมกับบริบทของบริษัท โดยมีพฤติกรรมของคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความต้องการ แนวคิด และการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งคุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัวและเปลี่ยนแปลงได้

ไม่ถ่วงน้ำหนักคุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่มักจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานและทำให้งานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการวิจัยปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด จะใช้แนวคิดด้านลักษณะคุณสมบัติส่วนบุคคลของกรรณิการ์ โพธิ์ลังกา (2556) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี จากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญและมีความสัมพันธ์กับพนักงานโดยตรง โดยเป็นปัจจัยที่รวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กรและลักษณะการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านความรู้สึก ซึ่งสามารถวัดได้จากประสิทธิภาพในระหว่างการทำงาน โดยการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมนั้นแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจเจกบุคคล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษา วิเคราะห์และสังเคราะห์ แนวคิดและทฤษฎี โดยนำทฤษฎีปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานตามทฤษฎีมาตราส่วนสภาพแวดล้อมการทำงาน (Work environment scale manual) ของ Rudolf Moos (1997) และ Hayhurst (2005) มาปรับใช้ตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมการทำงานของบริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกรอบการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่

1. สภาพการทำงาน (Working Condition) คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือเครื่องจักรมีจัดไว้อย่างเหมาะสมและเตรียมพร้อมสำหรับใช้งานเสมอ มีอากาศถ่ายเทดีไม่มีเสียงรบกวนและแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสมมีโรงอาหารใกล้ ๆ มีสถานที่จอดรถ

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น องค์กรสนับสนุนให้คนที่ทำงานในองค์กรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานผ่านการเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้การยอมรับ ยกย่องชมเชย และให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ที่ทำผลงานได้ดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้การทำงานมากขึ้น

3. ค่าจ้างและสวัสดิการ (Wages and Benefits) คือ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับคุณวุฒิ ปริมาณของผลงานและความรู้ความสามารถในการทำงาน และรวมถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำเหน็จบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลางาน ค่ารักษาสุขภาพ การจัดประกันภัย เป็นต้น

4. สัมพันธภาพในที่ทำงาน (Workplace Relationship) คือ การได้รับประสบการณ์ทางสังคมที่ดีจากการได้รับการเอาใจใส่จากหัวหน้างานผ่านการให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนบุคคล รวมถึงการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นมิตร ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน และเปิดโอกาสให้พนักงานในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานอย่างอิสระในการอภิปราย แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะแนวทางในการทำงานจากแนวคิดของตน

5. ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) หมายถึง การแสดงความชัดเจนของขอบเขต และสร้างความเข้าใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป้าหมาย และผลลัพธ์ของการทำงาน ผ่านขั้นตอนการ

ทำงานที่ชัดเจนและไม่ทับซ้อนกัน เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงลักษณะทำงานและสามารถทำงานด้วยความสบายใจและถูกต้อง

6. การสั่งการและระเบียบในองค์กร (Order and Organization) หมายถึง การมีกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรเป็นบรรทัดฐานที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามแนวทางขององค์กรผ่านการจัดการระบบและโครงสร้างขององค์กร การวางแผนและกำหนดนโยบาย แนวทางและวิธีทำงานภายในองค์กร เพื่อความเรียบร้อยและราบรื่นในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

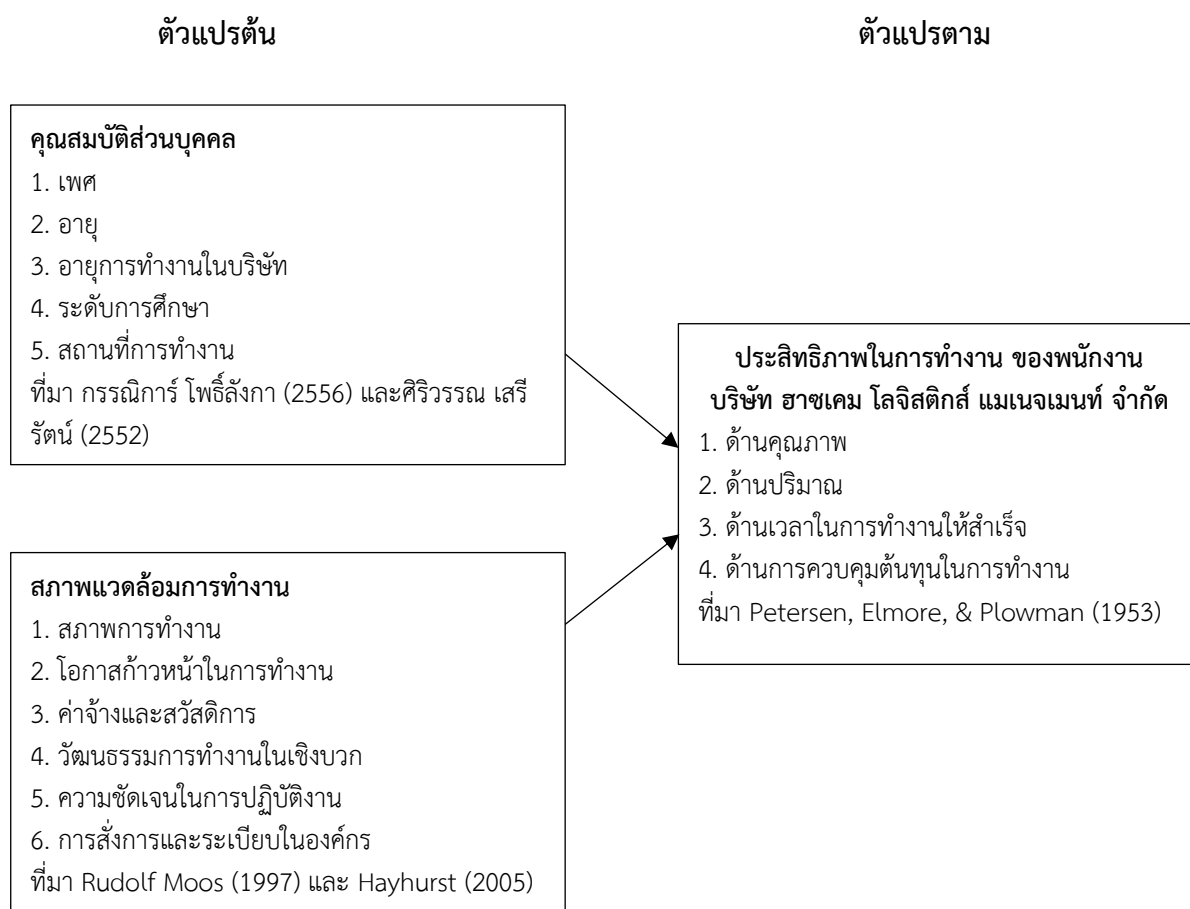
นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี จากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ว่า หมายถึง ผลลัพธ์ของการทำงานผ่านการใช้เวลาที่สั้น และทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด ซึ่งผลลัพธ์ของการทำงานนั้นมีคุณภาพและปริมาณตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ โดยเกิดความผิดพลาดจากการทำงานน้อยที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถเป็นตัวชี้วัดผลจากการดำเนินงานได้ ว่าขั้นตอน ลักษณะการทำงานนั้นอยู่ในทิศทางที่ดีหรือไม่ โดยวัดจากผลลัพธ์ของการทำงานผ่านการใช้เวลาที่สั้น และทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด ซึ่งผลลัพธ์ของการทำงานนั้นมีคุณภาพและปริมาณตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ โดยเกิดความผิดพลาดจากการทำงานน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษา วิเคราะห์และสังเคราะห์ แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานจากหนังสือองค์กรธุรกิจและการจัดการ (Business Organization and Management) โดย (Petersen, Elmore, & Plowman, 1953) มาปรับใช้ตามความเหมาะสมและสามารถเป็นตัวชี้วัดการทำงานของบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของกรอบการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพงาน (Quality) หมายถึง ผลลัพธ์งานที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้โดยผู้ปฏิบัติงานมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า อีกทั้งยังสามารถพัฒนาองค์ความรู้ต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของงานที่ดี สอดคล้องกับมาตรฐานและความพึงพอใจตามที่หัวหน้างานและองค์กรคาดหวัง

2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง จำนวนงานที่สำเร็จอยู่ในระดับที่หัวหน้างานและองค์กรคาดหวัง ผู้ปฏิบัติงานสามารถวางแผน และจัดลำดับความสำคัญของการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายปริมาณงานได้ภายในเวลาที่กำหนดและเหมาะสม สอดคล้องกับมาตรฐานและความพึงพอใจตามที่หัวหน้างานและองค์กรคาดหวัง

3. ระยะเวลาในการทำงานให้สำเร็จ (Time) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมการทำงานขององค์กร ตลอดระยะเวลาที่กำหนด และสามารถดำเนินงานได้ภายใต้ระยะเวลาที่เหมาะสม รวมไปถึงพัฒนาแผนหรือรูปแบบการทำงานภายใต้กรอบเวลาที่คาดหวัง สอดคล้องกับมาตรฐานและความพึงพอใจตามที่หัวหน้างานและองค์กรคาดหวัง

4. การควบคุมต้นทุนในการทำงาน (Costs) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดที่ใช้ในการสนับสนุนการทำงาน มีความเหมาะสมกับงานและวิธีการทำงาน รวมไปถึงการใช้ทรัพยากร เงิน บุคคล วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด สอดคล้องกับมาตรฐานและความพึงพอใจตามที่หัวหน้างานและองค์กรคาดหวัง จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานดังแสดงในกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ พื้นที่วิจัย คือ บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมนเนจเม้นท์ จำกัด ประชากร คือ พนักงานระดับพนักงานปฏิบัติการทั่วไป จำนวน 207 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถามโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุการทำงานในบริษัท ระดับการศึกษา และสถานที่ทำงานโดยมีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวและเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าจ้าง และสวัสดิการ วัฒนธรรมการทำงานในเชิงบวก ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน การสั่งการและระเบียบในองค์กรจำนวน 18 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยอาศัยการประเมินจาก ระดับคุณภาพของงาน (Quality)

ระดับปริมาณงาน (Quantity) ระดับเวลาที่ดำเนินงานให้สำเร็จ (Time) การควบคุมต้นทุนในการทำงาน (Costs) จำนวน 12 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติม / ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในประเด็นที่เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมนเนจเม้นท์ จำกัด จึงถูกออกแบบเป็นเป็นคำถามปลายเปิด

การพัฒนาเครื่องมือวิจัย

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) โดยวิธีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือ Item-Objective Congruence Index (IOC) โดยต้องผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 3 ท่าน โดยผู้วิจัยกำหนดมาตรฐานคะแนนเฉลี่ยจากการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจะต้องไม่ต่ำกว่า .5 จึงจะถือว่าคำถามในแบบสอบถามนั้นสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้ โดยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและนำไปใช้ได้ จำนวนทั้งหมด 30 ข้อ ซึ่งมีค่า IOC อยู่ระหว่าง .67 และ 1

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) หรือ Cronbach's Alpha (Collins, 2007) อาศัยค่าคำนวณจากผลการนำแบบสอบถามออกมาทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมายก่อนจะนำไปประยุกต์ใช้จริง ค่าความเชื่อมั่นจะหาได้จากสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 จะถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น (Crocker & Algina, 1986) โดยแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมนเนจเม้นท์ จำกัด ได้นำไปทดสอบกับพนักงานจากบริษัท อื่นในเครือ จำนวน 30 คน ซึ่งผลการทดสอบแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) เท่ากับ 0.872 จึงถือว่าผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสามารถยอมรับได้ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามผ่านทาง Google Form ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 207 ชุด ผ่านช่องทางแบบสอบถามออนไลน์ โดยข้อแบบสอบถามทั้งหมดจำเป็นต้องได้รับคำตอบในทุกข้อคำถาม และไม่มีคำตอบซ้ำในแต่ละข้อคำถาม

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และใช้สถิติในการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสองข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมนเนจเม้นท์ จำกัด ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน โดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (Independent Sample t-test) เพื่อเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างเพียง 2 กลุ่มที่มีอิสระต่อกัน และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-

way Analysis of Variance: One-way ANOVA) สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มีตัวกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่ม ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด โดยจะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แบบนำตัวแปรเข้าทั้งหมด และนำค่าที่ได้มาจัดทำเป็นสมการพยากรณ์การส่งผลในรูปแบบในรูปสมการคะแนนดิบและในรูปสมการคะแนนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 207 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 51.69 มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 48.31 มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 37.68 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 และส่วนใหญ่ทำงานที่คลังสินค้า โครงการ Frasers บางนา กม.39 จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 59.90

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด $\mu = 207$

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสภาพการทำงาน	4.21	0.43	มากที่สุด
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.90	0.52	มาก
3. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	3.98	0.48	มาก
4. ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	3.36	0.61	ปานกลาง
5. ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน	3.73	0.95	มาก
6. ด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร	4.11	0.33	มาก
รวม	3.88	0.28	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นมาก และด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

 $\mu = 207$

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพงาน	4.36	0.44	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	3.89	0.53	มาก
3. ด้านระยะเวลาในการทำงานให้สำเร็จ	3.97	0.47	มาก
4. ด้านการควบคุมต้นทุนในการทำงาน	4.29	0.34	มากที่สุด
รวม	4.13	0.24	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพงานและด้านการควบคุมต้นทุนในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านระยะเวลาในการทำงานให้สำเร็จและด้านปริมาณงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยสมมติฐานที่ 1 แยกผลการทดสอบสมมติฐาน เป็น 5 สมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ คุณสมบัตส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ คุณสมบัตส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ คุณสมบัตส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ คุณสมบัตส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ คุณสมบัตส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ตารางสรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด

$\mu = 207$					
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.610	0.241		10.841	0.000**
X ₁	0.198	0.043	0.355	4.660	0.000**
X ₂	-0.095	0.031	-0.207	-3.055	0.003**
X ₃	-0.033	0.035	-0.065	-0.942	0.347
X ₄	0.036	0.024	0.091	1.476	0.141
X ₅	-0.046	0.019	-0.182	-2.417	0.017*
X ₆	0.299	0.047	0.411	6.399	0.000**
R = 0.562		R ² = 0.316		F = 15.380*	
SE _{est} = 0.20148		R ² _{adj} = 0.295			

*Significant at .05

**Significant at .01

สมมติฐานที่ 2 จากในตารางที่ 3 พบว่า สามารถสร้างรูปแบบสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด เรียงตามระดับความมีอิทธิพลได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ในรูปสมการคะแนนดิบ

$$Y = 2.610 + 0.299(X_6) + 0.198(X_1) - 0.046(X_5) - 0.095(X_2)$$

และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ในรูปสมการคะแนนมาตรฐาน

$$Z(Y) = 0.411(X_6) + 0.355(X_1) - 0.182(X_5) - 0.207(X_2)$$

ผลการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน (X₁) และด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร (X₆) ส่งผลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (X₅) และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (X₂) ส่งผลในด้านลบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 29.50 (R²_{adj} = 0.295) และมีค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.20148

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 1 แยกอภิปรายตามคุณสมบัติส่วนบุคคล เป็น 5 สมมติฐานย่อย ดังนี้

1. คุณสมบัติส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รักชาติ แดงเทพโพธิ์ และ นริศรา แดงเทพโพธิ์ (2561) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. คุณสมบัติส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากประสบการณ์ในแต่ละช่วงอายุที่แตกต่างกัน จึงมีความระมัดระวังในการทำงานเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการทำงานและให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด อย่างไรก็ตามความระมัดระวังที่มากเกินไปอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ที่อาศัยความรวดเร็วในการทำงานร่วมด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการ เติมน้ำมันรถขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายการเติมน้ำมันรถขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. คุณสมบัติส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เข้ามาทำงานนานแล้วหรือพนักงานใหม่ก็มีประสิทธิภาพการทำงานใกล้เคียงกัน โดยอาจเป็นผลมาจากการใช้ระบบพี่เลี้ยง การฝึกอบรม หรือการสอนงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการวิจัยของรักชาติ แดงเทพโพธิ์ และ นริศรา แดงเทพโพธิ์ (2561) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการโสตทัศนศึกษา ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. คุณสมบัติส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุการทำงาน ด้านระดับการศึกษา และด้านสถานที่ทำงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเรียนจบการศึกษาในแผนกวิชาที่ใกล้เคียงกัน คือสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับช่างซ่อมบำรุง เครื่องกล เป็นต้นเป็นไปตามแนวคิดของ Kotler (2000) และ Belch and Belch (2005) ที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างในเรื่องของระดับการศึกษาของบุคคลว่าระดับการศึกษาจะเป็นตัวกลางหรือเป็นตัววัดระดับความคิดเห็น ระดับทัศนคติ หรือระดับของความคิดของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก อีกทั้งระดับการศึกษาจะสามารถบ่งบอกถึงความเป็นอยู่และความสนใจในสิ่งต่าง ๆ

5. คุณสมบัติส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้านสถานที่ทำงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นถึงการควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน พนักงานที่ถึงแม้จะมีสถานที่ทำงานต่างกันก็ต้อง

ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับพินดา นิลอรุณ และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ที่ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้สูงขึ้น

การอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน และด้านการสั่งการและระเบียบในองค์กร มีอิทธิพลในด้านบวก ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าบริษัทมีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้กับพนักงานอย่างมีคุณภาพ พนักงานรู้สึกที่ตนเองได้รับการสนับสนุนการทำงานจากทางบริษัทอย่างเพียงพอ และในเรื่องของระเบียบ บริษัทมีการกำหนดระเบียบในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคน ได้ถือปฏิบัติอย่างเท่าเทียม พนักงานรู้สึกได้รับความยุติธรรมในการบังคับใช้กฎระเบียบของหัวหน้างาน จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพการทำงานในด้านต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1973) ที่ได้กล่าวว่าความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความยุติธรรมจากหัวหน้างาน ทำให้พนักงานเกิดความอบอุ่นใจ และรู้สึกถึงความปลอดภัยในระหว่างการทำงานในองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของนัยนา สุภาพ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท พี.เอส.อินทรมันท์ แอนด์ คอนสตรัคชัน จำกัด ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงานด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พี.เอส.อินทรมันท์ แอนด์ คอนสตรัคชัน จำกัด ส่วนปัจจัยด้านการบริหารงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พี.เอส.อินทรมันท์ แอนด์ คอนสตรัคชัน จำกัด

ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าการมอบหมายงานให้กับพนักงานอย่างชัดเจน จะทำให้พนักงานรู้สึกทำงานอย่างโดดเดี่ยวไม่มีเพื่อนร่วมงานมาช่วยเหลือ อีกทั้งการยกย่องชมเชยแต่ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นไปตามแนวคิดของ Moos (1997) ที่กล่าวถึงสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ว่าหากได้รับรู้หรือรู้สึกที่มีความกดดันในสถานที่ทำงาน หรือต้องทำงานบนความเร่งรีบให้เสร็จตามกำหนดเวลา จะส่งผลให้ผลงานออกมาไม่ดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐพงศ์ ศาลาพฤกษ์ และชลธิศ ดาราวงษ์ (2562) ที่ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านโอกาสความก้าวหน้า ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยสภาพแวดล้อมการทำงานเชิงกายภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบข้อบังคับที่มีบรรทัดฐานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สิ่งสำคัญที่ได้

เรียนรู้จากการวิจัยนี้คือองค์กรจำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและเหมาะสมกับลักษณะขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับการจัดทำนโยบายหรือกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้บริหารหรือฝ่ายบุคคลของบริษัทจึงควรชี้แจงและปรับทัศนคติในเรื่องของการทำงานว่าเป็นหน้าที่ที่แต่ละบุคคลต้องปฏิบัติ และอาจมีความเข้มงวดเป็นอย่างมาก เนื่องจากทางบริษัททำหน้าที่ขนส่งสารเคมีอันตราย หรืออาจมีการจัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ได้พบปะพูดคุยกันนอกเหนือเวลาทำงาน
2. ผู้บริหารและหัวหน้างานจึงควรการประเมินผลการปฏิบัติงานเข้ามากระตุ้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น KPI (Key Performance Indicator) และ OKR (Objective and Key Results) เป็นต้น โดยเลือกใช้ตามความเหมาะสมของแต่ละส่วนงาน
3. ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการรักษาสภาพแวดล้อมของบริษัทและกฎระเบียบให้เคร่งครัดเพื่อให้มาตรฐานการทำงานของพนักงานคงเดิม และประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทจะได้อยู่ในระดับเดิมหรือสูงขึ้น
4. ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อที่พนักงานสามารถจดจ่อกับการทำงานและสร้างผลลัพธ์ในการทำงานที่ดีขึ้น
5. ผู้บริหารจึงควรมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันให้กับบุคลากรเพิ่มขึ้น เพื่อส่งเสริมความรักความสามัคคีและการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรเกิดความผ่อนคลายจากความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ได้แก่ การจัดกิจกรรมวันขึ้นปีใหม่ การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกาย เป็นต้น โดยกิจกรรมสามารถช่วยให้ บุคลากรได้รู้จักและคุ้นเคยกันมากขึ้น อีกทั้งยังส่งผลต่อความสามารถในการทำงานร่วมกันของพนักงานในบริษัทได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยถอดบทเรียนการทำงานของพนักงานในการขนส่งสินค้า เพื่อใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการอบรมบุคลากรใหม่ในอนาคต
2. การเปลี่ยนพื้นที่ในการศึกษา โดยอาจเลือกไปศึกษาบริษัทที่ดำเนินธุรกิจโลจิสติกส์ประเภทการขนส่งสารเคมีแบบเดียวกัน ในระดับจังหวัดหรือนิคมอุตสาหกรรม เพื่อให้ผลการวิจัยมีความหลากหลายสามารถเปรียบเทียบกันได้อย่างชัดเจน และผู้บริหารสามารถนำผลที่ได้มาพัฒนาการวางแผนให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น
3. การใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพมาศึกษาในกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานจากกลุ่มพนักงานเป็นศึกษากับทางผู้บริหาร และนำผลการวิจัยมาเปลี่ยนมุมมองในการประเมินประสิทธิภาพ และเปรียบเทียบผลการประเมินเพื่อใช้ประโยชน์ในการลดช่องว่างความเห็นเห็นระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร

4. การศึกษาโดยใช้กรอบแนวคิดการวิจัยเกี่ยวกับงานวิจัยฉบับนี้ แต่มีการศึกษาแยกเป็นรายตัวแปรย่อยทั้งในตัวแปรต้น คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเพิ่มความละเอียดในการนำข้อมูลไปใช้พัฒนาการบริหารงานเป็นด้าน ๆ อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2556). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโคก กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ*
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกริก*
- ณัฐพงศ์ ศาลาพฤกษ์ และชลธิศ ดาราวงษ์. (2562). ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 16(1), 166-177.
- ธนากร ศรีโพธิ์กลาง และ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์. (2559). ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานในบริษัทขนส่งสินค้าและบริการด้านโลจิสติกส์ชั้นนำ. ใน *การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 54: สาขาศึกษาศาสตร์, สาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (270-277). สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- นัยนา สุภาพ. (2557). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บริษัท พี.เอส.อินทรมันท์แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*
- พนิดา นิลอรุณ และประสพชัย พสุนนท์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. *วารสารจันทร์เกษม*, 21(41), 29-38.
- ภาณุฐิตา ต่ายเรียน และวสันต์ สุกุลกิจกาญจน์ (2563) สภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานและความสุขในการทำงานของพนักงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 5 (ในความร่วมมือ 5 สถาบัน) (147-162).*
- รักษาดิ แดงเทพโพธิ์ และนริศรา แดงเทพโพธิ์. (2561). ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการโสตทัศนศึกษาในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 11(4), 81-92.
- สุกัญญา จันทรมณี. (2559). *แรงจูงใจและสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด. (การค้นคว้าอิสระบัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*

- Belch, G. E., & Michael, A. B. (2005). *Advertising and promotion: An integrated marketing communications perspective*. Boston: McGraw-Hill.
- Crocker, L., & Algina, J. (1986). *Introduction to classical and modern test theory*. Harcourt, New York.
- Gilmer, V. H. B. (1973). *Applied psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hayhurst, A. M. (2005). Work environmental factors and retention of nurses. *Journal of Nursing Care Quality*. 20(1), 283-288.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Moos, R. H. (1994). *Work environment scale manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Petersen, E., Elmore, G., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and management*. Homewood, IL: Irwin.

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ
บริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี
SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SERVICE EFFICIENCY OF USERS OF FREIGHT FORWARDING COMPANIES IN SUPHANBURI PROVINCE

กฤษณะ หลักคงคา¹ กฤตยาณี อ่อนเบา² ธนภัทร ขาววิเศษ^{3*} และโสรัยา สุภาพ⁴
Kritsana Lakkhongkha¹ Krittayani Onbao² Thanapat Khaowisade³ and Soraya Supaphol⁴

^{1,2}คณะการสร้างเจ้าของธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

^{1,2}School of Entrepreneurship, Sripatum University

^{3,4}คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

^{3,4}Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

*Corresponding Author E-mail: thanapat.k@rmutsb.ac.th, 0804493554

Received June 20, 2024; Revised July 18, 2024; Accepted July 24, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 214 ราย ทำการสุ่มกลุ่มแบบสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบอิสระ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน ส่วนคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านเครือข่ายการให้บริการ และด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอำนาจการทำนายร้อยละ 73.00

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ประสิทธิภาพการให้บริการ, การขนส่ง

Abstract

The purpose of this research article was to study and compare opinions about the service efficiency of users of freight forwarding companies in Suphanburi Province, classified by demographic factors, and to study service quality that affects the service efficiency of these users. The sample group consisted of 214 users of freight forwarding companies in Suphanburi Province, randomly selected as convenient groups. A questionnaire was used as a tool for data collection. Statistics used to analyze the data included frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as independent t-test, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis. The research results found that respondents had different levels of opinion regarding service quality and service efficiency, which overall were at a high level. The results of hypothesis testing indicated that demographic factors, including gender and occupation, influenced opinions regarding the service efficiency of freight forwarding companies in Suphanburi Province. The quality of service, including the service network aspect and customer relationship management, affected the service efficiency of users of these companies, with statistical significance at the 0.05 level and a predictive power of approximately 73.00 percent.

Keywords: Service quality, Service efficiency, Transportation

บทนำ

ในปัจจุบัน ประเทศไทยส่งออกสินค้าหลากหลายประเภทไปยังประเทศต่าง ๆ ความหลากหลายของสินค้าจากแต่ละประเทศมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อม ภูมิอากาศ และทรัพยากรที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้แต่ละประเทศมีสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง การค้าเสรีระหว่างประเทศทำให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์จากการมีสินค้าที่หลากหลายและทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค การขนส่งระหว่างประเทศมีความสำคัญในกระบวนการส่งออกและการค้า ซึ่งต้องอาศัยรูปแบบการขนส่งหลายประเภท เช่น การขนส่งทางทะเล การขนส่งทางอากาศ และการขนส่งทางบก โดยเฉพาะการขนส่งทางทะเลและอากาศต้องการการขนส่งทางถนนเพื่อเสริมเนื่องจากไม่สามารถให้บริการแบบ Door-to-Door ได้เต็มรูปแบบ การเชื่อมต่อระหว่างรูปแบบการขนส่งต่าง ๆ ไม่ได้หมายถึงการเชื่อมเส้นทางเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการประสานงานด้านการจัดการโลจิสติกส์ การควบคุมความรับผิดชอบ และการเชื่อมต่อระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง กลยุทธ์นี้มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการขนส่งและลดค่าใช้จ่ายโดยการรวมจุดเด่นของการขนส่งแต่ละประเภทเข้าด้วยกัน การเชื่อมต่อรูปแบบการขนส่งนี้ทำให้เกิดระบบการทำงานที่เป็นระเบียบและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (ธนิต โสรัตน์, 2550)

บริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2551 และดำเนินกิจการมาเรื่อยจนถึงปัจจุบัน บริษัทประกอบกิจการเกี่ยวกับการซ่อมและซื้อขายแลกเปลี่ยนรถบรรทุก ทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็น รถสิบล้อ ตั้ม รถหกล้อติดเครน เป็นต้น ปัจจุบันบริษัทได้ร่วมมือกับบริษัทชั้นนำอย่างบริษัทนำสินประกันภัย ในการ

จับมือร่วมทำธุรกิจในการซ่อมรถ บำรุงรักษารถยนต์ และบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในการขนส่งสินค้า ดำเนินธุรกิจ ในด้านการค้า การขนส่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการจัดส่งสินค้าและลำเลียงสินค้าจากแหล่งผลิต ผ่านคนกลาง กระจายไปยังตลาด การขนส่งจึงเป็นหนึ่งในโลจิสติกส์ที่มีบทบาทสำคัญไม่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ในช่วงปี พ.ศ.2562 ธุรกิจบริการขนส่งและคลังสินค้ายังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก แต่ภาวะการแข่งขันยังมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในภาคธุรกิจการค้า โดยเฉพาะการขนส่งทางบกมีการขยายตัว อย่างต่อเนื่อง จากผู้ประกอบการที่เพิ่มมากขึ้น จำเป็นต้องปรับตัวโดยเฉพาะในเรื่องความผิดพลาด ในการขนส่งสินค้า จากการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและความยั่งยืนของกิจการ ภาพรวมในภาคการขนส่งของโลจิสติกส์ในช่วงครึ่งปีหลังมีการชะลอตัวซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการขยายตัวของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าและปริมาณการค้าโลกที่ได้รับผลกระทบจากการขัดแย้งทางการค้าระหว่าง สหรัฐอเมริกาและประเทศจีน ยังคงต้องเผชิญภาวะปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจโลก ที่ไม่แน่นอน และยังส่งผลกระทบถึงระบบ การกระจายสินค้าและเกิดปัญหาที่พบในการขนส่งสินค้าอีกด้วย จากการสำรวจสถานประกอบการภาคการค้าทั่วประเทศพบว่ามีสถานประกอบการเพียงร้อยละ 18.30 ที่มีการ วัดประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า โดยพิจารณาจากความผิดพลาดในการขนส่งสินค้าของสถานประกอบการ ซึ่งในภาพรวมมีสัดส่วนเกี่ยวข้องกับขนส่งสินค้าที่ไม่ตรงเวลาคิดเป็นร้อยละ 14.90 สินค้าเสียหาย จากการจัดส่ง ร้อยละ 11.20 และความ ผิดพลาดอื่น ๆ เช่นเอกสารไม่สมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 9.60 ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของของบริษัทขนส่ง สินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่ง สินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่ง สินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้า ในจังหวัดสุพรรณบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

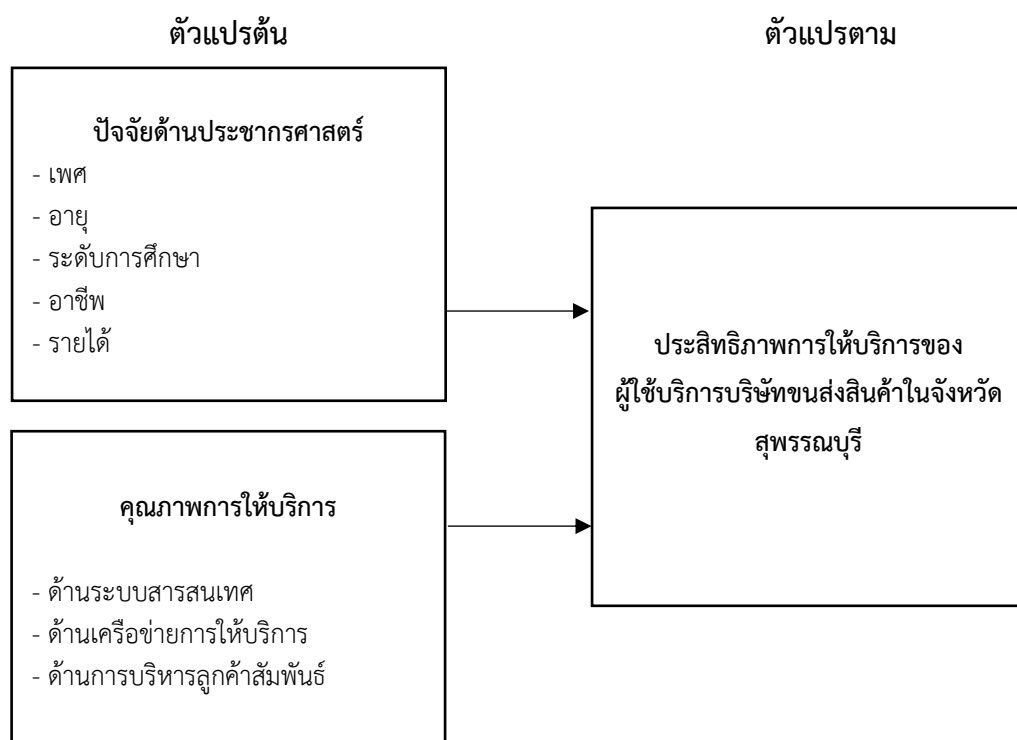
คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพในการให้บริการ หมายถึงการส่งมอบบริการที่ดี ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีลักษณะคล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในพื้นที่เดียวกัน ดังนั้นการให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่ทำให้องค์กรมีความแตกต่าง และความแตกต่างนี้จะนำไปสู่การเพิ่มจำนวนผู้บริโภค (เบญชญา แจ้งเวชฉาย, 2561) รวมทั้งธรรมพฤษ แสงประเสริฐ (2558) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้ธุรกิจการให้บริการประสบความสำเร็จคือการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้บริโภค ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจมีความแตกต่างไปจากคู่แข่ง คือ การให้บริการ ดังนั้นการให้บริการที่มี นวัตกรรมใหม่ ๆ หรือคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง จะทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยนักวิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมจากหนังสือ ตำรา บทความวิจัย และอื่นในหลาย ๆ แหล่ง ถึงองค์ประกอบที่สำคัญที่สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอันได้แก่ 1. ด้านระบบสารสนเทศ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล บันทึก เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและหน้าที่ของการบริหาร 2. ด้านเครือข่ายการให้บริการ เป็นการประสานงานรูปแบบหนึ่งที่ยังในการทำงานของกลุ่มบุคคล หรือ การมีเป้าหมายมีกลุ่มสมาชิกของตนเองที่มีความคิดมีปัญหามีความต้องการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเหมือนกันหรือคล้ายกันและเป้าหมายการทำงานร่วมกัน 3. ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่นำมาสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของบุคคล ที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่าต่อทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้นหากงานนั้นรวมทั้ง ครอบคลุม ออมรนาถ (2559) กล่าวว่า ความสามารถในการทำงานเกิดผลสำเร็จ โดยวัดจากผู้ใช้บริการว่ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ด้านความคุ้มค่า คือ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดผลประโยชน์สูงสุด 2. ด้านความทั่วถึง คือ การบริการได้ทุกด้านอย่างทั่วถึง 3. ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม คือ การบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติสามารถเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม และ 4. ด้านการสนองตอบความต้องการ คือ การบริการที่เป็นที่ต้องการสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถเขียนกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัย (เชิงปริมาณ) พื้นที่วิจัย คือ บริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ประชากร คือ ผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้โปรแกรม G*Power Version 3.1.9.7 โดยการกำหนดค่าที่ใช้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการทบทวนวรรณกรรม โดยได้กำหนดขนาดอิทธิพลขนาดกลางเท่ากับ 0.15 ระดับนัยสำคัญ 0.05 กำลังการทดสอบ 0.99 (Klomklorn & Someran, 2021) และมีตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปร จะต้องใช้ตัวอย่างอย่างน้อย 214 ราย และใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านเครือข่ายการให้บริการ และด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 11 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Opened ended Question)

โดยมีเกณฑ์การวัดคะแนนและการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่แต่ละด้าน 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถาม มีตรวจสอบความสอดคล้องระหว่าง

ข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) ซึ่งทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 รวมทั้งตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค จำนวน 30 ตัวอย่าง พบว่า ทุกด้านมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.82 - 0.90 และทั้งฉบับอยู่ที่ 0.92 (มากกว่า 0.70) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้สถิติในการนำเสนอข้อมูล คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้สถิติในการนำเสนอข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ใช้สถิติในการนำเสนอข้อมูลโดยใช้ T-test, F-test (One Way ANOVA)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้สถิติในการนำเสนอข้อมูลโดยใช้การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 50.47 ส่วนมากอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 ส่วนมากมีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 30.84 ส่วนมากมีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 44.39 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านระบบสารสนเทศ	4.23	0.59	มาก
2. ด้านเครือข่ายการให้บริการ	4.11	0.60	มาก
3. ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	4.19	0.56	มาก
รวม	4.16	0.54	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย และด้านที่มีค่าสูงที่สุด คือ ด้านระบบสารสนเทศ รองลงมาคือ ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเครือข่ายการให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม

ประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้า ในจังหวัดสุพรรณบุรี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการขนส่งสินค้าที่กำหนด	4.13	0.80	มาก
2. บริษัทมีการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.12	0.67	มาก
3. บริษัทมีการดำเนินการจัดส่งสินค้าตามรายละเอียดทุกประการ	4.09	0.75	มาก
4. บริษัทการให้ผู้รับบริการลงนามทุกครั้งที่มีการรับสินค้า	4.07	0.73	มาก
5. บริษัทมีการจัดส่งสินค้าได้โดยสินค้าไม่เสียหาย	4.15	0.70	มาก
6. มีการจัดส่งสินค้าตามสถานที่ที่กำหนดอย่างถูกต้อง	4.10	0.77	มาก
รวม	4.11	0.60	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย ข้อที่มีค่าสูงที่สุด คือ บริษัทมีการจัดส่งสินค้าได้โดยสินค้าไม่เสียหาย รองลงมาคือ บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการขนส่งสินค้าที่กำหนด และรวดเร็วในการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริษัทการให้ผู้รับบริการลงนามทุกครั้งที่มีการรับสินค้า

4. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์

ประสิทธิภาพการให้บริการ	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		อาชีพ		รายได้	
	t-test	Sig.	f-test	Sig.	f-test	Sig.	f-test	Sig.	f-test	Sig.
ผลรวม	3.27	0.01*	1.13	0.34	2.01	0.14	3.16	0.02*	1.13	0.34

จากตารางที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

ในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีการตรวจสอบจากปัญหา Multicollinearity โดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวด้วยค่าสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ ค่า Tolerance ระหว่าง 0.26-0.40 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ระหว่าง 2.49-3.80 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 รวมทั้งมีการตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.69-0.76 (ไม่เกิน 0.80) รวมทั้งความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson มีค่า 1.85 (ควรอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50 - 2.50) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553)

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

คุณภาพการให้บริการ	ประสิทธิภาพการให้บริการ			t	P
	B	SE	β		
ค่าคงที่ (a)	0.23	0.17		1.40	0.16
1. ด้านระบบสารสนเทศ	0.02	0.06	0.02	0.30	0.76
2. ด้านเครือข่ายการให้บริการ	0.31	0.07	0.31	4.46	0.00*
3. ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	0.61	0.07	0.57	9.08	0.00*
Adjust R Square = 0.73 R = 0.85 R Square = 0.73 Durbin-Watson = 1.85					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมทำนายตัวแปรตาม ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านเครือข่ายการให้บริการ และด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี และมีอำนาจทำนายประมาณ ร้อยละ 73.00 (Adjust R Square = 0.73) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถแสดงการทำนายได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 0.23 + 0.02 (X_1) + 0.31 (X_2) + 0.61 (X_3)$$

สมการคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z_y = 0.02 (X_1) + 0.31 (X_2) + 0.57 (X_3)$$

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า เพศ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1. เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรีจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการมีทุกเพศที่มาใช้บริการ โดยพนักงานของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ สามารถส่งสินค้าจนถึงมือของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีอย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน จนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันที่ของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ (2564) ได้ศึกษา

งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2. อาชีพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จึงต้องมีการซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก และมีความต้องการที่จะใช้บริการขนส่งสินค้า เพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ บริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรีจึงเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ เพราะนอกจากความสะดวกแล้ว ยังรวมไปถึงความปลอดภัยของสินค้าที่จะนำส่งแก่ผู้ใช้บริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ ศิวยไพราหมณ์ และดวงตา สราญรัมย์ (2562) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการรับชำระภาษีทุกด้านและโดยรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ (2564) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านเครือข่ายการให้บริการ และด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

1. ด้านเครือข่ายการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะ มีระบบการติดต่อสื่อสารทางโลจิสติกส์ได้สะดวกและรวดเร็วจึงทำให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการประสานงานภายในเครือข่ายได้ด้วยตนเองได้สะดวกและรวดเร็ว มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สอดคล้องกับผลการศึกษาของชิตพงษ์ อัยสานนท์ และคณะ (2567) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่พบว่า ด้านเครือข่ายการให้บริการซึ่งทั้งหมดมีความสำคัญในระดับสูงต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพลิชฐ์ ศักดิ์วานิชกุล และเกดศิริ เจริญวิศาล (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับงานแสดงสินค้าประเภทเครื่องจักรกล และเทคโนโลยีโลหะการ ที่พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปนี เรืองศรีโรจน์ และขวัญกมล ดอนขวา (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเสริมสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ที่พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้า

2. ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ง่ายและสะดวกจึงทำให้ทางบริษัทมีการติดตามความพึงพอใจหลังการให้บริการเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อจะสามารถ

นำคำติชมมาพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของชิตพงษ์ อัยสานนท์ และคณะ (2567) ได้ศึกษา งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ที่พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งทั้งหมดมีความสำคัญในระดับสูงต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพลิชฐ์ ศักดิ์วานิชกุล และเกตุศิริ เจริญวิศาล (2563) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับงานแสดงสินค้าประเภทเครื่องจักรกล และ เทคโนโลยีโลหะการ ที่พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์ รวมทั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของฐาปนี เรื่องศรีโรจน์ และขวัญกมล ดอนขวา (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัย เสริมสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ที่พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ขนส่งสินค้า

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้คือการเชื่อมโยงระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี 2 ด้าน ที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ด้านเครือข่ายการให้บริการ และด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์: จากผลการวิจัย ดังกล่าวบริษัท ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน และหน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยสามารถนำอ้างอิงในการปรับเปลี่ยนวิธีหรือกลยุทธ์ และสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเฉพาะราย เช่นเดียวกับผลวิจัย ในงานวิจัยอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงความกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

บริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ควรแก้ไขด้านระบบการติดต่อสื่อสารการขนส่งเพื่อให้เกิด ความถูกต้องแม่นยำในเรื่องของข้อมูลมากขึ้นและควรเพิ่มสาขาการขนส่งของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัด สุพรรณบุรี ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นเพื่อสะดวกต่อผู้ที่ใช้บริการที่มีที่อยู่อาศัยอยู่ไกลกับสาขา รวมทั้งควรมีการ อบรมพนักงานขนส่งประจำเดือนเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในด้านข้อมูลการขนส่งที่ผู้ให้บริการ ต้องการทราบและควรรับฟังคำติชมและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการเพื่อที่จะนำคำแนะนำมาพัฒนาให้ดีขึ้น

1.2 ปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการ

2.1) บริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีการตรวจสอบสินค้าให้ละเอียดและ เรียบร้อยทุกประการก่อนที่จะนำส่งให้กับผู้ให้บริการเพื่อที่จะไม่ส่งสินค้าให้กับผู้ให้บริการผิดพลาดเพราะ อาจจะส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการของบริษัทและเมื่อนำสินค้าไปส่งให้กับผู้ให้บริการ แล้วต้องมีการลงนามบนเอกสารทุกครั้งเมื่อผู้ให้บริการได้รับสินค้าแล้ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ เช่น ปัจจัยด้านโลจิสติกส์ ความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

2.2 ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เพื่อขยายขอบเขตในการศึกษาให้ครอบคลุมกับธุรกิจขนส่งสินค้าในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้เกิดการศึกษาและวิเคราะห์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

2.3 ควรเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และออกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่ม โดยแยกชุดคำถามสำหรับผู้ใช้บริการและผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการกับบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจน และมีความถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา (2553). *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- จิราภรณ์ ศิวยะพรหมณ์ และดวงตา สราญรัมย์. (2562). ประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 4(3), 191-202.
- ชิตพงษ์ อัยสานนท์ และคณะ. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 4(2), 645-662.
- ฐาปนี เรืองศรีโรจน์ และขวัญกมล ดอนขวา. (2563). ปัจจัยเสริมสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์. *วารสารชุมชนวิจัยและพัฒนาสังคม*, 14(2), 57-68.
- ตระกูล อมรนาถ. (2559). *ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- ธนิต โสรัตน์. (2550). *การประยุกต์โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน*. กรุงเทพฯ: วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์.
- ธรรมพณ แสงประเสริฐ. (2558). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคกรณีศึกษา : บริษัท เทสดัง อินสทรูเมนต์ จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- เบญจมา แฉ่งเวชฉาย. (2561). *คุณภาพการให้บริการ.คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- พลสิทธิ์ ศักดิ์วานิชกุล และเกตุศิริ เจริญวิศาล. (2563). การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับงานแสดงสินค้าประเภทเครื่องจักรกล และเทคโนโลยีโลหะการ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14(2), 290-306.

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 11(4), 732-745.

Klomklorm, T., & Someran, L. (2021). Factors Affecting the Work Efficiency of Nurses in Public Hospitals: A Case Study in Phuket. *Mahajula Academic Journal*. 9(2), 274-289.

**แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรม
ด้วยหลัก ECRS ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**
**Approach for Improvement and Development to Enhance Efficiency in the
Engineering Department Using ECRS Principles of a Company in
Phra Nakhon Si Ayutthaya Province**

อนวงค์ ภาคิฉาย¹ และกนกพร ภาคิฉาย^{2*}

Anuwong Pakeechai¹ and Kanokporn Pakeechai^{2*}

¹บริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

¹A Company in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

²คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

²Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

*Corresponding Author E-mail: kartoona@gmail.com เบอร์โทรศัพท์ 0618628989

Received June 21, 2024; Revised August 23, 2024; Accepted Revised August 29, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาการทำงานของส่วนวิศวกรรม 2) วิเคราะห์สาเหตุปัญหาในกระบวนการทำงานของส่วนวิศวกรรม และ 3) สังเคราะห์แนวทางในการป้องกันสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาในกระบวนการทำงานของส่วนวิศวกรรม เพื่อได้แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรม ด้วยหลักการ ECRS เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับภาคส่วนวิศวกรรม จำนวน 10 ราย เพื่อวิเคราะห์สาเหตุการเกิดปัญหา ด้วยเทคนิคการตั้งคำถาม Why Why Analysis และประชุมกลุ่มย่อยผู้เกี่ยวข้องระดับหัวหน้าส่วนวิศวกรรม จำนวน 10 ราย ด้วยคำถาม 5W1H เพื่อหาแนวทางการแก้ไข และหลัก ECRS ในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรม (PDCA) ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัญหาการทำงานของส่วนวิศวกรรม ได้แก่ เรื่อง Drawing ผิดพลาด, เรื่องแบบ Drawing ล่าช้าและการสั่งซื้อวัสดุล่าช้า 2) สาเหตุปัญหาเกิดจาก Man ขาดทักษะ Method กระบวนการสื่อสาร และการวางแผนงาน Machine เทคโนโลยีของเครื่องมือ/ความผิดพลาดของโปรแกรม Environment ขาดสมาธิในการทำงาน/พนักงานลาป่วยยาว และ 3) แนวทางในการป้องกันสาเหตุ ได้แก่ Man แนวทางการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของพนักงานส่วนวิศวกรรม Method แนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดปัญหาความล่าช้าของส่วนวิศวกรรม Machine แนวทางการพัฒนาการจัดทำแบบ Drawing ด้วยเทคโนโลยีโปรแกรมเขียนแบบสำเร็จรูปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านคุณภาพและเวลาของงานส่วนวิศวกรรม และ Environment แนวทางการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งข้อเสนอแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของส่วนงานวิศวกรรม ส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานตามตัวชี้วัดภายใต้กรอบระยะเวลาการประเมิน

คำสำคัญ: หลักการ ECRS, การเพิ่มประสิทธิภาพงาน, ส่วนวิศวกรรม

Abstract

This article is a qualitative research study with the objectives to: 1) examine the work problems in the engineering department, 2) analyze the root causes of problems in the engineering department's processes, and 3) synthesize preventive measures for the causes of problems in the engineering department's processes. The aim is to derive guidelines for improvement and development to enhance work efficiency in the engineering department using the ECRS principle. Data were collected through in-depth interviews with 10 engineering sector employees to analyze the causes of problems using the Why-Why Analysis technique and through small group meetings with 10 engineering department heads using the 5W1H questions to find solutions. The ECRS principle was applied in the improvement and development for enhancing efficiency in the engineering department (PDCA).

The study found that: 1) The operational problems in the engineering department include drawing errors, delays in drawing completion, and delays in material procurement; 2) The causes of these problems are due to: Man - lack of skills; Method - Inefficient processes, communication issues, and poor planning; Machine - Technology of tools/program errors; Environment - Lack of concentration at work/long-term employee sick leave; and 3) The guidelines for preventing the causes include: Man - training programs to develop the knowledge and skills of engineering employees; Method - Improving work processes to reduce delays in the engineering department; Machine - Developing drawing processes with advanced drawing software technology to enhance quality and time efficiency in the engineering department; Environment - Improving the working environment.

The proposed solutions for enhancing work efficiency in the engineering department lead to increased personnel efficiency and improved department performance according to the assessment indicators within the evaluation timeframe.

Keywords: ECRS Principles, Enhance Efficiency, Engineering Department

บทนำ

อุตสาหกรรมการผลิตในปัจจุบันมุ่งเน้นการปรับปรุง เช่น การปรับปรุงกระบวนการ การลดต้นทุนการผลิต หรือการลดความสูญเสียเปล่าในกระบวนการผลิต ซึ่งเป็นกิจกรรมภายในองค์กรที่สามารถควบคุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้ง่ายและเห็นผลได้อย่างชัดเจน (นันทพันธ์ กนกศิริรัชชยา, 2564) โดยบริษัทกรณีศึกษาเป็นอุตสาหกรรมผลิตสินค้าในส่วนงานวิศวกรรม มีหน้าที่หลัก คือ การดำเนินการเกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านวิศวกรรม เพื่อนำไปเป็นข้อมูลที่ใช้ในการผลิตและตรวจสอบงาน อาทิ แผนงาน วัสดุ แบบผลิต (Shop Drawing) รวมถึงการประสานให้ความร่วมมือด้านวิศวกรรมกับผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกหน่วยงาน เพราะฉะนั้น ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล และความรวดเร็วในการดำเนินการจึงเป็นหัวใจและภารกิจสำคัญที่ส่วนงานวิศวกรรมยึดถือปฏิบัติ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัททั้งด้านคุณภาพ เวลา งบประมาณ และลดการสูญเสียเปล่าของทรัพยากรให้มากที่สุด อย่างไรก็ตาม ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ที่มีความผันผวนอย่างสูงของราคาสินค้า และยากต่อการควบคุมราคาวัตถุดิบ โดยเฉพาะวัตถุดิบจากภายนอกประเทศ ทุกภาคส่วนอุตสาหกรรมจึงต้องเร่งหาแนวทางปรับปรุง พัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการลดการสูญเสียเปล่าจากการดำเนินการผลิตที่เกิดขึ้นภายในองค์กรที่สามารถควบคุมและวัดผลได้อย่างแน่ชัด

ด้วยเหตุนี้ บริษัทกรณีศึกษาจึงเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการทบทวน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรม โดยการนำเครื่องมือ Fishbone Diagram (รุ่งโรจน์ แก้วอุไร และสุพรรณาน้อยนคร, 2564; เบญญาภา สายรัมย์ และคณะ, 2566) สามารถแสดงสาเหตุหลัก สาเหตุย่อย โดยอาศัยทักษะการคิดวิเคราะห์ การจำแนก แยกแยะ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ประเด็นปัญหาหรือผลกระทบจากปัจจัย 4M1E มาวิเคราะห์หาสาเหตุในการเกิดปัญหาการทำงานโดยใช้เทคนิคการตั้งคำถาม Why Why Analysis และหาแนวทางการแก้ไข ด้วยคำถาม 5W1H และการลดความสูญเสียเปล่าด้วยหลักการทำงาน ECRS (อดิگانต์ ม่วงเงิน, 2562; เบญญาภา สายรัมย์ และคณะ, 2566) โดยการเพิ่มคุณค่าและลดกิจกรรมที่ไม่เกิดคุณค่าในกระบวนการผลิตในงานส่วนวิศวกรรม เพื่อได้แนวทางการปรับปรุงและพัฒนา จนก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการทำงานของส่วนวิศวกรรม
2. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุปัญหาในกระบวนการทำงานของส่วนวิศวกรรม
3. เพื่อสังเคราะห์แนวทางในการป้องกันสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาในกระบวนการทำงานของส่วนวิศวกรรม

ทบทวนวรรณกรรม

แผนภาพก้างปลา (Fishbone Diagram) หรือแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เป็นแผนผังแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) มักรู้จักในชื่อแผนผังอิชิกาวา (Ishikawa Diagram) ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อ ปี ค.ศ. 1943 โดยศาสตราจารย์คาโอริ อิชิกาวา แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียวได้วิเคราะห์ได้ว่า แผนผังก้างปลาควรใช้เมื่อต้องการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา ต้องการศึกษ ทำความเข้าใจ ทำความรู้จักกับกระบวนการ

อื่น ๆ ทำให้สามารถเข้าใจกระบวนการได้ง่ายขึ้น และช่วยให้ทุกคนสนใจในประเด็นปัญหา เพื่อระดมสมองที่แสดงไว้ที่หัวปลา โดยแผนผังก้างปลา ต้องทำเป็นทีม มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดประโยคปัญหาที่หัวปลา 2) กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้น ๆ 3) ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย 4) หาสาเหตุหลักของปัญหา 5) จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ และ 6) ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น การกำหนดปัจจัยบนก้างปลา ส่วนมากมักใช้หลักการ 4M1E เป็นกลุ่มปัจจัย (Factors) เพื่อนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่าง ๆ เมื่อ 4M1E ประกอบด้วย Man คนงานหรือพนักงานหรือบุคลากร Machine เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก Material วัตถุดิบหรืออะไหล่ อุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการ Method กระบวนการทำงาน และ Environment อากาศ สถานที่ ความสว่าง และบรรยากาศการทำงาน (วันรัตน์ จันทกิจ, 2551)

การลดความสูญเปล่าด้วยหลักการ ECRS ประกอบด้วย

การกำจัด (Eliminate) หมายถึง การตัดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป คือ การกำจัดความสูญเปล่าทั้ง 8 ประการ ของ Jeffrey K.Liker ได้แก่ การขาดตกบกพร่อง (Defects) การเคลื่อนย้าย (Transportation) กระบวนการส่วนเกิน (Excess Processing) สินค้าคงคลัง (Inventory) การผลิตที่มากเกินไป (Overproduction) การรอคอย (Waiting) การเคลื่อนไหว (Motion) และการใช้ทรัพยากรบุคคลไม่เต็มประสิทธิภาพ (Non-Utilized Talent) (เพ็ญญา แจ้งอรุณ, 2563; มานิตา ยอดวัน, 2563) โดยเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่า 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ Muda (waste) คือ ความสูญเปล่าหรือสิ่งที่ไม่เพิ่มคุณค่า Muri (overburdened) คือ การทำงานเกินกำลัง และ Mura (Variation) ความไม่สม่ำเสมอหรือ ความผันแปร (มานิตา ยอดวัน, 2563)

ควบรวม (Combine) หมายถึง การรวมขั้นตอนการทำงานไว้ด้วยกัน เพื่อประหยัดเวลาหรือแรงงานในการทำงาน

จัดลำดับใหม่ (Rearrange) หมายถึง การจัดลำดับงานใหม่ให้เหมาะสม เพื่อจัดวิธีการดำเนินงานใหม่ให้ง่ายขึ้นและลดความผิดพลาด

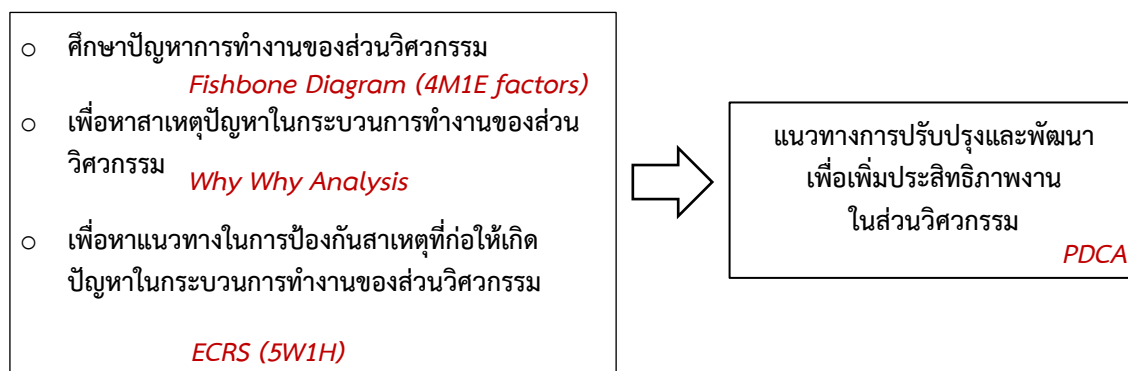
ทำให้ง่าย (Simplify) หมายถึง การปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือ สร้างอุปกรณ์ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น

ซึ่งหลัก ECRS ไม่จำเป็นต้องใช้ทั้งหมดพร้อมกัน โดยสามารถเลือกเพียงบางตัวมาใช้ได้ตามความเหมาะสม (สุริยะ เลิศวัฒนะพงษ์ชัย, 2562)

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษาหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรม กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยศึกษาปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาในกระบวนการทำงานของส่วนวิศวกรรม ด้วยเครื่องมือ Fishbone Diagram ผ่านปัจจัย 4M1E ใช้เทคนิคการตั้งคำถาม Why Why Analysis และหาแนวทางการแก้ไข ด้วยคำถาม 5W1H และทฤษฎี ECERS ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรม ครอบคลุมกิจกรรมงานส่วนวิศวกรรม ได้แก่ ดำเนินการประสานทางด้านวิศวกรรม สำรวจปริมาณงานและถอดปริมาณวัสดุ สั่งซื้อ ควบคุมและบริหารจัดการวัสดุ ตรวจสอบและแก้ไขแบบก่อสร้าง จัดทำแบบผลิต

Shop Drawing จัดทำ Barlist Bar bending และการวางแผนงานโครงการ เพื่อได้แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในส่วนวิศวกรรม ด้วย Deming Cycle (PDCA) ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ (Criterion Sampling) กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนรวม 20 ราย (ประไพพิมพ์ สุธีวสินนธ์ และประสพชัย พสุนนท์, 2559) อ้างถึง Tracy (2012)) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับภาคส่วนวิศวกรรม จำนวน 10 ราย เพื่อวิเคราะห์สาเหตุการเกิดปัญหา ด้วยเทคนิคการตั้งคำถาม Why Why Analysis และประชุมกลุ่มย่อยผู้เกี่ยวข้องระดับหัวหน้าส่วนวิศวกรรม จำนวน 10 ราย ด้วยคำถาม 5W1H ตามหลัก ECRC และหาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรม ด้วย Deming Cycle (PDCA) โดยพิจารณาการกำหนดขนาดตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยแนวคิดความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) และ ความพอเพียงของข้อมูล (Data Sufficiency) ตามแนวทางของ Nastasi and Schensul (2005) อ้างโดย ประไพพิมพ์ สุธีวสินนธ์ และประสพชัย พสุนนท์ (2559)

ผลการวิจัย

1. ปัญหาการทำงานของส่วนวิศวกรรม

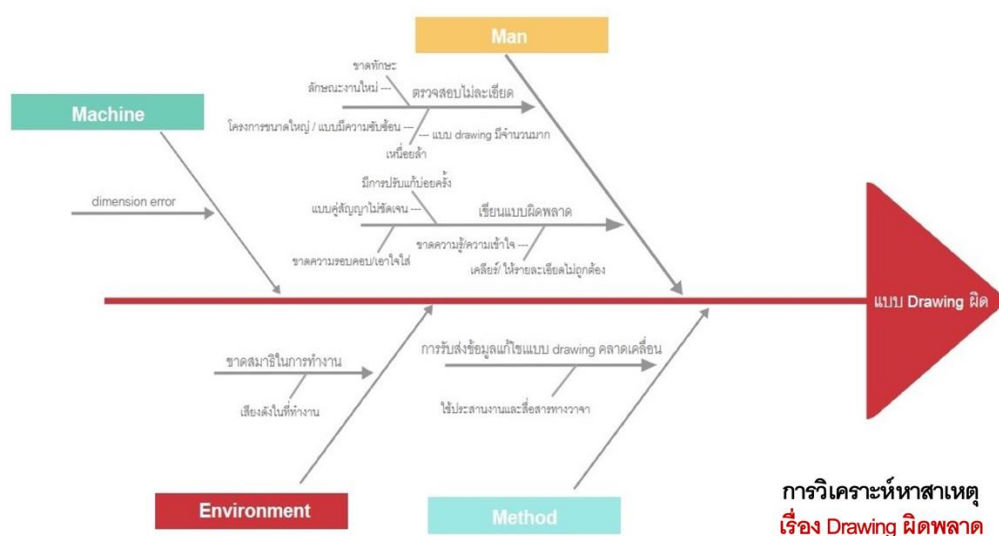
นักวิจัยได้รวบรวมประเด็นปัญหาจากการทำงานของส่วนวิศวกรรม ด้วยวิธีการระดมความคิดในประเด็นปัญหาที่แต่ละหน่วยงานต้องเผชิญหลังวิกฤติ Covid 19 หรือ ในรอบ 1-3 ปีย้อนหลัง (ปี พ.ศ. 2565 - ปัจจุบัน) และยังคงเผชิญปัญหาดังกล่าวอยู่ถึงปัจจุบัน และทำการทวนสอบในประเด็นปัญหาดังกล่าวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย เมื่อดำเนินการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา พบว่า ประเด็นปัญหาที่ส่วนวิศวกรรมเผชิญและควรต้องเร่งแก้ไข ทั้งสิ้น 3 ประเด็นปัญหา ได้แก่ 1) แบบ Drawing ผิดพลาด 2) แบบ Drawing ล่าช้า และ 3) การสั่งซื้อวัสดุล่าช้า ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งและส่งผลกระทบต่อภาพรวมของบริษัทและกระทบต่อหลายภาคส่วน หากสามารถปรับลดข้อผิดพลาด/ปัญหาดังกล่าวลงได้ จะเป็นการลดความสูญเสียไปซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรมได้ สอดคล้อง

กับจุฑาทิพย์ อินทะโน (2565) ที่ว่าการลดการสูญเสียเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะเรื่องของการลดต้นทุนที่เกิดจากความผิดพลาด และความล่าช้าของงาน

2. การวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาในกระบวนการทำงานของส่วนวิศวกรรม

เป็นการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้แผนผังก้างปลา หรือ Fishbone diagram โดยมีปัจจัย 4M1E เป็นสาเหตุหลัก สาเหตุย่อย เพื่อระดมความคิดเห็นด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวอย่าง จำนวน 10 ราย ในแต่ละประเด็นปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเผชิญ รายงานผลการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาได้ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์หาสาเหตุ เรื่อง Drawing ผิดพลาด



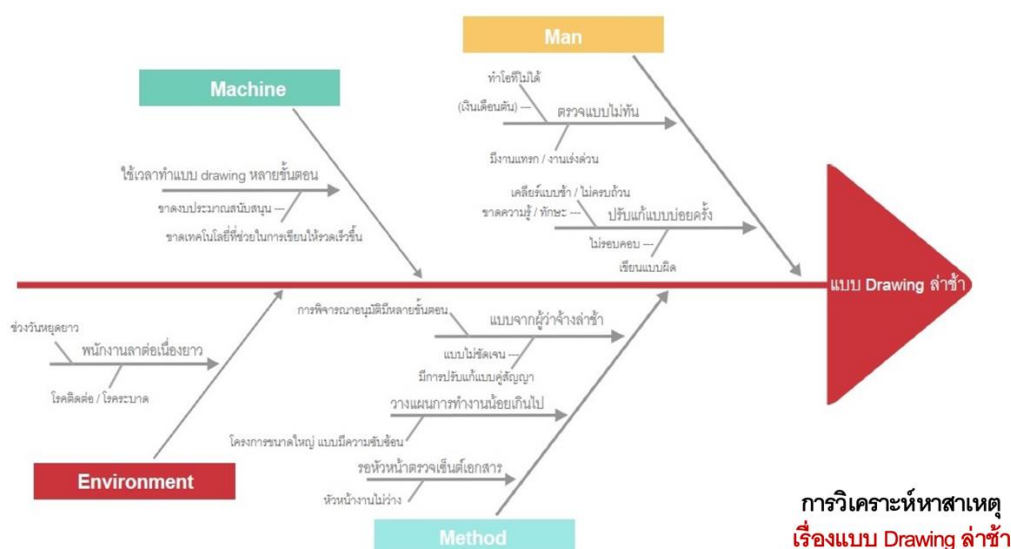
แผนภาพที่ 2 แสดงแผนผังก้างปลาวิเคราะห์สาเหตุ เรื่อง Drawing ผิดพลาด

จากแผนภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา Drawing ผิดพลาด พบว่า เกิดจากปัจจัยหลัก 4 ด้าน ได้แก่ 1) Man พบว่า วิศวกรเกิดความผิดพลาดในการตรวจสอบไม่ละเอียด ซึ่งมีสาเหตุย่อยจากการขาดทักษะ เนื่องจากลักษณะงานเป็นงานใหม่ที่วิศวกรไม่เคยทำมาก่อน สอดคล้องกับมานิตา ยอดวัน (2563) พบว่า ปัญหาการทำงานผิดพลาดเกิดจากพนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจในตัวเอง ไม่มีประสบการณ์ หรือชำนาญการ และความเหนื่อยล้าของวิศวกร ด้วยความซับซ้อนของชิ้นงาน และแบบ drawing ที่มีจำนวนมาก ไม่สามารถทำการทวนสอบได้ เนื่องจากต้องทำงานแข่งกับเวลา สอดคล้องกับเพ็ญญา แจ้งอรุณ (2563) พบว่า กิจกรรมที่ทำให้ไม่เกิดมูลค่า ได้แก่ MURI การที่พนักงานผิ้นทำเกินกำลังหรือการทำงานเกินมาตรฐานที่กำหนด และเขียนแบบผิดพลาด มีสาเหตุย่อยจาก วิศวกรขาดความรอบคอบเอาใจใส่ มีการปัญหาแก้บ่อยครั้ง ซึ่งเกิดจากแบบคู่สัญญาไม่ชัดเจนตั้งแต่แรก และขาดการทวนสอบก่อนลงมือทำแบบ และ เคลียร์/ให้รายละเอียดไม่ถูกต้อง เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ 2) Machine พบว่า มีสาเหตุหลักเกิดจาก Dimension error 3) Method พบว่า สาเหตุหลัก เกิดจากการส่งข้อมูลแก้ไขแบบ drawing คลาดเคลื่อน เนื่องจากใช้การประสานงานและสื่อสารทางวาจาซึ่งมีโอกาสของการเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และ

4) Environment พบว่า พนักงานขาดสมาธิในการทำงาน เนื่องจากสถานที่ทำงานเป็นห้องโถงใหญ่ เสียงจึงค่อนข้างดัง

2.2 การวิเคราะห์สาเหตุ เรื่อง Drawing ล่าช้า

ผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา Drawing ล่าช้า พบว่า เกิดจากปัจจัยหลัก 4 ด้าน ได้แก่ 1) Man พบว่า วิศวกรตรวจแบบไม่ทัน เนื่องจากมีงานเร่งด่วน/งานแทรก และไม่สามารถทำงานนอกเวลาได้ (Over time) และมีการขอปรับแก้แบบบ่อยครั้ง ซึ่งพบสาเหตุย่อยได้แก่ การเคลียร์แบบช้า/ไม่ครบถ้วน ซึ่งเกิดจากวิศวกรขาดความรู้/ทักษะสอดคล้องกับ มานิตา ยอดวัน (2563) และเขียนแบบผิดเนื่องจากขาดความรอบคอบ 2) Machine พบว่า มีสาเหตุหลัก ใช้เวลาในการทำแบบ drawing หลายขั้นตอน สอดคล้องกับจุฑาทิพย์ อินทะโน (2565) พบว่าหากลดการเคลื่อนที่/กระบวนการที่ไม่จำเป็นจะส่งผลให้ค่าประสิทธิภาพโดยรวมเพิ่มขึ้น เป็นต้น นอกจากนี้พบสาเหตุย่อยได้แก่ ขาดเทคโนโลยีที่ช่วยในการเขียนให้รวดเร็วขึ้น 3) Method พบว่า สาเหตุหลัก เกิดจากแบบจากผู้ว่าจ้างล่าช้า เวลาในการวางแผนการทำงานที่น้อยเกินไป เนื่องจากโครงการขนาดใหญ่ แบบมีความซับซ้อน และรอหัวหน้าตรวจสอบเซ็นต์เอกสาร และ 4) Environment พบว่า พนักงานลาต่อเนื่องยาวมีสาเหตุย่อยจากภาวะโรคติดต่อ/โรคระบาด และช่วงวันหยุดยาว (แผนภาพที่ 3)

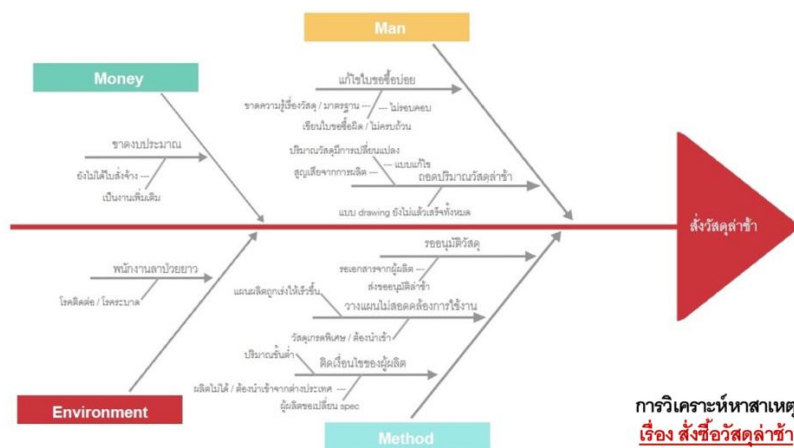


แผนภาพที่ 3 แสดงแผนผังก้างปลาวิเคราะห์สาเหตุ เรื่อง Drawing ล่าช้า

2.3 การวิเคราะห์สาเหตุ เรื่อง สั่งซื้อวัสดุล่าช้า

ผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา สั่งซื้อวัสดุล่าช้า พบว่า เกิดจากปัจจัยหลัก 4 ด้าน ได้แก่ 1) Man พบว่า สาเหตุหลักเกิดจากการขอแก้ไขใบขอซื้อบ่อยครั้ง เนื่องจากการเขียนใบขอซื้อผิด/ไม่ครบถ้วน สาเหตุย่อย เกิดจาก ขาดความรู้เรื่องวัสดุ/มาตรฐาน สอดคล้องกับมานิตา ยอดวัน (2563) และขาดความรอบคอบ และ ถอดปริมาณวัสดุล่าช้า สาเหตุย่อยจากแบบ drawing ยังไม่แล้วเสร็จ

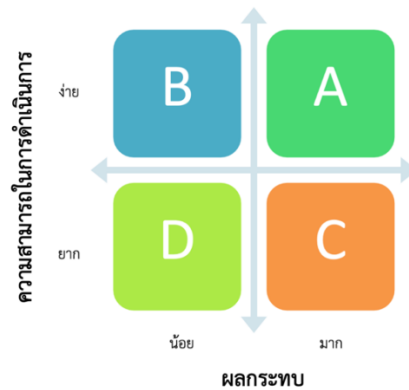
และปริมาณวัสดุมีการเปลี่ยนแปลง 2) Money พบว่า มีสาเหตุหลักเกิดจาก ขาดงบประมาณ เนื่องจากมีงานเพิ่ม แต่ยังไม่ได้ไปสั่งจ้าง 3) Method พบว่า สาเหตุหลัก เกิดจากติดเงื่อนไขของผู้ผลิต การวางแผนไม่สอดคล้อง การใช้งาน และรออนุมัติ และ 4) Environment พบว่า พนักงานลาป่วยยาว เนื่องจากผลกระทบจาก โรคติดต่อ/โรคระบาด ดังแผนภาพที่ 4



แผนภาพที่ 4 แสดงแผนผังก้างปลาวิเคราะห์สาเหตุ เรื่อง สั่งซื้อวัสดุล่าช้า

3. แนวทางในการป้องกันสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาในกระบวนการทำงานของส่วนวิศวกรรม

ทีมวิจัยดำเนินการระดมสมองด้วยการประชุมกลุ่มย่อยผู้เกี่ยวข้องระดับหัวหน้าส่วนวิศวกรรม จำนวน 10 ราย ด้วยคำถาม 5W1H ตามหลัก ECRS โดยใช้หลักเกณฑ์ตารางจัดรัสแสดงกำหนดความสำคัญของแต่ละสาเหตุ (แต่ละก้างปลา) เทียบกับความสามารถในการดำเนินการ (แผนภาพที่ 5) (อำนาจ อมฤต, 2562) เพื่อสังเคราะห์หาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรม ด้วย Deming Cycle (PDCA) แสดงรายละเอียดกระบวนการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อหาแนวทางการแก้ไข ด้วยหลัก ECRS (ตารางที่ 1) เพื่อสังเคราะห์หาแนวทางในการป้องกันสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาในกระบวนการทำงานของส่วนวิศวกรรม ได้ดังนี้ (แผนภาพที่ 6-7)



แผนภาพที่ 5 แสดงจัดรัสแสดงการกำหนดความสำคัญของแต่ละก้างปลา (อำนาจ อมฤก, 2562)

ตารางที่ 1 แสดงวิธีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อหาแนวทางการแก้ไข ด้วยหลัก ECRS

ปัญหา	สาเหตุ	ความสำคัญ ของสาเหตุ	หลักการ (E C R S)	แนวทางการแก้ไข (5W1H + ECRS)
1. ปัญหา แบบ drawing ผิดพลาด	Man			
	1. ตรวจสอบแบบ drawing ไม่ละเอียด			
	- ขาดทักษะ	C	S	1) กำหนดผู้รับผิดชอบให้เหมาะสมกับลักษณะงาน 2) การฝึกปฏิบัติงานไปพร้อมการทำงานจริง (On Job Training) โดยหัวหน้างาน
	- ล้าจากการทำงานหนัก	A	S	1) หมุนเวียนพนักงานที่ว่างจากงานอื่นๆ มาช่วยเบาภาระงาน 2) ใช้เทคโนโลยีโปรแกรมที่เขียนแบบสำเร็จรูปเพื่อลดภาระการตรวจสอบ
	2. เขียนแบบผิดพลาด			
	- ขาดองค์ความรู้และทักษะในการให้รายละเอียดเพื่อทำแบบ drawing	C	S	1) วางแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของพนักงาน 2) การฝึกปฏิบัติงานไปพร้อมการทำงานจริง (On Job Training) โดยหัวหน้างาน
Method	- ขาดความรอบคอบ	A	S	1) กำหนดให้มีการตรวจสอบซ้ำ 2) จัดทำ Checklist การตรวจสอบและกำหนดความถี่ในการติดตาม 3) หัวหน้างานให้ความรู้ความเข้าใจ ในความสำคัญและความจำเป็นในการปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานรวมถึงบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตาม
	1. รับ-ส่งข้อมูลการแก้ไขแบบ drawing คลาดเคลื่อน			
	- ใช้ประสานงานและสื่อสารทางวาจา	B	S	กำหนดให้มีการจัดทำบันทึกการเปลี่ยนแปลงทุกครั้งและจัดส่งข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรหรืออีเมลในการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง
	Machine			
1. โปรแกรมมีข้อบกพร่องในการให้ dimension				
	- ข้อบกพร่องของโปรแกรมเขียนแบบ	D	R	ปรับกระบวนการตรวจสอบ dimension โดยช่างเขียนแบบ ก่อนที่จะส่งให้วิศวกร เพื่อลดข้อผิดพลาดและลดภาระของวิศวกรในการตรวจ drawing

ตารางที่ 1 แสดงวิธีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อหาแนวทางการแก้ไข ด้วยหลัก ECRS (ต่อ)

ปัญหา	สาเหตุ	ความสำคัญ ของสาเหตุ	หลักการ (E C R S)	แนวทางการแก้ไข (5W1H + ECRS)
Environment				
	1. ขาดสมาธิในการทำงาน - มลภาวะทางเสียงภายในสถานที่ทำงาน	C	E	1) ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นหลัก ส่งเสริมการทำงานที่ไม่ถูกรบกวนจากมลภาวะทางเสียง 2) การจัดตำแหน่งที่นั่งที่เอาผู้คนที่มีความจำเป็นต้องทำงานร่วมกัน พุดคุยงานกันบ่อยๆ มานั่งใกล้กัน 3) จัดพื้นที่ส่วนกลางสำหรับใช้เสียงเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยน
2. ปัญหา				
แบบ drawing ล่าช้า	Man			
	1. ตรวจสอบแบบ drawing ไม่ทัน - มีงานแทรก/งานเร่งด่วน	A	R	1) จัดลำดับความสำคัญของงานให้ชัดเจน 2) วางแผนเผื่อกิจกรรมที่มีความเสี่ยง
	- ทำโอทีไม่ได้ (เงินเดือนต้น)	A	S	1) หมุนเวียนพนักงานที่จากงานอื่นๆ มาช่วยเพื่อความรวดเร็วและไม่ทำงานหนักจนเกินไป
	2. มีการปรับแก้แบบบ่อยครั้ง - ขาดความรอบคอบ	A	S	1) กำหนดให้มีการตรวจสอบซ้ำ 2) จัดทำ Checklist การตรวจสอบและกำหนดความถี่ในการติดตาม 3) หัวหน้างานให้ความรู้ความเข้าใจ ในความสำคัญและความจำเป็นในการปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานรวมถึงบทลงโทษหากไม่ปฏิบัติตาม
	- ขาดทักษะ	C	S	1) วางแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของพนักงาน 2) การฝึกปฏิบัติงานไปพร้อมการทำงานจริง (On Job Training) โดยหัวหน้างาน
Method				
	1. แบบจากผู้ว่าจ้างล่าช้า - การพิจารณาอนุมัติมีหลายขั้นตอน	B	S	1) กำหนดความถี่ในการติดตามให้ชัดเจนและมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง 2) ทำข้อตกลงเรื่องระยะเวลาพิจารณาอนุมัติของผู้ว่าจ้าง 3) เจรจากับผู้ว่าจ้างเพื่อขอให้มีการดำเนินการก่อนแบบอนุมัติ
	2. - แบบ drawing มีความซับซ้อนทำให้วางแผนการทำงานน้อยเกินไป	B	S	1) ศึกษาขอบเขตและรูปแบบให้ชัดเจนเพื่อวางแผนเผื่อเวลากิจกรรมที่มีความเสี่ยง
	3. รอหัวหน้าตรวจสอบเซ็นเอกสาร - หัวหน้างานไม่ว่าง	B	S	1) จัดลำดับความสำคัญของเอกสาร 2) เพิ่มทางเลือกการเซ็นเอกสารระบบออนไลน์
Machine				
	1. ใช้เวลาทำแบบ drawing หลายขั้นตอน - ขาดเทคโนโลยีโปรแกรมที่ช่วยในการเขียนให้รวดเร็วขึ้น	C	C	ใช้เทคโนโลยีโปรแกรมที่เขียนแบบสำเร็จรูปเพื่อลดขั้นตอนการทำแบบ drawing ให้ง่ายและเร็วขึ้น
Environment				
	1. พนักงานลาต่อเนื่องยาว	B	S	1) จัดการบริหารกำลังคนเพื่อหมุนเวียนกันทำงานช่วงพนักงานที่รับผิดชอบหยุดงาน (โดยเสนอจัดระบบการมอบหมายงานกรณีผู้รับผิดชอบหลักลาหยุดยาวในแบบฟอร์มลางาน เป็นต้น)
3. ปัญหา				
สิ่งวัสดุล่าช้า	Man			
	1. แก้ไขใบขอส่งซื้อบ่อย	C	S	1) วางแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของพนักงาน 2) การฝึกปฏิบัติงานไปพร้อมการทำงานจริง (On Job Training) โดยหัวหน้างาน
	- ขาดความรู้เรื่องวัสดุ , มาตรฐาน / ความรอบคอบ			

ตารางที่ 1 แสดงวิธีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไข ด้วยหลัก ECRS (ต่อ)

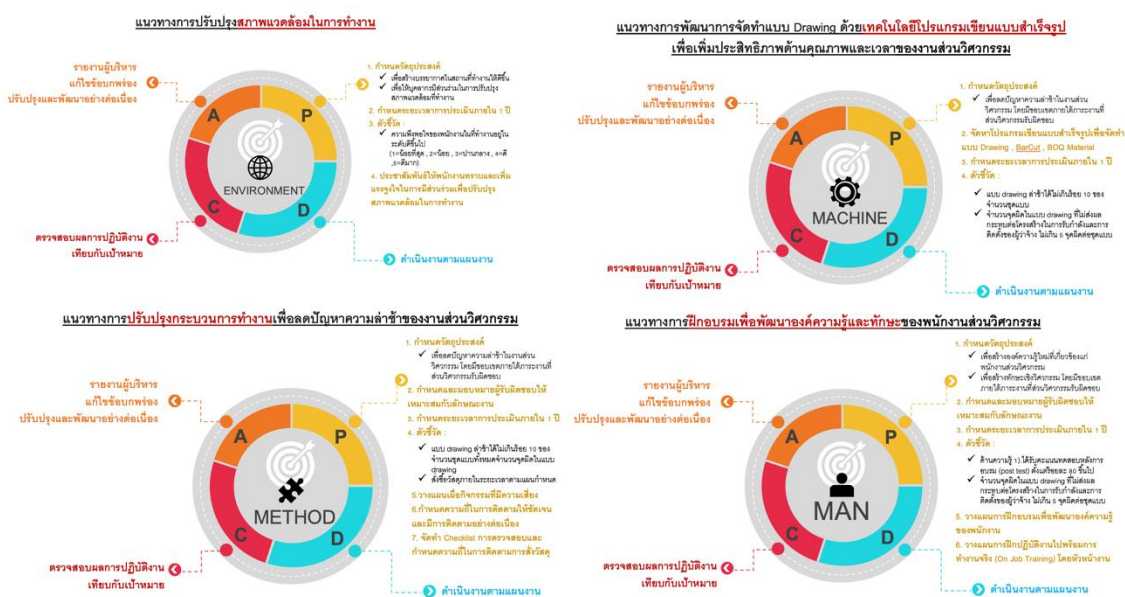
ปัญหา	สาเหตุ	ความสำคัญ ของสาเหตุ	หลักการ (E C R S)	แนวทางแก้ไข (5W1H + ECRS)
2. ถอดปริมาณวัสดุล่าช้า - ปริมาณมีการเปลี่ยนแปลง - แบบ drawing ยังไม่แล้วเสร็จ ทั้งหมด		A	S	1) กำหนดความถี่ในการติดตามงานให้ชัดเจน และติดตามอย่างต่อเนื่อง 2) วางแผนและบริหารการสั่งวัสดุโดยใช้ปริมาณแบบทยาย
Method				
1. รออนุมัติวัสดุ - ส่งขออนุมัติวัสดุล่าช้า		A	S	1) กำหนดความถี่ในการติดตามให้ชัดเจนและมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง 2) วางแผนเพื่อเวลากิจกรรมที่มีความเสี่ยง 3) เปรียบเทียบผู้ว่าจ้างเพื่อขอดำเนินการก่อนอนุมัติ 4) รวบรวมเอกสารผู้ผลิตให้เป็นข้อมูลส่วนกลางเพื่อใช้ขออนุมัติ
2. วางแผนการสั่งผลิต - แผนผลิตถูกเร่งให้เร็วขึ้น - วัสดุเกรดพิเศษ/ต้องนำเข้า		A	S	1) ศึกษาวิธีและขั้นตอนการผลิตเพื่อวางแผนเพื่อเวลากิจกรรมที่มีความเสี่ยง
3. ติดเงื่อนไขของผู้ผลิต - ผู้ผลิตขอเปลี่ยน spec		B	S	1) ศึกษาขอบเขตงานวัสดุชัดเจนเพื่อวางแผนเพื่อเวลากิจกรรมที่มีความเสี่ยง 2) เปรียบเทียบเงื่อนไขการผลิตและราคาเพื่อสั่งซื้อวัสดุทั้งโครงการ
Money				
1. ขาดงบประมาณ - เป็นงานเพิ่มเติมจากสัญญา		D	S	1) ติดตามและบันทึกข้อมูลสม่ำเสมอเพื่อวางแผนงบประมาณ โดยมีเป้าหมายคือบริหารและควบคุมการสั่งซื้อวัสดุให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนด
Environment				
2. พนักงานลาป่วยยาว		B	S	1) จัดการบริหารกำลังคนเพื่อหมุนเวียนกันทำงานช่วงพนักงานที่รับผิดชอบหยุดงาน (โดยเสนอจัดระบบการมอบหมายงานกรณีผู้รับผิดชอบหลักลาหยุดยาวในแบบฟอร์มรายงาน เป็นต้น)

จากตารางที่ 1 สามารถสังเคราะห์แนวทางในการป้องกันสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาในกระบวนการทำงานของส่วนวิศวกรรม ตามกรอบปัจจัย 4M1E ดังแผนภาพที่ 6



แผนภาพที่ 6 แสดงผลสรุปแนวทางในการป้องกันสาเหตุของปัญหาในส่วนวิศวกรรม

ทีมวิจัยดำเนินการสังเคราะห์แนวทางการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา จากการระดมสมอง ด้วยวิธีการประชุมกลุ่มย่อยจากผู้บริหารส่วนวิศวกรรมจำนวน 10 ราย เพื่อได้แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรม ด้วย Deming Cycle (PDCA) ดังแผนภาพที่ 7 ตามกรอบปัจจัย 4M1E กล่าวคือ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของพนักงานส่วนวิศวกรรม สอดคล้องกับวิไลวรรณ อิศรเดช และพระมหาประกาธิต ฐิตปสิททิกร (2563) พบว่าการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นการส่งเสริมด้านความรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทักษะ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เป็นต้น ซึ่งทางบริษัทได้นำแนวทางการดำเนินการดังกล่าวไปเป็นแผนการดำเนินการเพื่อพัฒนาภาคส่วนวิศวกรรม ส่งผลให้เกิดการลดสาเหตุของปัญหา และเกิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของภาคส่วนวิศวกรรมตามตัวชี้วัดภายใต้กรอบเวลาที่กำหนด



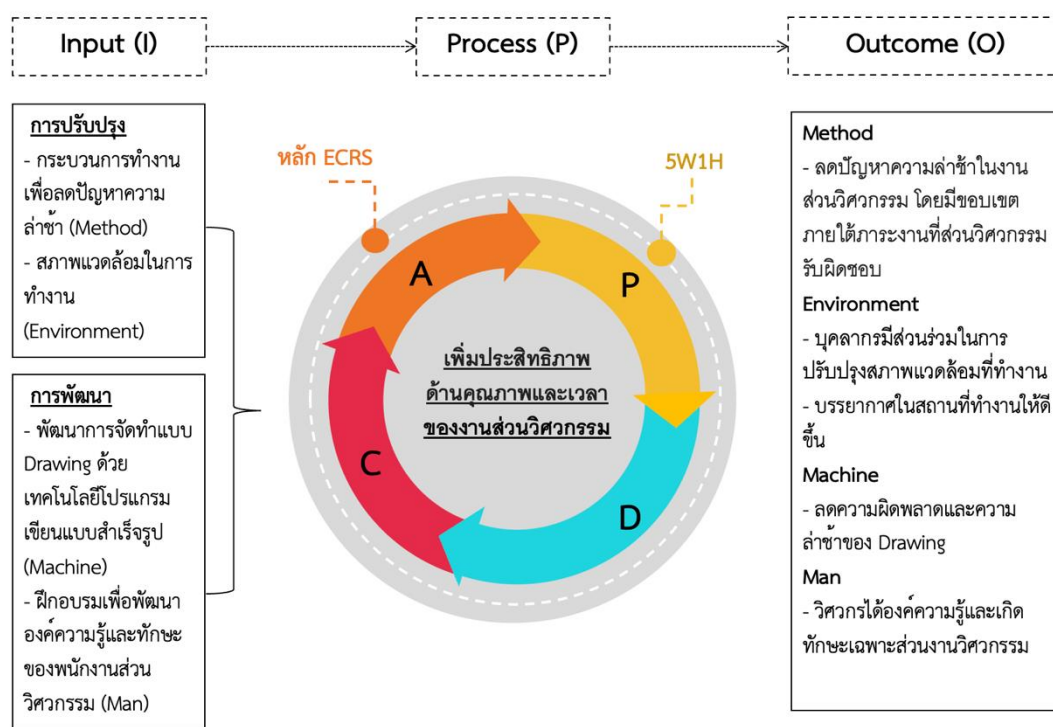
แผนภาพที่ 7 แสดงแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรม

สรุป

แนวทางการปรับปรุง พัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน กรณีสวนวิศวกรรมของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยหลักการ ECRS เพื่อหาปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของการเกิดปัญหา ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อค้นหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาเพื่อลดสาเหตุของปัญหาโดยการใช้เครื่องมือ Fishbone diagram เกิดแรงกระตุ้นให้บุคลากร/ผู้บริหารได้ใส่ใจและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาและร่วมเสนอแนวทางที่ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการกำหนด/วางแผนกระบวนการร่วมกัน (PDCA) พบว่า ปัจจัยที่ควรพัฒนาได้แก่ ด้าน Man และ Machine และควรปรับปรุงได้แก่ ด้าน Environment และ Method แนวทางดังกล่าวส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของภาคส่วนวิศวกรรมตามตัวชี้วัดภายใต้กรอบเวลาที่กำหนด

องค์ความรู้ใหม่

การเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรม ทั้งด้านคุณภาพและเวลา ต้องอาศัยปัจจัยนำเข้า ได้แก่ การปรับปรุงในกระบวนการ (Method) และ สภาพแวดล้อม (Environment) ผนวกกับการพัฒนาด้าน เทคโนโลยีโปรแกรมสำเร็จ (Machine) และการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของพนักงานส่วนวิศวกรรม (Man) โดยใช้หลักการ ECRS จากการทวนสอบผลการดำเนินงาน/ปัญหา/อุปสรรค จากการดำเนินการ ในอดีต (ACT) เพื่อมาวางแผนการดำเนินงาน (Plan) อย่างรอบด้านกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ด้วยคำถาม 5W1H โดยดำเนินการโดยอาศัยวงจร Deming หากมีการ PDCA อย่างต่อเนื่องจะเกิดผลลัพธ์ เป็นไปตามวัตถุประสงค์/ตามตัวชี้วัดที่ได้วางแผนไว้ ได้แก่ สามารถลดปัญหา/อุปสรรคของการทำงาน ได้ (ปรับปรุง) สามารถพัฒนา (ลดข้อผิดพลาด/ลดความสูญเปล่าได้) หรือ Muda (waste) คือ ความสูญเปล่าหรือ สิ่งที่ไม่เพิ่มคุณค่า สอดคล้องกับแนวคิดของมานิตา ยอดวัน (2563)



แผนภาพที่ 8 แสดง IPO Model การเพิ่มประสิทธิภาพงานในส่วนวิศวกรรมกรณีศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- จุฑาทิพย์ อินทะโน. (2565). *การลดความสูญเสียในกระบวนการปรับปรุงสภาพเมล็ดพันธุ์ข้าวโพดด้วยเทคนิคลิ้น* (ค้นคว้าแบบอิสระปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโลจิสติกส์และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- นันทพันธ์ กนกศิริจุฑา. (2564). การลดความสูญเสียในกระบวนการผลิตชิ้นส่วน HDD โดยเทคนิค ECRS. *Journal of Science and Technology Thonburi University*, 5(1), 77-91.
- เบญญาภา สายรัมย์ และคณะ. (2566). การกำจัดของเสียจากกระบวนการผลิตผ่าน ECRS method: กรณีศึกษาร้านอาหาร XYZ. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ RMUTT Global Business and Economics Conference 2023 (RTBEC 2023) ปีที่ 10 (น.310). ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประไพพิมพ์ สุธีสินนนท์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 29(2), 32-48.
- เพ็ญภา แฉ่งอรุณ. (2563). *การใช้เทคนิคในการปรับปรุงประสิทธิภาพทางการผลิต กรณีศึกษา: บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ* (งานนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- มานิตา ยอดวัน. (2563). *การประยุกต์ใช้หลักการของลิ้นเพื่อลดสิ่งสูญเสียในการผลิต กรณีศึกษากระบวนการฉีดพลาสติก*. (ค้นคว้าอิสระปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์และการจัดการเชิงธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.
- รุ่งโรจน์ แก้วอุไร และสุพรรณ น้อยนคร. (2564). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ผังก้างปลาร่วมกับเพชฌัญญูเพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดวิเคราะห์ปัญหาโครงการงานของนิสิต. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*, 23(3), 269-285.
- วิไลวรรณ อิศเรศ และพระมหาประกาศิต ฐิตีปสิทธิกร. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5(4), 413-425.
- วันรัตน์ จันทกิจ. (2551). *17 เครื่องมือนักคิด* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดซีโนไซน์.
- สุริยะ เลิศวัฒนพงษ์ชัย. (2562). *แปลงร่างธุรกิจด้วยลิ้น*. กรุงเทพฯ: พีเอ็มจี เบรกธู เมเนจเม้นท์กรุ๊ป.
- อำนาจ อมฤก. (2562). การลดของเสียในกระบวนการผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักร: กรณีศึกษา บริษัท สุพรีม พรซิชั่น แมนูแฟเจอริง จำกัด. *วารสารข่าวงานวิศวกรรมอุตสาหกรรมไทย*, 5(1), 36-48.
- อดิگانต์ ม่วงเงิน. (2562). *การประยุกต์ใช้เทคนิคแบบลิ้น (ECRSTM) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานระบบตู้รับคืนหนังสืออัตโนมัติ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Tracy, S. J. (2012). *Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact*: West Sussex: John Wiley & Sons.

ความฉลาดรู้ทางการเงินในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

Financial Literacy for Navigating an Aging Society

โชคลาภ มั่นคง^{1*} กนกพร ภาคิฉาย² กนกกาญจน์ กล่อมเกล้า³

ชุตินันท์ วิลามา⁴ และศศินันท์ ศาสตรสาร⁵

Choklap Mankong^{1*} Kanokporn Pakeechai² Kanokkarn Klomklaw³

Chutinun Wilamas⁴ and Sasinan Sastsara⁵

¹⁻⁵คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

¹⁻⁵Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

*Corresponding Author E-mail: choklap.m@rmutsb.ac.th, 082-4196788

Received July 26, 2024; Revised August 29, 2024; Accepted August 30, 2024

บทคัดย่อ

การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะสร้างผลกระทบในระดับบุคคล สังคม และเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในกลุ่มคนวัยแรงงานที่มีภาระในการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ทำให้ประชากรวัยแรงงานมีแรงกดดันด้านการสร้างผลผลิตภาพให้ประเทศมากขึ้น ประเทศอาจขาดแคลนแรงงาน รวมไปถึงทำให้เกิดวิกฤติการคลัง จากภาระรัฐบาลด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ รวมไปถึงผลกระทบของผู้สูงอายุที่มีสถานะขาดเงินออม ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทิศทางการพัฒนาในปัจจุบันยังคงมีเพียงการใช้โครงสร้างทางสังคมจากภาครัฐ เพื่อกำหนดพฤติกรรมให้กลุ่มคนก่อนสูงวัยได้เตรียมความพร้อม โดยการบังคับออมเพื่อเกษียณ ซึ่งบทบาทส่วนใหญ่มาจากภายนอกตัวบุคคล และเป็นภาระหน้าที่ของภาครัฐเป็นส่วนใหญ่ ในรูปแบบของสวัสดิการสังคม อาทิ การมีระบบบำนาญแห่งชาติ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีและรัฐควรทำ แต่อาจยังไม่ได้มองปัญหาได้อย่างครบถ้วนและรอบด้านนัก สิ่งที่ยังมองข้ามไปไม่ได้เช่นกัน นั่นคือการปลูกฝังคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่ดีภายในตัวบุคคลสะท้อนถึงการมีความฉลาดรู้ด้วยการมีวินัยแห่งตน (Discipline) ยังคงมีคำถามกับการพัฒนาในอนาคตที่ต้องอาศัยการเสริมสร้างให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเองได้ ส่วนหนึ่งที่สำคัญคือการเตรียมความพร้อมทางการเงิน โดยต้องอาศัยการสร้างกระบวนการบางอย่างที่จะสามารถเสริมสร้างความฉลาดรู้ทางการเงินให้ประชาชนก่อนถึงวัยสูงอายุเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม

ด้วยการสังเคราะห์องค์ความรู้ร่วมกับการบูรณาการศาสตร์ทฤษฎีทางสังคม เสมือนสะพานเชื่อมให้เห็นความสำคัญของการปลูกฝังความฉลาดรู้ทางการเงินที่ต้องมีการปลูกฝังถ่ายทอดตั้งแต่ยังเป็นเยาวชน ค่อย ๆ สะสมตามช่วงเวลาในตัวบุคคลเสมือนเป็นการสะสมทุนมนุษย์ (Human Capital) ในมุมมองของทฤษฎีเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและการพัฒนา และการสร้างให้เกิดคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่ดี

ทางการเงิน เป็นความคุ้นชินในลักษณะนิสัยหรือ นิภาพ (Habitus) สร้างให้เกิดวินัยแห่งตน (Discipline) ในมุมมองของทฤษฎีว่าด้วยการปฏิบัติ ของผู้มีความฉลาดรู้ทางการเงิน และแสดงออกมาเป็น ความรู้ทางการเงิน (Financial Knowledge) ทักษะทางการเงิน (Financial Skills) เจตคติทางการเงิน (Financial Attitude) และพฤติกรรมทางการเงิน (Financial Behavior) การบูรณาการศาสตร์ต่อยอดทฤษฎีทางสังคมจึงเป็นสิ่งที่มีความคุณค่าในการเรียนรู้ การเข้าใจสังคม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ในตัวบุคคลเพื่อเตรียมความพร้อมในสังคมแห่งผู้สูงอายุที่เผชิญ

คำสำคัญ: ความฉลาดรู้ทางการเงิน, สังคมผู้สูงอายุ, บูรณาการศาสตร์, ทฤษฎีทางสังคม

Abstract

Thailand's inevitable transition into an aging society will significantly impact the individual, social, and economic levels. This shift will particularly affect the working-age population, which will bear increased responsibilities in caring for the elderly, thereby putting more pressure on them to enhance the country's productivity. The country may face a labor shortage and a fiscal crisis due to the government's burden on elderly welfare. Additionally, the elderly population suffering from a lack of savings will face limitations in maintaining a good quality of life. Current development approaches primarily involve using government-driven social structures to dictate behaviors, such as mandatory retirement savings, which are largely external and governmental responsibilities in the form of social welfare systems, such as national pension schemes. While these measures are beneficial and necessary, they may not comprehensively address the problem. An equally important aspect is cultivating good individual characteristics or behaviors, reflecting self-discipline, which remains crucial for future development. This involves empowering the elderly to be self-reliant, particularly by ensuring financial preparedness. This goal necessitates establishing processes that can enhance financial literacy among the population before they reach old age.

By synthesizing knowledge and integrating social science theories, we can highlight the importance of instilling financial literacy from a young age, gradually accumulating human capital over time in individuals. From behavioral and development economics perspectives, cultivating good financial characteristics or behaviors becomes a customary practice, or "Habitus," fostering self-discipline. From the perspective of practice theory, those

with financial literacy exhibit financial knowledge, financial skills, financial attitudes, and financial behaviors. The interdisciplinary integration of social theories is therefore valuable for learning, understanding society, and applying this knowledge for individual benefit, preparing for the challenges of an aging society.

Keywords: Financial Literacy, Aging Society, Interdisciplinary, Social Theories

บทนำ

โดยที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการสำรวจถึงทักษะทางการเงินของคนไทยในปี พ.ศ.2559 แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมทางการเงินของคนไทยส่วนหนึ่งยังละเลยการให้ความสำคัญและการปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสม ในการรักษาวินัยทางการเงินของตนเอง อาทิเช่น การขาดการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย การขาดการพิจารณาเปรียบเทียบข้อมูลในการตัดสินใจซื้อสินค้าที่จำเป็น ตลอดจนการกู้ยืมเงินเพื่อการบริโภคเกินความจำเป็น โดยที่ไม่สามารถมีรายได้เพียงพอในการชำระหนี้ในอนาคตเป็นต้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559ก) และในการสำรวจทักษะทางการเงินของคนไทยในปี พ.ศ.2565 ด้านทัศนคติทางการเงินมีแนวโน้มลดลงในเกือบทุกช่วงวัย โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละช่วงวัยพบว่ากลุ่ม Gen Baby Boomer ขึ้นไป มีระดับทักษะทางการเงินต่ำกว่าช่วงวัยอื่น ๆ ในมิติการออมเพื่อเกษียณสัดส่วนผู้ที่มีการวางแผนและเริ่มการออมเพื่อเกษียณแล้วมีแนวโน้มลดลงเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2563 เมื่อพิจารณาถึงความพร้อมในการเกษียณซึ่งสะท้อนผ่านผู้ที่มีการวางแผนการออมเพื่อเกษียณและทำได้ตามแผนที่วางไว้นั้นพบว่า มีคนไทยเพียงร้อยละ 15.7 เท่านั้นที่มีความพร้อม (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565) และยิ่งสอดคล้องไปกับรายงานของสำนักงานเศรษฐกิจและการคลังชี้ให้เห็นพฤติกรรมการเงินของคนไทย ยังคงมีปัญหาในเรื่องของรายได้ไม่เพียงพอกับการใช้จ่าย ทำให้ต้องกู้ยืมเพื่อใช้จ่ายใช้สอย นอกจากนี้คนไทยยังมีการวางแผนทางการเงินไม่เพียงพอและเริ่มต้นวางแผนเพื่อเกษียณอายุช้าเกินไป (สำนักนโยบายการคลัง, 2562)

ในการศึกษาของ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2562) และสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562) แสดงภาพของสังคมผู้สูงอายุในอนาคต คาดการณ์ว่าภายในปี พ.ศ.2583 ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Aged Society) และยังเป็นสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super-aged Society) โดยที่จะมีผู้สูงอายุราว 20 ล้านคน หรือคิดเป็น 1 ใน 3 ของคนไทยทั้งหมด และประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จะมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด นำมาสู่ผลกระทบทางสังคมและเศรษฐกิจตามลำดับ การใช้จ่ายงบประมาณในสังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยด้านสุขภาพ เบียดบังชีพ จะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ภายใต้การศึกษาเรื่อง การประมาณการณค่าใช้จ่ายสุขภาพ การดูแล และเสริมสร้างสุขภาพ คาดการณ์ว่าในปี 2575 ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประเทศจะสูงถึง 2.2 ล้านล้านบาท และศูนย์วิจัย

กสิกรไทยประเมินว่า มูลค่าการใช้จ่ายของผู้สูงอายุไทยในปี 2024 จะอยู่ที่ราว 1.7 ล้านล้านบาท ขยายตัวจากปีก่อน 3.8% และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็น 2.2 ล้านล้านบาท ในปี 2029 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2567) แสดงให้เห็นถึงภาระการพึ่งพาของภาครัฐที่เพิ่มมากขึ้น และอีกด้านหนึ่งยังนำไปสู่อัตราการพึ่งพิงวัยแรงงานต่อสัดส่วนผู้สูงอายุที่มากขึ้น การหันกลับมาให้ความสำคัญและการตระหนักรู้ถึง การเสริมสร้างให้คนไทยวางแผนการจัดการทางการเงินที่เหมาะสมตั้งแต่แรกเริ่มของช่วงอายุ จึงอาจเป็นส่วนช่วยและสร้างให้เกิดการพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น เป็นการลดภาระของภาครัฐอีกด้วย

โดยในการสำรวจความฉลาดรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) จากกลุ่มประเทศทั้งที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนารวมทั้งสิ้น 30 ประเทศเมื่อปี 2557 – 2558 นั้นประเทศไทยถูกจัดอยู่ในอันดับที่ 17 ด้วยคะแนน 12.8 จากคะแนนเต็ม 21 ซึ่งถือว่ายังต่ำกว่าค่าเฉลี่ยคือ 13.2 โดยหากเทียบกับบางประเทศในกลุ่มภูมิภาคประเทศไทยยังคงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า ฮองกงและประเทศเกาหลีใต้ ที่อยู่ในอันดับที่ 5 และ 7 และในการศึกษาถึงพฤติกรรมความฉลาดรู้การเงินของเยาวชนไทยของ กมลชนก สกนธวัฒน์ (2562) ซึ่งได้รวบรวมปัญหาและพฤติกรรมความฉลาดรู้การเงินของเยาวชนไทยจากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ คณะกรรมการสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ ในปี พ.ศ.2559 ธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2556 สถาบันคินัน ในปี พ.ศ.2558 และฝ่ายส่งเสริมความรู้ธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ.2559 แสดงให้เห็นว่าเด็กและเยาวชนไทยมีปัญหาพฤติกรรมทางการเงินอยู่ 7 ประการ ประกอบไปด้วย 1 ปัญหาพฤติกรรมการบริโภคเกินตัวและตามกระแส 2 ปัญหาพฤติกรรมขาดความสามารถในการเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ 3 ปัญหาพฤติกรรมขาดการวางแผนการเงิน 4 ปัญหาพฤติกรรมขาดการออมเงิน 5 ปัญหาพฤติกรรมขาดการบริหารจัดการเงินที่ดี 6 ปัญหาพฤติกรรมขาดวินัยทางการเงิน และ 7 ปัญหาพฤติกรรมขาดการไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วนก่อนซื้อสินค้า เมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมดังกล่าวเทียบกับความฉลาดรู้ทางการเงินในระดับเยาวชน และการสำรวจความตระหนักรู้ทางการเงินเรื่องภัยทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2565 พบว่าคนไทยมีทัศนคติและพฤติกรรมในด้านการเงินดิจิทัลไม่ดีนัก ซึ่งภัยทางการเงินที่คนไทยพบมากที่สุดคือการถูกหลอกให้ลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เป็นการหลอกลวง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565) สร้างผลกระทบทางสังคมและเศรษฐกิจของการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ จึงได้เห็นถึงความสำคัญของประเด็นในกระบวนการ การเสริมสร้างความฉลาดรู้ทางการเงิน ที่ควรจะมีการเตรียมความพร้อมและปลูกฝังหรือเสริมสร้างตั้งแต่เป็นเยาวชน สร้างให้เกิดความตระหนักรู้ที่ดี การพึ่งพาตนเองได้ อันจะเป็นการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างยั่งยืนต่อไป

การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของไทยและผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม

การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของไทย

เมื่อก้าวถึงสังคมผู้สูงอายุประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ในปี พ.ศ.2565 มีจำนวนผู้สูงอายุราวร้อยละ 20 - 30 และไทยจะกลายเป็นสังคมสูงอายุระดับสุดยอดเช่นเดียวกับญี่ปุ่นที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 28 ในปี พ.ศ.2574 โดยที่มีการให้คำจำกัดความถึงสังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) หรือสังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเท่ากับ หรือมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 7 ถ้าหากสังคมใดมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเท่ากับ หรือมากกว่าร้อยละ 20 หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปเท่ากับ หรือมากกว่าร้อยละ 14 ก็จะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) และสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super-aged Society) คือ สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 28 การเปลี่ยนผ่านสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย ด้วยเพราะอัตราการเกิดน้อย มีเทคโนโลยีการคุมกำเนิดที่ดี และบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนความก้าวหน้าทางการแพทย์ส่งผลให้คนมีอายุยืนยาวขึ้น กลุ่มคนที่เกิดในช่วง 2506 - 2526 ซึ่งมีอัตราการเกิดมากกว่า 1 ล้านคนต่อปี เรียกได้ว่า เป็นคลื่นสึนามิประชากรลูกใหญ่ที่จะส่งผลให้ภายใน 20 กว่าปีข้างหน้าผู้สูงอายุจะเพิ่มเป็นราว 21 ล้านคน (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2565) นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นจะสร้างผลกระทบในระดับบุคคลและสังคม โดยเฉพาะในกลุ่มคนวัยแรงงานที่มีภาระในการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ประเทศไทยมีสัดส่วนของ กำลังแรงงาน : ผู้สูงอายุ : เด็ก อยู่ที่ 4 : 1 : 1 คาดว่าในปี 2579 จะปรับลงไปอยู่ที่ 2 : 1 : 1 และยิ่งกระทบในเรื่องผู้สูงอายุที่มีสถานะขาดเงินออม ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ภาพรวมในระดับประเทศ การเปลี่ยนผ่านสู่สังคมผู้สูงอายุทำให้ประชากรวัยแรงงาน มีภาระกดดันในการสร้างผลิตภาพให้กับประเทศมากขึ้น เนื่องด้วยการขาดแคลนกำลังคนวัยแรงงาน รวมไปถึงวิกฤตการณ์ทางการคลังจากภาระสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ ตลอดจนการจัดเก็บภาษีที่ลดลง ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยก็มีนโยบายและมาตรการส่งเสริมการทำงานของสูงอายุโดยกระทรวงแรงงานได้จัดทำแนวปฏิบัติสำหรับสถานประกอบการที่จ้างงานผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป สำหรับสถานประกอบการที่มีค่าใช้จ่ายจ้างงานผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษี และในส่วนของบริษัทเอกชนที่มีนโยบายจ้างงานผู้สูงอายุจะต้องปรับเปลี่ยนลักษณะงาน และระยะเวลาการทำงานให้เหมาะสม (สำนักงานนโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ, 2565)

ความเปราะบางของผู้สูงอายุที่มีต่อสังคมและเศรษฐกิจ

โครงสร้างทางประชากรที่เปลี่ยนแปลงไปและกระแสโลกาภิวัตน์จากภายนอกย่อมส่งผลกระทบต่อบริบททางสังคมและสถานะทางเศรษฐกิจ และด้วยแบบแผนของสังคมไทยที่สถาบันครอบครัวมีส่วนสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุ การเปลี่ยนผ่านสู่สังคมผู้สูงอายุกับแบบแผนการอยู่อาศัยร่วมกันในครอบครัวของผู้สูงอายุ

ที่เปลี่ยนแปลงไป การดูแลผู้สูงอายุในสังคมไทย ผ่านการศึกษารูปแบบการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุไทย เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการใช้ชีวิตร่วมกันของสมาชิกในครัวเรือนผู้สูงอายุ และนัยยะของการดูแลผู้สูงอายุในครัวเรือนเปราะบาง รวมถึงความต้องการสนับสนุนของครอบครัวในการดูแลผู้สูงอายุโดยที่ข้อมูลจากโครงการวิจัย “การดูแลผู้สูงอายุในครัวเรือนซึ่งมีรูปแบบการอยู่อาศัยที่หลากหลายในสังคมไทย เพื่อประเมินความเข้มแข็งและความต้องการสนับสนุนของครัวเรือน” ของศุทธิดา ขวณวัน (2565) สะท้อนข้อเท็จจริงทางสังคมซึ่งถือได้ว่าผู้สูงอายุมีความอ่อนแอและมีความเสี่ยงสูงที่จะถูกชักจูง ครอบงำ และคุกคามจากปัจจัยเสี่ยงด้านต่าง ๆ เช่น สุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยหากกล่าวถึง “ความเปราะบาง” ด้านการดูแลผู้สูงอายุ ครัวเรือนที่ผู้สูงอายุต้องดูแลตนเอง ดูแลผู้สูงอายุด้วยกัน หรือต้องดูแลผู้อื่นที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนเดียวกัน และต้องรับบทบาทในการดูแลตนเองหรือต้องดูแลคนอื่น สามารถแบ่งรูปแบบการอยู่อาศัยของครัวเรือนผู้สูงอายุที่มีความเปราะบาง ออกเป็น 5 รูปแบบ ประกอบไปด้วย 1. ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพังคนเดียว 2. ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคู่สมรส 3. ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับพ่อ/แม่และคู่สมรส 4. ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนข้ามรุ่น และ 5. ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับคนอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่ญาติ นั้น

แต่ข้อเท็จจริงจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้ครัวเรือนผู้สูงอายุเกิดความเปราะบางนั้นไม่ได้มาจากรูปแบบการอยู่อาศัย แต่เป็นผลมาจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ การมีภาวะเจ็บป่วย ความยากจน ความพิการ สิ่งแวดล้อมการคมนาคมขนส่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์ในครัวเรือน การที่ถูกหรือคนในครอบครัวใส่ใจ ดูแลผู้สูงอายุได้มากน้อยเพียงใด ในการศึกษาการได้รับการดูแลของผู้สูงอายุตามรูปแบบการอยู่อาศัยทั้งใน 4 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม โดยพบว่าการได้รับการดูแลในด้านร่างกายของผู้สูงอายุ มีความแตกต่างกันตามบริบทของการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุ ด้านจิตใจนั้นพบว่า ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพังคนเดียวจะต้องการการดูแลในด้านจิตใจมากที่สุด มีความต้องการให้เพื่อนบ้านหรือคนในชุมชนมาเยี่ยมเยียน พบปะพูดคุย โดยปัญหาหนึ่งที่ผู้สูงอายุในครัวเรือนเปราะบางกังวลใจมากคือ “ปัญหาการกลืนตายตามลำพังคนเดียว”

ตลอดจนปัจจัยภายนอกที่สำคัญที่ส่งผลต่อผู้สูงอายุคือ ด้านเศรษฐกิจ ผู้สูงอายุในการอยู่อาศัยจะมีรายได้หลักมาจากเงินที่ลูกหลานส่งกลับมาให้ กรณีที่ลูกหลานมีรายได้มากพอ และได้รับเบี้ยยังชีพ ประเด็นสำคัญคือ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับหลานจะมีความเปราะบางทางด้านเศรษฐกิจมากที่สุด เนื่องด้วยรายได้หลักที่คาดว่าจะได้รับจากบุตรที่ย้ายถิ่นไปทำงานนั้นไม่เพียงพอ หรือในบางครั้งก็ไม่ได้รับเงินส่งกลับมาเลย ดังนั้นผู้สูงอายุกลุ่มนี้ จึงมีความต้องการให้มีการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุในบ้าน นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในช่วงอายุ 60 - 74 ปี ยังคงต้องทำงานเพื่อหารายได้มาใช้จ่าย โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ต้องอาศัยอยู่ตามลำพังคนเดียว (ศุทธิดา ขวณวัน, 2565)

และในด้านสุดท้ายคือการได้รับการดูแลด้านสังคมพบว่าผู้สูงอายุในพื้นที่เมืองและพื้นที่ชนบทบางแห่งที่ชุมชนเข้มแข็ง มีการรวมกลุ่มผู้สูงอายุในลักษณะต่าง ๆ ทำให้ผู้สูงอายุมีเครือข่ายทางสังคมที่ดี

ซึ่งส่งผลต่ออารมณ์และสภาพจิตใจของผู้สูงอายุ โดยการที่ชุมชนมีผู้นำที่ดี ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ย่อมส่งผลให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ดังกล่าวได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง

ทิศทางการพัฒนาของประเทศที่ต้องการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

บูรณาการต่อยอดผลกระทบของปัจจัยภายนอกด้านสังคมและเศรษฐกิจ เมื่อสังคมไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ในงานเขียนของ สมชัย จิตสุชน (2567) ผู้อำนวยการวิจัยด้านการพัฒนาอย่างทั่วถึง สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ) ในเรื่อง ระเบิดเวลาประชากร : เกิดน้อย แก่มาก ความท้าทายอนาคตไทย สะท้อนผลกระทบออกมาให้เห็นถึง ผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งสองประเด็นนี้เป็นความสัมพันธ์ที่เชื่อมต่อกันอย่างแยกไม่ออก ในด้านสังคม เมื่อมีผู้สูงอายุมากขึ้น การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการให้บริการทางสาธารณสุขก็ย่อมมากขึ้นตามสัดส่วนของผู้สูงอายุ ขณะเดียวกันเมื่อมีกลุ่มผู้สูงอายุที่ “ป่วยติดเตียง” มากขึ้น หมายความว่า วัยแรงงานที่มีน้อยลงอยู่แล้ว ยิ่งขาดแคลนมากขึ้น เพราะคนกลุ่มนี้บางส่วนต้องลดการทำงานลงเพื่อเอาเวลาไปดูแลผู้สูงอายุที่ติดเตียงด้วย ด้านเศรษฐกิจ ภาครัฐจะต้องแบกรับรายจ่ายการดูแลผู้สูงวัยมากขึ้น ขณะที่ศักยภาพการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยจะต่ำลงอย่างรวดเร็ว เพราะขาดแรงงานในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ รวมถึงปัจจัยคุณภาพแรงงานก็เป็นอีกปัญหาที่สำคัญ

เมื่อสัดส่วนผู้สูงอายุมากขึ้น ขณะที่วัยทำงานเท่าเดิม หรือลดลง ส่งผลให้ค่าแรงสูงขึ้น หรือขาดแคลนแรงงานทำให้ต้องพึ่งเครื่องมือเครื่องจักร หรือนำเทคโนโลยี หรืออาจต้องนำเข้าแรงงานต่างด้าวมากขึ้น มีการประเมินว่า ครอบครัวผู้สูงอายุจำเป็นต้องประหยัสมากขึ้น ทำให้มีการใช้จ่ายต่ำกว่าปกติ กำลังซื้อในอนาคตจึงลดลง เมื่อวัยสูงอายุ หรือวัยเกษียณขาดรายได้ หรือมีรายได้น้อยลงทำให้มีการออมลดลง วัยทำงานที่ต้องรับภาระมากขึ้นทำให้มีการใช้จ่ายเพิ่มขึ้นก็ส่งผลให้มีเงินออมน้อยลงเช่นกัน

ส่วนรัฐบาลจำเป็นต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายทางด้านสวัสดิการมากขึ้นเพื่อบริการสังคม ทางด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ ทำให้การลงทุน และการออมของประเทศลดลง สัดส่วนผู้สูงอายุมากขึ้นทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GNP) หรือรายได้ประชาชาติน้อยลง รายได้เฉลี่ยต่อบุคคลลดลงรวมถึงคุณภาพการผลิตลดลง เมื่อภาครัฐจำเป็นต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายทางด้านสาธารณสุข การแพทย์ บริการสังคมแก่ผู้สูงอายุมากขึ้น ต้องเพิ่มงบประมาณรายจ่ายเพื่อสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากไร้ รวมทั้งยังเก็บภาษีรายได้น้อยลง เพราะผู้สูงอายุซึ่งไม่มีรายได้มีสัดส่วนที่มากขึ้น สัดส่วนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้อยู่ในวัยทำงานต้องทำงานมากขึ้น และต้องรับภาระดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ผู้สูงอายุจึงอาจขาดความอบอุ่นหรือถูกทอดทิ้ง เกิดปัญหาทางด้านสภาพจิตใจ รวมไปถึงรู้สึกเหงาเมื่อไม่ได้ทำงาน ยังต้องกลายเป็นภาระให้กับลูกหลาน ยิ่งรู้สึกไม่ภูมิใจในตัวเอง น้อยใจ ซึมเศร้า เป็นต้น

วิธีรับมือกับสังคมผู้สูงอายุที่นำเสนอจากกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2564) ประกอบไปด้วย

จัดการแผนการรักษาพยาบาลหลังเกษียณ : เมื่อใกล้เกษียณแล้วจะมีค่าใช้จ่ายรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น จึงควรเริ่มต้นจาก จัดทำสรุปแผนสวัสดิการสุขภาพหลังเกษียณเพื่อตรวจสอบว่าหลังเกษียณแล้วยังมีสวัสดิการสุขภาพอะไรอยู่บ้าง

เร่งมูลค่าของเงินให้ชนะเงินเฟ้อ : เพราะเงินเฟ้อทำให้มูลค่าเงินในอนาคตลดลง ดังนั้น เราจะต้องลงทุน เพื่อเร่งมูลค่าของเงินให้ชนะเงินเฟ้อ ซึ่งในปัจจุบันก็มีทางเลือกในการลงทุนเพื่อการเกษียณเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการลงทุนก่อนการเกษียณเพื่อเตรียมความพร้อมในวันเกษียณ อาทิเช่น RMF หรือ ประกันแบบบำนาญ เป็นต้น

การขยายอายุเกษียณ : หลายประเทศใช้นโยบายนี้เพื่อเพิ่มจำนวนคนวัยทำงาน ซึ่งช่วยบรรเทาผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ โดยสิงคโปร์เพิ่มอายุเกษียณจาก 65 เป็น 67 ปี และเกาหลีใต้จะขยายอายุเกษียณจาก 55 เป็น 60 ปี ญี่ปุ่นให้ผู้สูงอายุทำงานได้จนถึงอายุ 65 ปี จากเดิมที่ 62 ปี ภายในปี 2568

สนับสนุนให้บริษัทจ้างงานผู้สูงอายุ : สำหรับไทย ภาครัฐได้เริ่มตั้งศูนย์บริการจัดหางานผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีกงานทำและมีรายได้เพิ่มขึ้น, ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลให้แก่บริษัทที่จ้างผู้สูงอายุ ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งต้องมีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท อย่างไรก็ตาม แรงงานสูงอายุกลุ่มนี้มีเพียง 3 แสนคน หรือร้อยละ 2.9 ของผู้สูงอายุทั่วประเทศ นโยบายนี้จึงเป็นเพียงการช่วยเหลือแรงงานเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อย โดยไม่ได้สนับสนุนให้มีการนำทักษะและประสบการณ์ของผู้สูงอายุมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการยกระดับคุณภาพชีวิต การวางแผนตั้งแต่เนิ่น ๆ โดยภาครัฐก็มีส่วนสำคัญในการวางระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ รวมถึงการจัดสรรรายได้และรายจ่ายอย่างสมดุล โดยเฉพาะรายได้หลังวัยเกษียณ ผ่านการตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หรือกองทุนบำนาญแห่งชาติที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต

ข้อมูลเวทีสาธารณะ สมัชชาสุขภาพแห่งชาติ (2565) ครั้งที่ 15 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2565 ในหัวข้อ “หลักประกันรายได้ของทุกเมื่อสู่วัย ประเทศไทย พร้อมหรือยัง” เพื่อร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคการศึกษาภาคประชาสังคม เพื่อการเตรียมพร้อมสู่สังคมผู้สูงอายุ นำเสนอถึง หลักประกันรายได้ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ หรือ 5 เสาหลัก ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบและต้องขับเคลื่อนไปด้วยกัน ได้แก่ การพัฒนาผลิตภาพประชากร การมีงานทำ และมีรายได้จากการทำงานที่เหมาะสมตลอดช่วงวัย โดยการสนับสนุนให้เกิดการศึกษาเรียนรู้ตลอดชีวิต เชื่อมโยงการศึกษาเข้ากับการทำงานและการฝึกอบรมในสถานประกอบการ มีระบบเพิ่มเติมทักษะ (Up-skills) หรือเปลี่ยนทักษะ (Re-skills) ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้มีตลาดแรงงานรองรับรวมทั้งส่งเสริมผู้ประกอบการรุ่นใหม่ ปรับทัศนคติเรื่องการจ้างงานผู้สูงอายุและส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีงานทำเป็นผู้ที่มีคุณภาพสูง (Active ageing) ทำประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม

การออมระยะยาวเพื่อยามชราภาพที่เชื่อมโยงทั้งการออมของปัจเจกบุคคลและการออมรวมหมู่ที่ครอบคลุม เพียงพอ และยั่งยืน โดยมีเป้าหมายคือ “สู่วัยแล้วปลอดภัย เกษียณแล้วมีเงินเก็บ”

โดยสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ด้านวินัยการเงินการคลัง การลดรายจ่าย การลงทุน และความรู้ด้านการออมในทุกช่วงวัย สนับสนุนให้เกิดการออมภาคสมัครใจที่มีแรงจูงใจสูง ควบคู่กับการพัฒนาระบบการออมภาคบังคับที่ทำให้ทุกคนเข้าใจตั้งแต่วัยทำงาน และเปิดโอกาสให้มีทางเลือกได้อย่างเหมาะสม และมีการเชื่อมโยงการออมของปัจเจกบุคคลกับการออมรวมหมู่ทั้งที่เป็นการออมผ่านระบบกองทุนของรัฐ ดังที่มีกองทุนประกันสังคม กองทุนการออมแห่งชาติเป็นระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน ระบบกองทุนของเอกชนที่มีระบบภาษีเกื้อหนุนให้ภาคเอกชนจัดสวัสดิการเงินออมเพิ่มเพื่อยามเกษียณให้กับพนักงาน หรือระบบกองทุนชุมชน รวมทั้งการออมที่หักจากค่าใช้จ่ายสินค้าและบริการในชีวิตประจำวันมาเป็นหลักประกันรายได้ยามชราภาพ

เงินอุดหนุนและบริการสังคมที่จำเป็นจากรัฐ ด้วยการพัฒนาลิทธิประโยชน์บำนาญชราภาพของกองทุนต่าง ๆ ในระบบของรัฐ และเชื่อมต่อกันเป็น “ระบบบำนาญแห่งชาติแบบหลายชั้น” ซึ่งประกอบด้วย บำนาญชั้นที่ 1 การมีบำนาญพื้นฐานรายเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพที่ผู้สูงอายุทุกคนได้รับ ที่คำนึงถึงเส้นความยากจนเพื่อเป็นโครงข่ายการคุ้มครองทางสังคมที่รองรับสำหรับทุกคน บำนาญชั้นที่ 2 เมื่อประชาชนเข้าสู่วัยทำงานมีรายได้ ทั้งที่เป็นแรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบ รัฐมีระบบส่งเสริมการออมภาคบังคับ โดยเป็นการสะสมเงินเข้ากองทุนและรัฐร่วมสมทบ และบำนาญชั้นที่ 3 เสริมความมั่นคงในชีวิตด้วยการออมเพิ่มเติมโดยประชาชนเอง ซึ่งเป็นการออมภาคสมัครใจ รวมทั้งมีการจัดบริการสังคมที่ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและกลุ่มเปราะบางภายใต้สถานการณ์ค่าครองชีพสูง อาทิ ค่าอาหาร ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น

การเข้าถึงหลักประกันสุขภาพโดยเฉพาะบริการสุขภาพระยะยาว (Long-term care) เพื่อเป็นการลดรายจ่ายด้านสุขภาพของปัจเจกบุคคลและครัวเรือน ด้วยการเพิ่มคุณภาพระบบบริการสุขภาพแบบปฐมภูมิให้มีบริการใกล้บ้านทั่วถึง พัฒนาลิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพของทั้ง 3 กองทุนให้มีมาตรฐานและการบริหารจัดการเดียวกัน รวมทั้งการพัฒนาระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้มีภาวะพึ่งพิงในชุมชนที่ครอบคลุมทั้งบริการสุขภาพและบริการสังคม

การดูแลโดยครอบครัว ชุมชน และท้องถิ่น สนับสนุนให้มีระบบที่เอื้อให้สมาชิกครัวเรือนเกื้อกูลดูแลผู้สูงอายุที่ป่วยเรื้อรังหรือมีภาวะพึ่งพิงในบ้าน เช่น สิทธิการลางานเพื่อดูแลบุพการีที่ป่วยเรื้อรังและมีภาวะพึ่งพิง สิทธิด้านการลดหย่อนภาษีที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งการสร้างระบบสนับสนุนของชุมชนในการดูแลผู้สูงอายุและการจัดสวัสดิการโดยใช้กลไกและสถาบันการเงินของชุมชน เช่น กองทุนสวัสดิการชุมชนที่มีการร่วมสมทบหลายฝ่ายจากรัฐ ท้องถิ่น และชุมชน โดยใช้จิตอาสาและเงินร่วมบริจาค เพื่อจัดบริการสังคมที่จำเป็นในพื้นที่

กระบวนการสร้างความฉลาดรู้ทางการเงินและการบูรณาการศาสตร์ทฤษฎีทางสังคม

สถานการณ์ความฉลาดรู้ทางการเงิน

ในการสำรวจของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มีการสำรวจทักษะทางการเงินของคนในประเทศไทย ในปี พ.ศ.2556 ตามแนวทางการสำรวจของ องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ สะท้อนองค์ประกอบของทักษะทางการเงินออกเป็น 3 ด้าน อันประกอบไปด้วย 1 ความรู้ทางการเงิน 2 พฤติกรรมทางการเงิน และ 3 ทักษะคิดทางการเงิน พบว่าคนไทย มีคะแนนทักษะทางการเงินโดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 58.5 ซึ่งยังคงต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของ 14 ประเทศที่เข้าร่วม โครงการสำรวจของ OECD ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 62.3 และเมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน พบว่า คนไทยยังด้อยด้านความรู้ทางการเงิน โดยมีคะแนนเฉลี่ยไม่ถึงครึ่งหนึ่งของคะแนนเต็ม และมีคนไทย มากกว่าร้อยละ 30 ที่มีคะแนนความรู้ทางการเงินอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และในปี พ.ศ. 2559 ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้ทำการสำรวจทักษะทางการเงินของคนในประเทศอีกครั้ง ซึ่งผลการสำรวจแสดง ค่าเฉลี่ยโดยทักษะทางการเงินของคนไทยโดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 61.0 โดยที่คนไทยมีคะแนน ด้านความรู้ทางการเงินน้อยที่สุด คือ มีคะแนนอยู่ที่ร้อยละ 48.6 สำหรับด้านพฤติกรรมทางการเงินนั้นมีคะแนนที่ร้อยละ 62.2 และด้านทักษะคิดทางการเงินนั้นมีคะแนนที่ร้อยละ 76.0 ซึ่งสะท้อนภาพรวมทักษะทางการเงินของคนไทยมีแนวโน้มดีขึ้น กว่าการศึกษาครั้งที่ผ่านมาในปี 2556 และยังมีการศึกษาในลำดับถัดมาในรายงานการพิจารณาศึกษา เรื่องความรอบรู้ทางการเงิน ของประชาชนไทย ของคณะกรรมการการเศรษฐกิจ การเงิน และการคลัง วุฒิสภา ในปี พ.ศ.2563 ได้อ้างอิงผลการสำรวจทักษะการเงินในปี พ.ศ.2559 ซึ่งจัดทำโดยธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นการสำรวจตามแนวทางขององค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) โดยร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง 10,876 ราย ทั้งในและนอกเขตเทศบาล จากทุกจังหวัดทั่วประเทศ ผลการสำรวจประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1 ความรู้ทางการเงิน 2 พฤติกรรมทางการเงิน และ 3 ทักษะคิดทางการเงิน พบว่าค่าเฉลี่ยทักษะทางการเงินของคนไทย ในปี 2559 อยู่ที่ร้อยละ 61 โดยคนไทยอ่อนด้านความรู้ทางการเงินที่สุด มีคะแนนอยู่ที่ร้อยละ 48.6 สำหรับ ด้านพฤติกรรมทางการเงินมีคะแนนที่ร้อยละ 62.2 และด้านทักษะคิดทางการเงินมีคะแนนที่ร้อยละ 76 ซึ่งในภาพรวมทักษะทางการเงินของคนไทยมีแนวโน้มดีขึ้นกว่าผลสำรวจในปี 2556 และเท่ากับผลสำรวจ ในปี 2558 แต่องค์ประกอบในด้านพฤติกรรมทางการเงินมีแนวโน้มลดลง จากผลสำรวจในปี 2556 และ 2558 เช่น การไม่ตั้งเป้าหมายระยะยาว ขาดการดูแลบริหารเงินของตนเองอย่างใกล้ชิด ไม่ชำระค่าใช้จ่าย ตรงตามเวลาเรียกเก็บ และขาดการไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วนก่อนการเลือกซื้อ เป็นต้น ช่วงวัยที่มีคะแนนทักษะทางการเงินต่ำกว่ากลุ่มอื่น คือกลุ่ม Gen Z (เกิดปี 2554 เป็นต้นไป) มีความรู้ทางการเงินพื้นฐานไม่ ดีนัก สำหรับพฤติกรรมที่ยังไม่เห็นความสำคัญของการตั้งเป้าหมายทางการเงินระยะยาว เน้นเพียงสามารถใช้เงินที่ได้มาให้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายรวมทั้งยังไม่เห็นความสัมพันธ์ของการเก็บออมและไม่ได้เก็บออมในวิธีที่

เหมาะสม นอกจากนี้ยังขาดทักษะในการเปรียบเทียบข้อมูลก่อนซื้อและไม่ทราบแหล่งข้อมูลที่เหมาะสมในการศึกษาหาข้อมูล สำหรับด้านทัศนคติควรส่งเสริมให้ทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการออม (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559)

ในการสำรวจความฉลาดรู้การเงินของคนในหลายประเทศทั่วโลกพบว่าระดับความฉลาดรู้การเงินอยู่ในเกณฑ์ต่ำ เช่นเดียวกันกับการสำรวจความฉลาดรู้การเงินของคนไทยโดยการสำรวจของธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี พ.ศ. 2561 พบว่าประชาชนไทยมีระดับทักษะทางการเงินเฉลี่ยร้อยละ 66.2 พิจารณาจากองค์ประกอบหลักทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ทางการเงิน เจตคติทางการเงิน และพฤติกรรมทางการเงิน โดยความรู้ทางการเงินเป็นองค์ประกอบเดียวที่คนไทยมีระดับคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ OECD ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่านักเรียนและนิสิตนักศึกษาเป็นกลุ่มประชากรที่มีทักษะทางการเงินอยู่ในระดับต่ำที่สุดของไทย โดยเฉพาะนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาที่มีทักษะทางการเงินอยู่ในระดับต่ำ นักเรียนยังคงประสบปัญหาการเงินเนื่องด้วยยังขาดความรู้ความเข้าใจ และด้วยวัฒนธรรมทางสังคมเน้นการบริโภคนิยม และการลอกเลียนแบบโดยเฉพาะการใช้จ่ายประเภทสินค้าฟุ่มเฟือย และจากรายงานของคณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้ร่างแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาทักษะทางการเงิน พ.ศ. 2565 - 2570 เพื่อใช้เป็นกรอบดำเนินนโยบายและกลไกในการบูรณาการการดำเนินการพัฒนาทักษะทางการเงินของประเทศไทย ตลอดจนยังเป็นแนวทางการจัดทำโครงการและกิจกรรมที่เสริมสร้างทักษะทางการเงินของคนไทย เนื่องด้วยประเทศไทยนั้นกำลังเผชิญความท้าทายทางเศรษฐกิจหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การมีพฤติกรรมการใช้จ่ายและการก่อหนี้ที่ไม่จำเป็น รวมไปถึงความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทางการเงิน สะท้อนออกมาเป็นผลให้ประชาชนส่วนใหญ่มีเงินออมไม่เพียงพอ มีความเสี่ยงทางการเงิน รวมถึงความไม่เข้าใจบริบททางการเงินรูปแบบใหม่อย่างถ่องแท้ทำให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์หรือป้องกันตนเองจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันทั่วทั้งที่ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)

ซึ่งการสำรวจระดับทักษะทางการเงินของคนไทยครั้งล่าสุดในปี 2565 เป็นการสำรวจครั้งที่ 9 ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 12,402ครัวเรือน ทั้งในและนอกเขตเทศบาลจากทุกจังหวัดทั่วประเทศ ผลการสำรวจปี 2565 แสดงให้เห็นว่าคนไทยมีพัฒนาการของระดับทักษะทางการเงินที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 71.4 สูงขึ้นจากปี 2563 ที่ร้อยละ 67.4 และอยู่ในระดับที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยการสำรวจทักษะทางการเงินของ OECD ในปี 2563 ที่ร้อยละ 60.5 ทั้งนี้ คะแนนที่เพิ่มขึ้นเกิดจากองค์ประกอบของทักษะทางการเงินในด้านความรู้ทางการเงินและพฤติกรรมทางการเงินที่มีพัฒนาการที่ดีขึ้นในเกือบทุกหัวข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ร้อยละ 69.7และร้อยละ 70.3 ตามลำดับ ขณะที่คะแนนด้านทัศนคติทางการเงินมีแนวโน้มลดลงเล็กน้อยจากปี 2563 มาอยู่ที่ร้อยละ 76.8 อย่างไรก็ดี จากผลสำรวจครั้งล่าสุดในปี 2565 แสดงให้เห็นว่าคนไทยมีระดับทักษะทางการเงินทัดเทียมกับค่าเฉลี่ยของ OECD แต่ยังมีหลายประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับประเทศไทยกำลังเผชิญความท้าทายสำคัญทางเศรษฐกิจและสังคมโดยเฉพาะสถานการณ์นี้ครัวเรือนที่เป็น

ปัญหาซึ่งสมมายาวนาน การพัฒนาของเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในภาคการเงินและวิถีชีวิตของประชาชนก็นำมาซึ่งความเสี่ยงด้านภัยทางการเงินที่เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องส่งเสริมให้ภาคครัวเรือนมีภูมิคุ้มกันทางการเงินที่ดี พร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมอันจะนำไปสู่เสถียรภาพและความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจของประเทศ (ธนาकरแห่งประเทศไทย, 2565)

การให้คำนิยามและลักษณะความฉลาดรู้ทางการเงิน

คำนิยามถึงความฉลาดรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ของราชบัณฑิตยสถาน (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2562) ได้ให้ความหมายของความฉลาดรู้การเงิน กล่าวคือ ความรู้ทักษะ และเจตคติที่ทำให้บุคคลสามารถตัดสินใจด้านทรัพยากรการเงินได้อย่างรอบรู้จากข้อมูลรอบด้านมีประสิทธิภาพ เกิดความมั่นคงและความอยู่ดีมีสุขของบุคคลและสังคมโดยที่ความฉลาดรู้การเงิน ประกอบด้วย ความฉลาดรู้การเงินส่วนบุคคล และความฉลาดรู้การเงินสถาบันการเงิน ความฉลาดรู้การเงินส่วนบุคคล คือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ด้านการออม การลงทุน การประกันการใช้จ่ายด้านอสังหาริมทรัพย์ การศึกษาการจัดทำงบประมาณ การวางแผนภาษีและการเกษียณ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับมูลค่าของเงินในอนาคต ความฉลาดรู้การเงินสถาบันการเงิน คือ ความรู้และทักษะด้านเศรษฐกิจโลก การมีงานทำ การว่างงานและการเป็นผู้ประกอบการจัดการศึกษาให้บุคคลมีความฉลาดรู้การเงินจะต้องทำให้บุคคลเข้าใจการทำหน้าที่ของเงินสามารถกำหนดเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ทางการเงินและทำให้บรรลุผล รวมทั้งมีความสามารถในการบริหารจัดการความท้าทายทางการเงินที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

สฤณี อาชวานันทกุล (2561) กล่าวถึง “ความรู้เรื่องทางการเงิน” โดยที่นิยามถึงความรู้เรื่องทางการเงิน หมายถึง “ชุดทักษะและความรู้ที่ช่วยให้ปัจเจกสามารถจัดการทรัพยากรทางการเงินของตนเองทั้งหมดได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีข้อมูลครบถ้วน ตั้งแต่เรื่องการหารายได้ การออม การลงทุนการจัดทำงบประมาณรายรับรายจ่าย การจัดการหนี้ และการวางแผนทางการเงิน”

“ความรู้และความเข้าใจแนวความคิดที่เกี่ยวกับการเงิน ความเสี่ยงทางการเงิน รวมถึงทักษะแรงจูงใจ และความเชื่อมั่นที่จะใช้ความรู้และความเข้าใจเหล่านี้ ในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ ในหลากหลายบริบททางการเงิน เพื่อปรับปรุงความอยู่ดีมีสุขทางการเงินของปัจเจกและสังคม และช่วยให้สามารถมีส่วนร่วมในชีวิตทางเศรษฐกิจ” และยังเน้นย้ำถึงการให้ความสำเร็จในการให้ความรู้ทางการเงินจะต้องแปลงความรู้ทางการเงินให้เป็น ความสามารถทางการเงิน (Financial Capabilities) เพราะถ้ามีความรู้แต่ไม่ได้ใช้หรือใช้ไม่เป็นเหมือนบอกคนว่าอ่านหนังสือออกแต่พอยื่นหนังสือให้อ่านไม่ได้ ย่อมแปลว่าไม่รู้เรื่อง ถ้าใครบอกว่ารู้เรื่องทางการเงินแล้ว แต่ยังไม่จัดการกับรายรับรายจ่าย ไม่รู้ว่าเจ้าหนี้คิดดอกเบี้ยเท่าไร ไม่พยายามออมเงินก็แปลว่ายังไม่ค่อยรู้เรื่องทางการเงินเท่าไรจึงเป็นปัญหาของการสร้างความฉลาดรู้ทางการเงิน ที่มีความสลับซับซ้อน และกระบวนการปลูกฝังถ่ายทอด

ลักษณะของความฉลาดรู้ทางการเงิน ความสามารถในการใช้ทักษะทางการเงินเพื่อการตัดสินใจทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและจัดการการเงิน โดยอาศัยความรู้ทางการเงิน เจตคติทางการเงินและพฤติกรรมทางการเงิน ภายใต้บริบททางการเงินในระดับบุคคลที่เหมาะสม (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2565; มูทิทา ย่องไทยสง, 2566) มีขอบเขตเนื้อหาโดยสังเขป ดังนี้

1. ความรู้ทางการเงิน (Financial Knowledge) ประกอบด้วย

1.1) การวางแผนทางการเงิน (Financial Planning) คือ กระบวนการในการจัดสรรทรัพยากรทางการเงินสู่การบรรลุเป้าหมายทางการเงิน ประกอบด้วย การประเมินสถานะทางการเงิน การตั้งเป้าหมายทางการเงิน การจัดทำงบประมาณการเงินส่วนบุคคล และการปรับเปลี่ยนแผนทางการเงิน

1.2) การจัดการเงิน (Financial Management) คือ การจัดการเงินที่สัมพันธ์กับแผนทางการเงิน ประกอบด้วย การตรวจสอบรายได้และค่าใช้จ่าย การจำแนกความแตกต่างระหว่างความจำเป็น (Need) กับความต้องการ (Want) การลำดับความสำคัญของการใช้จ่ายตามความจำเป็น การรู้เท่าทันโฆษณา และการมีวินัยทางการเงินที่ดี

2. ทักษะทางการเงิน (Financial Skills) คือ กระบวนการทางปัญญาที่สำคัญในการจัดการข้อมูลทางการเงิน เพื่อนำมาสู่การตัดสินใจทางการเงินได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย

2.1) การเข้าถึงข้อมูลทางการเงิน (Identify Financial Information) การค้นหาและเข้าถึงแหล่งข้อมูลทางการเงินของแต่ละบุคคล และสามารถระบุหรือตระหนักถึงความเกี่ยวข้องของข้อมูลทางการเงินที่มีต่อตนเองได้ ข้อมูลทางการเงิน เช่น โฆษณา ข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงิน แผนภูมิหรือสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับคำศัพท์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน อาทิ อัตราดอกเบี้ย ภาวะเงินเฟ้อ เป็นต้น

2.2) การวิเคราะห์ทางการเงิน (Analyze Information) ความรู้ความเข้าใจในการตีความเปรียบเทียบและสังเคราะห์ข้อมูลที่กำหนด เช่น การเปรียบเทียบเงื่อนไขที่เสนอโดยสัญญาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกันจากการโฆษณาที่เหมาะสมกับบริบทของตนเอง เป็นต้น

2.3) การประเมินทางการเงิน (Evaluate Financial Issues) การสร้างเหตุผลและคำอธิบายทางการเงินโดยอาศัยความรู้ทางการเงินและความเข้าใจในบริบทที่กำหนด

2.4) การตัดสินใจทางการเงิน (Financial Decision) การเลือกทางการเงินโดยอาศัยความรู้ทางการเงินมาประยุกต์ เพื่อให้สามารถยืนยันถึงการเลือกทางการเงินที่ดีและเหมาะสมกับบริบททางการเงินของตนเอง

3. เจตคติทางการเงิน (Financial Attitude) ความรู้สึก ความเชื่อ ความคิดเห็นส่วนบุคคลที่นำมาสู่แรงจูงใจในการวางแผนและจัดการเงิน โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติด้านความมั่นคงทางการเงินและมิติด้านการสร้าง ความมั่นคงทางการเงิน มีรายละเอียด ดังนี้

3.1) มิติด้านความมั่นคงทางการเงิน มุมมองต่อการสร้างความมั่นคงทางการเงิน ที่สะท้อนผ่านความรู้สึกไร้ความกังวลทางการเงิน ได้แก่ มีความมั่นใจต่อแผนการเงินที่สามารถบรรลุเป้าหมายทางการเงิน มีความมั่นใจต่อผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ใช้ มีความมั่นใจในการใช้จ่ายเงิน และการตระหนักถึงประโยชน์ในการออมเงินระยะยาว

3.2) มิติด้านความมั่งคั่งทางการเงิน มุมมองต่อความต้องการที่จะสร้างความมั่งคั่งทางการเงิน ได้แก่มีแรงจูงใจในการประหยัดค่าใช้จ่าย ชะลอการตัดสินใจใช้จ่ายในปัจจุบันเพื่อผลประโยชน์ทางการเงินในอนาคตมีแรงจูงใจในการบริหารจัดการเงินซึ่งเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีทางการเงิน ชะลอการตัดสินใจใช้จ่ายในปัจจุบันเพื่อผลประโยชน์ทางการเงินในอนาคตและมีความสนใจและระมัดระวังในผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการทางการเงินอันนำไปสู่การส่งเสริมความมั่งคั่งทางการเงิน

4. พฤติกรรมทางการเงิน (Financial Behavior) แนวโน้มทางพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นผู้วางแผนและจัดการเงิน ดังนี้

4.1) พฤติกรรมการวางแผนทางการเงิน ได้แก่ การตั้งเป้าหมายทางการเงิน การพัฒนาแผนการเงินที่ช่วยในการออมเงิน วางแผนสำหรับการใช้จ่ายล่วงหน้า การเลือกและใช้เครื่องมือในการจัดทำงบประมาณ มีเงินเก็บ การคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของราคาและค่าของเงิน คำนวณจำนวนเงินออมระยะเวลาเก็บออมกับรายได้และค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน การเลือกบริการทางการเงินที่ช่วยให้เป้าหมายทางการเงินประสบความสำเร็จและการเลือกวิธีการออมเงินที่เหมาะสม

4.2) พฤติกรรมการจัดการเงิน ได้แก่ การตัดสินใจอย่างมีข้อมูลก่อนการใช้จ่ายและการออมการหลีกเลี่ยงค่าใช้จ่ายที่เกินตัว การชำระค่าใช้จ่ายตรงเวลา การไม่กู้เงินเมื่อไม่พอใช้ และการติดตามค่าใช้จ่ายและปรับเปลี่ยนเมื่อจำเป็น

ความฉลาดรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เป็นการบูรณาการระหว่างความรู้ (Knowledge) เจตคติ (Attitude) และทักษะ (Skill) เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาหรือสถานการณ์ทางการเงิน ดังนั้นความฉลาดรู้ทางการเงินจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้บุคคลมีความตระหนักรู้ ความเข้าใจทางการเงินส่วนบุคคล ผลิตภัณฑ์ทางการเงินและบริการทางการเงินต่าง ๆ มีทัศนคติเชิงบวกในการบริหารจัดการเงินส่วนบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประยุกต์ใช้และฝึกฝนอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นทักษะในการบริหารจัดการเงิน อันนำไปสู่ความมีวินัยทางการเงินและความอยู่ดีมีสุข หรือการมีวินัยแห่งตนในการเลือกและควบคุมตนเองอย่างชาญฉลาดและเท่าทัน ตลอดจนสามารถดูแลและระมัดระวังหรือป้องกันตนเองให้ปลอดภัยทางการเงินรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลดีต่อการจัดการทางการเงินของครัวเรือนที่จะเกิดผลดีต่อเศรษฐกิจและสังคม

การบูรณาการศาสตร์ทฤษฎีทางสังคมระหว่างทฤษฎีเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและการพัฒนา และทฤษฎีปฏิบัติ

ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและการพัฒนา

หากจะกล่าวถึงความฉลาดรู้ทางการเงินเพื่อการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ นั้น การบูรณาการศาสตร์ถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต้องมีการศึกษาเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น ประการแรกที่จะกล่าวถึงคือการออม (Saving) ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์การพัฒนาแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสะสมทุน (Capital Accumulation) ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจที่นำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่ม การสร้างรายได้ในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งมาจากการสะสมของทุนนั้นก็มาจากการออม

ความเข้าใจที่ยังคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับการออมในสังคมไทยที่สำคัญคือ เราถูกปลูกฝังให้เข้าใจว่าการออมคือสิ่งที่เหลือจากการใช้จ่าย แท้ที่จริงแล้วนั้น เมื่อมีรายได้เกิดขึ้นหน่วยเศรษฐกิจ จากครัวเรือนและธุรกิจควรตัดสินใจว่าจะนำรายได้นั้นไปใช้จ่ายในสัดส่วนเท่าไร ออม (หรือไม่ใช้จ่าย) ในสัดส่วนเท่าไร เป็นการตัดสินใจและวางแผนการใช้จ่ายจากรายได้ที่มีตั้งแต่นั้น

ดังนั้นแม้จะมีรายได้น้อย ก็สามารถที่จะออมได้ หากมีการวางแผนและจัดสรรการใช้จ่ายและการออมไว้ล่วงหน้า เรียกว่ามีวินัยทางการเงิน มีความระมัดระวังในการจับจ่ายใช้สอยตามศักยภาพในการสร้างรายได้ แตกต่างจากการคิดว่าใช้จ่ายก่อน ถ้าเหลือก็จะออม ซึ่งแสดงว่าจะมีการออมเมื่อใช้จ่ายเหลือแล้วเท่านั้น ในช่วงที่มีสถานะค่าครองชีพแพงขึ้น ครัวเรือนที่คิดว่าใช้จ่ายก่อน เหลือแล้วจึงจะออม ก็มักจะจบลงด้วยการไม่เหลือเงินออม

การสะสมทุนในประเทศด้วยช่องทางการออมจะนำไปสู่การเพิ่มผลิตภาพการผลิตได้ ถ้าการจัดสรรทุนจากการออมทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุนที่สะสมก็จะถูกกระจายไปยังสาขาหรือกิจกรรมการผลิตที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้สูง ทำให้มีการสร้างรายได้เพิ่มขึ้นในระดับเศรษฐกิจ และเมื่อมีรายได้สูงขึ้น คนในระบบเศรษฐกิจก็ย่อมมีการจับจ่ายใช้สอยเพิ่มมากขึ้น เศรษฐกิจก็จะหมุนเวียนและมีศักยภาพและการเติบโตทางเศรษฐกิจสูงขึ้น (สันติ ชัยศรีสวัสดิ์สุข, 2566)

การสะสมทุน (Capital Accumulation) จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจและเป็นเสมือนการสร้างสมความพร้อมให้กับคนก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ การสะสมทุนมนุษย์นั้นให้กับคนกลุ่มก่อนสูงอายุเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่วัยสูงอายุจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น โดยที่เมื่อกล่าวถึงทุนมนุษย์ (human capital) ในงานศึกษาของ วีระชาติ กิเลนทอง (2556) แสดงให้เห็นว่าทุนมนุษย์ส่งผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจผ่านปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงงานทักษะสูง ซึ่งนำไปสู่นวัตกรรมที่เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ที่สำคัญบทบาทของทุนมนุษย์ยังสามารถเติบโตได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งแตกต่างจากกรณีของทุนทางกายภาพ (physical capital) ที่จะมียุทธยาน้อยลงเมื่อมีปริมาณมากขึ้น ดังนั้น การลงทุนเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก ทุนมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ

ต่อความสำเร็จของแต่ละปัจเจกบุคคล และบทบาทของทุนมนุษย์ต่อผลลัพธ์ในตลาดแรงงาน โดยใช้การศึกษาและประสบการณ์ทำงานแทนทุนมนุษย์ ความสำคัญกับอัตราผลตอบแทนของการศึกษา (returns to schooling) ซึ่งช่วยบ่งชี้ว่า การศึกษาที่เพิ่มขึ้นสามารถช่วยให้ผู้เรียนได้รับผลตอบแทนมากขึ้นเพียงใด ตลอดจนทุนมนุษย์ยังเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญที่สุดต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะยาว

คำถามที่สำคัญต่อมาคือจะสร้างการออมและการตระหนักรู้ให้มีความสำคัญในการสะสมทุนมนุษย์อย่างไรนั้น คงต้องต่อยอดไปที่ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม ถึง “การสะกิดใจ” หรือ Nudge เพื่อจูงใจให้คนออมอย่างเหมาะสม ด้วยอุปสรรคทางความคิดที่ทำให้คนจำนวนมากมีเงินเก็บไม่เพียงพอในช่วงเกษียณอายุหรือเข้าสู่วัยสูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุจำนวนมากไม่สามารถดำรงการใช้จ่ายตามปกติ เสมือนตอนยังทำงานอยู่ได้ ปัญหานี้อาจขยายผลสร้างให้เกิดวงจรอุบาทว์ (Vicious circle) ส่งผลให้ผู้สูงอายุ ยิ่งจนยิ่งสุขภาพแย่ลง ทำให้ขาดโอกาสในการหารายได้เพื่อมาเลี้ยงชีพต่อไปได้เนื่องจากความเจ็บป่วย สร้างให้เกิดความยากจนของผู้สูงอายุ และเกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคมในรูปแบบใหม่ การเรียนรู้เพื่อการเตรียมพร้อมและสร้างความฉลาดรู้ โดย “การเข้าใจธรรมชาติของการตัดสินใจของมนุษย์” การสะกิดใจหรือการออกแบบสถาปัตยกรรมทางเลือก (Choice architecture) ที่มีผลต่อการตัดสินใจด้านการออมและการลงทุนให้สามารถเป็นตัวช่วยและดอกลำโพงให้คนได้ออมเงินและลงทุนอย่างเหมาะสมเพื่อให้มีเงินเพียงพอในวัยสูงอายุจึงเป็นสิ่งที่เราต้องศึกษาเรียนรู้ต่อยอดต่อไป (ปิยะชาติ ภิรมย์สวัสดิ์ และคณะ, 2567)

ทฤษฎีปฏิบัติ (Practice theory) ของ ปีแอร์ บูร์ดิเยอ

การผสมผสานทฤษฎีทฤษฎีปฏิบัติเพื่อแสดงให้เห็นกระบวนการหล่อหลอมทางสังคม โดยที่ทฤษฎีว่าด้วยการปฏิบัติ ของบูร์ดิเยอ เกิดขึ้นจากการปฏิเสธกระแสโครงสร้างนิยม แต่เขาก็ไม่ได้ปฏิเสธความสำคัญของโครงสร้างเสียทีเดียวโดยได้เสนอโมทัศน์ “โครงสร้าง” ในแบบที่ต่างไปจากโครงสร้างของโครงสร้างนิยม โครงสร้างของบูร์ดิเยอมีลักษณะพิเศษตรงที่เป็น “โครงสร้างที่ทั้งกำหนดและถูกกำหนด” อันเป็นคุณสมบัติของโมทัศน์หลัก “นิภาพ” (Habitus) กล่าวคือ เป็นโครงสร้างที่กำหนดการกระทำของปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นผลผลิตของกระบวนการ หล่อหลอมทางสังคมตั้งแต่ในช่วงแรกๆ ของชีวิต โดยปลูกฝังโครงสร้างเชิงภววิสัยต่าง ๆ เช่น เงื่อนไขทางสังคม ความเชื่อ ค่านิยม ให้ซึมซับเข้าไปในร่างกายและจิตใจของ ปัจเจกบุคคลจนเกิด “ลักษณะโน้มเอียง” (dispositions) ที่เป็นเหมือนโครงสร้างเชิงอัตวิสัยขึ้น โครงสร้างดังกล่าวนี้กำหนดขอบเขตของการกระทำและสร้างกระบวนการ การรับรู้และประเมินคุณค่าที่สอดคล้องกับโครงสร้างเชิงภววิสัย แล้วแสดงออกสู่ ภายนอกในรูปของ “การปฏิบัติ” (Pratiques) ต่าง ๆ ซึ่งเป็นการกระทำในชีวิตประจำวันที่สม่ำเสมอ

ปีแอร์ บูร์ดิเยอ (2550) เป็นผู้เสนอแนวคิดเรื่องทุนทางวัฒนธรรมที่ทำการวิเคราะห์ได้อย่างละเอียดลึกซึ้ง โดยนำทุนในเชิงเศรษฐกิจมาขยายขอบเขตไปสู่แหล่งทรัพยากรทางวัฒนธรรมด้วย กระบวนการหล่อหลอมทางสังคม แล้วประกอบสร้างเป็นโครงสร้างการรับรู้และประเมินคุณค่า ซึ่งเอื้อให้ปัจเจกมีศักยภาพ

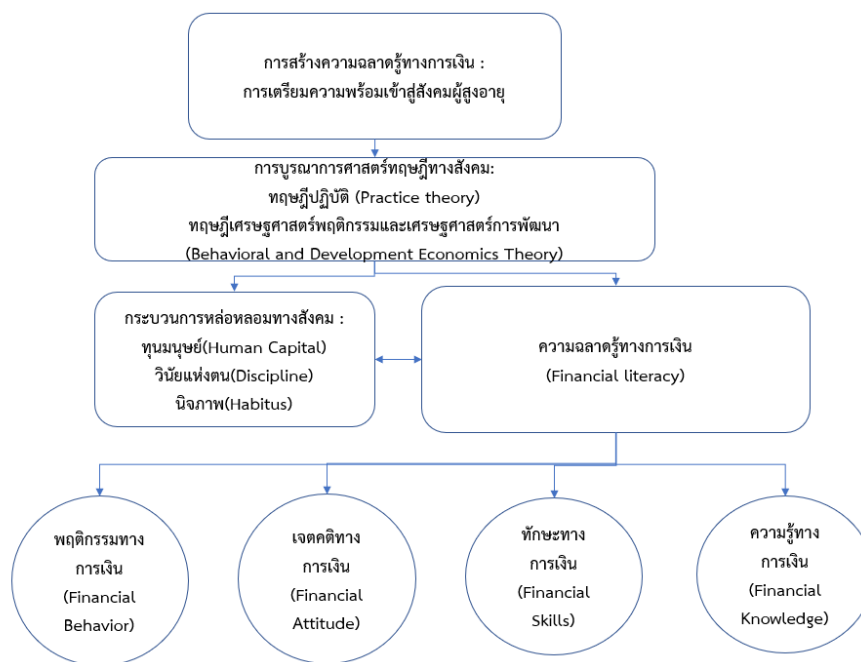
ที่จะครอบครองหรือบริโภคทรัพย์สินทางวัฒนธรรม หุ่นในลักษณะของระบบโน้มน้าวนี้ต้องได้รับ การสั่งสม ตั้งแต่ในวัยเด็กโดยอาศัยการลงทุนทั้งเวลาและเงินของบิดามารดา สมาชิกใน ครอบครัว และผู้มีอาชีพให้การอบรมสั่งสอนในการปลูกฝังสิ่งเหล่านี้ให้แฝงฝังเข้าไปในตัวบุคคลอย่างลึกซึ้งจนมองไม่เห็นและหลอมรวมเป็น คุณสมบัติประจำตัว

นิจภาพ (Habitus) ระบบของความโน้มน้าวที่ยั่งยืนและปรับเปลี่ยนได้ เป็นโครงสร้างที่ถูกกำหนดขึ้น แต่ที่พร้อมที่จะเป็นโครงสร้างที่ไปกำกับสิ่งอื่น นิจภาพนั้นเป็นทั้งหลักแห่งการก่อกำเนิด และยังเป็นหลักของการจัด แบบแผนแก่ปฏิบัติการและภาพเสนอต่าง ๆ ซึ่งสามารถถูกปรับแปรไปตามวัตถุประสงค์อย่างเป็นภววิสัยโดยไม่ต้องมีการตั้งเป้าหมายอย่างมีสำนึก และไม่ต้องมีความซ้ำของอย่างชัดเจนในปฏิบัติการทั้งหลายที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายเหล่านั้น การปฏิบัติเหล่านี้ถูกกำกับจน กลายเป็นวัตรปฏิบัติโดยไม่ได้เป็นผลจากการปฏิบัติตามกฎระเบียบใด ๆ จึงมีความสอดคล้องกันโดยไม่ต้องมีวาทยกรคนใดคนหนึ่ง มาคอยจัดแบบแผนให้ มีลักษณะคงทนถาวร ยากต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้ทุกคนในสังคมหนึ่ง ๆ ปฏิบัติการสอดคล้องกันโดยไม่รู้ตัวเสมือนการสร้างวินัยแห่งตนในการควบคุมตนเองและสร้างความตระหนักรู้ในการเตรียมความพร้อม (ปีแอร์ บูร์ดิเยอ, 2550)

ทฤษฎีทางสังคมดังกล่าวจึงเป็นเหมือนสะพานเชื่อมให้เห็นความสำคัญของการปลูกฝัง ความฉลาดรู้ทางการเงินที่ต้องมีการปลูกฝังถ่ายทอดตั้งแต่ยังเป็นเยาวชน ค่อยๆสะสมตามช่วงเวลาในตัวบุคคลเสมือนเป็นการสะสมทุนมนุษย์(Human Capital) ในมุมมองของทฤษฎีเศรษฐศาสตร์พฤติกรรมและการพัฒนา และการสร้างให้เกิดคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่ดีทางการเงิน เป็นความคุ้นชินในลักษณะนิสัย หรือ นิจภาพ (Habitus) สร้างให้เกิดวินัยแห่งตน (Discipline) ในมุมมองของทฤษฎีว่าด้วยการปฏิบัติ ของผู้มีความฉลาดรู้ทางการเงิน และแสดงออกมาเป็น ความรู้ทางการเงิน (Financial Knowledge) ทักษะทางการเงิน (Financial Skills) เจตคติทางการเงิน (Financial Attitude) และพฤติกรรมทางการเงิน (Financial Behavior) การบูรณาการศาสตร์ต่อยอดทฤษฎีทางสังคมจึงเป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการเรียนรู้ เข้าใจ สังคม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

องค์ความรู้ใหม่

การสังเคราะห์องค์ความรู้ด้วยการบูรณาการศาสตร์เพื่อสร้างความฉลาดรู้ทางการเงินในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ



แผนภาพที่ 1 แสดงการบูรณาการศาสตร์เพื่อสร้างความฉลาดรู้ทางการเงินในการเตรียมความพร้อม
ที่มา: สังเคราะห์จากองค์ความรู้ของผู้เขียน

เห็นได้ว่าการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้น จะสร้างผลกระทบในระดับบุคคล สังคม และเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในกลุ่มคนวัยแรงงานที่มีภาระในการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ทำให้ประชากรวัยแรงงานมีแรงกดดันด้านการสร้างผลผลิตภาพให้ประเทศมากขึ้น ประเทศจะขาดแคลนแรงงาน รวมไปถึงทำให้เกิดวิกฤติการคลัง จากภาระรัฐบาลด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ และยังกระทบในเรื่องผู้สูงอายุที่มีสถานะขาดเงินออม ซึ่งเป็นข้อจำกัดของการมีคุณภาพชีวิตที่ดีอีกด้วย ต่อยอดถึงความเปราะบางของผู้สูงอายุ ปัจจัยที่ทำให้ครัวเรือนผู้สูงอายุเกิดความเปราะบางนั้นไม่ได้มาจากรูปแบบการอยู่อาศัย แต่เป็นผลมาจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ การมีภาวะเจ็บป่วย ความยากจน ความพิการ สิ่งแวดล้อม การคมนาคมขนส่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์ในครัวเรือน การที่ถูกหรือคนในครอบครัวใส่ใจ ดูแลผู้สูงอายุได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นผลพวงของการที่สังคมก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้ลูกหลานมีภาระในช่วงวัยแรงงานเพิ่มมากขึ้น สะท้อนถึงการพัฒนาในอนาคตที่ต้องอาศัยการเสริมสร้างให้

ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยการเตรียมความตั้งแต่เนิ่น ๆ ซึ่งส่วนหนึ่งที่สำคัญคือการเตรียมความพร้อมทางการเงิน โดยอาศัยกระบวนการบางอย่างที่จะสามารถเสริมสร้างความฉลาดรู้ทางการเงินให้ประชาชนก่อนถึงวัยผู้สูงอายุเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม

ทิศทางการพัฒนาในปัจจุบันยังคงมีเพียงการใช้โครงสร้างทางสังคมเพื่อกำหนดพฤติกรรม เพื่อให้กลุ่มคนก่อนสูงวัยได้เตรียมความพร้อม เช่นการบังคับออมเพื่อเกษียณ ซึ่งบทบาทส่วนใหญ่มาจากภายนอกตัวบุคคลและเป็นหน้าที่ของภาครัฐเป็นส่วนใหญ่ ในรูปแบบของสวัสดิการสังคมและการมีระบบบำนาญแห่งชาติ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีและรัฐควรทำ แต่อาจไม่สามารถแก้ไขหรือมองปัญหาได้อย่างครบถ้วนและรอบด้าน และไม่สะท้อนการปลูกฝังลักษณะหรือพฤติกรรมที่ดีซึ่งมาจากปัจจัยภายในตัวบุคคล การที่จะทำความเข้าใจให้ลึกซึ้งรอบด้านได้อย่างแท้จริงนั้นจึงอาจต้องผนวกความรู้ผ่านมุมมองทฤษฎีว่าด้วยการปฏิบัติ ของบูร์ดิเยอ จะเห็นได้ว่ามี “โครงสร้าง” ในแบบที่ต่างไปจากโครงสร้างของโครงสร้างนิยมแบบเดิม โครงสร้างของบูร์ดิเยอ มีลักษณะพิเศษตรงที่เป็น “โครงสร้างที่ทั้งกำหนดและถูกกำหนด” อันเป็นคุณสมบัติของมโนทัศน์หลัก ความคุ้นชินที่เป็นลักษณะนิสัยหรือ “นิมิตภาพ” (habitus) กล่าวคือ เป็นโครงสร้างที่กำหนดการกระทำของปัจเจกบุคคลซึ่งเป็นผลผลิตของกระบวนการหล่อหลอมทางสังคม การปลูกฝังสิ่งเหล่านี้ให้แฝงฝังเข้าไปในตัวบุคคลอย่างลึกซึ้งจนมองไม่เห็นและหลอมรวมเป็นคุณสมบัติประจำตัว ซึ่งการปลูกฝังการเตรียมความพร้อมเพื่อให้ผู้คนที่ยังไม่สูงอายุและมีเวลาเตรียมพร้อม ตระหนักถึงความสำคัญหาการเตรียมความพร้อมทั้งด้านเศรษฐกิจ สุขภาพ จิตใจ และในทุกด้าน ต้องเริ่มต้นจากกระบวนการเรียนรู้ ภายในตัวบุคคล ทำให้เขาตระหนักถึงที่จะเตรียมพร้อมด้วยตนเอง มีการเตรียมวางแผนการออม การใช้ชีวิตในบ้านปลาย (เป็นผู้กำหนด) โดยที่มีรัฐซึ่งเป็นตัวแทนจากภายนอก คอยสนับสนุนส่งเสริมมากกว่าจะเป็นการบังคับ

ตลอดจนการเตรียมการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และการใช้ “ทุน” ที่บูร์ดิเยอได้ศึกษาวิเคราะห์ คือ ทุนทางวัฒนธรรม ทุนทางสัญลักษณ์ ทุนทางสังคม มาเป็นส่วนช่วยขยายเพราะการเตรียมการที่ดีที่สุดต้องใช้ในการสะสม เป็นระยะเวลาหนึ่ง เสมือนการสะสมทุนก่อนสูงวัย จึงมีลักษณะคงทนถาวร ยั่งยืน สร้างให้ทุกคนในสังคม ปฏิบัติการสอดคล้องกันโดยไม่รู้ตัว ในแบบการปฏิบัติเข้าไปยังบุคคลทำให้เกิดความคุ้นชินที่เป็นลักษณะนิสัยหรือ “นิมิตภาพ” (Habitus)

ในการศึกษาถึงความฉลาดรู้ทางการเงิน กระบวนการสร้างความฉลาดรู้ทางการเงินเป็นผลมาจากหลายปัจจัยตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับสังคม โดยปัจจัยในระดับบุคคลเป็นผลมาจากการปลูกฝังด้านการเงินผ่านครอบครัว พ่อแม่ และเพื่อน เช่น การสร้างโอกาสหรือการสนับสนุนให้เด็ก ๆ ได้เผชิญสถานการณ์ทางการเงิน มีปัญหาชี้นาการเป็นของ ตนเอง มีส่วนร่วมในการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการเงินภายในครอบครัว และการเป็นแบบอย่าง ในการดำเนินการทางการเงินของครอบครัว เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลมีความฉลาดรู้ทางการเงินที่ดีในอนาคต และปัจจัยในระดับสังคม ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึงในระดับห้องเรียน และระดับโรงเรียน โดยความฉลาดรู้ทางการเงินเป็นผลมาจากการสนับสนุนของโรงเรียนด้านการ

สอน ทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วย การอบรมและพัฒนาครูให้มีความรู้ความสามารถด้านการสอน เรื่อง การเงิน การจัดหลักสูตรและกิจกรรมเสริมหลักสูตรทางการเงิน และการสนับสนุนแหล่งเรียนรู้ทางการเงิน อาทิ สหกรณ์โรงเรียน ธนาคารโรงเรียน เป็นต้น (ประกายแก้ว ไกรสงคราม, 2564)

จากการศึกษาสถานการณ์ของความฉลาดรู้ทางการเงินของสังคมไทยที่ผ่านมาได้ ตระหนักถึงปัญหาและความจำเป็นในการเร่งสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินให้แก่ประชาชน โดยได้ส่งเสริมทักษะทางการเงินให้ประชาชนอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับสำรวจทักษะทางการเงินของคนไทยเพื่อให้ทราบถึงระดับทักษะทางการเงินและพัฒนาการ เพราะทักษะทางการเงินที่ดีนั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการส่งเสริมให้เศรษฐกิจมีเสถียรภาพ สามารถขยายตัวได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ตลอดจนผ่านพ้นความท้าทายต่าง ๆ ได้อย่างมั่นคง ไม่ว่าจะเป็นความเปราะบางทางการเงินของภาคครัวเรือน การเข้าสู่สังคมสูงวัย และปัญหาความเหลื่อมล้ำทางการเงิน

การเสริมสร้างความฉลาดรู้ทางการเงิน ที่ควรจะมีการเตรียมความพร้อมและปลูกฝังหรือเสริมสร้างตั้งแต่เป็นเยาวชน สร้างให้เกิดความตระหนักรู้ที่ดี ให้เกิดการพึ่งพาตนเองได้ อันจะเป็นการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน ควรจะต้องมีการบูรณาการจากหลากหลายศาสตร์ อาทิ ทฤษฎีทางสังคม ที่มุ่งเน้นไปที่ทฤษฎีปฏิบัติของ บูดิเยอ และนิจภาพ (Habitus) ซึ่งกล่าวถึงกระบวนการหล่อหลอมทางสังคม อาศัยการปลูกฝังองค์ความรู้ตั้งแต่เป็นเยาวชน เพื่อสร้างกระบวนการแห่งการเรียนรู้ให้เกิดความฉลาดรู้ทางการเงินที่แท้จริงอย่างยั่งยืนทฤษฎีทางสังคมดังกล่าวจึงเป็นเสมือนสะพานเชื่อมให้เห็นความสำคัญของการปลูกฝังความฉลาดรู้ทางการเงินที่ต้องมีการปลูกฝังถ่ายทอดตั้งแต่ยังเป็นเยาวชน ค่อยๆสะสมตามช่วงเวลาในตัวบุคคลเสมือนเป็นการสะสมทุนมนุษย์(Human Capital) ในมุมมองของทฤษฎีเศรษฐศาสตร์พฤติกรรม และการพัฒนา และการสร้างให้เกิดคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่ดีทางการเงิน เป็นความคุ้นชินในลักษณะนิสัย หรือ นิจภาพ (Habitus) สร้างให้เกิดวินัยแห่งตน (Discipline) ในมุมมองของทฤษฎีว่าด้วยการปฏิบัติ ของผู้มีความฉลาดรู้ทางการเงิน และแสดงออกมาเป็น ความรู้ทางการเงิน (Financial Knowledge) ทักษะทางการเงิน (Financial Skills) เจตคติทางการเงิน (Financial Attitude) และ พฤติกรรมทางการเงิน (Financial Behavior) การบูรณาการศาสตร์ต่อยอดทฤษฎีทางสังคมจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการเรียนรู้ เข้าใจ สังคม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ในตัวบุคคลเพื่อเตรียมความพร้อมในสังคมแห่งผู้สูงอายุที่เผชิญ

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก สกนธวัฒน์. (2562). *การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้ทางเศรษฐศาสตร์โดยใช้แนวทางการเรียนรู้แบบฉันทน์เป็นฐานเพื่อส่งเสริมความฉลาดรู้การเงินของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2564). *สังคมผู้สูงอายุในปัจจุบันและเศรษฐกิจในประเทศไทย*. สืบค้นจาก: <https://www.dop.go.th/th/know/15/926>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559 ก). *รายงานการสำรวจทักษะทางการเงินของไทย ปี 2559*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายส่งเสริมความรู้ทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559 ข). *สรุปผลการสำรวจทักษะทางการเงิน (Financial Literacy)*. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *รายงานผลสำรวจทักษะทางการเงินของไทยปี 2561*. กรุงเทพฯ: ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). *สรุปผลการสำรวจทักษะทางการเงิน (Financial Literacy)*. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ปีแอร์ บูร์ดิเยอ. (2550). *เศรษฐกิจเชิงทรัพย์สินเชิงสัญลักษณ์ [L' Économie des biens symboliques]* (ชนิดา เสี่ยงมไพศาลสุข, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ. (ต้นฉบับพิมพ์ปี ค.ศ. 1994).
- ประกายแก้ว ไกรสงคราม. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความฉลาดรู้ทางการเงินของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย: การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพระดัด. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 12(3), 27-40.
- ปิยะชาติ ภริมย์สวัสดิ์, พัชรพล วังศ์บุญสิน, และเกื้อ วังศ์บุญสิน. (2567). *การปันผลทางประชากรระยะที่ 3 ของประเทศไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มุกิตา ย่องไทยสง. (2566). *การพัฒนาความฉลาดรู้การเงินโดยใช้แนวคิดปรากฏการณ์เป็นฐานของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีระชาติ กิเลนทอง. (2556). *การพัฒนาทุนมนุษย์ในมุมมองของนักเศรษฐศาสตร์*. สืบค้นจาก <https://www.pier.or.th/abridged/2023/19/>
- ศุทธิดา ขวนวัน. (2565). *การดูแลผู้สูงอายุในครัวเรือนซึ่งมีรูปแบบการอยู่อาศัยที่หลากหลายในสังคมไทยเพื่อประเมินความเข้มแข็งและความต้องการสนับสนุนของครัวเรือน* (รายงานการวิจัย). สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. สืบค้นจาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:149018

- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2567). *การใช้จ่ายคนสูงวัยธุรกิจต้องปรับตัวรับโครงสร้างสังคมสูงวัย*. สืบค้นจาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Elderly-Spending>
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2562). *พจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัยชุดความรู้ (literacy)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานราชบัณฑิตยสภา.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ. (2565). *การเผชิญหน้า “สังคมผู้สูงอายุ” โจทย์ท้าทายภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น*. สืบค้นจาก <https://resourcecenter.thaihealth.or.th/index.php/article-ncds2>
- สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ. (2565). *ผู้สูงอายุไทยต้องปรับตัวอย่างไร? เพื่อพร้อมสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Active Aging)*. สืบค้นจาก <https://www.nxpo.or.th/th/gallery/14953/>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *รายงานการศึกษาข้อสมมติเพื่อใช้ในการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- สำนักนโยบายการคลัง. (2562). *รายงานความเสี่ยงทางการคลัง ประจำปี 2562*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2562). *การเตรียมความพร้อมด้านการเงินและสุขภาพในสังคมอายุยืน*. สืบค้นจาก <https://tdri.or.th/2019/08/financial-and-health-preparation-in-a-longevity-society/>
- สฤณี อาชวานันทกุล. (2561). *Financial Literacy ไม่มี ไม่ได้แล้ว*. สืบค้นจาก <https://cfl.gpf.or.th/Files/Viewer/?fileName=b07d0653-e5d5-422b-a3b7-86f3c1434496/07%2061%20aug.pdf>
- สมชัย จิตสุชน. (2567). *ระเบิดเวลาประชากร : เกิดน้อย แก่มาก ความท้าทายอนาคตไทย*. สืบค้นจาก <https://tdri.or.th/2024/07/population-crisis>
- สันติ ชัยศรีสวัสดิ์สุข. (2566). *การออมสู่ความยั่งยืน*. สืบค้นจาก <https://nida.ac.th/saving-sustainable>
- สมัชชาสุขภาพแห่งชาติ. (2565). *ประชุมสมัชชาสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ 15 พ.ศ. 2565*. สืบค้นจาก <https://www.samatcha.org/site/news/>
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. (2565). *ชุดกิจกรรมการเรียนรู้ฐานสมรรถนะเพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น*. สืบค้นจาก http://academic.obec.go.th/web/images/document/1674801052_d_1.pdf



JBURUS

วารสารบริหารธุรกิจ
ราชมงคลสุวรรณภูมิ

JOURNAL of Business Administration

Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2567)

Vol.1 No.2 (May – August 2024)

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน

3.51 เซนติเมตร

TH SarabunPSK 18

บทความวิจัย

วารสารบริหารธุรกิจราชชมงคลสุวรรณภูมิ

ปีที่ X ฉบับที่ X (XXX-XXX 256X)

XX

TH SarabunPSK 16

ชื่อบทความ (ภาษาไทย) (20 pt)

ชื่อบทความ (อังกฤษ) (ตัวพิมพ์ใหญ่: 18 pt)

ชื่อ-นามสกุล ผู้เขียนบทความ (ไทย) (14 pt)

ชื่อ-นามสกุล ผู้เขียนบทความ (อังกฤษ) (12 pt)

หน่วยงานต้นสังกัด (ไทย) (14 pt)

หน่วยงานต้นสังกัด (อังกฤษ) (12 pt)

Corresponding Author E-mail: (12 pt), เบอร์โทรศัพท์ (มือถือ)

Received เดือน วัน, ปี; Revised เดือน วัน, ปี; Accepted เดือน วัน, ปี (14 pt)

2.54 เซนติเมตร

บทคัดย่อ (250-300 คำ) (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1).....

2)..... และ 3) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย

..... เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ สถิติที่ใช้ใน

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

ผลการวิจัยพบว่า

1).....

2).....

3)

ตัวธรรมดา

TH SarabunPSK 16

ตัวหนา

TH SarabunPSK 16

{ คำสำคัญ:,, (3-5 คำ)

Abstract (250-300 words) (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

This Article aimed to study 1) 2)

and 3) the sample was..... They was selected by

the instrument for collecting data was Analysis data by Descriptive

statistics and Content Analysis. The research results were found as follows;

1).....

2).....

3)

ตัวธรรมดา

TH SarabunPSK 16

ตัวหนา

TH SarabunPSK 16

{ Keywords:,, (3-5 words)

3.51 เซนติเมตร

บทนำ (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

ย่อหน้าแรก เขียนอธิบายประเด็นวิจัย ปรากฏการณ์ ความน่าสนใจ ความสำคัญ โดยนำข้อมูลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เพื่อที่จะบ่งชี้สถานการณ์ปัจจุบันขององค์ความรู้ (knowledge) หรือการทำงานของนักปฏิบัติ (practice) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาพอสังเขปเพื่อชี้ให้เห็นว่าที่ผ่านมามีการค้นพบอะไรบ้างและค้นพบโดยใครบ้างเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการนำเสนอให้เห็นว่ายังมีช่องว่าง (gap) ของงานวิจัย (อ้างอิงข้อมูลตัวเลขจากหน่วยงานราชการ/บทความวิจัยที่ตีพิมพ์ 1-2 ปี/เจ้าของทฤษฎี)

ย่อหน้าที่สอง พื้นที่วิจัย ปัญหา ความต้องการ หรือลักษณะกลุ่มที่เป็นเป้าหมายของการวิจัยเป็นอย่างไร นักวิจัยได้มีประสบการณ์หรือมีส่วนร่วมในพื้นที่นั้นอย่างไรบ้าง มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่กลุ่มเป้าหมายอย่างไร

ย่อหน้าที่สาม เขียนแนะนำวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงานวิจัยซึ่งจะเป็นเหมือนเข็มทิศบอกแนวทางการทำวิจัย (how?, where?, when?) นักวิจัยชี้ให้เห็นระเบียบวิธีวิจัยที่จะใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยที่วางไว้พอสังเขป

บทความวิจัยนี้นำเสนอ (โครงสร้าง และเนื้อหาของบทความที่จะนำเสนอ โดยปกติจะเขียนตามวัตถุประสงค์ หรือประเด็นตามหัวข้อบทความ และประโยชน์ที่จะเกิดแก่วงวิชาการหรือสังคม)

ตัวธรรมดา

TH SarabunPSK 16

วัตถุประสงค์ (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตัวธรรมดา

TH SarabunPSK 16

การทบทวนวรรณกรรม (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

.....

.....

.....

.....

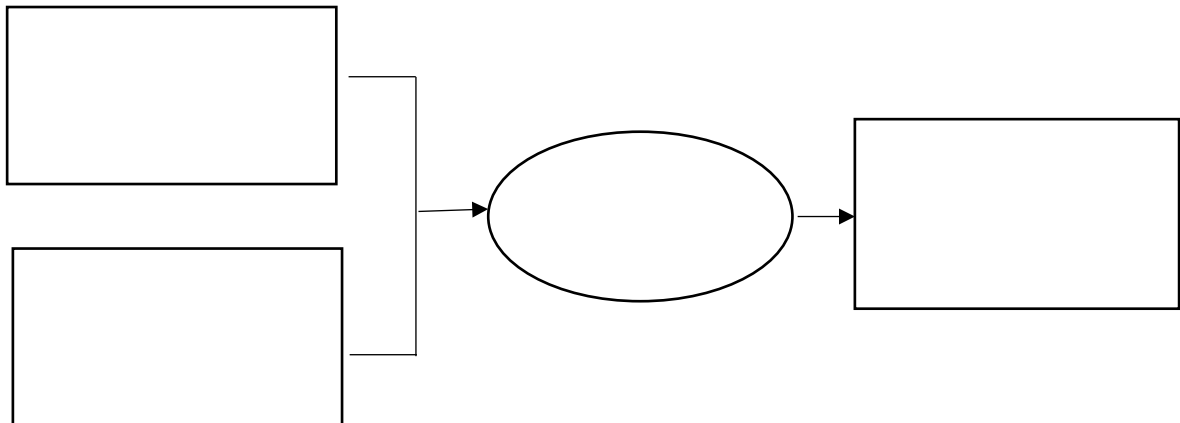
.....

.....

ตัวธรรมดา

TH SarabunPSK 16

กรอบแนวคิดการวิจัย (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)



แผนภาพที่แสดง..... } ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

วิธีดำเนินการวิจัย (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

วิธีการเขียนแบบที่ 1

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัย (เชิงปริมาณ/เชิงคุณภาพ/ผสมวิธี) พื้นที่วิจัย คือประชากร คือ จำนวน คน (อ้างอิง) กลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวน คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบ.....(อธิบายการคัดเลือกอย่างละเอียด) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี ชนิด ได้แก่ 1) แบบสอบถาม (อธิบายลักษณะ องค์ประกอบ และสร้างตามแนวคิดของใคร ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย) ใช้ศึกษา..... 2) แบบสัมภาษณ์ (อธิบายลักษณะ องค์ประกอบ และสร้างตามแนวคิดของใคร ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย) ใช้ศึกษา 3) แนวทางการสนทนากลุ่ม (ประเด็นการสนทนา องค์ประกอบ และสร้างตามแนวคิดของใคร) รวบรวมข้อมูลโดย ระหว่างเดือน ถึง เดือน พ.ศ. นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติ.....(สถิติพื้นฐาน/สถิติอ้างอิง สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิจัยเอกสาร วิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูลแล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ตัวธรรมดา

TH SarabunPSK 16

วิธีการเขียนแบบที่ 2

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัย (เชิงปริมาณ/เชิงคุณภาพ/ผสมวิธี) พื้นที่วิจัย คือ โดยมีการแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น.....ขั้น ตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1.....

(กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ ลักษณะของเครื่องมือ คุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้)

ขั้นตอนที่ 2

(กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ ลักษณะของเครื่องมือ คุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้)

ขั้นตอนที่ 3
(กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ ลักษณะของเครื่องมือ คุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้)

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

ผลการวิจัย (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า
.....
.....
.....
.....
.....

ตารางที่แสดง.....

หัวข้อที่ 1	หัวข้อที่ 2	หัวข้อที่ 3
.....		
.....		
.....		
โดยรวม		

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

จากตารางที่ 1
.....
.....
.....

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า
.....
.....
.....
.....

ตารางที่แสดง.....

หัวข้อที่ 1	หัวข้อที่ 2	หัวข้อที่ 3
.....		
.....		
.....		
โดยรวม		

จากตารางที่ 2
.....
.....
.....
.....
.....

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

อภิปรายผล (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า
.....
.....
.....
.....
.....

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า
.....
.....
.....
.....
.....

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า
.....
.....
.....
.....
.....

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

ระบุงค์ความรู้ันเป็นผลมาจากการวิจัย การสังเคราะห์ออกมาในลักษณะ แผนภาพ แผนภูมิ หรือผังมโนทัศน์ พร้อมคำอธิบายรูปแบบ/โครงสร้างอย่างกระชับ เข้าใจง่าย.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

สรุป (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

สรุปในภาพรวมของบทความ

.....

.....

.....

.....

.....

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

ข้อเสนอแนะ (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า
ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

1.2 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า
ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

1.3 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า
ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) ที่สำคัญ คือ สามารถนำไป
ประยุกต์ใช้กับ โดยควรให้ความสำคัญกับ สำหรับประเด็นในการ
วิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

ตัวธรรมดา
TH SarabunPSK 16

เอกสารอ้างอิง (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

(APA 6th Edition)

ชื่อบทความ (ภาษาไทย) (20 pt)
ชื่อบทความ (อังกฤษ) (ตัวพิมพ์ใหญ่: 18 pt)

ชื่อ-นามสกุล ผู้เขียนบทความ (ไทย) (14 pt)

ชื่อ-นามสกุล ผู้เขียนบทความ (อังกฤษ) (12 pt)

หน่วยงานต้นสังกัด (ไทย) (14 pt)

หน่วยงานต้นสังกัด (อังกฤษ) (12 pt)

E-mail: (12 pt), เบอร์โทรศัพท์ (มือถือ)

Received เดือน วัน, ปี; Revised เดือน วัน, ปี; Accepted เดือน วัน, ปี

2.54 เซนติเมตร

บทคัดย่อ (250-300 คำ) (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ.....วิธีที่ใช้ในการศึกษา (ถ้ามี).....

.....มีข้อค้นพบหรือข้อสรุปสำคัญที่เกิดจากการศึกษา.....

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

ซึ่งจะเป็นประโยชน์/สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อ.....

(บทคัดย่อในบทความวิชาการ เป็นการสรุปประเด็นเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญ เน้นประเด็นสำคัญของงานที่ต้องการนำเสนอจริง ๆ ควรเขียนให้สั้น กระชับ มีความยาวไม่เกิน 250-300 คำ โดยบทคัดย่ออาจจะประกอบด้วยเนื้อหาสามส่วน คือ เกริ่นนำถึงวัตถุประสงค์ สิ่งที่ทำ (วิธีในการศึกษา) สรุปผลสำคัญที่ได้ ซึ่งอ่านแล้วต้องเห็นภาพรวมทั้งหมดของงาน)

คำสำคัญ:,, (3-5 คำ)

Abstract (250-300 words) (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

Keywords:,, (3-5 words)

บทนำ (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

ย่อหน้าแรก เขียนเชิงหลักการและเหตุผล (rationale) หรือความเป็นมาหรือภูมิหลัง (Background) หรือความสำคัญของเรื่องที่เขียน (justification) (หัวข้อนี้จะทำให้อ่านได้ทราบเป็นพื้นฐานไว้ก่อนว่าเรื่องที่เลือกมาเขียนมีความสำคัญหรือมีความเป็นมาอย่างไรเหตุผลใดผู้เขียนจึงเลือก

เรื่องดังกล่าวขึ้นมาเขียน ในการเขียนบทในย่อหน้าแรกซึ่งถือว่าเป็นการเปิดตัวบทความทางวิชาการ และเป็นย่อหน้าที่ดึงดูดความสนใจของผู้อ่าน)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

ย่อหน้าที่ 2, 3, ... อาจจะบ่งชี้ถึงประเด็น ขอบเขตของเรื่องที่จะนำเสนอ หรือกำหนดคำจำกัดความหรือนิยามต่าง ๆ ที่ผู้เขียนเห็นว่าควรระบุไว้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน ตลอดทั้งประโยชน์ที่เกิดจากบทความนี้.....

(เป็นการกล่าวนำโดยอาศัยการปริทรรศน์ (review) ไม่เกิน 2 หน้ากระดาษ และต้องมีการอ้างอิงที่มาของข้อมูลตามรูปแบบที่วารสารกำหนด)

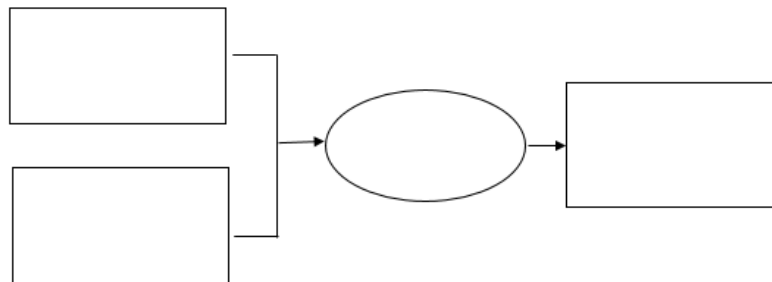
เนื้อหา (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

1. เนื้อหาหัวข้อที่ 1 (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

1.1 หัวข้อย่อยที่ 1 (ตัวหนา TH SarabunPSK 16)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

(อ้างอิงที่มาของข้อมูล: ชื่อผู้แต่ง,XXX (ระบุปี พ.ศ./ค.ศ.))



แผนภาพที่ 1 แสดง.....

(ที่มา: ชื่อผู้แต่ง, xxxx (ระบุปี พ.ศ./ค.ศ.))

ตัวหนา TH SarabunPSK 16

ตารางที่ 1 แสดง.....(ที่มา: ชื่อผู้แต่ง, xxxx (ระบุปี พ.ศ./ค.ศ.))

หัวข้อที่ 1	หัวข้อที่ 2	หัวข้อที่ 3
.....		
.....	ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16	
.....		
โดยรวม		

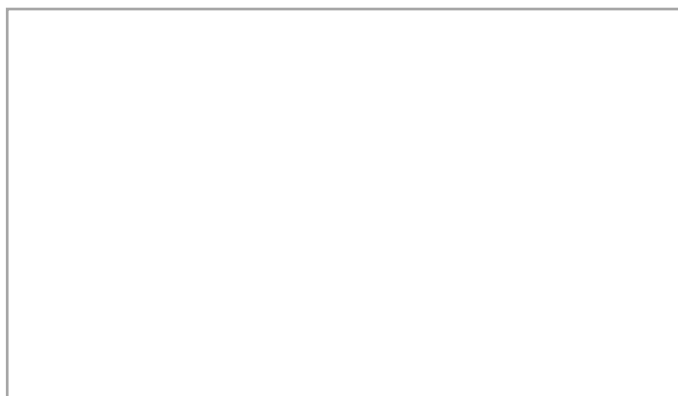
จากตารางที่ 1 (ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16)

2. เนื้อหาหัวข้อที่ 2 (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

2.1 หัวข้อย่อยที่ 1 (ตัวหนา TH SarabunPSK 16)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

(อ้างอิงที่มาของข้อมูล: ชื่อผู้แต่ง,XXX (ระบุปี พ.ศ./ค.ศ.))



ภาพที่ 1 แสดง.....

(ที่มา: ชื่อผู้แต่ง, xxxx (ระบุปี พ.ศ./ค.ศ.))

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

(อ้างอิงที่มาของข้อมูล: ชื่อผู้แต่ง,XXX (ระบุปี พ.ศ./ค.ศ.))

2.2 หัวข้อย่อยที่ 2 (ตัวหนา TH SarabunPSK 16)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

(สามารถเพิ่มหัวข้อที่ 3,.....และหัวข้อย่อย 3.1,..... ตามเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอ)

สรุป (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

.....สรุปในลักษณะที่เป็นการย่อ ประมาณ 4-5 บรรทัด โดยเลือกประเด็นสำคัญของบทความมาเขียนรวมกันไว้อย่างสั้น ๆ ซึ่งอาจใช้วิธีการบอกผลลัพธ์ว่าสิ่งที่กล่าวมามีความสำคัญอย่างไร สามารถนำไปใช้

อะไรได้บ้าง หรือจะทำให้เกิดอะไรต่อไป หรืออาจใช้วิธีการตั้งคำถามหรือให้ประเด็นทิ้งท้ายกระตุ้นให้ผู้อ่านไปสืบเสาะแสวงหาความรู้ หรือคิดค้นพัฒนาเรื่องนั้นต่อไป.....

องค์ความรู้ใหม่ (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

ระบอบองค์ความรู้อันเป็นผลมาจากประเด็นที่ศึกษา การสังเคราะห์ออกมาในลักษณะ แผนภาพ แผนภูมิ หรือผังมโนทัศน์ พร้อมคำอธิบายรูปแบบ/โครงสร้างอย่างกระชับ เข้าใจง่าย.....

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16

เอกสารอ้างอิง (ตัวหนา TH SarabunPSK 18)

(APA 6th Edition)

ตัวธรรมดา TH SarabunPSK 16



BA & IT

Business Administration
And Information Technology



BA & IT

JBUS *RUS*

วารสารบริหารธุรกิจ
ราชมงคลสุวรรณภูมิ

JOURNAL of Business Administration
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi