



ISSN 2651-2122



วารสารการจัดการ และการพัฒนาท้องถิ่น

Journal of Management and Local Development

ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2565 | Vol.5 No.2 July - December 2022

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

- ๑ เจ้าของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- ๑ ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญานุษ พรหมภาสิต
- ๑ บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนีวรรณ บุญอนันต์
- ๑ ผู้ช่วยบรรณาธิการ รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจริย์ ผลประเสริฐ

๑ กอวนบรรณาธิการ (ภายใน)

รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจริย์ ผลประเสริฐ
รองศาสตราจารย์ ดร.เพชร ภูดสีทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนีวรรณ บุญอนันต์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี จันทร์อินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานิสร จรัสวิญญู
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนิษฐา ศรีภิรมย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา จรุงศรีโชติกำจร

๑ กอวนบรรณาธิการ (ภายนอก)

ศาสตราจารย์ ดร.ติเรก ปัทมสิริวัฒน์	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญพวพรรณ วิงวอน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบา สุธีธร	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทร์คง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สมเดช มุ่งเมือง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันทร์ตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญณา ดิษฐ์แก้ว	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
	วิทยาเขตตาก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๑ ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญณา ดิษฐ์แก้ว	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
รองศาสตราจารย์ ดร.เพชร ภูดสีทา	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานฉัตร อาการักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐกิตติ์ อินทร์สวรรค์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพร ประสมทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรานี ตปนียวรงค์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิ่งดาว จินดาเทวิน	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิราวัฒน์ ชมระกา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทร์คง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

๑ วัตถุประสงค์ของวารสาร

① เพื่อส่งเสริมผลงานทางวิชาการและวิจัยทางด้านบริหารธุรกิจ ด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ด้านการพัฒนาท้องถิ่น และด้านสหวิทยาการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นและได้องค์ความรู้ใหม่

② เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่บทความวิจัยทางด้านบริหารธุรกิจ ด้านการพัฒนาท้องถิ่นและด้านสหวิทยาการอันสามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎี เชิงการบริหารจัดการ และเชิงพัฒนา และเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนประสบการณ์ระหว่าง นักวิชาการ นักบริหาร นักธุรกิจ นักศึกษา และประชาชน

③ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาและองค์กรต่างๆ

๒ เป้าหมายและขอบเขต

เป็นวารสารที่นำเสนอบทความในศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ ด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ด้านการพัฒนาท้องถิ่น และด้านสหวิทยาการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลงานที่มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ในเชิงทฤษฎี หรือการนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งเชิงนโยบาย เชิงพาณิชย์ หรือเชิงการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและชุมชน

๓ กระบวนการพิจารณา

บทความต้นฉบับที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารนี้ จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยจำนวนสามท่าน ตามระบบ Double-Blind Peer Review

๔ กำหนดออกวารสาร ปีละ 2 ฉบับ

มกราคม – มิถุนายน และ กรกฎาคม – ธันวาคม

๕ ผู้จัดทำและเผยแพร่

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

๖ สถานที่จัดพิมพ์

เจริญการพิมพ์ 126/12 ถ.เทศบาล 1 ต.ในเมือง อ.เมืองกำแพงเพชร

จ.กำแพงเพชร 62000 โทรศัพท์ 0 5571 7646 แฟกซ์ 0 5571 4864

๗ สำนักงาน

คณะวิทยาการจัดการ (ชั้น 6) มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

69 หมู่ 1 ต.นครชุม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000

① โทรศัพท์ : 0 5570 6511 , 08 8154 7262

✉ E-mail : fms-info@kpru.ac.th

🌐 Website : <https://fms.kpru.ac.th/fms-journal/>

๘ ฝ่ายจัดการและเลขานุการ

นายวัชรินทร์ ปัญญาเสน นายชิววิทย์ กรรณิกา นางสาวสุมิตรา หอมอรุณ

นางสาวสุพัชรี ท้ายนาวา นายอมร วรรณารักษ์

บทความที่ตีพิมพ์ทุกบทความผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ
บทความหรือข้อคิดเห็นใดๆ ที่ปรากฏในวารสารเป็นวรรณกรรมขอผู้เขียนโดยเฉพาะ
ส่วนมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรและบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

วารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น เป็นวารสารที่ออกปีละ 2 ฉบับ สำหรับฉบับนี้เป็นปีที่ 5 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กรกฎาคม – ธันวาคม 2565 เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร คือ “มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรจะเสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน” และปรัชญาที่ว่า “มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มุ่งเน้นให้โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชน สร้างศักยภาพให้เป็นชุมพลังแห่งปัญญา พัฒนาท้องถิ่น ผลิดอกกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณธรรม โดยเน้นที่จิตสำนึกในการรับใช้ท้องถิ่นและประเทศชาติ” โดยมุ่งหวังว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นแหล่งข้อมูล ทางการวิจัยและทางวิชาการระดับชาติ ในด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำหรับคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ ตลอดจนนิสิตและนักศึกษา

สำหรับวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาและคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพมาลงตีพิมพ์ โดยทุกบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรงสาขา เพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่ง และผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ (Double-Blind Peer Review) เพื่อให้วารสารฉบับนี้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับระดับชาติและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง สำหรับวารสารฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัย จำนวน 4 เรื่อง

กองบรรณาธิการวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวารสาร ให้อยู่ในฐานวารสารไทยในอนาคต ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาเป็นผู้ประเมินบทความอย่างมีคุณภาพให้กับกองบรรณาธิการ และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต และนักศึกษา เสนอบทความ เข้ารับการพิจารณา กลั่นกรอง เพื่อตีพิมพ์เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ อันจะนำไปสู่การนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป โดยท่านสามารถส่งบทความต้นฉบับได้ที่กองบรรณาธิการวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น (ดังรายละเอียดท้ายเล่ม) และหากท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะประการใดที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น กองบรรณาธิการยินดีรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นด้วยความขอบคุณยิ่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิวรรณ บุญอนันต์

บรรณาธิการ

บทความวิจัย

- 1 การพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม
ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร
:: วรธรณ นามวงศ์ และคณะ ::
- 13 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบนิเวศการเรียนรู้ ภาพลักษณ์
และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต:
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
:: เฉวียง วงศ์จินดา ::
- 27 ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน
และผลการทำงานจัดทำเงินเดือนของนักบัญชี สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออก
:: จารุวรรณ ชาวกล้า และคณะ ::
- 43 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหอพักบุคลากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
:: ประพล จิตคติ และคณะ ::
- 61 คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความลงตีพิมพ์ในวารสาร
การจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น
 - การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ
 - รูปแบบการเขียนรายการเอกสารอ้างอิง
 - แบบฟอร์มการส่งบทความเพื่อเผยแพร่ในวารสาร



การพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

บทความวิจัย

วรมรรณ นามวงศ์¹
ปรีวัตร ศิริเกียรติสกุล²
เพ็ญศรี ยวงแก้ว³
พัทธราภรณ์ อารีเอื้อ⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหา ความต้องการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ น้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร 2) พัฒนาตราสินค้า และบรรจุภัณฑ์น้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร 3) ประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคในการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร 4) ศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร จากการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริก การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธีวัตถุประสงค์ที่ 1-3 ประชากร คือ กลุ่มแม่บ้านคลองเตงโมฯ 100 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มแม่บ้านคลองเตงโมฯ ที่ทำการผลิตน้ำพริก 20 คน และนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา วัตถุประสงค์ที่ 4 ประชากร คือ กลุ่มผู้บริโภคน้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโมฯ ไม่ทราบจำนวน ประชากรที่ชัดเจน กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้บริโภคน้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม 400 คน ใช้วิธีการ วิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1) บรรจุภัณฑ์น้ำพริกเดิมเป็นถุงพลาสติก ไม่มีตราสัญลักษณ์ โดยมีความต้องการปรับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ที่เป็นกระป๋องใส มีฝาปิดมิดชิด ไม่หกเลอะเทอะ และมีตราสัญลักษณ์ที่เป็นรูปแบบของกลุ่ม 2) การปรับเปลี่ยน บรรจุภัณฑ์เป็นกระป๋องพลาสติกใส ตราสัญลักษณ์เป็นรูปเตงโมยิ้ม 3) ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุดในด้านตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์รองลงมาคือ ตราสินค้ามีความสวยงาม ตามลำดับ 4) ยอดการ สั่งซื้อเพิ่มขึ้นจาก 25 ถุง เป็น 100 กระป๋อง ต่อ 1 สัปดาห์ ช่องทางการจัดจำหน่ายมีทั้งทางออนไลน์ ทาง โทรศัพท์ และขายในตลาดทั่วไป

คำสำคัญ: บรรจุภัณฑ์ / ตราสินค้า / น้ำพริก

¹⁻² อาจารย์ภาคิณีบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

³⁻⁴ อาจารย์สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

The Brand and Packaging Development of Klongtangmo Housewife's Group, Tambol Kosamphi, Amphur Kosamphinakorn, Kamphaeng Phet Province

Waraman Namwong

Pariwat Sirakiatsakul

Pensri Youngkaew

Phattraphon Ariuea

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the problems, and the needs of the chili sauce's brand and packaging development of Klongtangmo Housewife's Group, Tambol Kosamphi, Amphur Kosamphinakorn, Kamphaeng Phet Province, 2) to develop the brand and packaging, 3) to study the result after the development, 4) to evaluate the consumer's satisfaction of the brand and the packaging. This is mixed method research. The population for the 1st - 3rd objectives were 100 people of Klongtangmo's housewife group. The sample were 20 of them who produced chili sauce and related academic consultants by using purposive sampling method, qualitative research and content analysis. The population for the 4th objectives were Klongtangmo's chili sauce consumers who were not exact population. The sample were 400 of them by using quantitative research. Data analyzed by using mean and standard deviation. The results had found that 1) the former packaging was plastic bag, showed without logo. They would like to change to clear plastic jar with cap and show their own logo. 2) The development of packaging has changed to clear plastic jar with clear cap. The logo is the smile watermelon. 3) The consumer satisfaction was in highest level in brand and packaging, in moderate level was in the beautiful of the brand, in order. 4) The order amount has increased from 25 bags to 100 jar per week. The distribution channels are online, telephone and ordinary market.

Keywords: Packaging / brand / chili sauce

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เป็นแผนการพัฒนาประเทศในการกำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วนต้องทำตาม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน และเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือตามคติพจน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” โดยมีระยะเวลาบังคับนานถึง 20 ปี ตั้งแต่ปี 2560-2579

ในการพัฒนาภาคให้พื้นฐานเศรษฐกิจสำคัญของประเทศ โดยใช้แนวทางการพัฒนาภายใต้แผนพัฒนาภาคและการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษของประเทศเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการกระจายความเจริญเติบโตไปสู่ภูมิภาคและการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานเชื่อมโยงทั้งภายในพื้นที่ พื้นที่ใกล้เคียง และต่างประเทศ มีการกำหนดสาขากิจการเป้าหมายในพื้นที่ฐานเศรษฐกิจใหม่ที่สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่ รวมถึงเชื่อมโยงผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชน และกลุ่มต่าง ๆ เข้ากับห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมเป้าหมาย ซึ่งจะเป็นการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ กระจายผลการพัฒนาสู่ประชาชน และสามารถพัฒนาเป็นฐานเศรษฐกิจหลักที่รองรับการลงทุนและการจ้างงาน การพัฒนาพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ให้เติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืนเพื่อเป็นฐานอุตสาหกรรมและบริการที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมขั้นสูง โดยส่งเสริมการลงทุนและการจ้างงานในพื้นที่ รวมทั้งมีการถ่ายทอดเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570), 2565, หน้า 99) สืบเนื่องจากการพัฒนาดังกล่าว สืบเนื่องจากการพัฒนาดังกล่าวจึงได้ดำเนินการใช้ภูมิปัญญาชาวบ้านในการผลิตสินค้าในท้องถิ่นเพื่อการจัดจำหน่าย เพื่อช่วยแก้ปัญหาสภาพเศรษฐกิจชุมชนให้ดีขึ้น น้ำพริกจึงเป็นอาหารประเภทหนึ่งที่ได้ผลิตออกมาจำหน่าย ซึ่งน้ำพริกเป็นอาหารที่อยู่คู่กับชีวิตคนไทยมาตั้งแต่โบราณและเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคค่อนข้างสูง โดยได้มีการผสมผสานเครื่องปรุงรสต่าง ๆ ที่มีลักษณะพิเศษและมีเอกลักษณ์เป็นของแต่ละท้องถิ่น โดยมีการใช้เครื่องเทศเป็นส่วนประกอบของอาหารท้องถิ่นหลากหลายชนิด ผลผลิตได้จากการปลูกที่แพร่หลายโดยทั่วไปและได้นำมาเป็นส่วนผสมอย่างหนึ่งในการทำน้ำพริก

จากการสำรวจของนักวิจัยพบว่าบ้านคลองแดงโม ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชรมีสินค้าหลายประเภท ได้แก่ เสื้อชั้นในสตรี ปลาแดดเดียว สินค้าเกษตรตามฤดูกาล และได้มีการผลิตน้ำพริกภายในกลุ่มที่เป็นเอกลักษณ์และจำหน่ายเป็นจำนวนมากของชนเผ่าไทยทรงดำ คือ น้ำพริกกะปิไทยทรงดำ และน้ำพริกทรงเครื่องเต้าหู้ เพื่อจัดจำหน่ายเป็นอาชีพ ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวน 20 คน โดยการผลิตน้ำพริกของกลุ่มแม่บ้าน โดยมีนางจิตาภา วิเศษกุล อายุ 49 ปี เป็นผู้นำกลุ่ม และได้ทำการพัฒนาสูตรสืบทอดมาจากครอบครัว มีช่องทางการจำหน่าย ผ่านผู้ขายปลีกตามร้านทั่วไปและตลาดนัดทั่วไป และทางกลุ่มแม่บ้านมีความต้องการที่จะพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์สำหรับน้ำพริกให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประสบปัญหาบรรจุภัณฑ์รูปแบบเดิมเป็นถุงพลาสติก ไม่มีเอกลักษณ์ของกลุ่มที่โดดเด่น ไม่สวยงาม ไม่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคได้ ยังไม่มีตราสินค้าของกลุ่ม ขายได้จำนวนน้อย จากจุดอ่อนดังกล่าวนักวิจัยจึงได้ทำการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ของกลุ่มแม่บ้านคลองแดงโม เพื่อส่งเสริมรายได้ และสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นการยกระดับสินค้าให้น่าสนใจมากยิ่งขึ้น เสริมสร้างความเข้มแข็งให้คน

ในระดับฐานรากให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้น โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกลุ่ม และเป็นประโยชน์ต่อชุมชนในการสร้างรายได้เสริมจากการผลิตสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนจำหน่าย สามารถทำเป็นต้นแบบของตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ที่สร้างความสนใจและจดจำได้ง่ายให้กับกลุ่ม เพื่อทำการจัดจำหน่ายทั้งในรูปแบบทั่วไปและออนไลน์ในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคในการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร
4. เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร จากการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริก

แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ตราสินค้า

ตราสินค้า (Brand) เป็นชื่อวลี เครื่องหมาย สัญลักษณ์ การออกแบบหรือสิ่งเหล่านี้มารวมกัน เพื่อใช้ระบุสินค้าหรือบริการเป็นของผู้ขาย หรือกลุ่มผู้ขายรายใด เพื่อแสดงความแตกต่างจากคู่แข่งกัน ตราสินค้าจึงบ่งบอกถึงตัวผู้ขายหรือผู้ผลิต ภายใต้กฎหมายเครื่องหมายการค้าที่ผู้ขายได้รับสิทธิผูกขาดใช้ชื่อตราสินค้าแต่เพียงผู้เดียว ตราสินค้าเป็นทุกอย่างที่สินค้ามีอยู่ทั้งหมด ตลอดจนความรู้สึกที่ผู้บริโภคมีกับสินค้าหรือตราสินค้านั้น ๆ การตัดสินใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์แต่ละรายการเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับตราสินค้า (Brand) การพัฒนาตราสินค้าของผลิตภัณฑ์ เพื่อแสดงความแตกต่างจากคู่แข่งกัน รายละเอียดเกี่ยวกับตราสินค้า มีดังนี้ (อิสริย์ ต่อนคร้าม, 2560, หน้า 123-128)

1. คุณสมบัติ (Attribute) เป็นลักษณะหรือรูปร่างภายนอกที่รวมถึงคุณลักษณะที่แน่ชัดของผลิตภัณฑ์ที่ทำให้เกิดการจดจำ
2. ประโยชน์ (Benefit) คุณประโยชน์ที่ผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานทางอารมณ์ ความรู้สึกของผู้บริโภคได้
3. คุณค่า (Value) สิ่งที่ทำให้รู้สึกว่าการใช้สินค้านี้แล้วเกิดความภูมิใจ
4. บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพของตราสินค้าที่ทำให้ผู้บริโภครู้สึกถึงตราสินค้าที่แตกต่างจากคู่แข่ง
5. วัฒนธรรม (Culture) วัฒนธรรมของตราสินค้าที่เป็นตัวแทนของสิ่งต่าง ๆ เช่น ตราสินค้าญี่ปุ่นทำให้ผู้บริโภคคนไทยรู้สึกถึงความคุ้มค่า ถูกและดี

6. ผู้ใช้ (User) หรือกลุ่มบุคคลที่ซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์ เช่น ตราสินค้ารถยนต์จากประเทศเยอรมัน ทำให้ผู้บริโภครับรู้ถึงความเป็นผู้บริหารที่เป็นผู้ใช้ตราสินค้านี้

การจัดการด้านบรรจุภัณฑ์

การจัดการบรรจุภัณฑ์ หมายถึง กระบวนการออกแบบ ประเมินคุณภาพ และการผลิตบรรจุภัณฑ์อย่างเป็นระบบโดยอาศัยการประสานงานในส่วนการจัดเตรียมสินค้าในการขนส่ง การจัดเก็บในโกดัง การจัดการโลจิสติกส์ การขาย และการใช้ผลิตภัณฑ์ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะเป็นกระบวนการผสมผสานศาสตร์ทั้งด้านวิทยาศาสตร์ ศิลปะ และเทคโนโลยีในการจัดเก็บ ป้องกัน และจัดส่งผลิตภัณฑ์เพื่อจัดจำหน่ายในตลาดและเพื่อการใช้งานของผู้ซื้อ โดยหน้าที่ของบรรจุภัณฑ์ สามารถแบ่งได้เป็น 3 หน้าที่ คือ

1. การปกป้องและการเป็นเครื่องมือตรวจสอบการลักลอบเปิด โดยจะทำหน้าที่ป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้จากสภาพภูมิอากาศ เชื้อโรค และการเคลื่อนย้ายขนส่ง รวมทั้งอันตรายต่าง ๆ ที่สามารถสร้างความเสียหายต่อตัวผลิตภัณฑ์

2. การบรรจุ เป็นการนำมาจัดเก็บสินค้าในสถานะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของเหลว ของแข็ง หรือก๊าซ ซึ่งเป็นเรื่องยากในการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ที่เป็นของเหลวและก๊าซ

3. การบ่งชี้ตัวผลิตภัณฑ์และการติดตาม เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับทราบข้อมูลของตัวผลิตภัณฑ์ที่ถูกบรรจุอยู่ในกล่องภาชนะบรรจุ โดยเฉพาะภาชนะที่ทึบแสงไม่สามารถมองเห็นสินค้าภายใน

จากแนวคิดงานวิจัยของ มาโนชัย นวลสระ และคณะ (2564) เรื่อง แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์และตราสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานระดับสากล จังหวัดเชียงราย พบว่าการสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคในตลาดสากล คงอัตลักษณ์ของถิ่นกำเนิด และพัฒนามาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับของตลาดสากล เป็นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ พัฒนาศักยภาพกลุ่มผู้ประกอบการ ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า และนำเสนอผลิตภัณฑ์ของคนไทยให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยนี้ได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยมีรายละเอียดดังนี้

	วัตถุประสงค์ที่ 1	วัตถุประสงค์ที่ 2	วัตถุประสงค์ที่ 3	วัตถุประสงค์ที่ 4
ประชากร	กลุ่มแม่บ้านคลอง เตงโม 100 คน	กลุ่มแม่บ้านคลอง เตงโม 100 คน	กลุ่มแม่บ้านคลอง เตงโม 100 คน	กลุ่มผู้บริโภค น้ำพริกของกลุ่ม แม่บ้านคลอง เตงโม ไม่ทราบ จำนวนประชากรที่ ชัดเจน

	วัตถุประสงค์ที่ 1	วัตถุประสงค์ที่ 2	วัตถุประสงค์ที่ 3	วัตถุประสงค์ที่ 4
กลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มแม่บ้านคลอง แดงโม ทำการเลือก กลุ่มตัวอย่างแบบ เจาะจงจากกลุ่ม แม่บ้านคลองแดงโม ที่ทำการผลิตน้ำพริก จำนวน 20 คน	กลุ่มแม่บ้านคลอง แดงโม ทำการ เลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจงจาก กลุ่มแม่บ้านคลอง แดงโม ที่ทำการ ผลิตน้ำพริก จำนวน 20 คน และนักวิชาการที่ เกี่ยวข้อง	กลุ่มแม่บ้านคลอง แดงโม ทำการ เลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจงจาก กลุ่มแม่บ้านคลอง แดงโม ที่ทำการ ผลิตน้ำพริก จำนวน 20 คน	กลุ่มผู้บริโภค น้ำพริกของกลุ่ม แม่บ้านคลอง แดงโม 400 คน กำหนดขนาดกลุ่ม ตัวอย่างตามวิธี Taro Yamane
เครื่องมือ	แบบสัมภาษณ์แบบ มีโครงสร้าง	การประชุมเชิง ปฏิบัติการ	แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง	แบบสอบถาม
การวิเคราะห์	วิเคราะห์เนื้อหา	วิเคราะห์เนื้อหา	วิเคราะห์เนื้อหา	ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ทำการศึกษาข้อมูลทฤษฎี และสร้างแบบทดสอบให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบทดสอบเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและเชิงทฤษฎี (Content and Theory Validity) ผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย 3 ท่าน ดังนี้

1.1 ผู้ศาสตราจารย์ ดร. กมลทิพย์ คำใจ อาจารย์ประจำอาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุกัญญา สุจาคำ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการสมัยใหม่ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

1.3 อาจารย์ ดร. จิรายุ หาญตระกูล อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

2. ผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม มาคำนวณค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาเลือกข้อรายการที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (พิศิษฐ์ ตันทวนิช และพนา จินดาศรี, 2561) แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วพบว่ามีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80 ถึง 1.00 ซึ่งรายการคำถามใช้ได้ทุกข้อโดยปรับปรุงภาษาในคำถามบางข้อให้สั้น และสื่อความหมายชัดเจนขึ้นตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการวิจัย

1. ปัญหา และความต้องการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพี อำเภโกสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ปัญหาในการทำน้ำพริกคือ ทางกลุ่มมีการใช้ครกตำ ไม่ใช่เครื่องทุ่นแรงอื่น บรรจุภัณฑ์น้ำพริกเดิมเป็นรูปแบบถุงพลาสติก ไม่มีตราสัญลักษณ์เป็นของตนเอง ใช้สีเมจิกเขียนบนถุงให้ลูกค้ารับทราบชื่อน้ำพริกและราคา ทางกลุ่มจึงมีความต้องการปรับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ที่เป็นกระปุกใส มีฝาปิดมิดชิด ไม่หกเลอะเทอะ และมีตราสัญลักษณ์ที่เป็นรูปแบบของกลุ่ม การจัดจำหน่ายน้ำพริกในปัจจุบันยังไม่ได้จัดทำในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งทำโดยการนำไปขายตามบ้านที่เป็นลูกค้าเดิมที่ชื่นชอบน้ำพริก และวางขายตามท้องตลาดทั่วไป และยังไม่มีหน่วยงานใดมาให้ความช่วยเหลือ ความต้องการของกลุ่มคือ ต้องการปรับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ และต้องการขยายตลาดเพื่อการจัดจำหน่ายสู่ลูกค้ากลุ่มอื่นเพื่อเพิ่มยอดขายให้สูงขึ้น ทั้งนี้เป็นการดำเนินการเข้าถึงทั้งช่องทางการจัดจำหน่ายแบบดั้งเดิม และช่องทางการจัดจำหน่ายต้องการเป็นแบบออนไลน์



ภาพที่ 1 ภาพก่อนการพัฒนาสินค้า

2. การพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพี อำเภโกสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร โดยทำการประชุมกลุ่มเพื่อระดมสมองในการออกแบบตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์สำหรับน้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพี อำเภโกสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า มีการปรับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์เป็นกระปุกพลาสติกใส มีฝาท้อปใส ปิดมิดชิด ตราสินค้าเป็นรูปแบบวงกลมสีเหลืองสำหรับน้ำพริกกะปิไทยทรงดำ สีน้ำเงินสำหรับน้ำพริกทรงเครื่องเต้าหู้ยี้ รูปแบบตราสัญลักษณ์ของกลุ่มเป็นรูปเตงโมครึ่งซีกยิ้ม ชูมือ 2 ข้างยกนิ้วโป้ง สื่อถึงการที่คนในชุมชนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีความสุข



ภาพที่ 2 ภาพหลังการพัฒนาสินค้า

3. การประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคในการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตาโม ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 73.34) อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านตราสินค้ามีความเป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมาคือ บรรจุภัณฑ์มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.64) ตามลำดับ

4. ผลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มแม่บ้านคลองเตาโม ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสน์พินคร จังหวัดกำแพงเพชร จากการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริก พบว่า มียอดการสั่งซื้อเพิ่มขึ้น จาก 25 ถุง เป็น 100 กระปุก ต่อ 1 สัปดาห์ จากลูกค้าทั้งทางออนไลน์ ทางโทรศัพท์ และขายในตลาดทั่วไป ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น โดยมีการใช้เครื่องทุนแรงอื่น เช่น เครื่องปั่นพริก เนื่องจากมีการสั่งซื้อเพิ่มขึ้นจากลูกค้า ในด้านการจัดจำหน่ายน้ำพริกในปัจจุบัน จัดจำหน่ายโดยการนำไปขายที่ตลาดในพื้นที่ และตลาดออนไลน์ ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดีมากขึ้นจากลูกค้า

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัญหา และความต้องการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสนีพัฒนา จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ทางกลุ่มมีการใช้ครกตำ ไม่ใช่เครื่องทุ่นแรงอื่น บรรจุภัณฑ์เดิมเป็นรูปแบบถุงพลาสติก ไม่มีตราสัญลักษณ์ ใช้สีเมจิกเขียนชื่อน้ำพริกและราคา ทางกลุ่มจึงมีความต้องการปรับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์ที่เป็นกระป๋องใส มีฝาปิดมิดชิด ไม่หกเลอะเทอะ และมีตราสัญลักษณ์ที่เป็นรูปแบบของกลุ่ม การจัดจำหน่ายทำในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดร.ณิ มูเก็ม (2560) เรื่อง การพัฒนาบรรจุภัณฑ์น้ำพริกกุ้งเสียบกลุ่มแม่บ้าน เกษตรกรบ้านปริง จังหวัดพังงา พบว่า ทางกลุ่มมีความต้องการด้านรูปลักษณ์ของบรรจุภัณฑ์น้ำพริกเป็นแบบกราฟิก บรรจุภัณฑ์สามารถป้องกันการสัมผัสกับน้ำหรือความชื้นได้ และยังต้องมีประสิทธิภาพด้านการอำนวยความสะดวกและการส่งเสริมการจัดจำหน่าย สอดคล้องกับการศึกษาของ มาโนชญ์ นวลสระ และคณะ (2564) เรื่อง แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์และตราสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานระดับสากล จังหวัดเชียงราย พบว่า ต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ของผู้ประกอบการให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการสร้างผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคในตลาดสากล ยังคงอัตลักษณ์ของท้องถิ่นและทำการพัฒนามาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับของตลาดสากล สามารถเกิดเป็นองค์ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์ สามารถทำการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ ให้กับกลุ่มผู้ประกอบการ OTOP สามารถประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ OTOP และเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าได้ รวมถึงนำเสนอผลิตภัณฑ์ของคนไทยให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

2. การพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสนีพัฒนา จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า มีการปรับเปลี่ยนบรรจุภัณฑ์เป็นกระป๋องพลาสติกใส มีฝาปิดมิดชิด ตราสินค้าเป็นรูปแบบวงกลมสีเหลืองสำหรับน้ำพริกกะปิไทยทรงดำ สีน้ำเงินสำหรับน้ำพริกทรงเครื่อง เต้าหู้ยี้ รูปแบบสัญลักษณ์ของกลุ่มเป็นรูปเตงโมครึ่งซีกยิ้ม ชูมือ 2 ข้างยกนิ้วโป้ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาพร อภิรัตนานุสรณ์ และ กฤตภาส จินานาค (2556) เรื่อง การพัฒนาบรรจุภัณฑ์น้ำพริกพร้อมบริโภค พบว่า ผู้บริโภคจำนวนร้อยละ 72 มีความสนใจบรรจุภัณฑ์น้ำพริกที่สวยงาม สามารถเปิดบริโภคได้เพียงครั้งเดียว เนื่องจากมีความสะดวกในการบริโภค มีบรรจุภัณฑ์ที่มีความเหมาะสมสามารถหาซื้อได้ในตลาด สอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธิกาญจน์ แก้วคงบุญ และ สุวรรณ โปษากรณ์ (2559) เรื่อง การสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์น้ำพริกเครื่องแกง พบว่า สามารถพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ ให้แก่ผู้ผลิตน้ำพริกเครื่องแกงทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้ ทำให้สามารถสร้างอาชีพและสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการ โดยการออกแบบและสร้างตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ที่ถูกต้อง โดยผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการพิจารณา ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ดร.ณิ มูเก็ม (2560) เรื่อง การพัฒนารูปลักษณ์บรรจุภัณฑ์น้ำพริกกุ้งเสียบกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านปริง จังหวัดพังงา พบว่า ทางกลุ่มเห็นด้วยกับการใช้ภาพที่มีความสวยงามและการมีข้อมูลที่สอดคล้องกับภาพลักษณ์สินค้า และสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริขวัญ หวันจิ และคณะ (2563) เรื่อง จันตีสริกแกง: แนวทางการพัฒนามาตรฐานผลิตภัณฑ์น้ำพริกแกงในชุมชน พบว่า มีบรรจุภัณฑ์ที่ทำการช่วยยืดอายุการเก็บน้ำพริกแกง สะอาด และใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

3. การประเมินความพึงพอใจของผู้บริโภคในการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริกของกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพีนคร อำเภอกอสนีพัฒนา จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น

หญิง อายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจมากที่สุดในด้านตราสินค้ามีความเป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่รองลงมาคือ บรรจุภัณฑ์มีความสวยงาม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาพร อภิรัตนานุสรณ์ และ กฤตภาส จินานาค (2556) เรื่อง การพัฒนาบรรจุภัณฑ์น้ำพริกพร้อมบริโภค พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการจัดรูปแบบกราฟิกและโครงสร้างบรรจุภัณฑ์ในระดับมากและมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ดรุณี ภูเก็ม (2560) เรื่อง การพัฒนารูปลักษณ์บรรจุภัณฑ์น้ำพริกกุ้งเสียบ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านปริง จังหวัดพังงา พบว่า ด้านรูปลักษณ์บรรจุภัณฑ์น้ำพริกเลือกใช้แบบรูปทรงสี่เหลี่ยม การออกแบบกราฟิกบรรจุภัณฑ์น้ำพริกได้เลือกรูปแบบที่ 3 มีฝาเกลียวล็อก และส่วนใหญ่เห็นด้วยกับในการใช้ภาพที่มีความสวยงามและข้อมูลสอดคล้องกับภาพลักษณ์สินค้า สอดคล้องกับการศึกษาของ กษมา สุรเดชา และคณะ (2561) เรื่อง การออกแบบตราสินค้าและพัฒนาบรรจุภัณฑ์เพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์กล้วยอบเนยของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนหมูสวรรค์หมูไทย ศรีโยธิน พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการบรรจุภัณฑ์และด้านการอำนวยความสะดวกส่งผลให้กลุ่มวิสาหกิจสามารถขายสินค้าได้มากขึ้น และสามารถนำไปขายได้ตามร้านขายของฝากด้วยรูปแบบของบรรจุภัณฑ์ที่ความสวยงาม และมีการระบุรายละเอียดในตราสินค้า ทำให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจในกระบวนการผลิตมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ อธิชาติ วีระสะเม และ ยอดนภา เกษเมือง (2564) เรื่อง การพัฒนาบรรจุภัณฑ์และตราสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อเชื่อมโยงการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนปรุณาواس เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร พบว่า ชุมชนมีส่วนร่วมในการเลือกรูปแบบโดยมีการให้ข้อมูลอัตลักษณ์ชุมชน การนำเสนอความต้องการของคนในชุมชน การเลือกผลิตภัณฑ์ของชุมชน ความร่วมมือในการสนับสนุนข้อมูลทำให้เกิดการพัฒนาบรรจุภัณฑ์และตราสินค้าที่สามารถบ่งบอกถึงอัตลักษณ์ของชุมชนผ่านตราสินค้า โดยความพึงพอใจของผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก สามารถเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ สร้างให้เกิดความเชื่อมโยงในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และสามารถสร้างความยั่งยืนให้กับชุมชนได้ในอนาคต

4. การศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มแม่บ้านคลองเตงโม ตำบลโกสัมพี อำเภอกอสัมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร จากการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์น้ำพริก พบว่า มียอดการสั่งซื้อเพิ่มขึ้น จาก 25 ถุง เป็น 100 กระปุก ต่อ 1 สัปดาห์ จากลูกค้าทั้งทางออนไลน์ ทางโทรศัพท์ และขายในตลาดทั่วไป โดยการใช้เครื่องทุนแรงอื่น เช่น เครื่องปั่นพริก โดยจัดจำหน่ายโดยการนำไปขายที่ตลาดในพื้นที่ และตลาดออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุธิกาญจน์ แก้วคงบุญ และ สุวรรณี โกษากรณ์ (2559) เรื่อง การสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์น้ำพริกเครื่องแกง พบว่า ได้มีการขยายช่องทางการตลาดโดยการสร้างเฟสบุ๊ค “เครื่องแกงบ้านวัดใหม่” ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ ผู้ผลิตน้ำพริกเครื่องแกง ได้รับตราสินค้าใหม่ คือ ตราบ้านวัดใหม่ และบรรจุภัณฑ์ใหม่ สอดคล้องกับการศึกษาของ บัญญา จุลกุล (2561) เรื่อง การพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ เพื่อส่งเสริมการขายกรณีศึกษากลุ่มวิสาหกิจชุมชน ตำบลราแดง อำเภอลำสนธิ จังหวัดสงขลา พบว่า กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสามารถเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของชุมชนได้มากขึ้นกว่าเดิม สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริขวัญ วัฒนจิ และคณะ (2563) เรื่อง จันดีพริกแกง: แนวทางการพัฒนามาตรฐานผลิตภัณฑ์น้ำพริกแกงในชุมชน พบว่า มีการส่งเสริมทางกลุ่มในด้านการขายสินค้าและด้านการตลาด อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์เพิ่มช่องทางการตลาดแบบออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ในด้านการนำความรู้ไปใช้ในการประเด็นการนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน การนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคต และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเสริมพลังให้ดีขึ้นแก่ตนเองและคนอื่น

ในด้านการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ควรมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบล สถานศึกษา ฯลฯ ไปให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ให้มีรูปแบบใหม่ที่ผู้บริโภคมีความสนใจ เพื่อกระตุ้นการส่งเสริมการตลาดให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น และมีนวัตกรรมเพื่อทุนแรงในการผลิตที่ทันสมัย สามารถผลิตสินค้าได้ตามจำนวนที่ต้องการ

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้กลุ่มมีการพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ที่ทันสมัย สวยงาม มีเอกลักษณ์เป็นของกลุ่ม มีความรู้จากการจัดจำหน่ายในหลายช่องทาง มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการขายสินค้า ส่งผลให้สภาพเศรษฐกิจดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยต่อยอดในการใช้นวัตกรรมในการผลิตสินค้า การให้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการผลิตอาหารปลอดภัย และขอการรับรองความปลอดภัยจากองค์การอาหารและยา

เอกสารอ้างอิง

- เกษมา สุรเดชา, อนุ รัชชะพงษ์, และ กันยา มั่นคง. (2561). การออกแบบตราสินค้าและพัฒนาบรรจุภัณฑ์เพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์กล้วยอบเนย ของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนหมู่สุวรรณภูมิไทยศรีโยธิน. **วารสารพิบูล**, 18(1). 219-237.
- ดรฤณี มูเก็ม. (2560). การพัฒนารูปลักษณ์บรรจุภัณฑ์น้ำพริกกุ้งเสียบ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านปริง จังหวัดพังงา. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**, 3(2). 69-79.
- บัญชา จุลกุล. (2561). การพัฒนาตราสินค้าและบรรจุภัณฑ์ เพื่อส่งเสริมการขายกรณีศึกษาของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนตำบลราแดง อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา. ใน **การประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติครั้งที่ 1 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์: พลังปัญญาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน วันที่ 20-21 สิงหาคม 2561** (น.31-39). มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570. **สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสาม พ.ศ. 2566-2570**. [Online]. Available: <https://www.nesdb.go.th/download/plan13.pdf> [2566, ตุลาคม 14].
- พิศิษฐ์ ตันทวนิช และพนา จินดาศรี. (2561). ความหมายที่แท้จริงของค่า IOC. **วารสารการวัดผลการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม**, 24(2). 3-12.
- มานิชย์ นวลสระ, น้ำเพชร เตปินสาย, และ ชัชชญา ชุตินัฐกุล. (2564). แนวทางการพัฒนาผลิตภัณฑ์และตราสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานระดับสากล จังหวัดเชียงราย. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**, 15(1). 119-134.
- ศิริขวัญ หวันจิ, จิตติมา ดำรงวัฒนา, เดโช แชน้ำแก้ว, และ อุดมศักดิ์ เดโชชัย. (2563). จันดีพริกแกง: แนวทางการพัฒนามาตรฐานผลิตภัณฑ์น้ำพริกแกงในชุมชน. **วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม**, 4(2). 45-63.
- สุทธิกาญจน์ แก้วคงบุญ และ สุวรรณ โภชากรณ์. (2559). การสร้างมูลค่าเพิ่มผลิตภัณฑ์น้ำพริกเครื่องแกง. **วารสารวิชาการรับใช้สังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา**, 1(1). 25-31.
- สุภาพร อภิรัตนานุสรณ์ และ กฤตภาส จินานาค. (2556). การพัฒนาบรรจุภัณฑ์น้ำพริกพร้อมบริโภค. **วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี**, 36(4). 451-464.
- อิสริย์ ต่อณคร้าม. (2560). **การวิเคราะห์และการทำแผนการตลาด**. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- อรรหาวิ เจ๊ะสะแม และยอดนภา เกษเมือง. (2564). การพัฒนาบรรจุภัณฑ์และตราสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อเชื่อมโยงการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนปูลาวาส เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี**, 15(2). 79-90.



ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบนิเวศการเรียนรู้ ภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

เฉวียง วงศ์จินดา¹

บทความวิจัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบนิเวศการเรียนรู้ ภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จำนวน 140 คน ซึ่งแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงอยู่ระหว่าง 0.832-0.850 และได้นำเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ระบบนิเวศการเรียนรู้เป็นปัจจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์มากที่สุดและรองลงมาพบว่า ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่า โมเดลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งแสดงถึงโมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ดังนั้น องค์การควรพัฒนาให้มีระบบนิเวศการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาแบบการเรียนการสอนแบบออนไลน์และแบบปกติ การพัฒนาความเชี่ยวชาญให้กับผู้สอน และการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ระบบนิเวศการเรียนรู้ / ภาพลักษณ์ / การตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ / นักศึกษาบัญชี / มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

The Causal Relationships of Learning Ecosystem, Image and Decision Making to Study Bachelor of Accountancy Program: Uttaradit Rajabhat University Case Study

Chawiang Wongjinda ¹

ABSTRACT

This research had the aims as to study the casual relationships of learning ecosystem, image and decision making to study Bachelor of Accountancy Program. Questionnaire used as a tool to collect the data from 140 accounting students of Uttaradit Rajabhat University. The composite reliability values ranged between 0.832-0.850. Data analyzed by using SEM. The results had found that learning ecosystem was the casual relationship factor that related to the image in highest level. Next it was found that image related to decision making to study. In addition, the analytical model was consistency with the empirical data which showed that it fit with the data. Thus, the organization should develop a learning ecosystem model that emphasize on both online and normal learning styles, develop the lecturer's expertise, and adapt modern technology to facilitate in teaching to be easier and more convenient.

Keywords: Learning Ecosystem / Image / Decision Making to Study / Accounting Student / Uttaradit Rajabhat University

¹ Lecturer of Master of Accounting Program, Faculty of Management Science, Uttaradit Rajabhat University

บทนำ

ในช่วงสถานการณ์ที่มีโรคโควิด-19 ระบาด ทำให้มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ปรับตัวเพื่อเปลี่ยนมาใช้ในการเรียนการสอนแบบออนไลน์มากขึ้นเพื่อแก้ปัญหาการเรียนแบบเข้าเรียนปกติไม่ได้ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว ซึ่งเริ่มตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นมา หลายหลักสูตรได้มีการใช้วิธีการเรียนรู้แบบผสมผสานมาช่วยเสริมให้นักศึกษามีการเรียนรู้ได้ครบทุกกระบวนการ นอกจากการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ทั้งรูปแบบแบบปกติ และออนไลน์แล้ว วิธีการวัดประสิทธิภาพการเรียนก็ได้มีการนำแบบฝึกหัดออนไลน์มาใช้ทดสอบความรู้และความสามารถในการเรียนรู้นักศึกษาควบคู่กันไปด้วย จนทำให้พฤติกรรมการเรียนและการแสวงหาความรู้ปรับเปลี่ยนไปจากเดิม ที่มีการสนใจการเรียนผ่านออนไลน์เพิ่มมากขึ้น และพึงพากิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้การเรียนการสอนแตกต่างไปจากการสอนในห้องเรียนทั่วไป และการเรียนออนไลน์จำเป็นต้องมีการปรับตัวทั้งผู้สอนและผู้เรียนให้ปรับตัวเข้ากับรูปแบบการเรียนรู้ใหม่โดยเน้นที่การเรียนรู้เชิงรุกและการสนับสนุนทางเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับการเรียนการสอน ซึ่งภาพลักษณ์ในด้านความพร้อมในการปรับตัวของมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ที่นักศึกษารับรู้มีมากกว่ามหาวิทยาลัยขนาดเล็ก ทำให้การตัดสินใจเลือกศึกษาต่อของนักศึกษามุ่งสนใจไปที่มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ เนื่องจากการรับรู้ภาพลักษณ์ และระบบนิเวศการเรียนรู้ที่นักศึกษาคิดว่าอาจมีมากกว่ามหาวิทยาลัยขนาดเล็ก (Kumar et al., 2021)

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์เป็นมหาวิทยาลัยขนาดเล็กที่ได้มีนโยบายกระตุ้นสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดี และระบบนิเวศการเรียนรู้ให้กับนักศึกษาที่จะตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ โดยหวังว่าจะทำให้ลดปัญหาจำนวนนักศึกษาแรกเข้าที่ลดลงอย่างต่อเนื่องได้ ซึ่งนโยบายดังกล่าวได้มีการมอบหมายให้แต่ละคณะ และหลักสูตรให้มีการปรับระบบนิเวศการเรียนรู้ ให้นักศึกษามีทางเลือกในการเข้าเรียนหรือแสวงหาความรู้มากกว่าทางเลือกเดียวโดยอย่างน้อยจะต้องมีรูปแบบการเรียนที่สามารถจัดการเรียนการสอนได้ทั้งแบบปกติและออนไลน์ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของอาจารย์ผู้สอนให้สอดคล้องกับการพัฒนานักศึกษาในศตวรรษที่ 21 และมีการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้มากขึ้น เมื่อมีการปรับระบบนิเวศการเรียนรู้ใหม่ทำให้หลักสูตรบัญชีบัณฑิตมีผลการประเมินคุณภาพภายในและการรายงานผลการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ได้คะแนนเป็นอันดับ 1 ของมหาวิทยาลัยประจำปีการศึกษา 2563 และ 2564 และหลักสูตรบัญชีบัณฑิตได้นำระบบการจัดการที่ดี ในการสร้างระบบนิเวศการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถในการเรียนรู้ของผู้เรียน ไปใช้ในการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ตลอดปี 2565 ให้กับนักศึกษาที่เป็นกลุ่มเป้าหมายแรกเข้าในปีการศึกษา 2566 เพื่อมุ่งหวังลดปัญหาการลดลงของนักศึกษาหลักสูตรบัญชีบัณฑิตดังเช่นนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ต้องการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อให้มากขึ้น (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2566)

พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อของนักศึกษา ภาพลักษณ์ที่หลักสูตรได้ประชาสัมพันธ์หรือสร้างการรับรู้มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกหรือไม่เลือกเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษานั้น ๆ โดยหลักสูตรจำเป็นต้องมีการปรับสภาพแวดล้อมในกระบวนการเรียนการสอนให้มีคุณภาพและเอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมถึงมีสังคมแห่งการเรียนรู้เพื่อเป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันให้กับนักศึกษา แต่ด้วยการปรับสภาพแวดล้อม

ในการเรียนรู้มีปัจจัยหลากหลายที่เกี่ยวข้องทำให้หลายครั้งหลักสูตรเลือกเน้นการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ไม่เหมาะสมหรือไม่ตรงตามความต้องการของผู้เรียน การรู้ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้เกิดการกระตุ้นให้นักศึกษาตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในสถานศึกษาจะทำให้หลักสูตรบัญชีบัณฑิตสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์เพื่อดึงดูดให้นักศึกษาเลือกศึกษาต่อได้มากขึ้น ซึ่งในปีการศึกษา 2566 หลักสูตรบัญชีบัณฑิตได้ใช้ระบบการบริหารจัดการที่ดีจากการปรับปรุงระบบนิเวศการเรียนรู้ที่มุ่งสร้างความเชื่อมั่นในบุคลากร ระบบการเรียนการสอน และการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดการเรียนการสอนมาใช้เป็นปัจจัยในการสร้างภาพลักษณ์ และเป็นเครื่องมือในการช่วยกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อของนักศึกษา (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2566) จากงานวิจัยในอดีตได้ชี้ให้เห็นว่าการที่มีการมุ่งเน้นในการใช้ระบบนิเวศการเรียนรู้ สามารถทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี และทำให้เกิดการกระตุ้นให้มีการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ (Wang, 2023) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบนิเวศการเรียนรู้ ภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ซึ่งงานวิจัยนี้จะทำให้ทราบรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อของนักศึกษาว่ามาจากปัจจัยใดบ้างและจะทำให้หลักสูตรสามารถหาปัจจัยที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างภาพลักษณ์และกระตุ้นให้เกิดการเลือกศึกษาต่อของนักศึกษาได้ รวมถึงนำปัจจัยที่ได้มาใช้ในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นในระยะสั้น และระยะยาว

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบนิเวศการเรียนรู้ ภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบนิเวศการเรียนรู้ ภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย สรุปดังนี้

ระบบนิเวศการเรียนรู้ (Learning Ecosystem)

ระบบนิเวศการเรียนรู้ หมายถึง การพัฒนาสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ของผู้เรียนจากการสรรหาบุคลากรผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญ ระบบการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการเรียนการสอนทั้งแบบปกติและออนไลน์ และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการเรียนการสอน ในการสนับสนุนให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและจากสังคมการเรียนรู้ที่สร้างขึ้น โดยการพัฒนาระบบนิเวศการเรียนรู้ที่ดีควรมีการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการกระบวนการเรียนรู้ สร้างทางเลือกในการแสวงหาความรู้ที่หลากหลาย มีการพัฒนาบุคลากรหรือผู้สอนให้มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้น ๆ และยกระดับเป็นที่ปรึกษาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เชิงลึกมากขึ้นในสาขาวิชานั้น (Uden, Wangsa and Damiani, 2007) การมีทางเลือกในรูปแบบการเรียนรู้ การมีความเชี่ยวชาญ

ของผู้สอน และการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดการเรียนการสอน สามารถสะท้อนถึงการมีทักษะในการเจรจาต่อรอง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การเป็นนักจัดการองค์กร การมีทักษะความเป็นผู้นำ และการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ ซึ่งเป็นภาพที่นักศึกษาสามารถมองไปอนาคตได้ว่าจะได้รับทักษะเหล่านี้เมื่อเข้าสู่ระบบการศึกษา และเป็นทักษะที่จำเป็นในการทำงานในศตวรรษที่ 21 การที่นักศึกษาสามารถเห็นภาพชัดเจนมากขึ้นจากการได้รับสื่อประชาสัมพันธ์จากหลักสูตร ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของออนไลน์หรือออฟไลน์ ถือเป็นปัจจัยที่ทำให้ให้นักศึกษารับรู้ถึงภาพลักษณ์ที่ดีในการที่จะได้รับความรู้ ทักษะ ความสามารถจากการเข้าศึกษาต่อได้ (Benita, Virupaksha, Wilhelm and Tunçer, 2021) เนื่องจากระบบนิเวศการเรียนรู้ที่มีการผสมผสานดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนการเรียนรู้แบบปกติให้เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ได้ โดยระบบนิเวศการเรียนรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ส่วน ได้แก่ ชุมชนแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศการเรียนรู้ การเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น และการสนับสนุนด้านการเรียนการสอน เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงห้องเรียนให้เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ การมีระบบนิเวศการเรียนรู้ที่ดีจะช่วยให้ภาพลักษณ์ของการจัดการเรียนการสอนดีขึ้นและเป็นปัจจัยในการช่วยกระตุ้นให้มีการเลือกศึกษาต่อในสถานศึกษานั้น ๆ ได้มากขึ้น (Nguyen et al., 2023) และการออกแบบระบบนิเวศการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับบริบทหรือสภาพแวดล้อมของผู้เรียนและสถานศึกษาจะช่วยให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการออกแบบระบบนิเวศการเรียนรู้ที่ดีที่ช่วยให้เกิดภาพลักษณ์และการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถานศึกษาควรคำนึงถึงการพัฒนาความเชี่ยวชาญของผู้สอน การพัฒนาระบบการเรียนรู้มากกว่า 1 ช่องทางโดยอย่างน้อยควรมีทั้งระบบออนไลน์และออฟไลน์ และควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้มากขึ้นด้วย (ศศินันท์ เศรษฐพัฒน์บดี และคณะ, 2566) จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงต้องการทดสอบว่าระบบนิเวศการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์หรือไม่ และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหรือไม่

ภาพลักษณ์ (Image)

ภาพลักษณ์ หมายถึง การรับรู้ถึงชื่อเสียงในคุณภาพ และรู้สึกคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับเงินที่จ่ายกับประโยชน์ที่จะได้รับกลับคืนมาในอนาคต โดยตัวชี้วัดถึงการมีภาพลักษณ์ที่ดีได้มีการศึกษางานวิจัยก่อนหน้าจาก AY (2017) ได้ชี้ให้เห็นว่า ตัวชี้วัดภาพลักษณ์ของสถานศึกษาอย่างแรกจะต้องแสดงให้เห็นถึงการมีคุณภาพในการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา และจะต้องสามารถกระตุ้นความรู้สึกของผู้เรียนให้รับรู้ถึงความคุ้มค่าในการจ่ายค่าลงทะเบียนในแต่ละครั้ง ในขณะเดียวกัน การสร้างภาพลักษณ์ไม่เพียงแต่จะเป็นผลดีกับสถาบันการศึกษาเท่านั้น แต่ยังทำให้ผู้เรียนมีภาพลักษณ์ที่ดีตามไปด้วยโดยเฉพาะนักศึกษาที่เรียนในวิชาชีพบัญชีที่จำเป็นต้องมีการเตรียมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตัวเองก่อนออกสู่ตลาดแรงงาน เพื่อให้เกิดการรับรู้ถึงการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมถึงทักษะการคิดวิเคราะห์ที่ได้จากกระบวนการเรียนและการฝึกปฏิบัติจากสถานศึกษา (Ala-Heikkilä and Järvenpää, 2023) ซึ่งการมีภาพลักษณ์ที่ดีมักทำให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากกระบวนการเรียนเพิ่มมากขึ้น และกระตุ้นให้มีการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบันการศึกษานั้น ๆ ได้มากขึ้น ซึ่งมักสะท้อนถึงการมีการออกแบบการจัดการการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน (Landwehr, Ku-hl, Walk and

Gn-dig, 2022) และหากมีข้อมูลที่เป็นสื่อแสดงถึงการมีภาพลักษณ์ที่ดีและเห็นภาพเป็นรูปธรรมจะช่วยทำให้ การตัดสินใจเลือกมีมากขึ้นเท่านั้น (Liu and Guo, 2019) งานวิจัยนี้จึงต้องการทดสอบว่า ภาพลักษณ์มี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหรือไม่

การตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ (Decision Making to Study)

การตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ หมายถึง การตัดสินใจขั้นสุดท้ายในการเลือกเข้าศึกษาต่อในสถาบัน การศึกษาและมีการชำระค่าลงทะเบียนเป็นที่แน่นอน โดยการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อเป็นขั้นตอนที่ได้รับการ กระตุ้นการตัดสินใจมาจากหลายปัจจัย เช่น การตัดสินใจเลือกศึกษาต่อจากการรับรู้ถึงคุณภาพในการ จัดการเรียนการสอน การรับรู้ถึงความคุ้มค่าในการจ่ายเงินและประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งเป็นปัจจัยกระตุ้นมาจาก การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ตลาดแรงงาน และสอดคล้องกับบริบท ของสถานศึกษานั้น ๆ (Savioni, Triberti, Durosini and Pravettoni, 2022) นอกจากนั้นกระบวนการตัดสินใจ เลือกศึกษาต่อยังสะท้อนถึงการรับรู้ถึงความเชี่ยวชาญของผู้สอนของสถานศึกษา ความพร้อมของเทคโนโลยีที่ จะมาช่วยการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการมีทางเลือกในการเรียนรู้ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ซึ่งสามารถเลือกศึกษาเรียนรู้ตามความเหมาะสมในแต่ละสภาวะการณ์ การรับรู้ถึงปัจจัยที่กล่าวมานี้จะทำให้เกิด การตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในสถาบันการศึกษานั้น ๆ ได้ง่ายขึ้น (Clarke and Campbell, 2020) การกระตุ้น ให้เกิดการเลือกศึกษาต่อถือเป็นสิ่งที่สถาบันการศึกษาทุกแห่งต้องการ เนื่องจากเป็นความสำเร็จขั้นแรกในการ จูงใจให้นักศึกษาเข้าสู่สถาบันการศึกษา ผ่านการวางกลยุทธ์และการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ที่มีประสิทธิภาพ การได้รับการตอบสนองจากผู้เลือกถือเป็นความสำเร็จในการพัฒนาเครื่องมือในการสร้างภาพลักษณ์และกระตุ้น การรับรู้ด้วยเช่นกัน

สมมติฐานในการวิจัย

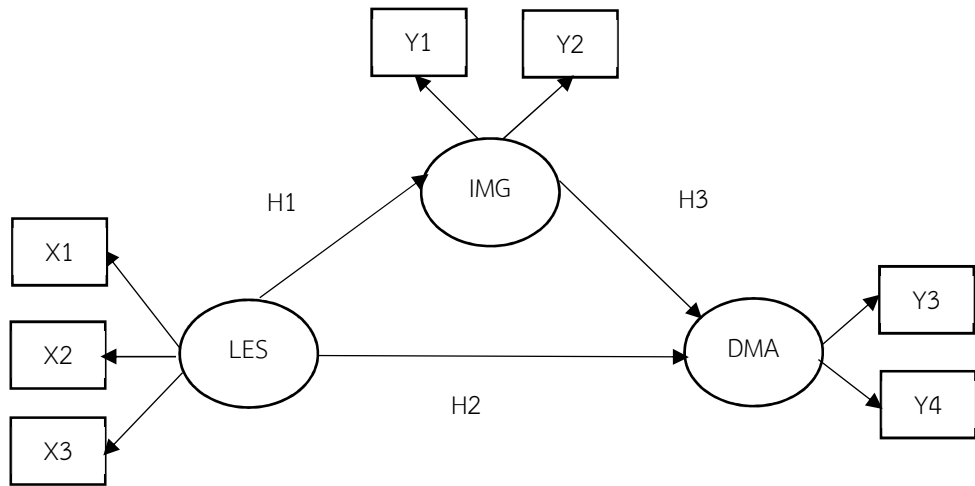
จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตและกรอบแนวคิดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบนิเวศการ เรียนรู้ ภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการตั้งสมมติฐานของงานวิจัยไว้ดังนี้

H₁: ระบบนิเวศการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์

H₂: ระบบนิเวศการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ

H₃: ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานข้างต้น ได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ของระบบนิเวศการเรียนรู้ Learning Ecosystem (LES) ภาพลักษณ์ Image (IMG) และการตัดสินใจเลือก ศึกษาต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต Decision Making to Study (DMA) (Kumar et al., 2021) ผู้วิจัยจึงได้นำมา กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัยเพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบนิเวศการเรียนรู้ ภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต ดังแสดงในรูปภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาบัญชีชั้นปีที่ 1 หลักสูตร 4 ปีและหลักสูตรเทียบโอนที่เข้าศึกษาต่อในปีการศึกษา 2566 ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จำนวน 141 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2566) เนื่องจาก เป็นกลุ่มนักศึกษาที่ได้รับสื่อกระตุ้นจากการมีการปรับระบบนิเวศการเรียนรู้ใหม่ที่สร้างขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ และในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้หาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างตามหลักเกณฑ์ 20 ตัวอย่างต่อ 1 ตัวแปรสังเกต ($7 \times 20 = 140$ ตัวอย่าง) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้จึงกำหนดจำนวน 140 ตัวอย่าง (Shumacker and Lomax, 2010) จากนั้นผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดผ่าน Google Form เมื่อครบกำหนดได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตอบกลับมาทั้งสิ้น จำนวน 140 ชุด รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 20 วัน คิดเป็นอัตราผลตอบแทนร้อยละ 100.00 ซึ่งเกินกว่าร้อยละ 20 ถือเป็นอัตราการตอบกลับที่อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ (Aaker, Kumar and Day, 2001)

งานวิจัยนี้ได้ทำการพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ส่วนแรกเป็นข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาบัญชีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบนิเวศการเรียนรู้ Learning Ecosystem (LES) เป็นตัวแปรแฝงภายนอก มีคำถามจำนวน 3 ข้อ วัดจาก ความหลากหลายของรูปแบบการเรียนการสอน (X1) ความเชี่ยวชาญของผู้สอน (X2) และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการจัดการเรียนการสอน (X3) ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ Image (IMG) เป็นตัวแปรแฝงภายใน มีคำถามจำนวน 2 ข้อ วัดจาก การรับรู้คุณภาพของหลักสูตร (Y1) และความรู้สึกคุ้มค่า (Y2)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ Decision Making to Study (DMA) เป็นตัวแปรแฝงภายใน มีค่าถามจำนวน 2 ข้อ วัดจาก การตัดสินใจลงทะเบียนหลักสูตรบัญชีเป็นลำดับแรก (Y3) และการตัดสินใจจ่ายค่าลงทะเบียนทันที (Y4) ซึ่งตอนที่ 2-4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Ratio Scales) 5 ระดับ โดยแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาด้วยเทคนิค Index of Item Objective Congruence (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าคะแนน IOC แต่ละข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.67-1.0 และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) ใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งระบบนิเวศการเรียนรู้ ภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.846 - 0.965 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์การยอมรับการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 (Nunnally, 1978) และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.958 - 0.991 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงถึงความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Nunnally and Bernstein, 1994)

โดยค่า Factor Loading ของโครงสร้างทั้ง 3 ตัวแปร อยู่ระหว่าง 0.711-0.902 แสดงถึงระดับความพอเพียงของความตรงในการวัดตามโครงสร้าง เนื่องจากค่า t-value ของค่า Factor Loading มีนัยสำคัญทางสถิติ (Chow and Chan, 2008) และดัชนีที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ของมาตรวัดเรียงหมวด Composite Reliability (CR) และดัชนีค่า Average Variance Extracted (AVE) ใช้วัดตัวแปรแฝง (ξ_j) ในการอธิบายหรือสะท้อนภาพของตนไปยังตัวชี้วัดในบล็อกของตนได้มากน้อยเพียงใด (Hair, et al., 2010) จากตารางที่ 1 ค่า Factor loading แสดงให้เห็นว่ามาตรวัดหมวดใด ๆ มีความคงเส้นคงวา จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาค่า CR มีค่าอยู่ระหว่าง 0.832-0.850 มีค่าเกินกว่า 0.70 แสดงถึงการมีความเพียงพอของความตรงเชิงสอดคล้องและมีความเชื่อถือได้ของมาตรวัด (Fornell and Larcker, 1981; Hair, et al., 2010)

ในการทดสอบความตรงเชิงจำแนกผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ไขว้ระหว่างโครงสร้างในตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบตามเส้นทแยงมุมซึ่งเป็นรากที่สองของค่า AVE สำหรับโครงสร้างแต่ละตัวมีค่าสูงกว่าความสัมพันธ์ไขว้ระหว่างโครงสร้างนั้นและโครงสร้างอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่ามีความตรงเชิงจำแนกอย่างเพียงพอ (Fornell and Larcker, 1981) ซึ่งจากการคำนวณค่า AVE เพื่อเปรียบเทียบกรอบความแปรปรวนกับความคาดเคลื่อนในการวัด มีค่าอยู่ระหว่าง 0.624-0.740 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 แสดงให้เห็นว่าการวัดมีความตรงเชิงสอดคล้องในระดับที่เพียงพอแสดงให้เห็นว่ามีความตรงเชิงจำแนกอย่างเพียงพอและสะท้อนถึงตัวแบบมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก และสะท้อนถึงตัวแปรมีความตรงเชิงโครงสร้าง ที่สามารถวัดเรื่องราวเฉพาะหมวดของตนได้ดี ไม่ข้ามไปวัดหมวดอื่นได้ดีด้วยเช่นกัน (Barclay, et al., 1995) โดยการคำนวณหาค่า CR และ ค่า AVE เพื่อหาความตรงเชิงสอดคล้องในการวัดเป็นการพิจารณาความสอดคล้องกันของการนิยามและการวัดแนวคิดในงานวิจัยนี้ วัดโดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ปัจจัยจากค่า Factor Loading ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลโมเดลโครงสร้าง

ตัวแปร โครงสร้าง	ข้อคำถาม	ค่า Standardized Estimates	ค่า T-Valve	ค่า Loading	CR	AVE
ระบบนิเวศ การเรียนรู้ (LES)	X1	0.788	9.057	0.788	0.832	0.624
	X2	0.711	8.880	0.711	-	-
	X3	0.820	10.593	0.820	-	-
ภาพลักษณ์ (IMG)	Y1	N/A	N/A	0.816	0.850	0.740
	Y2	0.902	11.388	0.902	-	-
การตัดสินใจเลือก ศึกษาต่อ (DMA)	Y3	N/A	N/A	0.821	0.835	0.716
	Y4	0.871	10.826	0.871	-	-

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของตัวแปรโครงสร้าง

Variables	DMA	IMG	LES	VIF
Mean	4.382	4.407	4.257	
S.D.	0.776	0.650	0.619	
DMA	0.846	-	-	
IMG	0.708*	0.860	-	1.460
LES	0.592*	0.561*	0.790	1.460

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตัวเลขตามเส้นทแยงเป็นค่ารากที่สองของ AVE)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย 2 คำถาม โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ และอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 และมีอายุ 20 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 66.43

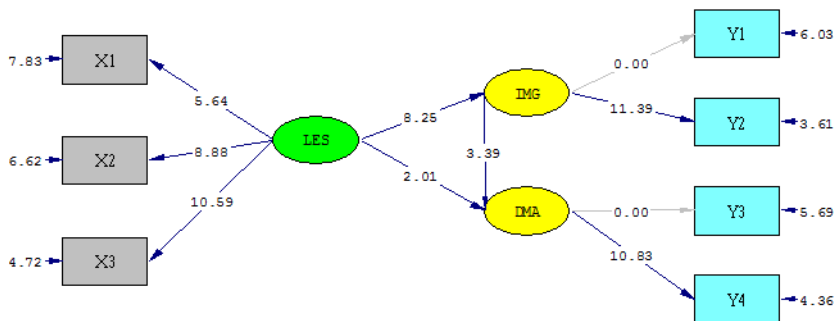
การวัดความเหมาะสมโดยรวม

จากการวิเคราะห์พิจารณาความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าใช้ในการพิจารณา ดังนี้ ค่า $\chi^2 = 8.073$, p-value = 0.707, df = 11 ($\chi^2/df = 0.734$), RMSEA = 0.000, GFI = 0.984, NFI = 0.991, NNFI = 1.008, IFI = 1.004, CFI = 1.000, RFI = 0.982, SRMR = 0.011, CN = 447.985 ซึ่งพบว่าค่าไครส์แควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า χ^2/df มีค่าน้อยกว่า 2 ค่า RMSEA น้อยกว่า 0.05 ค่า GFI,

NFI, NNFI, IFI และค่า CFI มีค่าสูงกว่า 0.95 และค่า CN มากกว่า 200 ซึ่งให้เห็นว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ ค่า RFI มีค่าสูงกว่า 0.95 และค่า SRMR มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งให้เห็นว่าโมเดลตามทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Schumacker and Lomax, 2010) จึงสรุปได้ว่าการพิจารณาความกลมกลืนโมเดลทั้งหมดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่า R^2 ของภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อมีค่าเท่ากับ 0.819 และ 0.803 ตามลำดับ สามารถอธิบายได้ว่าสมการโครงสร้างความแปรปรวนของตัวแปรแฝงภายในถูกอธิบายได้ด้วยความแปรปรวนของตัวแปรอิสระได้ร้อยละ 81.90 และ 80.30 ตามลำดับ

การทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

จากการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบนิเวศการเรียนรู้ ภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ผลการวิจัย พบว่า ระบบนิเวศการเรียนรู้ (LES) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์ (IMG) ($\beta = 0.819$, t -value = 8.253, $p < 0.05$) ดังนั้น **จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1** ระบบนิเวศการเรียนรู้ (LES) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ (DMA) ($\beta = 0.337$, t -value = 2.006, $p < 0.05$) ดังนั้น **จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2** และภาพลักษณ์ (IMG) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ (DMA) ($\beta = 0.569$, t -value = 3.387, $p < 0.05$) ดังนั้น **จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3** ดังนั้น จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าการทดสอบสมมติฐานสามารถยอมรับสมมติฐานได้ทั้งหมด รายละเอียดปรากฏดังภาพที่ 2 และตารางที่ 3



Chi-Square=8.07, df=11, P-value=0.70672, RMSEA=0.000

ภาพที่ 2 ค่า T-values จากผลการวิเคราะห์เส้นทาง

ตารางที่ 3 สัมประสิทธิ์เส้นทางและการทดสอบสมมติฐาน

	อิทธิพล	Path Coefficient	T- value	Decision
H1	ระบบนิเวศการเรียนรู้=>ภาพลักษณ์	0.819*	8.253	H1
H2	ระบบนิเวศการเรียนรู้=>การตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ	0.337*	2.006	H2
H3	ภาพลักษณ์=>การตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ	0.569*	3.387	H3

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบนิเวศการเรียนรู้ ภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ สามารถสรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 ปี จากการพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลสรุปได้ว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรแฝงภายในถูกอธิบายได้ด้วยความแปรปรวนของตัวแปรอิสระได้ร้อยละ 81.90 และ 80.30 ตามลำดับ และสรุปผลการวิจัยได้ว่าระบบนิเวศการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อทั้งทางตรงและทางอ้อม

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบนิเวศการเรียนรู้ ภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และผลการวิจัยพบว่าระบบนิเวศการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาพลักษณ์ และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ เนื่องจาก ระบบนิเวศการเรียนรู้เป็นการปรับกระบวนการและสร้างสภาพแวดล้อมให้สอดคล้องกับบริบทของหลักสูตรและสถาบันการศึกษารวมถึงการนำความต้องการทักษะของตลาดแรงงานมาปรับปรุงสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนให้มากที่สุด สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เห็นถึงการมีทางเลือกที่หลากหลายในการพัฒนาตนเองของนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการพัฒนาตนเองในรูปแบบของออนไลน์หรือออฟไลน์ มีการพัฒนาความเชี่ยวชาญของอาจารย์ผู้สอนเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้เรียน และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการเอื้ออำนวยความสะดวกการเรียนการสอนให้สะดวกและเข้าถึงง่ายมากที่สุด ซึ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีของหลักสูตรบัญชีบัณฑิตและสถาบันการศึกษาและมีความสำคัญในกระบวนการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อของนักศึกษาที่กระตุ้นให้รับรู้ว่าจะหากเข้าศึกษาในหลักสูตรบัญชีบัณฑิตสามารถทำให้ผู้เรียนเพิ่มทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่เป็ความต้องการของตลาดแรงงานได้และรับรู้ถึงความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เสียไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศินันท์ เศรษฐวัฒน์บดี และคณะ (2566) พบว่า การออกแบบระบบนิเวศการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับบริบทหรือสภาพแวดล้อมของผู้เรียนและสถานศึกษาจะช่วยให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้เกิดภาพลักษณ์และการตัดสินใจศึกษาต่อได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Benita, Virupaksha, Wilhelm and Tunçer (2021) พบว่า การพัฒนาสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนจำเป็นต้องให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในทักษะที่จำเป็นในการทำงานในศตวรรษที่ 21 โดยการพัฒนาทักษะสามารถทำในรูปแบบออนไลน์หรือออฟไลน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen et al. (2023) พบว่า การปรับสภาพแวดล้อมเพื่อให้เอื้อกับการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างภาพลักษณ์รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อในสถาบันการศึกษานั้น ๆ ได้ ควรพัฒนาระบบนิเวศการเรียนรู้ 4 ส่วน ได้แก่ ชุมชนแห่งการเรียนรู้ บรรยากาศการเรียนรู้ การเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น และการสนับสนุนด้านการเรียนการสอนจะช่วยให้เกิดการกระตุ้นให้มีการเลือกเรียนในหลักสูตรนั้น ๆ ได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผลการวิจัย พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้น การนำผลการวิจัยไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ที่มีบริบทและลักษณะคล้ายคลึงกันได้ ในการมุ่งพัฒนาระบบนิเวศการเรียนรู้เพื่อสร้างภาพลักษณ์และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ
2. ผลการวิจัย พบว่า ระบบนิเวศการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์มากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอนที่หลากหลายรูปแบบ สร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้กับผู้สอน และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์และภาพจำที่ดีให้กับนักศึกษา
3. ผลการวิจัย พบว่า ระบบนิเวศการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างการรับรู้ถึงคุณภาพของหลักสูตรจากการพัฒนาระบบนิเวศการเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงานเพื่อให้เกิดการกระตุ้นการตัดสินใจเลือกเข้าศึกษาต่อของนักศึกษามากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัย พบว่า ระบบนิเวศการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์มากที่สุด ดังนั้น การศึกษาวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดความสำเร็จในการปรับระบบนิเวศการเรียนรู้เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ควรมุ่งเน้นในการพัฒนาระบบนิเวศการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพได้อย่างรวดเร็ว
2. ผลการวิจัย พบว่า ระบบนิเวศการเรียนรู้สามารถอธิบายภาพลักษณ์และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อหลักสูตรบัญชีบัณฑิต: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้ร้อยละ 81.90 และ 80.30 แสดงถึงยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อได้ ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาตัวแปรที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์และการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อ และมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างในบริบทอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพิจารณาความสอดคล้องของผลการวิจัยที่ได้รับว่าสอดคล้องกันหรือไม่กับงานวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. (2566). กองบริการการศึกษา (2566, มิถุนายน). **รายชื่อนักศึกษาที่ลงทะเบียน**. [Online]. Available: <http://academic.uru.ac.th/namesj/inputdata.asp> [2566, มิถุนายน 20].
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. (2566). สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา (2566, พฤษภาคม). **ตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย**. [Online]. Available: <http://qao.uru.ac.th/announces> [2566, พฤษภาคม 1].
- ศศินันท์ เศรษฐวัฒน์บดี, กันต์ฤทัย คลังพหล, บุษยา จูงาม, ปาริชาติ ผดุงศิลป์ และอภิขญา สวัสดิ์. (2566). การศึกษาระบบนิเวศการเรียนรู้ของสถานศึกษาในจังหวัดปทุมธานี. **วารสารครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**, 6(1), 102-113.
- Aaker, D. A., Kumar, V. and Day, G. S. (2001). **Marketing Research**. New York: John Wiley and Son.
- Ala-Heikkilä, V. and Järvenpää, M. (2023). Management accountants' image, role and identity: employer branding and identity conflict. **Qualitative Research in Accounting & Management**, 20(3), 337-371.
- AY, M. (2017). Image of Accounting Profession among Vocational School Students. **International Journal of Science and Research**, 6(5), 1408-1415.
- Barclay, D., Higgins, C. and Thompson, R. (1995). The partial least squares (PLS) approach to causal modeling: Personal computer adoption and use as an illustration. **Technology studies**, 2(2), 285-309.
- Benita, F., Virupaksha, D., Wilhelm, E. and Tunçer, B. (2021). A smart learning ecosystem design for delivering Data-driven Thinking in STEM education. **Smart Learning Environments**, 8(11), 1-20.
- Chow, W.S. and Chan, L.S. (2008). Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing. **Information and Management**, 45(7), 458-462.
- Clarke, P.K. and Campbell, L. (2020). Decision-making at the sharp end: a survey of literature related to decision-making in humanitarian contexts. **Journal of International Humanitarian Action**, 5(2), 1-14.
- Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. **Journal of Market Research**, 18(1), 39-50.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010). **Multivariate data analysis: A global perspective** (7th ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.

- Kumar, A., Sarkar, M., Davis, E., Morphet, J., Maloney, S., Ilic, D. and Palermo, C. (2021). Impact of the COVID-19 pandemic on teaching and learning in health professional education: a mixed methods study protocol. **BMC Medical Education**, 21(1), 439.
- Landwehr, J.P., Ku-hl, N., Walk, J. and Gn-dig, M. (2022). Design Knowledge for Deep-Learning-Enabled Image-Based Decision Support Systems. **Bus Inf Syst Eng**, 64(6), 707–728.
- Liu, X. and Guo, S. (2019). The Influence of Picture Information on Consumers' Purchase Decision. **IOP Conference Series: Earth and Environmental Science**. 252.
- Nguyen, L.T., Kanjug, I., Lowatcharin, G., Manakul, T., Poonpon, K., Sarakorn, W., Somabut, A., Srisawasdi, N., Traiyarach, S. and Tuamsuk, K. (2023). Digital Learning Ecosystem for Classroom Teaching in Thailand High Schools. **SAGE Open**, 1-14.
- Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric theory**. New York: McGraw-Hill.
- Nunnally, J. C. and Bernstein, I. H. (1994). **Psychometric Theory** (3rd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Savioni, L., Triberti, S., Durosini, I. and Pravettoni, G. (2022). How to make big decisions: A cross-sectional study on the decision making process in life choices. **Current Psychology**, 42, 15223–15236.
- Schumacker, R. E. and Lomax, R. G. (2010). **A beginner's guide to structural equation modeling** (3rd ed). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Uden, L., Wangsa, I, T. and Damiani, E. (2007). The future of B-learning: B-learning ecosystem. **2007 Inaugural IEEE International Conference on Digital Ecosystems and Technologies**, 113-117.



ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือนของนักบัญชี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออก

บทความวิจัย

จารุวรรณ ชาวกล้า¹

เฉวียง วงศ์จินดา²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออก จำนวน 140 คน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรภายในแฝง 2 ตัวแปร คือความพึงพอใจในงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือน ตัวแปรภายนอกแฝง 1 ตัว คือ ทักษะทางดิจิทัล วัดจากตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัว เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตั้งแต่ 0.906 ถึง 0.979 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ผลการวิจัย พบว่า ทักษะทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือน และผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่า โมเดลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 9.299$, $p\text{-value} = 0.594$, $df = 11$ ($\chi^2/df = 0.845$), $RMSEA = 0.000$, $GFI = 0.982$, $AGFI = 0.953$, $NFI = 0.993$, $NNFI = 1.002$, $IFI = 1.001$, $CFI = 1.000$, $RFI = 0.987$, $SRMR = 0.015$, $CN = 370.616$) แสดงว่าโมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้หน่วยงานสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาทักษะความสามารถทางดิจิทัลให้กับนักบัญชีเพื่อเพิ่มผลการดำเนินงานของหน่วยงานได้

คำสำคัญ: ทักษะทางดิจิทัล / ความพึงพอใจในงาน / ผลการทำงานจัดทำเงินเดือน

¹ นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

The Causal Relationship between Digital Skill, Job Satisfaction and Payroll-Job Preparation Performance of Accountants of Primary Educational Service Area Office in East

Jaruwan Chaokla¹

Chawiang Wongjinda²

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the causal relationship between digital skill, job satisfaction and payroll-job preparation performance. Questionnaire used as a tool to collect the data from 140 accountants at the Primary Educational Service Area Office in the Eastern Region. The variables consisted of two endogenous latent variables as job satisfaction and payroll-job preparation performance; and one of the exogenous latent variable as digital skill. These latent variables were measured by 7 observed variables. The questionnaire had the composite reliability between 0.906-0.979. Data analyzed by using SEM model technique with Lisrel program.

The results had found that digital skill had a significant positive related to job satisfaction and payroll-job preparation performance. Moreover, the analytical model consisted with the empirical data ($\chi^2 = 9.299$, p-value = 0.594, df = 11 ($\chi^2/df = 0.845$), RMSEA = 0.000, GFI = 0.982, AGFI = 0.953, NFI = 0.993, NNFI = 1.002, IFI = 1.001, CFI = 1.000, RFI = 0.987, SRMR = 0.015, CN = 370.616). This model fit to the empirical data as well. Thus, the organization be able to use this information in digital skill development plan for their accountants as increasing the performance as well.

Keywords: Digital Skill / Job Satisfaction / Payroll-Job Preparation Performance

¹ Finance and Accounting Analyst, Practitioner Level Chonburi Primary Educational Service Area Office 3

² Master of Accountancy Program Faculty of Management Science, Uttaradit Rajabhat University

บทนำ

ปัจจุบันสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดทำเงินเดือนและค่าจ้างประจำตามประกาศของกรมบัญชีกลางที่ระบุให้หน่วยงานรัฐนำเทคโนโลยีระบบการจ่ายตรงเงินเดือนและค่าจ้างประจำที่กรมบัญชีกลางพัฒนาขึ้นไปใช้ในการจัดทำเงินเดือนและค่าจ้างประจำเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ สะดวก และรวดเร็วมากขึ้นในการประมวลผลการจัดทำเงินเดือนและค่าจ้างประจำด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (กรมบัญชีกลาง, 2566) โดยในปี 2560 เป็นต้นมา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดทำเงินเดือนและค่าจ้างประจำของกรมบัญชีกลางมาใช้ เพื่อให้การจ่ายเงินเดือนของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับเงินเดือนและค่าจ้างประจำภายในกำหนดเวลา และได้รับเงินในจำนวนที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามสิทธิ์ที่ควรจะได้รับ แต่หลายครั้งการจัดทำเงินเดือนและค่าจ้างประจำยังเกิดข้อผิดพลาดทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งข้อมูลเข้าระบบการจ่ายตรงเงินเดือนและค่าจ้างประจำของกรมบัญชีกลางหรือมีการส่งกลับรายการผิดพลาดจากหน่วยงานกำกับดูแลให้ทำการแก้ไข ทำให้เกิดการทำงานซ้ำในกระบวนการเดิม (จารุวรรณ ชาวกล้า, 2564)

ปัญหาที่เกิดขึ้นสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ สนับสนุนให้ผู้รับผิดชอบในการจัดทำเงินเดือนและค่าจ้างประจำพัฒนาทักษะทางดิจิทัลเพื่อให้พร้อมในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในการจัดทำเงินเดือนและค่าจ้างประจำในอนาคตอยู่ตลอดเวลา เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาจากความล่าช้าหรือไม่ถูกต้องในการจัดทำเงินเดือนและค่าจ้างประจำ โดยมุ่งให้ผู้รับผิดชอบในการจัดทำเงินเดือนและค่าจ้างประจำเรียนรู้กฎ ระเบียบ และเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดเตรียมข้อมูล และกระบวนการเตรียมข้อมูลในการจัดทำเงินเดือนและค่าจ้างประจำให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้และให้เกิดความมั่นใจในตนเองมากขึ้นในการปฏิบัติงาน โดยการสนับสนุนการเตรียมความพร้อมผู้รับผิดชอบในการจัดทำเงินเดือนและค่าจ้างประจำสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ มีการส่งเสริมการสร้างทักษะทางดิจิทัลให้นักบัญชีผู้รับผิดชอบในการจัดทำเงินเดือนและค่าจ้างประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความผิดพลาดในการนำเข้าสู่ข้อมูลสู่ระบบของกรมบัญชีกลาง แต่ปัจจุบันยังไม่มีข้อมูลว่าการส่งเสริมทักษะทางดิจิทัลดังกล่าวเพียงพอและเหมาะสมแล้วหรือไม่ และการส่งเสริมทักษะทางดิจิทัลที่ดำเนินการมาแล้วทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือนเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2566)

การที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานและผลการทำงานจัดทำเงินเดือนได้นั้นนักบัญชีจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะทางดิจิทัล (García -Salirrosas and Millones-Liza, 2022) เนื่องจากการมีทักษะทางดิจิทัลจะทำให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการทำงานของเทคโนโลยีที่ใช้ได้ดีขึ้น และทำให้เกิดความมั่นใจในตนเองในการปฏิบัติงานและเชื่อมั่นในตนเองในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่อยู่เสมอ รวมถึงพัฒนาการปฏิบัติงานโดยใช้ประสบการณ์มาสร้างวิธีปฏิบัติงานเชิงเทคนิคให้สามารถลดระยะเวลาในการทำงาน ควบคู่กับความถูกต้องและแม่นยำในการปฏิบัติงาน และเรียนรู้พัฒนาทักษะในการวางแผนป้องกัน และแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (García -Salirrosas and Millones-Liza, 2022) ดังนั้นการที่นักบัญชีผู้รับผิดชอบในการจัดทำ

เงินเดือนและค่าจ้างประจำที่ได้รับการส่งเสริมทักษะทางดิจิทัลจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตภาคตะวันออก หน่วยงานยังไม่มีข้อมูลเพียงพอในการสนับสนุนการพัฒนาทักษะดังกล่าวว่าควรมีการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลต่อเนื่องในอนาคตหรือไม่ และยังไม่ทราบถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือนว่ามีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันหรือไม่ การขาดข้อมูลที่เพียงพอในการนำมาใช้ในการวางแผนและพัฒนาทักษะทางดิจิทัลจะทำให้นักบัญชีพัฒนาการทำงานของตนเองไม่เต็มศักยภาพ ทำให้เสียเวลาไปกับการพัฒนาตนเองที่ไม่ตรงกับงานที่รับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมาย จะทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการเติบโตในหน้าที่การงานช้าลงได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือนของนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออก เพื่อให้ให้นักบัญชีทราบถึงปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน และช่วยเป็นแนวทางให้นักบัญชีนำไปใช้ในการวางแผน และพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องในการสร้างความสำเร็จในการทำงานและสร้างสมรรถนะให้กับนักบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือนของนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออก

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือนของนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย สรุปดังนี้

ทักษะทางดิจิทัล (Digital Skill)

ทักษะทางดิจิทัลคือ การรับรู้ความสามารถของตนทางเทคโนโลยี การสร้างกระบวนการทำงานเชิงเทคนิคด้วยเทคโนโลยี และการนำประสบการณ์ทางเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งปัจจุบันทักษะทางดิจิทัลกลายเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการเรียนรู้ สร้างทักษะ และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีความยืดหยุ่นตามเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในปัจจุบันได้ และทักษะทางดิจิทัลสามารถช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ จากการมุ่งพัฒนาตนเองให้มีทักษะเทคนิคทางดิจิทัล การสร้างความเชื่อมั่นในตนเองทางด้านดิจิทัล และการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ทางดิจิทัลเพื่อป้องกัน รวมถึงการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงาน (Tulungen et al., 2022) นอกจากนี้ การเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่องสามารถเป็นตัวช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ และ

กระบวนการในการคิดวิเคราะห์ รวมถึงการสื่อสารออนไลน์ และการประสานงานออนไลน์ได้ดีขึ้น ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นจนทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงขึ้น (Coşkunserçe and Aydoğdu, 2022) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะทางดิจิทัลสูงจะมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีความเป็นผู้นำ มีทักษะการประสานงาน และแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ดี และสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในการทำงานได้ดีด้วยเช่นกัน (Saputra et al., 2021) ในขณะเดียวกันการที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมให้มีทักษะทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานดีขึ้นได้และช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพจนเป็นที่น่าพอใจ และช่วยทำให้ผลการทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลาตามที่ได้รับมอบหมายไว้ได้ (García -Salirrosas and Millones-Liza, 2022) ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงต้องการทดสอบว่าทักษะทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือนหรือไม่

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในงานคือ สถานะทางอารมณ์และความรู้สึก ทศนคติที่มีต่องานที่ทำตามความคาดหวัง และมุ่งหมาย ซึ่งสามารถแบ่งความพึงพอใจได้ 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจภายในคือความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับโอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน และการได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องและเหมาะสมกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจภายนอก คือความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ การได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับความเป็นอิสระในการทำงาน และการได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองโดยการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ (Schnake, 1983) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานจะสะท้อนถึงการความเต็มใจในการทำงาน และพร้อมในการรับงานใหม่ที่มีความท้าทายมากขึ้น ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีแนวโน้มทำให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย (Memon et al., 2023) นอกจากนั้นการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานยังช่วยทำให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ดีขึ้น และการทำงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และทำให้มีความสำเร็จในงานได้รวดเร็วขึ้น (Ertekin and Avunduk, 2021) ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงต้องการทดสอบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการทำงานจัดทำเงินเดือนหรือไม่

ผลการทำงานจัดทำเงินเดือน (Payroll-Job Preparation Performance)

ผลการทำงาน คือความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงการแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงการเป็นสมาชิกที่ดีของหน่วยงาน ผลการทำงานเป็นภาพสะท้อนมาจากการทำงานที่มีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ด้วยการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ผลการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นได้ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีผลการทำงานที่ดีจะทำให้เกิดการยอมรับในเพื่อนร่วมงานมากขึ้น และมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานได้มากขึ้นตามไปด้วย (Yao et al., 2022) โดยองค์ประกอบของผลการทำงานจะมาจากผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย และการเป็นสมาชิกที่ดีของหน่วยงาน ที่มีการใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถทางดิจิทัลมาจัดการกระบวนการที่มีความซับซ้อนให้ง่าย

ขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาในระหว่างการทำงานได้อย่างรวดเร็ว และทันเวลา รวมถึงมีการเชื่อมประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานในการจัดการงานให้สำเร็จภายในเวลาอันรวดเร็วได้ (Lopez-Cabarcos et al., 2022) ซึ่งหากนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือพัฒนาตนเองให้มีผลการดำเนินงานจัดทำเงินเดือนที่สูงขึ้น จะทำให้มีความสามารถในการจัดการงาน และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเกี่ยวข้องในการทำงานทุกขั้นตอนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นได้

สมมติฐานในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตและกรอบแนวคิดความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการดำเนินงานจัดทำเงินเดือนของนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยจึงได้ทำการตั้งสมมติฐานของงานวิจัยไว้ดังนี้

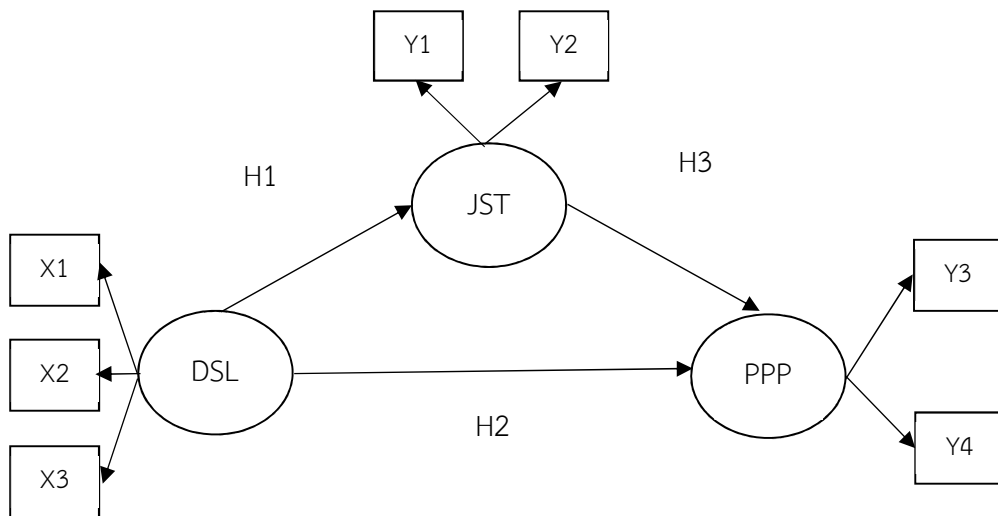
H_1 : ทักษะทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

H_2 : ทักษะทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานจัดทำเงินเดือน

H_3 : ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานจัดทำเงินเดือน

จากการที่ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการดำเนินงานจัดทำเงินเดือนของนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล Digital Skill (DSL) วัดจาก การรับรู้ความสามารถของตน การใช้ทักษะเชิงเทคนิคเข้ามาช่วยในการทำงานจากการมีความรู้ความสามารถที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านเทคโนโลยี และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความพึงพอใจในงาน Job Satisfaction (JST) วัดจาก ความพึงพอใจในงานภายในที่มาจากการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน โอกาสในงาน รายได้ที่เหมาะสม และความพึงพอใจในงานภายนอกที่มาจากความพึงพอใจในสวัสดิการ มิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน และโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ และผลการดำเนินงานจัดทำเงินเดือน Payroll-Job Preparation Performance (PPP) วัดจาก ผลการปฏิบัติงานที่ทำงานสำเร็จตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้องและทันเวลา และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของหน่วยงานที่แสดงถึงการมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน และความผูกพันต่อหน่วยงาน รวมถึงการมีความรู้สึกหวงแหนและภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกของหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงสร้างกรอบแนวคิดในงานวิจัยตามรูปภาพที่ 1

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 172 คน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 140 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการพิจารณาความเพียงพอในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างตามหลักเกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต 7 ตัวแปร (20 × 7) (Hair et al., 2010) และผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยวิธีการใช้ตารางเลขสุ่ม เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ จากนั้นผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่าน Google Form ใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลจำนวน 60 วัน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตอบกลับมาทั้งสิ้น จำนวน 140 ชุด คิดเป็นอัตราผลตอบแทนร้อยละ 100.00 ซึ่งถือว่าเป็นอัตราการตอบกลับที่อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้กล่าวคืออัตราการตอบกลับของแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 20 (Aaker et al., 2001)

การพัฒนาเครื่องมือในงานวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางดิจิทัล Digital Skill (DSL) เป็นตัวแปรแฝงภายนอกมีคำถามจำนวน 3 ข้อ วัดจาก ทักษะการรับรู้ความสามารถของตน (X1) ทักษะเชิงเทคนิค (X2) และทักษะการแก้ไขปัญหา (X3) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน Job Satisfaction (JST) เป็นตัวแปรแฝงภายใน มีคำถามจำนวน 2 ข้อ วัดจาก ความพึงพอใจในงานภายใน

(Y1) และความพึงพอใจในงานภายนอก (Y2) และตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการทำงานจัดทำเงินเดือน Payroll-Job Preparation Performance (PPP) เป็นตัวแปรแฝงภายใน มีคำถามจำนวน 2 ข้อ วัดจากผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Y3) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของหน่วยงาน (Y4) โดยแบบสอบถามในตอนที่ 2-5 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Ratio Scales) 5 ระดับ และผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาด้วยเทคนิค IOC มีค่าคะแนนแต่ละข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.67-1.0 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) ใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.833 - 0.961 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์การยอมรับการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 (Nunnally, 1978) และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.903-0.980 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงถึงความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Nunnally and Bernstein, 1994)

การวิเคราะห์ความเหมาะสมในการวัดและกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงสอดคล้องและความเชื่อมั่น ดังนี้ ความตรงเชิงสอดคล้องในการวัดเป็นการพิจารณาความสอดคล้องกันของการนิยามและการวัดแนวคิดในงานวิจัยนี้ วัดโดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ปัจจัยจากค่า Factor Loading ในตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1 สรุปผลโมเดลโครงสร้าง

ตัวแปรโครงสร้าง	ข้อคำถาม	ค่า Standardized Estimates	ค่า T-Value	ค่า Loading	CR	AVE
ทักษะทางดิจิทัล (DSL)	X1	0.817	11.622	0.817	0.979	0.911
	X2	0.844	12.219	0.844	-	-
	X3	0.842	12.183	0.842	-	-
ความพึงพอใจในงาน (JST)	Y1	0.763	N/A	0.763	0.906	0.874
	Y2	0.789	10.516	0.789	-	-
ผลการทำงานจัดทำเงินเดือน (PPP)	Y3	0.799	N/A	0.799	0.932	0.905
	Y4	0.828	10.993	0.828	-	-

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของตัวแปรโครงสร้าง

Variables	DSL	JST	PPP	VIF
Mean	4.152	4.435	4.671	
S.D.	0.690	0.628	0.616	
DSL	0.954	-	-	
JST	0.883*	0.935	-	3.137
PPP	0.769*	0.672*	0.951	2.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตัวเลขบนเส้นทแยงมุม คือ รากที่สองของ AVE)

โดยโครงสร้างทั้ง 3 ตัว มีค่าอยู่ระหว่าง 0.672-0.883 แสดงถึงมีความตรงเชิงโครงสร้างเนื่องจากค่า t-value ของค่า Factor Loading มีนัยสำคัญทางสถิติ (Chow and Chan, 2008) และจากตารางที่ 1 มีค่า Factor loading มากกว่า 0.40 แสดงให้เห็นว่ามาตรวัดหมวดใด ๆ มีความคงเส้นคงวา จากนั้นจึงนำมาคำนวณหาค่าดัชนีที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ของมาตรวัดเรียงหมวด Composite Reliability (CR) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.906-0.979 ซึ่งมีค่าเกินกว่า 0.70 แสดงถึงการมีความเพียงพอของความตรงเชิงสอดคล้อง และมีความเชื่อถือได้ของมาตรวัด (Fornell and Larcker, 1981; Hair et al., 2010)

ในการทดสอบความตรงเชิงจำแนกผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ไขว้ระหว่างโครงสร้างในตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบตามเส้นทแยงมุมซึ่งเป็นรากที่สองของค่า AVE สำหรับโครงสร้างแต่ละตัวมีค่าสูงกว่าความสัมพันธ์ไขว้ระหว่างโครงสร้างนั้นและโครงสร้างอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่ามีความตรงเชิงจำแนกอย่างเพียงพอ (Fornell and Larcker, 1981) ซึ่งจากการคำนวณค่า AVE เพื่อเปรียบเทียบรอบความแปรปรวนกับความคลาดเคลื่อนในการวัด มีค่าอยู่ระหว่าง 0.874-0.911 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 แสดงให้เห็นว่าการวัดมีความตรงเชิงสอดคล้องในระดับที่เพียงพอแสดงให้เห็นว่ามีความตรงเชิงจำแนกอย่างเพียงพอและสะท้อนถึงตัวแบบมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก คือมาตรวัดของแต่ละ Construct สามารถวัดเรื่องราวเฉพาะหมวดของตนได้ดี ไม่ข้ามไปวัดหมวดอื่นได้ดีด้วยเช่นกัน (Barclay et al., 1995)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การวัดความเหมาะสมโดยรวม

จากการวิเคราะห์พิจารณาความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าใช้ในการพิจารณา ดังนี้ ค่า $\chi^2 = 9.299$, p-value = 0.594, df = 11 ($\chi^2/\text{df} = 0.845$), RMSEA = 0.000, GFI = 0.982, AGFI = 0.953, NFI = 0.993, NNFI = 1.002, IFI = 1.001, CFI = 1.000, RFI = 0.987, SRMR = 0.015, CN = 370.616 ซึ่งพบว่าค่าไครส์แคร์มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า χ^2/df มีค่าน้อยกว่า 2 ค่า RMSEA น้อยกว่า 0.05 ค่า GFI, AGFI, NFI, NNFI, IFI และค่า CFI มีค่าสูงกว่า 0.95 และค่า CN มากกว่า 200 สะท้อนถึงโมเดลตาม

สมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนั้น ค่า RFI มีค่าสูงกว่า 0.95 และค่า SRMR มีค่าน้อยกว่า 0.05 สะท้อนถึงโมเดลตามทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Schumacker and Lomax, 2010) จึงสรุปได้ว่าการพิจารณาความกลมกลืนโมเดลทั้งหมดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่า R^2 ของความพึงพอใจในงาน และผลการดำเนินงานจัดทำเงินเดือน มีค่าเท่ากับ 0.918 และ 0.902 ตามลำดับ สามารถอธิบายได้ว่าสมการโครงสร้างความแปรปรวนของตัวแปรแฝงภายในถูกอธิบายได้ด้วยความแปรปรวนของตัวแปรอิสระได้ ร้อยละ 91.800 และ 90.200 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการดำเนินงานจัดทำเงินเดือนของนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รายละเอียดตามปรากฏดังตารางที่ 3

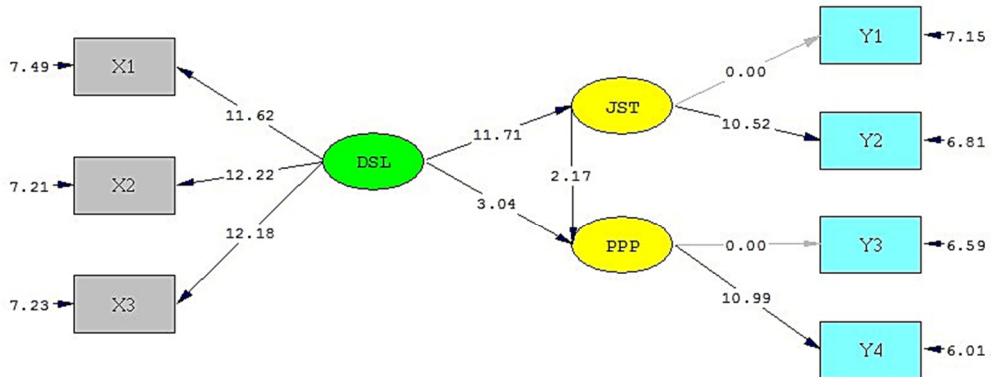
ตารางที่ 3 ค่าวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนี	เกณฑ์พิจารณา	ค่าที่ได้	การพิจารณา
χ^2	-	9.299	-
Df	-	11	-
χ^2/df	$\chi^2/df < 2$	0.845	ผ่านเกณฑ์
P	$p > 0.050$	0.594	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$RMSEA < 0.050$	0.000	ผ่านเกณฑ์
GFI	$GFI > 0.950$	0.982	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$AGFI > 0.950$	0.953	ผ่านเกณฑ์
NFI	$NFI > 0.950$	0.993	ผ่านเกณฑ์
NNFI	$NNFI > 0.950$	1.002	ผ่านเกณฑ์
IFI	$IFI > 0.950$	1.001	ผ่านเกณฑ์
CFI	$CFI > 0.950$	1.000	ผ่านเกณฑ์
RFI	$RFI > 0.950$	0.987	ผ่านเกณฑ์
SRMR	$SRMR < 0.050$	0.015	ผ่านเกณฑ์
CN	$CN > 200$	370.616	ผ่านเกณฑ์

การทดสอบปัจจัยเชิงสาเหตุ

จากการทดสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการดำเนินงานจัดทำเงินเดือนของนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า ทักษะทางดิจิทัล (DSL) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน (JT) ($\beta = 1.092$, $t\text{-value} = 11.710$, $p < 0.050$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ทักษะทางดิจิทัล (DSL) มีความสัมพันธ์เชิงบวก

กับผลการงานจัดทำเงินเดือน (PPP) ($\beta = 0.583$, $t\text{-value} = 3.037$, $p < 0.050$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 และความพึงพอใจในงาน (JST) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการงานจัดทำเงินเดือน (PPP) ($\beta = 0.382$, $t\text{-value} = 2.166$, $p < 0.050$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 รายละเอียดดังภาพที่ 2 และตารางที่ 4



Chi-Square=9.06, df=11, P-value=0.61606, RMSEA=0.000

ภาพที่ 2 ค่า T-values จากผลการวิเคราะห์เส้นทาง

ตารางที่ 4 สัมประสิทธิ์เส้นทางและการทดสอบสมมติฐาน

	อิทธิพล	Path Coefficient	T- value	Decision
H1	ทักษะทางดิจิทัล=> ความพึงพอใจในงาน	1.092*	11.710	ยอมรับ สมมติฐาน
H2	ทักษะทางดิจิทัล=> ผลการงานจัดทำเงินเดือน	0.583*	3.037	ยอมรับ สมมติฐาน
H3	ความพึงพอใจในงาน=> ผลการงานจัดทำเงินเดือน	0.382*	2.166	ยอมรับ สมมติฐาน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการงานจัดทำเงินเดือนของนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออก สามารถสรุปได้โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรแฝงภายในถูกอธิบายด้วยความแปรปรวนของตัวแปรอิสระได้ร้อยละ 91.8 และ 90.2 ตามลำดับ และสรุปผลการวิจัยได้ว่าทักษะ

ทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการทำงานจัดทำเงินเดือน

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือนของนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการวิจัยพบว่า ทักษะทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน และผลการทำงานจัดทำเงินเดือน และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการทำงานจัดทำเงินเดือน เนื่องจาก ทักษะทางดิจิทัลเป็นการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ในกระบวนการทำงานของเทคโนโลยีเงินเดือน และความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการจัดทำเงินเดือนด้วยเทคโนโลยี รวมถึงการมีความสามารถทางเทคโนโลยีเพื่อเตรียมพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีการจัดทำเงินเดือนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการทำงานมากขึ้น มีการใช้กระบวนการทางเทคนิคดิจิทัลมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาในงานได้ดีขึ้น ซึ่งการที่นักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองจากหน่วยงานอยู่ตลอดเวลาจะช่วยให้เกิดทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในงานในปัจจุบันและสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในการใช้เทคโนโลยีในงานในอนาคตได้เป็นอย่างดี เมื่อสามารถนำทักษะทางดิจิทัลมาใช้ในการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้นักบัญชีได้รับการยอมรับในความเป็นมืออาชีพในการทำงานมากขึ้นจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน มีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานมากขึ้น และได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับศักยภาพมากขึ้น รวมถึงสามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายที่วางไว้ได้เร็วขึ้นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tulungen et al. (2022) พบว่า การมุ่งพัฒนาทักษะทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นได้ มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานด้วยการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น มีทักษะการคิดวิเคราะห์ทางดิจิทัลเพื่อป้องกันรวมถึงการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Coşkunserçe and Aydoğdu (2022) พบว่า การมีทักษะทางดิจิทัลจะเพิ่มความสามารถในการทำงานผ่านออนไลน์ได้ดีมากยิ่งขึ้นได้ และทักษะทางดิจิทัลจะช่วยผลักดันให้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น รวมถึงมีผลการทำงานที่ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Saputra et al. (2021) พบว่า การมีทักษะทางดิจิทัลสูง จะสะท้อนถึงการรับรู้ความสามารถของตนเองและสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ García -Salirrosas and Millones-Liza (2022) พบว่า การได้รับการส่งเสริมให้มีทักษะทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่องจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพจนเป็นที่น่าพอใจ และช่วยทำให้ผลการทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทางทฤษฎี

ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางดิจิทัล ความพึงพอใจในงาน และผลการจัดทำเงินเดือนของนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นการสนับสนุนแนวความคิดการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลที่มีอยู่เดิมที่ระบุถึงการมีทักษะทางดิจิทัลมากขึ้นจะทำให้การทำงานเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและทำให้ผลการดำเนินงานของหน่วยงานดีขึ้น ดังนั้นในบริบทของการทำงานเงินเดือนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือสามารถนำแนวความคิดพัฒนาทักษะทางดิจิทัลไปใช้ในการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาทักษะทางดิจิทัลให้กับนักบัญชีในหน่วยงานตนเองได้เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะทางปฏิบัติ

1. ผลการวิจัย พบว่า ทักษะทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน มากที่สุด ดังนั้น นักบัญชีที่ต้องการประสิทธิภาพในการทำงานเงินเดือนที่สูงขึ้น ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ผ่านการเรียนรู้และเข้าฝึกอบรมเพื่อเสริมทักษะทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนของงานให้มากขึ้น โดยพิจารณาตัดทอนกระบวนการที่ซ้ำซ้อนหรือไม่จำเป็นออกจากการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีมาช่วยเสริมการลดทอนงานให้มากขึ้น

2. ผลการวิจัย พบว่า ทักษะทางดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการจัดทำเงินเดือน ดังนั้น นักบัญชีควรให้ความสำคัญกับการสร้างผลการจัดทำเงินเดือนให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ โดยการพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาด้วยเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาความรู้ทางกฎระเบียบในการปฏิบัติงานให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในการทำงานและนำมาเชื่อมประสานกับหน้าที่การทำงานที่มีอยู่ในเทคโนโลยีการจัดทำเงินเดือน จะช่วยให้งานได้มาตรฐานและลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเท่านั้น ดังนั้น ในงานวิจัยในอนาคตควรให้โมเดลความสัมพันธ์นี้ศึกษากับนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคอื่น ๆ เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง หรือภาคใต้ แต่ นำผลที่ได้มาพิจารณาความสอดคล้องกันกับกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้

2. ผลการวิจัย พบว่า ทักษะทางดิจิทัล สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจในงาน และผลการจัดทำเงินเดือนของนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ในระดับสูง แต่ยังเหลือปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และผลการจัดทำเงินเดือน ดังนั้น การศึกษาวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการหาปัจจัยเกี่ยวเนื่องอื่น ๆ ที่สามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดทำเงินเดือน เช่น ระบบนิเวศทางดิจิทัลส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และผลการจัดทำเงินเดือนหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง. (2566). ระบบจ่ายตรงเงินเดือนของกรมบัญชีกลาง (2566, มิถุนายน). คู่มือ. [Online]. Available: http://epayroll.cgd.go.th/CGDREG/CGDWEB/download.jsp?set_bg=3 [2566, มิถุนายน 26].
- จารุวรรณ ขาวกล้า. (2564). โมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงานจัดทำเงินเดือนของนักบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในเขตภาคตะวันออก. **วารสารวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**, 3(3), 15-32.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2566). ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ (2566, ตุลาคม). ระบบงาน. [Online]. Available: <https://www.obec.go.th/%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%9A%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99> [2566, มิถุนายน 26].
- Aaker, D. A., Kumar, V. and Day, G. S. (2001). **Marketing Research**. New York: John Wiley and Son.
- Barclay, D., Higgins, C. and Thompson, R. (1995). The partial least squares (PLS) approach to causal modeling: Personal computer adoption and use as an illustration. **Technology studies**, 2(2), 285-309.
- Chow, W.S. and Chan, L.S. (2008). Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing. **Information and Management**, 45(7), 458-462.
- Coşkunserçe, O. and Aydoğdu, S. (2022). Investigating the digital skills of undergraduate students in terms of various variables. **Journal of Educational Technology & Online Learning**, 5(4), 1219-1237.
- Ertekin, A. B. and Avunduk, Y. (2021). The Relationship between Job Satisfaction and Job Performance: A Study on Sports Industry. **Journal of Educational Issues**, 7(2), 133-145.
- Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. **Journal of Market Research**, 18(1), 39-50.
- García -Salirrosas, E. and Millones-Liza, D. Y. (2022). Digital Skills and Job Performance in Remote Work. In **2022 7th International Conference on Business and Industrial Research (ICBIR)**, Bangkok, Thailand, 2022, (pp.723-726), doi: 10.1109/ICBIR54589.2022.9786486.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2010). **Multivariate data analysis: A global perspective**. (7th ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.

Lopez-Cabarcos, M. A., Vazquez-Rodríguez, P. and Quino-Piñero, L. M. (2022).

An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. **Journal of Business Research**, **140**, 361–369.

Memon, A. H., Khahro, S. H., Memon, N. A., Memon, Z. A. and Mustafa, A. (2023). Relationship between Job Satisfaction and Employee Performance in the Construction Industry of Pakistan. **Sustainability**, **15**, 8699.

Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric theory**. New York: McGraw-Hill.

Nunnally, J. C. and Bernstein, I. H. (1994). **Psychometric Theory. (3rd ed.)**. New York, NY: McGraw-Hill.

Saputra, N., Nugroho, R., Aisyah, H. and Karneli, O. (2021). Digital skill during covid-19: effects of digital leadership and digital collaboration. **Journal of Applied Management**, **19**(2), 272-281.

Schnake, M. E. (1983). An empirical assessment of the effects of affective response in the measurement of organizational climate. **Personnel Psychology**, **36**(4), 791–807.

Schumacker, R. E. and Lomax, R. G. (2010). **A beginner's guide to structural equation modeling. (3rd ed)**. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Tulungen, E. E. W., Tawal, B. and Pandowo, M. (2022). The Role of Digital Leadership Mediated by Digital Skill in Improving Organizational Performance. **Journal of Accounting Research Organization and Economics**, **5**(2), 156-171.

Yao, J., Qiu, X., Yang, L., Han, X. And Li, Y. (2022). The Relationship Between Work Engagement and Job Performance: Psychological Capital as a Moderating Factor. **Frontiers in Psychology**, **13**, 1-8.



แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

บทอาววัจ

ประพล จิตคติ¹

ขวัญ พิกุลทอง²

ผ่องศรี พิกุลทอง³

ภัทรวดี จิตคติ⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของบุคลากร รวมถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหอพักสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นวิจัยแบบผสมวิธี มีประชากรเป้าหมาย คือ บุคลากรที่พักอาศัยในอาคารที่พักบุคลากร KPRU PLACE โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 100 คน และการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อหาแนวทางพัฒนามีกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท เป็นบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะครุศาสตร์ และเป็นผู้พักอาศัยห้องพักราคา 1,500 บาท สภาพปัญหาและความต้องการ คือ 1) ขาดความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาเมื่อผู้เข้าพักประสบปัญหาด้านต่าง ๆ และบริการไม่ตรงตามเวลาที่แจ้งไว้ 2) ตอบข้อสงสัยเบื้องต้นในการให้บริการได้ยังไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน และมีช่องทางการแสดงความคิดเห็นน้อย 3) ให้บริการยังไม่สอดคล้องกับผู้เข้าพักรวมถึงยังไม่สามารถให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ 4) ความไม่มั่นใจในการบริการที่ตระหว่างการเข้าพัก 5) หอพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ส่วนการพัฒนาคุณภาพการบริการ มีแนวทางดังนี้ 1) จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย รวมถึงมีบริการส่วนบุคคลโดยเฉพาะ ตลอดจนสร้างความมั่นใจในการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลที่ชัดเจนและโปร่งใส 2) กำหนดให้ทีมบริการตอบคำถามภายในกรอบเวลาที่กำหนด (เช่น 24 ชั่วโมง) รวมถึงการเพิ่มพูนทักษะการแก้ปัญหาให้กับผู้ดูแลหอพักและลดขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ ให้คล่องตัว 3) จัดฝึกอบรมนักการภารโรงเพื่อสามารถช่วยให้ผู้เข้าพักมั่นใจว่าได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ตลอดจนการเพิ่มช่องทางการแสดงความคิดเห็น และสร้างความมั่นใจในการสื่อสารที่สม่ำเสมอและชัดเจน 4) สื่อสารที่ชัดเจนและสม่ำเสมอโดยพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่เป็นมาตรฐาน นอกจากนี้ควรส่งเสริมความคุ้มค่า ปรับปรุงการบริการ และเพิ่มมาตรฐานรักษาความปลอดภัย และ 5) ฝึกอบรมการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปรับปรุงความสม่ำเสมอในการให้บริการ และส่งเสริมวัฒนธรรมความเห็นอกเห็นใจและการเอาใจใส่ผู้เข้าพัก ตลอดจนเก็บรวบรวมคำติชมมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงบริการหอพักให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การพัฒนาคุณภาพ / การให้บริการ / หอพักบุคลากร

¹ อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

² เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

³ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

⁴ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ชำนาญการ) กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

Quality Development Guideline for Personal Dormitory Service, Kamphaeng Phet Rajabhat University

Praphol chitkati

Khawn Pibunthong

Phongsri pigunthong

pattarawadee chitkati

ABSTRACT

The aims of this study were to study the conditions, problems and needs of officers and the service quality development guidelines of Kamphaeng Phet Rajabhat University (KPRU) dorm's service. It is a mixed methods research. The target group and data collected from 100 KPRU PLACE residents by using questionnaire and 15 people by using focus group discussion. The data analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation and content analysis were used to analyze the data. The results had found that most of the respondents were female, aged between 30-40 years, graduated with master degree, supported officers under the Faculty of Education, and paying 1,500 Baht for room rate per month. The conditions, problems and needs were 1) Lacking of the enthusiasm in addressing problems facing by guests and failing to provide the services as promised., 2) unclearing responses to initial queries and limited avenues for feedback., 3) Inconsistency in service delivery and a lack of empathy towards guests., 4) Lacking of confidence in service quality provided during their stay., and 5) Inadequate facilities. The service quality development guidelines were 1) Preparing variety facilities, providing personal service, ensuring the facility's maintenance, giving clear data and transparency., 2) Providing service team to answer the questions within a specific time (e.g. 24 hours), improving the administrator's problem-solving skills, and reducing the procedure to be streamlined., 3) Conducting the janitors to provide accurate information, increasing the opinion channels, consistency and clear on the communication., 4) Developing the standard communication style, focus on value delivery, improving the services, increasing the security standards., 5) Implementing the efficiency and effectiveness on service training, improving the service regularly, promoting a empathy culture towards guests and, collect the data to analyze the dorm's service.

Keyword: Quality development / Service provide / Dorm

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเป็นสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ปีพุทธศักราช 2516 สถาปนาขึ้น เมื่อ 29 กันยายน 2516 ตั้งอยู่เขตหมู่บ้านวังยาง หมู่ที่ 1 ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร มีเนื้อที่ 421 ไร่ 58 ตารางวา มีพันธกิจหลายประการ แต่มีพันธกิจอยู่หนึ่งข้อเรื่องบริหารจัดการมหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาอย่างก้าวหน้า ต่อเนื่องและยั่งยืน ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยฯ ระยะที่ 1 (ปี 2561 – 2565) จากแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ได้กำหนดว่า “เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความพร้อมในการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น” โดยมีวัตถุประสงค์ คือ การยกคุณภาพชีวิต การลดช่องว่างและเหลื่อมล้ำทางสังคม และสร้างประชาชนในท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนสู่ประเทศไทย 4.0 จึงได้ดำเนินการจัดสรรบ้านพัก หอพักสำหรับอาจารย์ บุคลากร นักการภารโรง ตลอดจนหอพักสำหรับนักศึกษา ดังนี้ 1) บ้านพัก จำนวน 77 หลัง 2) หอพักสำหรับอาจารย์และบุคลากร จำนวน 3 อาคาร และ 3) หอพักสำหรับนักศึกษา จำนวน 6 อาคาร โดยหอพักสำหรับอาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 3 อาคาร 1) อาคารที่พักสำหรับบุคลากร KPRU PLACE จำนวน 100 ห้อง โดยแบ่งเป็นจำนวน 2 อาคาร ๆ ละ 50 ห้อง (ห้องเดี่ยว จำนวน 25 ห้อง และห้องครอบครัว จำนวน 25 ห้อง) 2) หอพักน้ำเพชร 2 จำนวน 11 ห้อง และ 3) หอพักราชวดี จำนวน 18 ห้อง (มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2565) ในแต่ละวันมีบุคลากรเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ภายในหน่วยงานต่าง ๆ จำนวนมาก โดยจำแนกเป็นข้าราชการ (สายวิชาการ) ข้าราชการ (สายสนับสนุน) ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาจ้าง อาจารย์ชาวต่างประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 818 คน (กองแผนและนโยบายมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2560) ทำให้ส่งผลต่อปัญหาการจราจรในช่วงเวลาชั่วโมงเร่งด่วนภายในหน่วยงานต่าง ๆ และการเข้ามาทำงานอาจจะล่าช้าเนื่องจากสถานที่พักของบุคลากรอยู่ไกลจากมหาวิทยาลัยฯ

การให้บริการ “หอพักสำหรับอาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา” มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของบุคลากรทางการศึกษาภายในหน่วยงานภาครัฐในสังคมเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นการสนับสนุนทางด้านสวัสดิการและสวัสดิภาพของอาจารย์ผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษา ที่มีภูมิลำเนาจากต่างจังหวัด และบ้านที่ห่างไกลจากสถานศึกษา ตลอดจนอาจารย์ผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษา มีความประสงค์ประหยัดค่าใช้จ่ายจากการบริการเช่าที่พักอาศัยของหน่วยงานเอกชน ที่มีราคาค่อนข้างสูงมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จึงให้ความสำคัญและใส่ใจต่อสวัสดิการที่ได้มอบกับบุคลากร โดยนอกจากสวัสดิการที่บุคลากรพึงได้รับแล้ว การพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรที่เข้าพักอาศัยด้วย โดยคุณภาพการบริการนั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการแสวงหาความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Ali et al., 2021) เครื่องมือที่นำมาใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) นั้นมี 5 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือและถูกต้อง 2) การรับประกัน (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบบริการจนเกิดความไว้วางใจและความมั่นใจ 3) สิ่งจับต้องได้ (Tangible) คือ ลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร และอุปกรณ์สื่อสาร 4) ความเข้าอกเข้าใจ

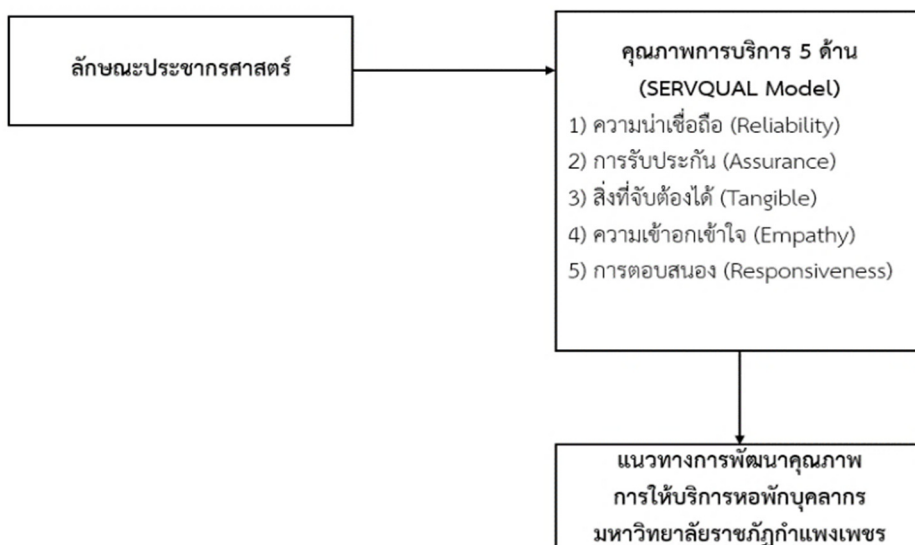
(Empathy) คือ การให้การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และ 5) การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการที่รวดเร็ว (Parasuraman et al., 1988)

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ยังไม่พบการศึกษาถึงสภาพปัจจุบันและปัญหา ตลอดจนการศึกษาคุณภาพการบริการของหอพักมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จะมีก็เพียงแต่การสำรวจความพึงพอใจเพื่อนำมาจัดสวัสดิการให้กับบุคลากรผู้เข้าพัก (กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2563) จึงมีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาที่แท้จริง โดยใช้การวัดคุณภาพการบริการ (SERVQUAL Model) ตลอดจนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหอพักสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเพื่อให้เกิดองค์การแห่งการพัฒนาสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย “เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความพร้อมในการเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น” เป็นไปตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) วัตถุประสงค์ที่ 4 การยกคุณภาพชีวิตการลดช่องว่างและหล่อมล้าทางสังคม และสร้างประชาชนในท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนสู่ประเทศไทย 4.0 และเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของบุคลากรที่เข้ารับบริการหอพักสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหอพักสำหรับบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยผสมผสานวิธี (Mix methodology) มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและผู้ให้ข้อมูล

1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของบุคลากรที่เข้ารับบริการห้องพักสำหรับบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยมีประชากร คือ บุคลากรที่พักอาศัยภายในอาคารที่พักบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร อาคารที่พักบุคลากร KPRU PLACE สายวิชาการ 72 คน สายสนับสนุน 28 คน จำนวน 100 คน (งานกาชาดเจ้าหน้าที่และนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2565)

2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการห้องพักสำหรับบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรโดยมีผู้ให้ข้อมูล (Key Informant) คือ บุคลากรที่พักอาศัยภายในอาคารที่พักบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวน 15 คน ใช้การกำหนดเกณฑ์รายชื่อผู้เข้าพักที่เข้าพักอาศัยในอาคารที่พักบุคลากร KPRU PLACE ตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม เพื่อแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการห้องพักของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวน 100 ชุด โดยแบ่งได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา สังกัดคณะ/หน่วยงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ อาคารที่พักอาศัย ช่วงราคาห้องพัก และประเภทของห้องพัก

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการห้องพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยใช้ SERVQUAL Model 5 ด้าน ประกอบไปด้วยข้อคำถามรายข้อรวม 22 ข้อ (Zeithaml et al., 1990) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility)	จำนวน 4 ข้อ
2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)	จำนวน 5 ข้อ
3) การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)	จำนวน 4 ข้อ
4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance)	จำนวน 4 ข้อ
5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)	จำนวน 5 ข้อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความคุณภาพการให้บริการห้องพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผล (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549) โดยใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จึงสามารถกำหนดเกณฑ์การแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	4.21-5.00
มาก	3.41-4.20
ปานกลาง	2.61-3.40
น้อย	1.81-2.60
น้อยที่สุด	1.00-1.80

2. การสนทนากลุ่มย่อย ภายหลังจากทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติวิจัยเรียบร้อยแล้วต่อไปเป็นการพิจารณาประเด็นที่น่าสนใจ และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับแบบสอบถามนำไปสนทนากลุ่มย่อยจากผู้ให้ข้อมูล 15 คน (งานกาชาดเจ้าหน้าที่และนิสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2565) โดยกำหนดเกณฑ์รายชื่อผู้เข้าพักที่เข้าพักอาศัยในอาคารที่พักบุคลากร KPRU PLACE ตั้งแต่ 4 ปีขึ้นไป เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องพักของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1) การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยดำเนินการได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม SERVQUAL Model 5 ด้าน มี 22 ข้อ จากนั้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คนเพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ จึงนำมาเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามเพื่อ

นำมาลงรหัสแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาสถิติที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จึงได้นำข้อมูลไปสรุปผลการวิจัยเพื่อใช้ประกอบการสนทนากลุ่มย่อยและเขียนรายงานการวิจัยต่อไป

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้กับผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มย่อยทั้ง 15 คน ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคลากรที่เข้ารับบริการห้องพักสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากนั้นผู้วิจัยได้เริ่มการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องพักของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรโดยผู้ให้ข้อมูลมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น ตาม SERVQUAL Model 5 ด้านประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) และ 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าการกระจายอัตราส่วนร้อยละ (Percentage)
- 2) คุณภาพการให้บริการห้องพักสำหรับบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาเป็นข้อมูลในการประกอบการสนทนากลุ่มย่อยของผู้ให้ข้อมูลเพื่อหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ เพื่อประกอบการสรุปผล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

ผลการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้
1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=100)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	31	31.00
	หญิง	69	69.00
ระดับการศึกษา			
	ปริญญาตรี	30	30.20
	ปริญญาโท	38	38.10
	ปริญญาเอก	32	31.70
สังกัด			
	สำนักงานอธิการบดี	8	8.00
	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1.00
	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2	2.00
	สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	1	1.00
	สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	2.00
	บัณฑิตวิทยาลัย	3	3.00
	คณะครุศาสตร์	28	28.00
	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	14	14.00
	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	12	12.00
	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	20	20.00
	คณะพยาบาลศาสตร์	5	5.00
	คณะวิทยาการจัดการ	4	4.00
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
	สายวิชาการ	58	58.00
	สายสนับสนุน	42	42.00
รวม		100	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้เข้าพักรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 38.10 ส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ ร้อยละ 28 เป็นบุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 58

2) จากการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของบุคลากรที่เข้ารับบริการหอพักสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการหอพักบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

คุณภาพการให้บริการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility)	4.24	0.94	มากที่สุด
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)	3.37	0.67	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)	3.97	0.57	มาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance)	3.65	0.82	มาก
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)	3.97	0.67	มาก
ภาพรวม	3.84	0.73	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณภาพการบริการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.84$, $\sigma=0.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.24$, $\sigma=0.94$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.97$, $\sigma=0.57$) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.97$, $\sigma=0.67$) ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.65$, $\sigma=0.82$) และความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.37$, $\sigma=0.67$) โดยมีรายละเอียดคุณภาพการบริการรายด้าน ดังตารางที่ 3 - 7 ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility)

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility)	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	แปลผล
1. ที่พักอาศัยมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ครบ ครัน ทันสมัย	4.37	0.82	มากที่สุด
2. ผู้พักอาศัยมีความรู้สึกปลอดภัยตลอดการเข้าพักอาศัย	4.69	0.47	มากที่สุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) (ต่อ)

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility)	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	แปลผล
3. พนักงานแม่บ้าน / นักการภารโรงแต่งกายเรียบร้อย สะอาด ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.78	0.42	มากที่สุด
4. ป้ายสัญลักษณ์หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน และอ่านเข้าใจง่าย ทันการณ์ต่อการยึดเป็นแนวปฏิบัติ	4.90	0.30	มากที่สุด
ภาพรวม	4.24	0.94	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.24$, $\sigma=0.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ป้ายสัญลักษณ์หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน และอ่านเข้าใจง่าย ทันการณ์ต่อการเป็นแนวปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.90$, $\sigma=0.31$) รองลงมา คือ พนักงานแม่บ้าน/นักการภารโรงแต่งกายเรียบร้อย สะอาด ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.78$, $\sigma=0.42$) ผู้พักอาศัยมีความรู้สึกปลอดภัยตลอดในการเข้าที่พักอาศัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.69$, $\sigma=0.47$) และที่พักอาศัยมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.37$, $\sigma=0.82$) ตามลำดับ

2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	แปลผล
1. การให้บริการได้ตรงเวลาที่กำหนดหรือได้รับแจ้งไว้	3.89	0.99	มาก
2. เมื่อผู้พักอาศัย ประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ ทางมหาวิทยาลัยฯ มีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน	3.40	0.68	ปานกลาง
3. ระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เหมาะสม ไม่นานเกินไป	3.10	0.87	ปานกลาง
4. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลที่พักอาศัย แม่บ้าน นักการภารโรงสร้างความมั่นใจให้กับผู้อาศัย	4.34	0.48	มากที่สุด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) (ต่อ)

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	แปลผล
5. มีความพร้อมในการตอบสนองผู้เข้าพัก เช่น การให้ข้อมูลค่าเช่า ค่าไฟฟ้า หรือ เมื่อผู้เข้าพักที่ข้อสงสัย	4.36	0.47	มากที่สุด
ภาพรวม	3.37	0.67	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) มีค่าเฉลี่ย 3.30 ซึ่งน้อยที่สุด เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ความพร้อมในการตอบสนองผู้เข้าพัก เช่น การให้ข้อมูลค่าเช่า ค่าไฟฟ้า หรือ เมื่อผู้เข้าพักที่ข้อสงสัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.36$, $\sigma=0.47$) รองลงมา คือ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลที่พักอาศัย แม่บ้าน นักการภารโรง สร้างความมั่นใจให้กับผู้อาศัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.34$, $\sigma=0.48$) การให้บริการได้ตรงเวลาที่กำหนดหรือได้รับแจ้งไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.89$, $\sigma=0.99$) เมื่อผู้พักอาศัย ประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ ทางมหาวิทยาลัยฯ มีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.40$, $\sigma=0.68$) และระยะเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เหมาะสม ไม่นานเกินไปมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=3.10$, $\sigma=0.67$) ตามลำดับ

3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)

การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness)	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลที่พักอาศัยสามารถตอบสนองการให้บริการอย่างทั่วถึงรวดเร็ว ทันทั่วถึง ถึงแม้จะไม่ได้ร้องขอ	4.33	0.67	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลที่พักอาศัยมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา (ในเวลาราชการ)	4.11	0.57	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลที่พักอาศัย ตลอดจนแม่บ้าน นักการภารโรงตอบสนองข้อสงสัยเบื้องต้นในการให้บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน	3.89	0.57	มาก
4. มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นอย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็นทั้งการปรับปรุงและการชมเชย	3.56	0.50	มาก
ภาพรวม	3.97	0.57	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.97$, $\sigma=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลที่พักอาศัยสามารถตอบสนองการให้บริการอย่างทั่วถึงรวดเร็ว ทันทีที่ถึงแม้จะไม่ได้การร้องขอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.33$, $\sigma=0.67$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลที่พักอาศัยมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา (ในเวลาราชการ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.11$, $\sigma=0.57$) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลที่พักอาศัย ตลอดจนแม่บ้าน นักการภารโรง ตอบข้อสงสัยเบื้องต้นในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.89$, $\sigma=0.57$) และมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นอย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็นทั้งการปรับปรุงและการชมเชยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.67$, $\sigma=0.57$) ตามลำดับ

4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance)

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance)	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลที่พักอาศัย แม่บ้าน นักการภารโรง มีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไวในการให้บริการ	4.11	0.31	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่และผู้พักอาศัย มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ไปในทิศทางเดียวกัน	3.33	0.67	ปานกลาง
3. ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีความคุ้มค่ากับการบริการที่ได้รับ	3.44	0.96	มาก
4. ผู้พักอาศัยมีความรู้สึกมั่นใจในการบริการที่ดีในการพักอาศัย	3.75	0.92	มาก
ภาพรวม	3.65	0.82	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.65$, $\sigma=0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลที่พักอาศัย แม่บ้าน นักการภารโรง มีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไวในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.11$, $\sigma=0.31$) รองลงมาคือ ผู้พักอาศัยมีความรู้สึกมั่นใจในการบริการที่ดีในการพักอาศัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.75$, $\sigma=0.92$) ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีความคุ้มค่ากับการบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.44$, $\sigma=0.96$) และเจ้าหน้าที่และผู้พักอาศัย มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ไปในทิศทางเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.33$, $\sigma=0.67$)

5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลที่พักอาศัย แม่บ้าน นักการภารโรงมีความใส่ใจและตรงกับความต้องการเป็นรายบุคคล	4.00	0.67	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลมีความเข้าใจในการบริการ “ธุรกิจที่พักอาศัย”	3.78	0.79	มาก
3. ผู้พักอาศัยได้รับความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งในการรับบริการ	3.89	0.57	มาก
4. ผู้พักอาศัยมีความยินดี ให้ความร่วมมือตามแนวปฏิบัติของผู้พักอาศัย ที่ตัวอย่างเคร่งครัด	4.44	0.50	มากที่สุด
5. เวลาทำการในการให้บริการมีความสะดวกสำหรับผู้พักอาศัย	3.78	0.63	มาก
ภาพรวม	3.97	0.67	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.97$, $\sigma=0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้พักอาศัยมีความยินดี ให้ความร่วมมือตามแนวปฏิบัติของผู้พักอาศัย ที่ตัวอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.44$, $\sigma=0.50$) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลที่พักอาศัย แม่บ้าน นักการภารโรงมีความใส่ใจและตรงกับความต้องการเป็นรายบุคคล มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.00$, $\sigma=0.67$) ผู้พักอาศัยได้รับความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.89$, $\sigma=0.57$) เวลาทำการในการให้บริการมีความสะดวกสำหรับผู้พักอาศัยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.78$, $\sigma=0.63$) และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลมีความเข้าใจในการบริการ “ธุรกิจที่พักอาศัย” มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.78$, $\sigma=0.79$) ตามลำดับ

สรุปได้ว่าสภาพปัญหาและความต้องการด้านการบริการหอพักบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดังนี้ 1) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่ระยะเวลาในการให้บริการยังไม่เหมาะสม และใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการนานเกินไป ขาดความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา เมื่อผู้เข้าพักประสบปัญหาด้านต่าง ๆ และบริการไม่ตรงตามเวลาที่กำหนดหรือแจ้งไว้ 2) การตอบสนองลูกค้า โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า นักการภารโรงตอบสนองสงสัยเบื้องต้นในการให้บริการได้ยังไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน และ ยังมีช่องทางการแสดงความคิดเห็นค่อนข้างจำกัด 3) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลหอพักยังไม่เข้าใจธุรกิจหอพักและระยะเวลาในการให้บริการยังไม่สอดคล้องกับผู้

เข้าพัก รวมถึงยังไม่สามารถให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ 4) ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยเจ้าหน้าที่และผู้พักอาศัย ยังมีการติดต่อสื่อสารที่ไปคนละทิศทางค่าเช่าห้องพัก รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มียังไม่คุ้มค่ากับการบริการที่ได้รับและผู้พักอาศัยมีความรู้สึกไม่มั่นใจในการบริการระหว่างการพักอาศัย และ 5) ความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่พักอาศัยมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัยยังไม่เพียงพอ

2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการห้องพักสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า มีแนวทางการพัฒนาคุณภาพดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) มีแนวทางดังนี้ 1) จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลายซึ่งอาจรวมถึงสถานที่ซักผ้า ตู้ยี่ห้อดี หรือ ห้องออกกำลังกาย พื้นที่ส่วนกลางสำหรับการสังสรรค์ และบริการอื่น ๆ ในสถานที่ การนำเสนอสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลายสามารถช่วยปรับปรุงประสบการณ์โดยรวมของลูกค้าและเพิ่มความพึงพอใจได้ 2) มีบริการส่วนบุคคลโดยเฉพาะ ไม่ว่าจะเป็นการบริการทำความสะอาด และบริการตามความต้องการอื่น ๆ การนำเสนอบริการเหล่านี้สามารถช่วยให้ห้องพักแตกต่างจากคู่แข่งและเพิ่มความภักดีของลูกค้าได้ 3) สร้างความมั่นใจในการบำรุงรักษาสสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ดูแลอย่างดีและแก้ไขให้อยู่ในสภาพดี และบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง และ 4) ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและโปร่งใส เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก และบริการที่นำเสนอสามารถช่วยกำหนดความคาดหวังของลูกค้าและเพิ่มความพึงพอใจได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) มีแนวทางดังนี้ 1) ปรับปรุงการตอบสนองผู้เข้าพัก เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามและข้อร้องเรียนของผู้เข้าพักได้รับการตอบสนองอย่างทันท่วงที ตัวอย่างเช่น อาจกำหนดให้ทีมบริการตอบคำถามทั้งหมดภายในกรอบเวลาที่กำหนด (เช่น 24 ชั่วโมง) และอาจใช้เครื่องมืออัตโนมัติ เช่น แชทบอท (Chat bot) หรือโปรแกรมตอบกลับอีเมลเพื่อตอบรับคำขอและระบุเวลาตอบกลับโดยประมาณ 2) เพิ่มพูนทักษะการแก้ปัญหาให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากพบว่าผู้ดูแลขาดความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ซึ่งอาจเป็นภาพสะท้อนของการฝึกอบรมหรือการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอสำหรับสมาชิกในทีมบริการ การฝึกทักษะการแก้ปัญหา ตลอดจนการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุน สามารถช่วยปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้เข้าพักได้ 3) ลดขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ ให้คล่องตัว เนื่องจากระยะเวลาการให้บริการไม่เหมาะสมและใช้เวลานานเกินไปในการแก้ปัญหาหรือดำเนินการ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าอาจมีความไร้ประสิทธิภาพในกระบวนการส่งมอบบริการซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า ต้องมีการดำเนินการตรวจสอบกระบวนการที่จำเป็นต้องนำมาปรับปรุง เช่น การทำให้งานบางอย่างเป็นอัตโนมัติหรือทำให้ง่ายขึ้น สามารถช่วยเพิ่มความคล่องตัวให้กับกระบวนการส่งมอบบริการและปรับปรุงเวลาในการให้บริการผู้เข้าพัก

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) มีแนวทางดังนี้ 1) จัดฝึกอบรมข้อมูลสำหรับนักการภารโรง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามสังเกตว่าการโรงไม่สามารถตอบคำถามเบื้องต้นในบริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ชี้ให้เห็นว่าอาจจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมและแหล่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นสำหรับเจ้าหน้าที่บริการ การให้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันแก่พนักงานเกี่ยวกับบริการสามารถช่วยให้แน่ใจว่าผู้เข้าพักได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตั้งแต่ต้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมได้ 2) เพิ่มช่องทางแสดงความคิดเห็นสามารถแก้ไขได้โดยการให้ช่องทางที่หลากหลายแก่ผู้เข้าพัก ซึ่งพวกเขาสามารถให้ข้อเสนอแนะและแสดง

ความคิดเห็นได้ ตัวอย่างเช่น อีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์สำหรับบริการลูกค้าโดยเฉพาะ ช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ หรือแบบฟอร์มความคิดเห็นออนไลน์ ช่องทางเหล่านี้ควรได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและควรให้คำตอบในเวลาที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์กับผู้เข้าพัก และ 3) สร้างความมั่นใจในการสื่อสารที่สม่ำเสมอและชัดเจน สามารถทำได้โดยการพัฒนาคู่มือการตอบคำถามการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นและสคริปต์บทสนทนาที่เป็นมาตรฐานซึ่งเจ้าหน้าที่บริการสามารถใช้เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าพักได้ คู่มือและสคริปต์บทสนทนาเหล่านี้ควรได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่าทันสมัยและถูกต้อง

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) มีแนวทางดังนี้ 1) สื่อสารที่ชัดเจนและสม่ำเสมอ โดยพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่เป็นมาตรฐาน เช่น กระบวนการรับมือ หรือขั้นตอนการรับมือเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารกับผู้เข้าพักอย่างมีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้มั่นใจได้ว่าผู้เข้าพักจะได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและสอดคล้องกัน 2) ส่งมอบความคุ้มค่า การทำให้ ผู้เข้าพักรู้สึกว่าได้รับความคุ้มค่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความภักดีของผู้เข้าพัก เช่น จัดกิจกรรมประจำปี สิ่งของแทนคำขอบคุณเนื่องในโอกาสสำคัญต่าง ๆ หรือ สามารถสอบถามความคิดเห็นจากผู้เข้าพักได้ 3) ปรับปรุงการบริการลูกค้า เมื่อผู้เข้าพักแสดงความรู้สึกไม่ปลอดภัยเกี่ยวกับการให้บริการ การปรับปรุงระดับการบริการ ผู้เข้าพักสามารถช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความภักดีได้ สามารถทำได้โดยการจัดการฝึกอบรมที่ครอบคลุมให้กับพนักงานเกี่ยวกับวิธีการโต้ตอบกับผู้เข้าพัก การให้บริการ การส่งเสริมวัฒนธรรมของการเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ และรวบรวมคำติชมจากผู้เข้าพักอย่างสม่ำเสมอ และ 4) เพิ่มมาตรฐานรักษาความปลอดภัย ผู้เข้าพักต้องรู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ในห้องพัก การดูแลให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ เช่น เพิ่มจุดติดตั้งกล้องวงจรปิด มีระบบแจ้งเตือนภัยหรืออุบัติเหตุนานาชาติระหว่างเข้าพัก สามารถช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้าพักและปรับปรุงประสบการณ์โดยรวมของการเข้าพักในห้องพักได้

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) มีแนวทางดังนี้ 1) ฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการห้องพัก ผู้ดูแลห้องพักหรือผู้ให้บริการห้องพักจำเป็นต้องมีความเข้าใจในธุรกิจห้องพักเป็นอย่างดี เพื่อให้บริการแก่ผู้เข้าพักได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถช่วยให้แน่ใจว่าหัวหน้างานมีความรู้ที่จำเป็นในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ผู้เข้าพัก 2) การปรับปรุงความสม่ำเสมอในการให้บริการ ผู้เข้าพักสังเกตว่าระยะเวลาการให้บริการไม่ตรงกับตน ซึ่งแสดงว่าอาจมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดตารางเวลาหรือการจัดพนักงานบริการ การแก้ไขปัญหาเหล่านี้และทำให้มั่นใจว่าการส่งมอบบริการในระดับที่สม่ำเสมอสามารถช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของผู้เข้าพักได้ 3) ส่งเสริมวัฒนธรรมความเห็นอกเห็นใจและการเอาใจใส่ การให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจเป็นสิ่งสำคัญของอุตสาหกรรมบริการ ผู้ดูแลห้องพักหรือ ผู้ให้บริการห้องพักควรได้รับการฝึกอบรมให้ปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้เข้าพักในลักษณะที่เห็นอกเห็นใจและเข้าใจ และควรได้รับการสนับสนุนให้ปลูกฝังวัฒนธรรมความเห็นอกเห็นใจ 4) รวบรวมคำติชมจากผู้เข้าพักเป็นประจำเพื่อระบุจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ซึ่งสามารถทำได้ผ่านแบบสำรวจ กล้องคำแนะนำ หรือกลไกคำติชมอื่น ๆ การวิเคราะห์ความคิดเห็นนี้และใช้เพื่อแจ้งการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงบริการห้องพักสามารถช่วยให้แน่ใจว่าลูกค้ารู้สึกได้รับการรับฟังและเห็นคุณค่า

อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

จากการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า สภาพปัญหาและความต้องการของบุคลากรที่เข้ารับบริการหอพักสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีคุณภาพการให้บริการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ David Brunt and Mikael Rask (2018) ระบุว่า “ทั้งผู้เข้าพักและพนักงานผู้ให้บริการต่างมองว่า “การสร้างความสัมพันธ์ด้วยคุณภาพที่เกื้อกูล” เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยที่สุดและสำคัญที่สุด” ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) และ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) ซึ่งสอดคล้องกับ ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์ (2552); สามารถ ยิ่งกำแหง (2553) ระบุว่า “พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ให้บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาดและมีการจัดที่พักคอยสำหรับลูกค้า”

โดยมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหอพักสำหรับบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้แก่ 1) จัดให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย สะดวกต่อการเข้าอยู่อาศัยและการคืนห้องพัก ซ่อมแซมรวมถึงบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอ เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า ไฟฉุกเฉิน ลิฟต์โดยสาร 2) ตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ Lubis, Fauzi, Lubis, and Fauzi (2018) ระบุว่า “มีการพัฒนาระบบการจัดการที่พักในหอพัก (DRMS) ควรรองรับขั้นตอนการลงทะเบียน การชำระเงิน และการจองทางออนไลน์ และสนับสนุนเจ้าหน้าที่ในการควบคุมและจัดการโปรแกรมหรือกิจกรรมแบบบูรณาการตามกำหนดเวลาที่กำหนด มีระบบตรวจสอบหรือรายงานผลและแจ้งหรือยืนยันกิจกรรมหรือกระบวนการจัดสรรบางอย่างของหอพัก” 3) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่ได้ให้กับ ผู้เข้าพัก และ 4) ข้อเสนอแนะแนวที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหอพัก ซึ่งสอดคล้องกับ ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์ (2552) ระบุว่า “การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่า ใดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน และบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน”

ข้อเสนอแนะ (Suggestion)

จากผลสรุปและการอภิปรายผลของการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการหอพักสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศหอพักบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลผู้เข้าพักอย่างเป็นระบบและสะดวกต่อการตรวจสอบสิทธิ์และสวัสดิการด้านที่พักอาศัยได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

2. การวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบพัฒนาสวัสดิการสำหรับผู้เข้าพักอาศัยในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้สามารถสร้างแรงจูงใจในการเข้าพักหรือสร้างความประทับใจของหน่วยงานที่บริการหอพักได้

เอกสารอ้างอิง

- กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2563). รายงานการประเมินนักการภารโรงประจำปี พ.ศ. 2563. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- กองแผนและนโยบายมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2560). แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- งานกาเจ้าหน้าที่และนิติการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2565). รายงานค่าใช้จ่ายรายเดือนผู้เข้าพักหอพัก KPRU PLACE เดือน มกราคม 2565. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ทันดร ธนะกุลบริรักษ์. (2552). คู่มือจัดองค์ความรู้มาตรฐานการให้บริการ. สำนักการศึกษา. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2565). หน้าหลักข้อมูลพื้นฐาน. [Online]. Available: <https://www.kpru.ac.th/about-kpru/index.php>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ สิริอร จำปาทอง. (2549). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- สามารถ ยิ่งกำแพง. (2553). แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชาวบ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเคียน อ.ด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- Ali, B., Gardi, B., Othman, B., Ahmed, S., Ismael, N., A.hamza, P., . . . Anwar, K. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5. doi:10.22161/ijebm.5.3.2
- David Brunt, & Mikael Rask. (2018). Resident and staff perceptions of the content of their relationship in supported housing facilities for people with psychiatric disabilities. *Journal of multidisciplinary healthcare*. 11, 673-681. doi: <https://doi.org/10.2147/JMDH.S179322>
- Lubis, M., Fauzi, R., Lubis, A., & Fauzi, R. (2018). A Case Study of Universities Dormitory Residence Management System (DRMS) in Indonesia. doi: <https://doi.org/10.1109/CITSM.2018.8674313>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*.
- Zeithaml, Parasuraman, & Berry. (1990). An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Model. *Marketing Science Institute Research Program Series*, 12, 90-122.

**คำแนะนำในการตีพิมพ์
บทความวิจัยหรือบทความวิชาการ**

คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความลงตีพิมพ์ ในวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น

วารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานทางวิชาการและวิจัยของบุคลากร คณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผลงานวิจัยให้มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาการต่อไป โดยกำหนดตีพิมพ์เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารจะต้องผ่านการตรวจพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ หากมีความเห็นว่าจะต้องมีการแก้ไขทางกองบรรณาธิการจะส่งคืนเพื่อแก้ไขและขอสงวนสิทธิ์การพิจารณาไม่ลงพิมพ์เมื่อไม่ผ่านการพิจารณา ผู้ที่มีความประสงค์จะส่งบทความเพื่อรับการพิจารณาตีพิมพ์ให้ปฏิบัติตามข้อแนะนำ ดังต่อไปนี้

การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ

หลักเกณฑ์การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ

1. ต้นฉบับต้องพิมพ์ตามรูปแบบและข้อแนะนำในการเขียนบทความของวารสารนี้
2. ต้นฉบับที่ส่งมาให้พิจารณาตีพิมพ์จะต้องไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่นมาก่อน และจะต้องไม่ส่งตีพิมพ์ซ้ำซ้อนในวารสารหลายฉบับในเวลาเดียวกัน
3. เอกสารอ้างอิงข้างท้ายบทความให้แปลจากภาษาไทยให้เป็นภาษาอังกฤษโดยแยกเป็นส่วนเอกสารอ้างอิงภาษาไทย และเอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษ (References)
4. การตีพิมพ์บทความลงในวารสาร จะพิจารณาการตอบรับการลงตีพิมพ์เมื่อบทความผ่านตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของวารสาร
5. กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาและตีพิมพ์บทความทุกเรื่องรวมทั้งการปรับปรุงบทความบางส่วนตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้อ่านบทความ
6. บทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสาร ถือว่าเป็นผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ และผลงานวิชาการของผู้เขียนไม่ใช่ความคิดเห็นของกองบรรณาธิการ ผู้เขียนต้องรับผิดชอบบทความของตน
7. บทความที่ได้ผ่านการพิจารณาแล้ว ทางกองบรรณาธิการจะแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

การส่งต้นฉบับ

ส่งต้นฉบับเอกสารพร้อมไฟล์ข้อมูลมาที่ e-mail: fms-info@kpru.ac.th ทั้งนี้สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ <https://fms.kpru.ac.th/fms-journal/> และสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 69 หมู่ที่ 1 ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 62000 หรือติดต่อสอบถามได้ที่ นายวชิรวิทย์ วรรณิกา โทรศัพท์ 0 5570 6511 ต่อ 3640 หรือ 08 8145 3615

รูปแบบการพิมพ์บทความ

1. ให้พิมพ์ลงบนกระดาษ ตั้งค่ากระดาษเป็น B5 (JIS) โดยจำนวนหน้าของเนื้อหาและเอกสารอ้างอิงรวมทั้งสิ้นไม่เกิน 15 หน้า ใช้รูปแบบของ Word ตัวอักษร TH SarabunPSK และแต่ละหน้าไม่เกิน 30 บรรทัด

2. ข้อปฏิบัติการพิมพ์แต่ละหัวข้อ/ส่วนประกอบ

ที่	ส่วนประกอบ	คำอธิบาย
1	ชื่อเรื่อง/บทความ	ระบุชื่อบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 พอยท์ ชนิดหนา ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ
2	ชื่อผู้เขียนบทความ	ระบุชื่อผู้วิจัยผู้ร่วมวิจัย (ถ้ามี) อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทุกคนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดหนา ไว้กึ่งกลางหน้ากระดาษ
3	สังกัดผู้เขียนบทความ	- ถ้าเป็นนักศึกษา ให้ระบุวุฒิการศึกษา สาขาวิชาที่ศึกษา และชื่อสถาบันการศึกษา - ถ้าไม่ใช่ นักศึกษา ให้ระบุวุฒิการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ และ ชื่อหน่วยงานที่สังกัด (ถ้ามี) - กรณีที่เป็นบุคคลทั่วไป ให้ระบุวุฒิการศึกษา สาขาวิชา/ภาควิชา สถาบันที่สำเร็จการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานที่ทำงานปัจจุบันหรือหน่วยงานที่สังกัด ขนาดตัวอักษร 12 พอยท์ ชนิดธรรมดา ไว้ที่เชิงอรรถท้ายหน้า
4	บทคัดย่อ (Abstract)	บทคัดย่อบทความวิจัย บทคัดย่อภาษาไทย ไม่เกิน 10 บรรทัด และบทคัดย่อภาษาอังกฤษไม่เกิน 250 คำเขียนโดยสรุป ซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย บทคัดย่อบทความวิชาการ บทคัดย่อภาษาไทย ไม่เกิน 10 บรรทัดและบทคัดย่อภาษาอังกฤษไม่เกิน 250 คำเขียนโดยสรุป สาระสำคัญจากเนื้อหา
5	คำสำคัญ (Keywords)	ระบุคำสำคัญ 2-5 คำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษไว้ท้าย บทคัดย่อทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
6	เนื้อหา (Content)	บทความวิจัย หัวข้อที่เสนอในเนื้อหา ประกอบด้วย 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Statement of the Problem) 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives) 3. แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Concept/Theory) 4. กรอบแนวคิดการวิจัย (ถ้ามี) (Conceptual Framework) 5. สมมุติฐานการวิจัย (ถ้ามี) (Research Hypothesis)

ที่	ส่วนประกอบ	คำอธิบาย
		6. วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology) (ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบการวิจัย (Research Design) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) หรือแหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล (Source of Data / Informant) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instrument / Tool) และการหาคุณภาพ (Quality Testing) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis โดยเขียนแยกหัวข้อ) 7. สรุปผลการวิจัย (Conclusion) ระบุผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์โดยสรุป ซึ่งอาจมีตารางหรือภาพประกอบ 8. อภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ระบุประเด็นที่เป็นผลการวิจัยที่สำคัญในแต่ละวัตถุประสงค์ และอภิปรายโดยมีการอ้างอิงทฤษฎีหรืองานวิจัย 9. ข้อเสนอแนะ (Suggestion) ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปโดยนำเสนอแยกหัวข้อ หัวข้อเนื้อหาทั้ง 7 หัวข้อ ไม่ต้องระบุหมายเลข ใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดหนา ส่วนรายละเอียดเนื้อหาใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดธรรมดา บทความวิชาการ หัวข้อที่เสนอในเนื้อหา ประกอบด้วย 1. บทนำ (Introduction) เนื้อหา (Content) และสรุป (Conclusion) ใช้ตัวอักษรขนาด 14 พอยท์ ชนิดหนา ส่วนรายละเอียดเนื้อหาใช้ตัวอักษรขนาด 14 พอยท์ ชนิดธรรมดา
7	ตาราง (ถ้ามี)	ใช้ตารางแบบเส้นคู่ เปิด-ปิดตาราง
8	ภาพ (ถ้ามี)	รูปภาพประกอบ บันทึกเป็นไฟล์ที่มีนามสกุล .JPG .JPEG หรือ .PNG คำอธิบายภาพใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์
9	การอ้างอิงในเนื้อหา	ลงรายการตามรูปแบบ APA ดังตัวอย่างรูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาข้างท้ายนี้
10	เอกสารอ้างอิง (References)	ลงรายการบรรณานุกรมตามรูปแบบ APA ดังตัวอย่างรูปแบบรายการบรรณานุกรมในเอกสารอ้างอิงข้างท้ายนี้ นำเสนอเฉพาะรายการที่มีการอ้างอิงในเนื้อหาบทความ ให้ครบทุกรายการ และแปลเอกสารอ้างอิงภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษด้วย

รูปแบบการเขียนรายการเอกสารอ้างอิง

สำหรับบทความที่ตีพิมพ์กำหนดให้ผู้เขียนรวบรวมเอกสารอ้างอิงเฉพาะรายการเอกสารที่ถูกอ้างไว้ในส่วนเนื้อเรื่องเท่านั้น ภายใต้หัวข้อ “เอกสารอ้างอิง” สำหรับบทความภาษาไทย และ “References” สำหรับบทความภาษาอังกฤษ หลักเกณฑ์การเขียนเอกสารอ้างอิงกำหนดให้ผู้เขียนใช้แบบ APA (American Psychological Association) citation style ดังนี้

ตัวอย่างรูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหา

1. หนังสือ

1.1 ผู้แต่งคนเดียว

(สมพงษ์ ชูมาก, 2548, หน้า 10-12)

(สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา, 2531)

(Wilson, 2007, p. 67)

1.2 ผู้แต่งมากกว่า 3 คน

(อวยพร พาณิช และคนอื่นๆ, 2548, หน้า 51-53)

(Crouhy, et al., 2006, pp. 75-78)

1.3 ผู้แต่งเป็นหน่วยงาน

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, 2546, หน้า 10-11)

(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541, หน้า 5-6)

(Ministry of Education, 2002, pp.70-71)

2. วิทยานิพนธ์

(เซวงศักดิ์ เขียวเงิน, 2543, บทคัดย่อ)

(โอกามา จำเภา, 2550)

(Almeida, 1990)

3. รายงานการประชุม

(นิทัศน์ ภัทรโยธิน, 2540, หน้า 30)

(PaitoonSinlarat, 1995, p.217)

4. วารสาร

(Bekarian, 1993, pp.574-575)

5. หนังสือพิมพ์

(สมศรี หาญอนันตสุข, 2550, หน้า 7)

(Krishman, 2007, pp.1, 12)

6. จุลสารแผ่นพับ แผ่นปลิว

(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2541)

(Research and Training Center on Independent Living, 1993)

7. โสตทัศนวัสดุ

(ยุพดี พยักมพันธ์, 2530)

8. ซีดีรอม

(อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร, 2543)

(Social Science Index, 1999)

9. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

9.1 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

(อรรถศิษฐ์ วงศ์มณีโรจน์, 2542)

(Abell, 2002)

9.2 วารสารอิเล็กทรอนิกส์

(Kenneth, 1998)

9.3 หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์

(ชุม, (นามแฝง), 25 ตุลาคม 2542)

(ศธ. ยุติการถ่ายโอนสถานศึกษาบัญชี 2, 2550)

9.4 เอกสารจากเว็บไซต์ไวด์เว็บ (www.)

(ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, ม.ป.ป.)

(Ministry of Education, 2005)

10. การสัมภาษณ์

(ดิลก บุญเรืองรอด, 2543, กรกฎาคม 14)

(Page, 1991, March 5)

11. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

(จุฬาลักษณ์ ตั้งตัว, 2557)

(Armstrong, Fogarty, & Dingsdag, 2007)

12. รายงานผลการวิจัย

(ทวนทอง เขาวงกิตพงศ์ และสมชัย วงษ์นายะ, 2558)

ตัวอย่างรูปแบบรายการบรรณานุกรมในเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

1. หนังสือ

1.1 ผู้แต่งคนเดียว

สมพงษ์ ชูมาก. (2548). กฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีเมือง (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
กัลยานิวัฒนา, สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้า. (2531). เจ้านายเล็กๆ ยุวกษัตริย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์.

Wilson, K. (2007). *Smart choice* (2nd ed.). London: Oxford University Press.

1.2 ผู้แต่งมากกว่า 3 คน

อวยพร พาณิช, อุบลวรรณ ปิติพัฒน์ และอุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์. (2548). ภาษาและหลักการเขียนเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Crouhy, M., Galai, D., & Mark, R. (2006). *The essentials of risk management*. New York: McGrawHill.

1.3 ผู้แต่งเป็นหน่วยงาน

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2546). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการวิจัยการบริหารการศึกษา.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

การศึกษาแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการ. (2541). การปฏิรูปการเรียนรู้ตามแนวคิด 5 ทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โอเดียนสแควร์.

Education, Ministry of. (2002). *Chiangmai: NopBueri Si Nakon Ping*. Bangkok: Ministry of Education.

2. วิทยานิพนธ์

เชวงศักดิ์ เขียวเงิน. (2543). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.

โอภามา จำเภา. (2550). การจัดการตลาดทางเลือกเกษตรอินทรีย์: กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรยั่งยืน
แม่ทาจำกัด ตำบลแม่ทา กิ่งอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Almeida, D.M. (1990). *Father's participation in family work: Consequences for fathers' stress and father child relation*. Master's thesis, University of Victoria.

3. รายงานการประชุม

นิทัศน์ ภักธโยธิน. (2540). ตลาดซื้อขายสินค้าเกษตรล่วงหน้า ในการประชุมนักบัญชีทั่วประเทศ ครั้งที่ 15
วิทยาลัยนักบัญชีไทย. วันที่ 27-28 มิถุนายน พ.ศ. 2540 (หน้า 19-35). กรุงเทพฯ: สมาคมนักบัญชี
และผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย.

Paitoon Sinlarat. (1995). Success and failure of faculty in Thai university. In Somwang Pitiyanuwat, et al. (Eds), **Preparing teachers for All the World's Children: An Era of transformation Proceedings of International Conference, Bangkok 1992.** (pp. 217- 233). Bangkok: UNICEF.

4. วารสาร

มัลลวีร์ อุดลวัฒน์ศิริ, นิตย์ บุษงามงคล และวิลาวัลย์ จตุรจ่าง. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม). การศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมทางจริยธรรมของเยาวชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **วารสารศึกษาศาสตร์**, 29(3-4), 83-92.

Bekerian, D.A. (1993, June). In search of the typical eyewitness. **American Psychologist**, 48, 574-576.

5. หนังสือพิมพ์

สมศรี หาญอนันตสุข. (2550, มิถุนายน 26). ภาครัฐธรรมบัญญัติใหม่จะสร้างมิติใหม่ให้สังคมพุทธ. **มติชน**, หน้า 7.
Krishman, E. (2007, June 26). Rebuilding self-esteem **Bangkok post**, p.1, 12.

6. จุลสาร แผ่นพับ แผ่นปลิว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2541). **ท่องเที่ยวสงขลา**. [แผ่นพับ]. สงขลา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
Research and Training Center on Independent Living. (1993) . **Guidelines for reporting and writing about people with disabilities**. [Brochure]. Lawrence: Research and Training Center on Independent Living.

7. โสตทัศนวัสดุ

ยุพดี พยัฆพันธ์ (ผู้บรรยาย). (2530). **ยาสมุนไพรร**. [แถบบันทึกเสียง] กรุงเทพฯ: องค์การวิทยาศาสตร์การแพทย์.

8. ซีดีรอม

อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร. (2543). [CD-ROM]. Available: ฐานข้อมูลไปดูให้เต็มตาถ้าค่าความเป็นไทย. [2544, มิถุนายน 23].

Social Science Index. (1999). [CD-ROM]. Available: UMI/Social Science Index. [2005, June 26].

9. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

9.1 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

อรรถศิษฐ์ วงศ์มณีโรจน์. (2542). **ความอุดมสมบูรณ์ของดิน**. [Online]. Available: <http://158.108.200.11/soil009hom-1/009421/chap1.htm#era1> [2550, กุมภาพันธ์ 20].
Abell, S.K. (2002). **Science teacher education: An international perspective**. [Online]. Available: <http://ebook.Springerlink.com/Search/Search Results.aspx?> [2007, June 30].

9.2 วารสารอิเล็กทรอนิกส์

Kenneth, I. (1998). A Buddhist response to the nature of human rights. **Journal of Buddhist Ethics**. [Online], 2 , (9) . Available: <http://www.cac.psu.edu/Jbe/twocont.html> [2006, August 12].

9.3 หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์

ชุม. (นามแฝง). (2542 , ตุลาคม 25) . บุญของคนไทย ใน **ไทยรัฐ**. [Online]. Available: <http://www.thairath.co.th> [2542, ตุลาคม 25].

ศธ. ยุติการถ่ายโอนสถานศึกษาบัญชี 2. (2550, มิถุนายน 23). ใน **ไทยรัฐ**. [Online]. Available: <http://www.thairath.co.th>[2550, มิถุนายน 30].

9.4 เอกสารจากเว็บไซต์ไวด์เว็บ (www.)

เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, ศูนย์. (ม.ป.ป.). **การจัดการศึกษาทางไกล**. [Online]. Available: <http://www.nectec.or.th/eourseware/cai/0015.htm> [2550, กรกฎาคม 1].

Education, Ministry of. (2005). **The Regional Seminar on Higher Education in Southeast Asian Countries**. [Online]. Available: <http://www.inter.mua.go.th/news/News%20January%202005.htm> [2006, January 5].

10. การสัมภาษณ์

ดิลก บุญเรืองรอด. (2543, กรกฎาคม 14). อธิการบดี, สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา. สัมภาษณ์.

Page, O. (1991, March 5). President, Austin Peay State University. Interview.

11. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ

จุฬาลักษณ์ ตั้งตัว. (2557). การเปรียบเทียบวิธีที่ทำให้เซลล์เสียหายเพื่อสกัดแยกโปรตีนจากเซลล์จุลินทรีย์.

รายงานสืบเนื่องการประชุมทางวิชาการระดับชาติ วิทยาศาสตร์ศึกษาเพื่อสร้างแรงบันดาลใจสู่
นวัตกรรม (น.186-191). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

Armstrong, D. B., Fogarty, G. J., & Dingsdag, D. (2007). Scales measuring characteristics of small business information systems. **Proceedings of Research, Relevance and Rigour: Coming of age: 18th Australasian Conference on Information Systems** (pp. 163-171). Toowoomba, Australia: University of Southern Queensland.

12. รายงานผลการวิจัย

ทวนทอง เขาวงกิตพิงค์ และสมชัย วงษ์นายะ. (2558). ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาใน
ทศวรรษที่สองในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร
และตาก

(รายงานผลการวิจัย). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณานำลงวารสาร
“การจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น”

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

1. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
2. ระดับการศึกษาสูงสุด.....ตำแหน่งทางวิชาการ.....
3. สถานะภาพของผู้ส่งบทความ ☐ อาจารย์ ☐ นักศึกษา ☐ บุคคลทั่วไป
4. ปีที่คาดว่าจะสำเร็จการศึกษา (สำหรับนักศึกษา) วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
5. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

โทรศัพท์.....E-mail

6. ประเภทบทความ ☐ บทความวิจัย ☐ บทความวิชาการ

7. ชื่อบทความ

(ภาษาไทย).....

(ภาษาอังกฤษ).....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อนและยินยอมว่าบทความที่ตีพิมพ์ลงในการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ถือเป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในการนี้ข้าพเจ้านำมาดำเนินการจัดพิมพ์ตามรูปแบบการเขียนบทความที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้กำหนดไว้ทุกประการ และได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามรายการตรวจสอบบทความ และข้าพเจ้าได้ส่งบทความในระบบ Online ที่ e-mail: fms-info@kpru.ac.th เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ความคิดเห็นของประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

“พิจารณาบทความแล้วเห็นสมควรเผยแพร่ได้”

ลงชื่อ.....

(.....)

ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ส่งบทความวิจัย/บทความวิชาการ

หมายเหตุ บทความที่ส่งมาโดยไม่มีใบรายการตรวจสอบบทความ หรือมีไม่ครบ หรือไม่ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ จะถูกส่งกลับก่อนการดำเนินการใด ๆ ทั้งสิ้น ผู้เขียนบทความสามารถ download แบบฟอร์มรายการตรวจสอบบทความได้จาก <https://fms.kpru.ac.th/fms-journal/>

แบบฟอร์มรายการตรวจสอบบทความเพื่อนำส่งตีพิมพ์ในวารสาร

คำชี้แจง : ผู้เขียนบทความโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้ารายการที่ท่านได้ตรวจสอบบทความของท่านในรายการที่พบว่ามีปรากฏในบทความของท่านอย่างครบถ้วนถูกต้องแล้วตามคำแนะนำสำหรับผู้ส่งบทความที่วารสารได้กำหนดไว้

1. ☐ ต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน
2. ☐ ไฟล์ที่ส่งจะต้องทำตามรูปแบบที่ตามคำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับเท่านั้นอยู่ในรูปแบบของ Word
3. บทความวิจัย มีหัวข้อตามที่กำหนด ดังนี้
 - ☐ ชื่อเรื่อง/บทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ ชื่อผู้เขียนบทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ สังกัดผู้เขียนบทความ
 - ☐ บทคัดย่อ (Abstract) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ คำสำคัญ (Keywords) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Statement of the Problem)
 - ☐ วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)
 - ☐ แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Concepts / Theory)
 - ☐ กรอบแนวคิดการวิจัย (ถ้ามี)
 - ☐ สมมุติฐานการวิจัย (Research Hypothesis) (ถ้ามี)
 - ☐ วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)
 - ☐ สรุปผลการวิจัย (Conclusion)
 - ☐ อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)
 - ☐ ข้อเสนอแนะ (Suggestions)
 - ☐ เอกสารอ้างอิง (References)
4. บทความวิชาการ มีหัวข้อตามที่กำหนด ดังนี้
 - ☐ ชื่อเรื่อง/บทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ ชื่อผู้เขียนบทความ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ สังกัดผู้เขียนบทความ
 - ☐ บทคัดย่อ (Abstract) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ คำสำคัญ (Keywords) มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - ☐ บทนำ (Introduction)
 - ☐ เนื้อหา (Content)
 - ☐ สรุป (Conclusions)
 - ☐ เอกสารอ้างอิง (References)



055-706555-3640



055-706511



fms-info@kpru.ac.th