



วารสารการจัดการ และการพัฒนาท้องถิ่น

Journal of Management and Local Development

ISSN 2651-2122



ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2563
Vol. 3 No. 2 July-December 2020

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

- ๑ เจ้าของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- ๑ ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ วงษ์บุญมาก
- ๑ บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนีวรรณ บุญอนันท์
- ๑ ผู้ช่วยบรรณาธิการ รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจรีย์ ผลประเสริฐ

๑ กอวนบรรณาธิการ (ภายใน)

รองศาสตราจารย์ ดร.ปาจรีย์ ผลประเสริฐ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนีวรรณ บุญอนันท์
 รองศาสตราจารย์ ดร.เพชรรา บุตสีทา
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี จันทน์อินทร์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานิสรา จรัสวิญญู
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา จรุงศรีโชติกำจร
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนิษฐา ศรีภิรมย์

๑ กอวนบรรณาธิการ (ภายนอก)

ศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวารณ วังวอน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
รองศาสตราจารย์ ดร.บุษบา สุธีธร	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงดี	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทน์คง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สมเดช มุงเมือง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญจณา ดิษฐ์แก้ว	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตตาก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๑ ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร ทิพย์ศรี	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานิสรา จรัสวิญญู	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานฉัตร อากาภิกษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐกิตติ์ อินทร์สุวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี ตปนียวรงค์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิราช รัตน์นันต์	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรัตน์ นามบุรี	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ครรชิต มาระโกชน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ อินตะขัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิงดาว จินดาเทวิน	

๑ วัตถุประสงค์ของวารสาร

① เพื่อส่งเสริมผลงานทางวิชาการและวิจัยทางด้านบริหารธุรกิจ การพัฒนาท้องถิ่น และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นและได้องค์ความรู้ใหม่

② เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่บทความวิจัยทางด้านบริหารธุรกิจและด้านการพัฒนาท้องถิ่นอันสามารถนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎี เชิงการบริหารจัดการ และเชิงพัฒนา และเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนประสบการณ์ระหว่าง นักวิชาการ นักบริหาร นักธุรกิจ นักศึกษา และประชาชน

③ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาและองค์กรต่างๆ

๒ เป้าหมายและขอบเขต

เป็นวารสารที่นำเสนอบทความในศาสตร์ด้านบริหารธุรกิจ การพัฒนาท้องถิ่น และศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลงานที่มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ในเชิงทฤษฎี หรือการนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งเชิงนโยบาย เชิงพาณิชย์ หรือเชิงการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและชุมชน

๓ กระบวนการพิจารณา

บทความต้นฉบับที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารนี้ จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยจำนวนสองท่าน 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

นางสาวสุพัชรี ท้ายนาวา

บทความที่ตีพิมพ์ทุกบทความผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ
บทความหรือข้อคิดเห็นใดๆ ที่ปรากฏในวารสารเป็นวรรณกรรมของผู้เขียนโดยเฉพาะ
ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรและบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

วารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น เป็นวารสารที่ออกปีละ 2 ฉบับ สำหรับฉบับนี้เป็นปีที่ 3 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กรกฎาคม – ธันวาคม 2563 เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการตามวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร คือ “มหาวิทยาลัยที่เป็นที่พึ่งทางวิชาการของท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน” และปรัชญาที่ว่า “มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มุ่งเน้นให้โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชน สร้างศักยภาพให้เป็นชุมพลังแห่งปัญญา พัฒนาท้องถิ่น ผลิตกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณธรรม โดยเน้นที่จิตสำนึกในการรับใช้ท้องถิ่นและประเทศชาติ” โดยมุ่งหวังว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นแหล่งข้อมูล ทางการวิจัยและทางวิชาการระดับชาติ ในด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ สำหรับคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ ตลอดจนนิสิตและนักศึกษา

สำหรับวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาและคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพมาลงตีพิมพ์ โดยทุกบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรงสาขา เพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่ง และผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ (Double-Blind Peer Review) เพื่อให้วารสารฉบับนี้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับระดับชาติและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง สำหรับวารสารฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัย จำนวน 6 เรื่อง

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

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิวรรณ บุญอนันท์

บรรณาธิการ

บทความวิจัย

- 1 กลยุทธ์การบริหารธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
:: สืบพญา ทิพย์ดนตรี และคณะ ::
- 15 การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชี
สำหรับธุรกิจส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารของบริษัท ผู้ดื่กซ์ จำกัด
:: สุณีชญานี จัตรบูรานนทชัย และคณะ ::
- 29 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนของ
บ้านโคกหม้อ ตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
:: รัชนีวรรณ บุญอนันต์ ::
- 43 การวิเคราะห์ปรับปรุงระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อบริหารความเสี่ยง
ของแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้กรณีศึกษารณาคารออมสิน
:: สมบัติ ศิริรักษ์ และคณะ ::
- 51 ผลการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก เพื่อการพัฒนา
ทักษะ การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในรายวิชาการวิจัยการตลาด
สำหรับนักศึกษา สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
:: เพชรา บุตสีทา ::
- 67 พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชน
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
:: กัตดาว ใจมั่น และคณะ ::
- 83 คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความลงตีพิมพ์ในวารสาร
การจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น
- การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ
 - รูปแบบการเขียนรายการเอกสารอ้างอิง
 - แบบฟอร์มการส่งบทความเพื่อเผยแพร่ในวารสาร



กลยุทธ์การบริหารธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

สีปพญา ทิพย์ดนตรี¹

สุภา จิรวัดนานนท์²

ธัญญ์ชาน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจร้านอาหาร และเพื่อกลยุทธ์การบริหารธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Method) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 254 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และสัมพัทธ์ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview)

ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุระหว่าง 26-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ความถี่ในการใช้บริการร้านอาหาร 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ เหตุผลการใช้บริการร้านอาหารเพื่อรับประทานอาหาร ใช้บริการร้านอาหารช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ด้านจุดแข็ง โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 77.78 และไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 22.22 2) ด้านจุดอ่อน โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 35.60 และไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 64.40 3) ด้านโอกาส โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 78.38 และไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 21.62 และ 4) ด้านอุปสรรค โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 29.85 และไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 70.15

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

² อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

กลยุทธ์การบริหารธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีกลยุทธ์ดังนี้ 1) กลยุทธ์เชิงรุก (SO) คือ พัฒนาเมนูอาหารใหม่ ๆ เพื่อตอบโต้ภัยกับคนรุ่นใหม่และจัดบริการสถานที่ไว้สำหรับให้ถ่ายรูปเพื่อเช็คอินที่ร้านอาหารคู่กับบรรยากาศวิวทิวทัศน์ที่สวยงามริมแม่น้ำเจ้าพระยา 2) กลยุทธ์เชิงรับ (WT) คือ ให้บริการส่งอาหารถึงบ้านลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาลูกค้ารอคิวนานและช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 3) กลยุทธ์แก้ไข (WO) คือ จัดกิจกรรมหรือสถานที่ให้ลูกค้าระหว่างที่รอคิวในการใช้บริการ เช่น มีโซนทำเล็บ ทำสปา หรือ มีโซนของเด็กเล่น เป็นต้น 4) กลยุทธ์ป้องกัน (ST) คือ ต้องมีการจัดโปรโมชั่น ส่งเสริมการขาย เพื่อชักชวนลูกค้าให้มาใช้บริการให้มากขึ้น ด้วยสถานะเศรษฐกิจของไทยที่ตกต่ำลงเนื่องจากมีการแพร่ระบาดของโรค Covid-19

คำสำคัญ : กลยุทธ์การบริหาร / ธุรกิจร้านอาหาร / ความพึงพอใจ

The Strategic Management of the Restaurant Business in Yan Nawa, Bangkok

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the customer satisfaction in using the restaurant business and the management strategies of the restaurants business in Yan Nawa, Bangkok. This is a mixed method research. The sample was 254 users of the customers who use the service, Accidental sampling was the sampling method. The tool were questionnaires and in-depth interview. The quantitative data had analyzed by using the descriptive statistics of frequency and percentage. In-depth interviews had used with 5 samplings who are the restaurant's entrepreneurs.

The results had found that most of the customers are female, single, aged 26-35 years Bachelor's degree or equivalent, private company employees. The average monthly income is 30,001 Baht, the frequency of using the restaurant service 1-2 times per week. The reason is for eating. They are using on weekends and public holidays.

The customer satisfaction had found that 1) The whole image of strengths showed 77.78% and were not satisfied showed 22.22 percent. 2) The whole image of weaknesses showed 35.60 percent and were not satisfied showed 64.40 percent. 3) The whole image of opportunities showed 78.38 percent and were not satisfied showed 21.62 percent, and 4) The whole image of threat showed 29.85 percent and were not satisfied showed 70.15 percent.

The Management Strategies had showed in order as, 1) The proactive strategy (SO) is developed new menus to reach the needs of the new generation and provide the place for taking photos for check-in at the restaurant with beautiful scenery atmosphere along the Chao Phraya River. 2) Passive strategy (WT) is provided home directed food as to resolve the problem to wait for a long time, and to prevent the spreading of disease Covid-19. 3) The modified strategy (WO) is organized the activities or venues for customers while waiting for service queues as spa or provide a children's play zone, etc. 4) Protection strategies (ST) is promoted their sale to persuade more customers to use the service as the decreasing of economic situation in Thailand because of the spread out of Covid-19 disease.

Keywords: Strategic Management / Restaurant business / Satisfaction

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีภาวะทางเศรษฐกิจที่ตกต่ำลงซึ่งทำให้การประกอบการธุรกิจประเภทร้านอาหาร มีผลประกอบการลดลงตามไปด้วย เนื่องจากประชาชนต้องการประหยัดและลดค่าใช้จ่าย ประกอบกับการที่มีคู่แข่งทางการค้าเป็นจำนวนมาก ทำให้ร้านอาหารที่จะอยู่รอดในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันจะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการบริหารจัดการร้าน สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าทั้งทางด้านการบริการอาหาร รสชาติของอาหาร หรือแม้กระทั่งบรรยากาศความสวยงามในร้านอาหาร จึงทำให้ร้านอาหารจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเพื่อให้อยู่รอดในภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำและมีคู่แข่งทางการค้าจำนวนมาก

ธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมอย่างสูง ในแต่ละปีมีร้านอาหารเปิดใหม่เพิ่มขึ้นจำนวนมาก อัตราการเติบโตของธุรกิจร้านอาหารเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านจำนวนร้านอาหารและมูลค่าตลาด ดังจะเห็นได้จากข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ระบุว่าแนวโน้มของธุรกิจร้านอาหารยังคงมีโอกาสเติบโต และทำกำไรได้สูง โดยมูลค่าตลาดธุรกิจอาหารในประเทศไทย ปี 2560-2561 มีมูลค่า 4 แสนล้านบาท และมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2560 มีรายได้รวม 230,194 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็น 12.12% อัตราการเติบโตของรายได้สูงสุดในปี 2559 อยู่ที่ 13.66% อัตราการเติบโตเฉลี่ย 10.10% ต่อปี ในส่วนของการทำกำไรตั้งแต่ปี 2557-2560 ธุรกิจร้านอาหารมีการทำกำไรสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในปี 2560 มีกำไรสุทธิรวม 12,208 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2559 ถึง 158% (กระทรวงพาณิชย์, 2562)

ในสภาวะการแข่งขันที่เป็นไปอย่างรุนแรงในตลาดธุรกิจร้านอาหารในปี 2561 เป็นเหตุให้ผู้ประกอบการร้านอาหารกลุ่มต่าง ๆ ควรปรับกลยุทธ์รับมือต่อการแข่งขันอย่างแตกต่างกัน โดยร้านอาหารปรับกลยุทธ์ด้วยการขยายสาขาอย่างระมัดระวัง รวมถึงนำเสนอแบรนด์ร้านอาหารใหม่ ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้าแข่งขันกับกลุ่มทุนรายใหญ่ที่เข้ามาช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดร้านอาหาร ทั้งนี้ แม้การขยายสาขาของร้านอาหารจะส่งผลให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ครอบคลุม รวมถึงขยายฐานลูกค้าใหม่ ๆ ได้แต่การขยายสาขาก็อาจจะส่งผลให้ลูกค้ามีแนวโน้มกระจายตัวไปใช้บริการสาขาใหม่ ๆ ที่อาจส่งผลให้รายได้ของสาขาเดิมลดลงหรือเติบโตอย่างชะลอตัวลง สำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารทั่วไปปรับกลยุทธ์ด้วยการตรึงราคาอาหารควบคู่กับการบริหารต้นทุน เช่น การจำกัดรายการอาหารเพื่อควบคุมต้นทุนวัตถุดิบ การลดจำนวนพนักงานในช่วงเวลาที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนน้อย เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ประกอบการมีแนวโน้มเลือกเปิดร้านอาหารที่อยู่ในกระแสความนิยมตามกัน โดยผู้ประกอบการที่เข้าสู่ตลาดรายแรก ๆ และร้านอาหารติดตลาดแล้วย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขันสูงกว่าผู้ประกอบการที่เข้าสู่ตลาดรายหลัง ๆ ซึ่งต้องอาศัยการจัดการกลยุทธ์ที่ดีเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2562)

เนื่องด้วยธุรกิจของครอบครัวของผู้วิจัยเป็นธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งประสบกับสภาวะการแข่งขัน ประกอบกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ส่งผลให้การประกอบกิจการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษากลยุทธ์การบริหารธุรกิจร้านอาหารภายใต้สภาวะการณ์ดังกล่าว เพื่อนำผลจากการทำวิจัยเรื่องกลยุทธ์การบริหารธุรกิจร้านอาหารมาทำการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารธุรกิจร้านอาหารภายใต้สภาวะการแข่งขันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การบริหารธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหาร SWOT Analysis ประกอบด้วย จุดแข็ง (Strengths: S) จุดอ่อน (Weaknesses: W) โอกาส (Opportunities: O) และอุปสรรค (Threats: T) ขององค์กร และศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
2. ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 254 คน และผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน
3. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 – พฤศจิกายน 2563
4. ด้านพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ร้านอาหารที่อยู่ในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 5 ร้าน จำนวน 750 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 254 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน ธีรวิทย์เอกะกุล, 2543) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา
ตัวแปรต้น ได้แก่ กลยุทธ์การบริหาร SWOT Analysis ประกอบด้วย จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats)
ตัวแปรตาม ได้แก่ การเติบโตของร้านอาหารที่สามารถวัดได้จากรายได้ของร้านอาหารที่เพิ่มขึ้น และจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการร้านอาหาร ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเข้าใช้บริการ เหตุผลในการเข้าใช้บริการร้านอาหาร มาใช้บริการร้านอาหารกับใคร โดยลักษณะข้อคำถามส่วนใหญ่เป็นคำถามปลายปิดที่มีคำตอบให้เลือกกรายข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหาร ประกอบด้วย ด้าน จุดแข็งของร้านอาหาร จุดอ่อนของร้านอาหาร โอกาสของร้านอาหาร และอุปสรรคของร้านอาหาร คำถามเป็นลักษณะให้เลือกตอบพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

4. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

4.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยร่างแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนดังนี้

4.1.1 ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

4.1.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1.3 นำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ

4.1.4 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content validity) และพิจารณาความเหมาะสมของสำนวนภาษาที่ใช้สื่อความหมายให้ชัดเจน และใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ Index of Congruence) หรือเรียกว่า IOC โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน พิจารณาถึงความเห็นโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้อง

ให้คะแนน 0 ถ้าผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้อง

ให้คะแนน -1 ถ้าผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้อง

นำความเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ผลการตรวจสอบเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญพบว่าค่า IOC มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.95 แสดงว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือได้

4.1.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อถือมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) ตามวิธีของ Cronbach (1990) ว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในระดับที่ยอมรับได้จะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปจากการทดสอบการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficients) จำนวน 30 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.90 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่ดี

4.1.6 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

4.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางการในการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนดังนี้

4.2.1 ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2.2 สร้างแบบสัมภาษณ์

4.2.3 ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมกับกรอบความคิดโดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาปรับแก้ไขให้ถูกต้องและปรับทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล

4.2.4 ไปสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

5. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถาม โดยการออกแบบใน Google form พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง และให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ แล้วทำเป็น QR Code เพื่อแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง และลงพื้นที่แจก QR Code ให้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลการตอบแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เจาะลึกและใช้วิธีการสังเกตในขณะสัมภาษณ์เจาะลึกกับผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารร้านอาหารด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์โดยก่อนที่จะสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ทำ การนัดหมายวัน เวลาและสถานที่กับ ผู้ให้สัมภาษณ์และมีการแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ในครั้งนี้ให้ทราบก่อนการสัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์ทุกครั้งผู้วิจัยจะขออนุญาตบันทึกเสียงทุกครั้งก่อนที่จะมีการสัมภาษณ์โดยใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ 30-60 นาที โดยขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์จนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือการสัมภาษณ์ อิ่มตัวเมื่อมีการสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ขออนุญาตกับผู้ให้สัมภาษณ์มีการติดต่อกันในภายหลัง หากต้องการที่จะขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้มีความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของการสัมภาษณ์

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

6.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเข้าใช้บริการ เหตุผลในการเข้าใช้บริการร้านอาหาร มาใช้บริการร้านอาหารกับใคร โดยแสดงค่าความถี่เป็นจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage: %)

6.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านจุดแข็งของร้านอาหาร จุดอ่อนของร้านอาหาร โอกาสของร้านอาหาร และอุปสรรคของร้านอาหาร โดยแสดงเป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

6.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

6.2.1 นำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปหรือการบันทึกเสียงจากภาคสนามมาพิจารณาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และมีการพิจารณาในประเด็นที่มีความสำคัญ

6.2.2 นำข้อมูลที่ได้กลับมาอ่านอีกครั้งเพื่อเป็นการพิจารณาอย่างละเอียดแล้ว จึงตีความและทำการดึงข้อมูลที่มีความสำคัญกับรูปแบบกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจร้านอาหาร

6.2.3 นำข้อความและประโยคที่มีคำตอบจากการสัมภาษณ์และมีความหมายที่เหมือนกันนำมาไว้ในกลุ่มเดียวกันมีการสร้างหัวข้อ สรุป และกลุ่มหัวข้อสรุป โดยจะมีรหัสกับข้อมูลกำกับไว้ทุกข้อความหรือทุกประโยคจากนี้ต้องตั้งชื่อสำคัญ โดยจะต้องจัดเป็นกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อยให้อยู่ภายใต้ที่มีความหมายของกลุ่มใหญ่

สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะและข้อมูลการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการร้านอาหารของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 254 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55 มีสถานภาพโสด จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 176 คนคิดเป็นร้อยละ 44 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 มีความถี่ในการใช้บริการร้านอาหาร 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74 มีเหตุผลการใช้บริการร้านอาหารเพื่อรับประทานอาหาร จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 มาใช้บริการร้านอาหารกับเพื่อน จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55 ใช้บริการร้านอาหารช่วงวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72

2. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านจุดแข็งของธุรกิจร้านอาหาร พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีพึงพอใจ จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 และไม่พึงพอใจจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าร้อยละมากไปหาน้อยอันดับ 1-3 ได้ดังนี้ อันดับที่ 1 อาหารมีรสชาติที่ดี อร่อย กลมกล่อม จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 94.50 ตอบว่า พึงพอใจ และจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตอบว่าไม่พึงพอใจ รองลงมา ราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณและคุณภาพของอาหาร จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตอบว่า พึงพอใจ และจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตอบว่าไม่พึงพอใจ และอันดับที่ 3 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใจวาจาสุภาพ จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.25 ตอบว่า พึงพอใจ และจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 ตอบว่าไม่พึงพอใจ

2.2 ด้านจุดอ่อนของธุรกิจร้านอาหาร พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีพึงพอใจ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 และไม่พึงพอใจ จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าร้อยละมากไปหาน้อย อันดับ 1-3 ได้ดังนี้ อันดับที่ 1 ความล่าช้าในการเสิร์ฟอาหาร จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.75 ตอบว่า ไม่พึงพอใจ และจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ตอบว่าไม่พึงพอใจ รองลงมา ผู้ใช้บริการต้องรอคิวนานในการใช้บริการร้านอาหาร จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75 ตอบว่า ไม่พึงพอใจ และจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 ตอบว่าพึงพอใจ และอันดับที่ 3 พื้นที่ของร้านอาหารค่อนข้างแคบ ไม่เพียงพอต่อลูกค้า จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 ตอบว่า ไม่พึงพอใจ และจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ตอบว่าพึงพอใจ

2.3 ด้านโอกาสของธุรกิจร้านอาหาร พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีพึงพอใจ จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 78.38 และไม่พึงพอใจ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าร้อยละมากไปหาน้อยอันดับ 1-3 ได้ดังนี้ อันดับที่ 1 ความเป็นเอกลักษณ์ของรสชาติและการตกแต่งอาหาร จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 85.25 ตอบว่า พึงพอใจ และจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ตอบว่าไม่พึงพอใจ รองลงมา มีที่จอดรถสะดวกสบาย เพียงพอต่อการรองรับลูกค้า จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 81.75 ตอบว่า พึงพอใจ และจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 ตอบว่าไม่พึงพอใจ และอันดับที่ 3 มีพนักงานคอยบริการบริเวณลานจอดรถ จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 ตอบว่า พึงพอใจ และจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ตอบว่าไม่พึงพอใจ

2.4 ด้านอุปสรรคของธุรกิจร้านอาหาร พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีพึงพอใจ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.85 และไม่พึงพอใจ จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าร้อยละมากไปหาน้อยอันดับ 1-3 ได้ดังนี้ อันดับที่ 1 การระบาดของโรค Covid-19 ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการรับประทานอาหารที่ร้าน จำนวน 381 คน คิดเป็นร้อยละ 95.25 ตอบว่า ไม่พึงพอใจ และจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตอบว่าพึงพอใจ รองลงมา ค่าครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลกระทบต่อการใช้บริการรับประทานอาหารที่ร้าน จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 78.50 ตอบว่า ไม่พึงพอใจ และจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ตอบว่าพึงพอใจ และอันดับที่ 3 สถานที่ตั้งของร้านอาหารไม่สามารถเดินทางโดย BTS หรือ MRT ได้ จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 ตอบว่า ไม่พึงพอใจ และจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 ตอบว่าพึงพอใจ

จากข้อมูลสัมภาษณ์จากผู้ประกอบการกิจการร้านอาหาร จำนวน 5 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งสามารถวิเคราะห์ SWOT Analysis ได้ดังนี้

1. ด้านจุดแข็ง สามารถสรุปผลได้ดังนี้ 1) อาหารที่รสชาติอร่อยเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของทางร้าน 2) วัตถุดิบที่ใช้นำมาประกอบอาหารคุณภาพดี เนื่องจากเปิดกิจการมาเป็นเวลานานทำให้ทราบแหล่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพสูง สด ใหม่ เป็นผลทำให้นำมาประกอบอาหารแล้วให้รสชาติที่ดีเยี่ยม 3) ราคาอาหารมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณและคุณภาพของอาหาร เนื่องจากร้านซื้อในวัตถุดิบในปริมาณที่มากจึงทำให้ได้ราคาถูกกว่าที่อื่นเป็นผลทำให้สามารถขายอาหารคุณภาพดีในราคาที่ถูกลงกว่าร้านอื่นๆ 4) พนักงานร้านดูแล

ลูกค้าเป็นอย่างดีทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกเป็นคนพิเศษมีคนใส่ใจทำให้อยากมาใช้บริการร้านอาหารอีกในครั้งต่อไป

2. ด้านจุดอ่อน สามารถสรุปผลได้ดังนี้ 1) ความล่าช้าในการให้บริการในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เนื่องจากมีลูกค้าเป็นจำนวนมากทำให้พนักงานเสิร์ฟและพ่อครัวอาจเกิดความล่าช้าไปบ้างทำให้ลูกค้าบางท่านเกิดความไม่พอใจ 2) ลูกค้าส่วนใหญ่จะชอบนั่งรับประทานอาหารบริเวณโต๊ะที่ติดกับริมแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งในแต่ละร้านโต๊ะที่ติดริมแม่น้ำเจ้าพระยามีอยู่จำกัดไม่เพียงพอต่อความต้องการลูกค้า

3. ด้านโอกาส สามารถสรุปผลได้ดังนี้ 1) บรรยากาศร้านที่ดี วิวทิวทัศน์ที่สวยงาม เนื่องจากติดกับริมแม่น้ำเจ้าพระยา 2) ที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า ซึ่งส่งผลดีให้รถทัวร์นำเที่ยวสามารถนำลูกค้ามาใช้บริการที่ร้านอาหารได้ด้วย

4. ด้านอุปสรรค สามารถสรุปผลได้ดังนี้ การแพร่ระบาดของโรคระบาดโควิด 19 ซึ่งมีผลกระทบกับทุกรกิจ โดยธุรกิจร้านอาหารก็เป็นหนึ่งในนั้นที่โดนผลกระทบเต็ม ๆ เนื่องด้วยลูกค้าไม่สามารถมาใช้บริการร้านอาหารได้และชาวต่างชาติที่เคยมาท่องเที่ยวประเทศไทยไม่สามารถเดินทางมาไทยได้ทำให้ร้านอาหารไม่มีลูกค้าและขาดรายได้ไปเป็นจำนวนมาก

3. กลยุทธ์การบริหารธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีกลยุทธ์ดังนี้

3.1 กลยุทธ์เชิงรุก (SO) คือ พัฒนาเมนูอาหารใหม่ ๆ เพื่อตอบโจทย์กับคนรุ่นใหม่และจัดบริการสถานที่ไว้สำหรับให้ถ่ายรูปเพื่อเช็กอินที่ร้านอาหารคู่กับบรรยากาศวิวทิวทัศน์ที่สวยงามริมแม่น้ำเจ้าพระยา เนื่องจากปัจจุบันโซเชียลมีเดียมีผลต่อการตลาดเป็นอย่างมาก หากร้านจัดโซนถ่ายรูปสวย ๆ คู่กับป้ายร้านอาหารจะทำให้ผู้คนที่เห็นรูปภาพสวยงามดังกล่าวอยากจะลองมาใช้บริการที่ร้านเพิ่มขึ้น

3.2 กลยุทธ์เชิงรับ (WT) คือ ให้บริการส่งอาหารถึงบ้านลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาลูกค้ารอคิวนาน และช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ปัจจุบันมีลูกค้าจำนวนมากที่ไม่สะดวกเดินทางมารับประทานอาหารที่ร้านได้เนื่องจากการจราจรที่หนาแน่นหรือไม่มีเวลารอที่เพียงพอ ทำให้การที่มีบริการส่งอาหารถึงบ้านลูกค้าจะเป็นช่องทางจำหน่ายที่สำคัญช่องทางหนึ่ง

3.3 กลยุทธ์แก้ไข (WO) คือ จัดกิจกรรมหรือสถานที่ให้ลูกค้าระหว่างที่รอคิวในการใช้บริการ เช่น มีโซนทำเล็บ ทำสปา หรือ มีโซนของเด็กเล่น เป็นต้น เพื่อช่วยให้เวลาลูกค้าต้องรอคิวใช้บริการเป็นเวลานานจะไม่ได้เบื่อ และเป็นรายได้เสริมของร้านอาหารได้อีกทางหนึ่ง

3.4 กลยุทธ์ป้องกัน (ST) คือ ต้องมีการจัดโปรโมชั่น ส่งเสริมการขายเพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกคุ้มค่ากับอาหารในสถานะเศรษฐกิจที่ฝืดเคือง ด้วยสถานะเศรษฐกิจของไทยที่ตกต่ำลงเนื่องจากมีการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ทำให้ร้านต้องจัดโปรโมชั่น การส่งเสริมการขายต่าง ๆ เพื่อชักชวนลูกค้าให้มาใช้บริการให้มากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การบริหารธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหาร พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหาร โดยหลักแล้วก็คือรสชาติอาหารที่อร่อย การบริการที่มีคุณภาพ อำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้าต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น และราคาอาหารที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณและคุณภาพของวัตถุดิบ ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าไม่ต้องการที่จะได้รับจากร้านอาหาร คือ การรอคิวในการใช้บริการร้านอาหารเป็นเวลานานหรือความล่าช้าในการเสิร์ฟอาหาร และในปัจจุบันปัญหาที่สำคัญที่สุดสำหรับการมาใช้บริการร้านอาหาร คือ การแพร่ระบาดของโรคติดต่อโควิด 19 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yu, Chang and Liang (2006, pp. 126-132) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจและความภักดีในอุตสาหกรรมนันทนาการของชาวไต้หวัน มีวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ คือ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจและความภักดีของอุตสาหกรรม นันทนาการ โดยใช้แบบสอบถามที่เก็บ จากกลุ่มตัวอย่าง 200 ชุด และได้รับคืนกลับมา 182 ชุด คิด เป็นร้อยละ 91 จากประชากรโดยมีค่าความเชื่อมั่นจากแบบสอบถามคิดเป็นด้านคุณภาพบริการ 0.92 ด้านความพึงพอใจ 0.88 และด้านความภักดี 0.70 โดยวิเคราะห์ผลสรุปได้ ดังนี้ ด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ความแตกต่างระหว่างด้านประชากรศาสตร์กับคุณภาพการบริการความพึงพอใจและความภักดี ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งต้องการการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กันทุกมิติระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. กลยุทธ์การบริหารธุรกิจร้านอาหารในเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีกลยุทธ์ดังนี้ 1) กลยุทธ์เชิงรุก (SO) คือ พัฒนาเมนูอาหารใหม่ ๆ เพื่อตอบโจทยกับคนรุ่นใหม่และจัดบริการสถานที่ไว้สำหรับให้ถ่ายรูปเพื่อเช็คอินที่ร้านอาหารคู่กับบรรยากาศวิวทิวทัศน์ที่สวยงาม 2) กลยุทธ์เชิงรับ (WT) คือ ให้บริการส่งอาหารถึงบ้านลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาลูกค้ารอคิวนานและช่วยป้องกันการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 3) กลยุทธ์แก้ไข (WO) คือ จัดกิจกรรมหรือสถานที่ให้ลูกค้าระหว่างที่รอคิวในการใช้บริการ เช่น มีโซนทำเล็บ ทำสปา หรือ มีโซนของเด็กเล่น 4) กลยุทธ์ป้องกัน (ST) คือ ต้องมีการจัดโปรโมชั่น ส่งเสริมการขายเพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกคุ้มค่ากับอาหารในสถานะเศรษฐกิจที่ฝืดเคือง สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์เพ็ญ ขาประดิษฐ์ (2558) ศึกษาเรื่อง การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของ ผู้ประกอบการโต๊ะจีนจังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่า ประการที่หนึ่ง รูปแบบและการดำเนินธุรกิจของ ผู้ประกอบการโต๊ะจีน แบบเจ้าของคนเดียว ส่วนการบริหารงานนั้นผู้ประกอบการจะบริหารงานเพียง คนเดียว โดยมีการวางแผนการทำงานที่เป็นขั้นตอนและในแต่ละขั้นตอนการทำงานผู้ประกอบการ จะให้ความสำคัญเนื่องจากมีผลกระทบต่อคุณภาพของอาหาร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจประเภทนี้ ประการที่สอง ด้านกลยุทธ์การสร้างความสำเร็จเปรียบทางการแข่งขันนั้น พบว่าผู้ประกอบการใช้วิธีการสร้างความ แตกต่างของคุณภาพของอาหารและการบริการ เพื่อดึงดูดลูกค้าในสถานะการแข่งขันที่รุนแรง และยังพบอีกว่าการใช้นายหน้าก็เป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มช่องทางการ

เข้าถึงลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นยังพบว่ายังมีผู้ประกอบการใช้กลยุทธ์มุ่งเน้นตลาดเฉพาะโดยการมุ่งเน้นลูกค้าระดับล่างที่ต้องการได้ะเงินที่มีราคาไม่สูงและไม่ให้ความสำคัญกับรูปแบบมากนัก

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าทั้งในกลยุทธ์การบริหารที่เจ้าของร้านได้ดำเนินการมานั้นตรงกับความต้องการของลูกค้ และกลยุทธ์การบริหารร้านอาหารที่ประสบความสำเร็จทั้ง 5 ร้าน จะมีสิ่งที่เหมือนกันคือรสชาติอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ ใช้วัตถุดิบคุณภาพดี ส่งผลต่อรสชาติอาหาร แต่ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับอาหารคุณภาพสูงที่ลูกค้าจะได้รับประทาน บรรยากาศที่ถือเป็นจุดเด่นของทำเลที่ตั้งร้านอาหารคือติดริมแม่น้ำเจ้าพระยา ทำให้บรรยากาศ วิิวทิวทัศน์ดี เป็นที่ชื่นชอบของลูกค้า และการบริการของพนักงานที่ดูแลลูกค้าเป็นอย่างดีตั้งแต่เริ่มมาถึงร้านก็จะมีพนักงานดูแลที่จ้อตรถจนถึงพนักงานประจำร้านที่คอยดูแลสอบถามความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ธุรกิจมีการเติบโตขึ้นทั้งรายได้ของร้านอาหารที่เพิ่มขึ้นและจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสันต์จุฑา จารุญวัฒน์ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทฟู้ดทรัค (Food Truck) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทฟู้ดทรัค (Food Truck) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และความเหมาะสมของราคา ด้านความสะดวกในการเดินทาง และราคาผลิตภัณฑ์เมื่อเทียบกับร้านอื่น ด้านความมีเอกลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการนำเสนอรูปแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการด้านการส่งเสริมการตลาด ชื่อเสียงและความหลากหลายของฟู้ดทรัค (Food Truck) ด้านความโดดเด่นและความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ และด้านพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 เจ้าของกิจการร้านอาหารควรจ้างพนักงาน Part Time เพิ่มในช่วงวันศุกร์ เสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เนื่องจากในวันดังกล่าวมีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก

1.2 เนื่องด้วยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 มีผลทำให้ทางร้านขาดรายได้ ถึงแม้ปัจจุบันการแพร่ระบาดจะลดลงไปแล้ว หากแต่สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันยังไม่ฟื้นตัวดีนักทางร้านควรมีโปรโมชั่นส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บริการที่ร้านเพิ่มขึ้นจะได้เพิ่มยอดขายให้มากขึ้นไปด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยกลยุทธ์ร้านอาหาร ดังนั้นควรทำการวิจัยเชิงลึกให้ทราบถึงงบต่าง ๆ ที่ใช้ในการลงทุนเพื่อให้ทราบถึงที่มาของค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งค่าเช่า ค่าบริหารจัดการร้าน เพื่อกำหนดการลดค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มกำไรของร้านอาหาร

2.2 ควรมีการวิจัยปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอาหาร เช่น การเปลี่ยนแปลงค่านิยมในวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจที่มีผลต่อการใช้บริการร้านอาหาร เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการร้านอาหารมากยิ่งขึ้นในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงพาณิชย์. (2562). **ธุรกิจร้านอาหาร**. บทวิเคราะห์ธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ประจำเดือน
กุมภาพันธ์ 2562.
- จันทร์เพ็ญ ชาประดิษฐ์. (2558). **การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการโต๊ะจีนจังหวัด
นครปฐม**. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศ
เพชรบุรี).
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี : สถาบันราช
ภัฏอุบลราชธานี.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2562). [ออนไลน์]. **ส่องเทรนด์ธุรกิจร้านอาหารยังน่าลงทุนอยู่หรือไม่**. [สืบค้น/
เมื่อ 20 มกราคม 2563]. จาก <https://www.prachachat.net/finance/news-353428>.
- สันห์จุฑา จำรูญวัฒน์. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารประเภทฟู้ดทรัค (Food
Truck) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing**. (5th ed.). New York : Harper
Collins Publishers. pp.202-204.
- Yu, C., Chang, H., & Liang, G. (2006). A study of service quality, customer satisfaction and
loyalty in Taiwanese leisure industry. **The Journal of American Academy of
Business**, Cambridge, 1(9), 126-132.



การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชี สำหรับธุรกิจส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารของบริษัท ฟู้ดเด็กซ์ จำกัด

สุณิษญาณันต์ ฉัตรบูรานนท์ชัย¹

เดชา โลจนสิริศิลป์²

ฉบับ
ฉบับ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชี สำหรับธุรกิจการส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารของบริษัท ฟู้ดเด็กซ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อการพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานของฝ่ายการขาย และฝ่ายคลังสินค้าของบริษัทได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว 2) เพื่อนำระบบที่จัดทำขึ้นใหม่ จัดทำรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการบัญชี เพื่อให้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจของฝ่ายบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ 3) เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการทำงานในส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ พนักงานของบริษัท ฟู้ดเด็กซ์ จำกัด ประกอบด้วย ฝ่ายขาย ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายผลิต ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบัญชี และฝ่ายบริหาร

ผลการวิจัย พบว่า บุคคลากรขาดความรู้และการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เหมาะสม มีการจัดทำเอกสาร เพิ่มข้อมูลด้วยมือ ซึ่งทำให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดความซับซ้อนในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ส่งผลให้การค้นหาข้อมูลซ้ำเกิดล่าช้าขาดความน่าเชื่อถือไม่สามารถใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีให้ดีขึ้น ระหว่างแผนกขาย แผนกคลังสินค้า จัดซื้อ แผนกผลิต และงานบัญชี

บริษัท ฟู้ดเด็กซ์ จำกัด ควรมีการเพิ่มขั้นตอนการสอบทานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายในโดยให้แผนกคลังสินค้าและแผนกบัญชีร่วมกันตรวจสอบสินค้าคงเหลือและให้แผนกคลังสินคาร่วมกับฝ่ายผลิตตรวจนับรายการสั่งซื้อ ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความน่าเชื่อถือสำหรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างฝ่ายขาย แผนกคลังสินค้า และแผนกอื่นมีการพัฒนาข้อมูลในระบบ Invoice และการคีย์ข้อมูลที่จำเป็นต่อการทำงานของแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องกับหน้าจอของฝ่ายขายทำให้การคีย์ข้อมูลเพียงครั้งเดียวโดยผ่านระบบที่พัฒนาโดยภาษา PHP และใช้ MySQL เป็นฐานข้อมูล สามารถทำให้แผนกคลังสินค้าและแผนกติดต่อกรมศุลกากรสามารถทำงานเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การพัฒนา / ระบบสารสนเทศทางการบัญชี / ธุรกิจส่งออกผลิตภัณฑ์อาหาร

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

² อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

The Accounting Information System Development for Food Export Company: A Case Study of Foodex Company Limited

ABSTRACT

The research aims as 1) to develop the accounting information system to be suited for the working conditions of the sales and the warehouse departments accurately and quickly. 2) to use a new system for preparing the financial reports in accordance with accounting standards, also provide the efficiency and reliability information for decision-making. This is the action research. The key informants were the company's employees consisted of sales department, warehouse, production, purchasing, accounting and management.

The research results had found that the personnel lack of knowledge and appropriate to use the accounting information system, holding the manual file which make the complexity to storage. This show results the delay of data finding, lack of credibility and cannot make the decision on the various management levels. Therefore, there should develop the accounting information system between the sales departments, warehouse, purchasing, production and accounting departments.

The company should add up the processes to increase the efficiency of the internal control system by allowing the warehouse and accounting department join to check the inventory together and the warehouse department join with the production department to do so. Therefore, the information in the accounting information system is reliable. The related job between sales departments, warehouse department and the other departments have to develop the Invoice system and related department information for sales, to enter the information through a PHP developed system and using MySQL as a based Information. The warehouse and customs departments can link and work together efficiently.

Keywords: System Development / Accounting Information / Food Export Industry

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญมาก ซึ่งได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในทุกส่วนขององค์กร ทั้งกิจการขนาดใหญ่ กิจการขนาดย่อม หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิต การเงิน การคลัง และที่สำคัญคือ ด้านการบัญชี เพราะด้านการบัญชีได้มีการนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในองค์กรธุรกิจ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถพัฒนาระบบการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานมีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ประหยัดเวลา ช่วยลดความผิดพลาดในการทำบัญชี และมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ถือได้ว่าระบบสารสนเทศมีความสำคัญมากต่อการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จใน องค์กรทุกองค์กร ต่างมีความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ เชื่อถือได้ ทันสมัย สามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาขององค์กรได้ และผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับองค์กร

ประเทศไทยเป็นประเทศผู้ส่งออกอาหารติดอันดับหนึ่งของโลกหลายรายการ โดยในปี 2562 แนวนับมูลค่าส่งออกอาหารของไทย คาดว่าจะมีมูลค่า 2 ล้านล้านบาท ส่งออกไปยัง 6 ทวีป รวม 222 ประเทศทั่วโลก (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2562) การรวมตัวเป็นตลาดเดียวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือเออีซี ในปี 2558 ยิ่งทำให้อาหารของไทยมีความโดดเด่นมากขึ้นเพราะอาหารของไทยมีศักยภาพสูงในการแข่งขันในตลาดอาเซียน ภาครัฐได้มีนโยบายผลักดันอาหารของไทยสู่ครัวโลก ทำให้สินค้าอาหารของไทยได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับตลาดในยุคปัจจุบัน ปัจจัยที่ทำให้อาหารของไทยมีศักยภาพสูงเป็นเพราะความได้เปรียบในด้านของรสชาติอาหารที่ได้รับการยอมรับในเวทีโลก ปริมาณวัตถุดิบมีเพียงพอ และมีคุณภาพดีผู้ผลิตมีทักษะความชำนาญ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและราคาแข่งขันได้ อาหารแปรรูปต่าง ๆ เป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมา คือ สิ่งทอ เครื่องนุ่งห่ม ร้อยละ 36.9 และสบู่ แชมพู ยาสีฟัน ครีมอาบน้ำ เครื่องสำอาง ร้อยละ 19.9 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562) สามารถที่จะส่งออกจำหน่ายได้ในต่างประเทศ เนื่องจากความได้เปรียบในตัวผลิตภัณฑ์ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพรสชาติ ตลอดจนความสวยงามของอาหารที่เป็นที่ยอมรับของคนทั่วโลก แต่ปัจจัยเหล่านี้จะสามารถแข่งขันได้ในระดับโลก ผู้ผลิตยังต้องมีศักยภาพด้านการบริหารจัดการในเชิงธุรกิจที่เป็นสากลโดยเฉพาะในด้านสารสนเทศทางการบัญชีที่เป็นส่วนสำคัญในการติดต่อธุรกิจกับผู้จัดจำหน่าย โดยผลการวิจัยเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน พบว่าผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชนมีศักยภาพด้านการผลิต แต่ยังขาดศักยภาพในการบริหารจัดการด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยพบว่า ระบบบัญชีต้นทุนของผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชนส่วนใหญ่ ยังใช้เอกสารประกอบการบันทึกบัญชีเพียง บิลเงินสด การบันทึก รายการขึ้นต้นจะบันทึกในสมุดรายรับรายจ่ายเพียงเล่มเดียว ไม่ได้จัดทำงบการเงิน ใช้เครื่องคิดเลข ปากกา ดินสอ เป็นเครื่องมือในการทำบัญชี มีความสามารถ ในงานบัญชีเล็กน้อยถึงปานกลาง (ขวัญนรี กล้าปราบโจร และคณะ, 2557) ซึ่งการขาดระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี จะส่งผลให้การติดต่อทางการค้าไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ผลิตเสียเปรียบผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่ในเรื่องของธุรกรรมทางการเงิน โดยผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าผู้ผลิตที่มีแนวทางในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีจะมี

ผลการดำเนินงานที่ดีกว่าผู้ผลิตที่มีแนวทางการใช้ระบบสารสนเทศที่น้อยกว่า โดยค่าเฉลี่ยของผลการดำเนินงานจะดีขึ้น หากมีการจัดการทางการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี (ยิ่งลักษณ์ เขมโชติกูร, 2552)

จากการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีการเงินของบริษัท ฟู้ดเด็ทซ์ จำกัด พบว่า ธุรกิจส่งออกสินค้าไปจำหน่ายต่างประเทศ มักจะมีกระบวนการที่ยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ และรวมถึงเอกสารมากมายที่เกี่ยวข้องกับกรมศุลกากรบางส่วนงานยังใช้ระบบการทำมือในการดำเนินงาน ขาดแคลนระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและมีข้อมูลตรงกับความต้องการของธุรกิจทำให้ขอบเขตในการนำไปใช้ ประโยชน์ลดน้อยลงและบุคคลากรขาดความรู้เฉพาะทางด้านสารสนเทศทางการบัญชีและความชำนาญในการใช้งานที่เหมาะสมกับองค์กร ซึ่งทำให้การดำเนินงานขององค์กรพบความซับซ้อนในเรื่องการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ และในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ข้อมูลมาจากหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผลให้การค้นหาข้อมูลซ้ำ เกิดความไม่ถูกต้องของข้อมูลและขาดความน่าเชื่อถือ โดยจะทำให้รายงานมีหลายที่มา ไม่สามารถใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (บริษัท ฟู้ดเด็ทซ์ จำกัด, 2562) จากปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาาระบบสารสนเทศทางการบัญชี สำหรับธุรกิจการส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารของบริษัท ฟู้ดเด็ทซ์ จำกัด เพื่อเป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศทางบัญชีให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน ของบริษัทและใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจของฝ่ายบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ และเพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการทำงานในส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อการพัฒนาาระบบสารสนเทศทางบัญชีให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานของฝ่ายการขาย และฝ่ายคลังสินค้าของบริษัทได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
2. เพื่อนำระบบที่จัดทำขึ้นใหม่ จัดทำรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการบัญชี เพื่อให้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจของฝ่ายบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ
3. เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการทำงานในส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ใจกยการวิจัย

การพัฒนาาระบบสารสนเทศทางการบัญชีสำหรับธุรกิจส่งออก ผลิตภัณฑ์อาหารของบริษัท ฟู้ดเด็ทซ์ จำกัดควรเป็นอย่างไร เพื่อให้ฝ่ายขาย และฝ่ายคลังสินค้า สามารถนำข้อมูลเป็นฐานในการปฏิบัติงานและเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชี สำหรับธุรกิจการส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารของบริษัท ฟู้ดเด็ทซ์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เป็นการศึกษารวบรวมหรือการแสวงหาข้อเท็จจริงโดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปอันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ ทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในขอบข่ายที่รับผิดชอบ โดยกำหนดขั้นตอนของการวิจัยประกอบด้วยวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observation) และการสะท้อนกลับ (Reflection)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ฟู้ดเด็ทซ์ จำกัด ประกอบด้วย ฝ่ายขาย ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายผลิต ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบัญชี และฝ่ายบริหาร จำนวนฝ่ายละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย สมุดบันทึกคำสัมภาษณ์ ผังการทำงาน flow-chart และ diagram ต่างๆ เพื่อใช้บันทึกขั้นตอนการทำงาน เพื่อบันทึกและอธิบายการทำงานจริง และนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีการเงิน สำหรับธุรกิจการส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารของบริษัท ฟู้ดเด็ทซ์ จำกัด ต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1) เก็บข้อมูลการดำเนินงานระบบปัจจุบันรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ โดยรวบรวมจากผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการใช้ข้อมูลร่วมกัน ได้แก่ ฝ่ายขาย และฝ่ายคลังสินค้า 2) วิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีสำหรับธุรกิจการส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารของบริษัท ฟู้ดเด็ทซ์ จำกัด 3) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ระบบโดยการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฝ่ายขาย และฝ่ายคลังสินค้าโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) 4) กำหนดรายละเอียดข้อมูลที่ได้จากการศึกษาระบบงาน 5) วิเคราะห์ระบบปัจจุบันเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา 6) สรุปความต้องการของผู้ใช้ (Requirement)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลโดยนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ มาเป็นหลักในการพิจารณาเสนอปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร ต่อจากนั้นจึงใช้ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้งาน ตลอดจนผู้บริหารกิจการ มาทำการวิเคราะห์ เช่น การทำแบบจำลองขั้นตอนการทำงานของระบบ (Process Model) แผนภาพกระแสข้อมูล (DFD) เป็นต้น เพื่อความเข้าใจง่ายต่อการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน และส่วนสุดท้ายของขั้นตอนนี้จะเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาสรุปกับผู้รับผิดชอบระบบงานเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องในส่วนของการวิเคราะห์ระบบงาน

สรุปผลการวิจัย

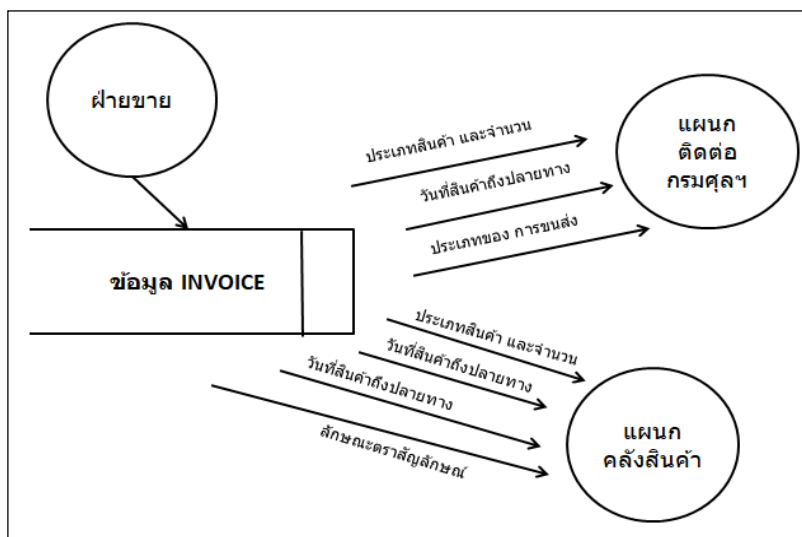
งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชี สำหรับธุรกิจส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารของบริษัท ฟู้ดเด็คซ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศทางบัญชีให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานของฝ่ายการขาย และฝ่ายคลังสินค้าของบริษัทได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว 2) เพื่อนำระบบที่จัดทำขึ้นใหม่จัดทำรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการบัญชี เพื่อให้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจของฝ่ายบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ 3) เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการทำงานในส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ระบบการทำงานและนำเสนอแนวทางสำหรับระบบสารสนเทศทางบัญชีใหม่ และมีการทดลองใช้ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การศึกษาระบบการทำงานปัจจุบัน

จากการศึกษา ขั้นตอนการทำงานของแผนกขาย แผนกคลังสินค้า แผนกจัดซื้อและแผนกบัญชี พบว่าเมื่อฝ่ายขายรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าจะจัดทำอินวอยซ์และส่งสำเนาให้ แผนกต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ แผนกคลังสินค้า มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บ บรรจุภัณฑ์สินค้าตามคำสั่งซื้อ นอกจากนั้นยังตรวจนับสต็อกรายการคงเหลือเพื่อส่งคำสั่งซื้อให้ฝ่ายจัดซื้อทำหน้าที่ต่อไป แผนกจัดซื้อมีหน้าที่รับผิดชอบสั่งซื้อวัตถุดิบและบรรจุภัณฑ์ตามแผนการผลิตและรายการที่ได้รับจากแผนกคลังสินค้า ในการผลิตวัตถุดิบปลาจะถูกหมักเกลือเป็นเวลาประมาณ 8 ถึง 12 เดือนก่อนจะนำไป กรองให้ได้น้ำปลาเพื่อจำหน่าย จุดประสงค์ของการศึกษาเพื่อออกแบบระบบที่ช่วยให้ฝ่ายขายและฝ่ายคลังสินค้าทำงานเชื่อมโยงกันได้อย่างสะดวก อย่างไรก็ตามควรมีการปรับปรุงระบบควบคุมภายในให้ดีขึ้นระหว่าง แผนกคลังสินค้า จัดซื้อ แผนกผลิต และงานบัญชี

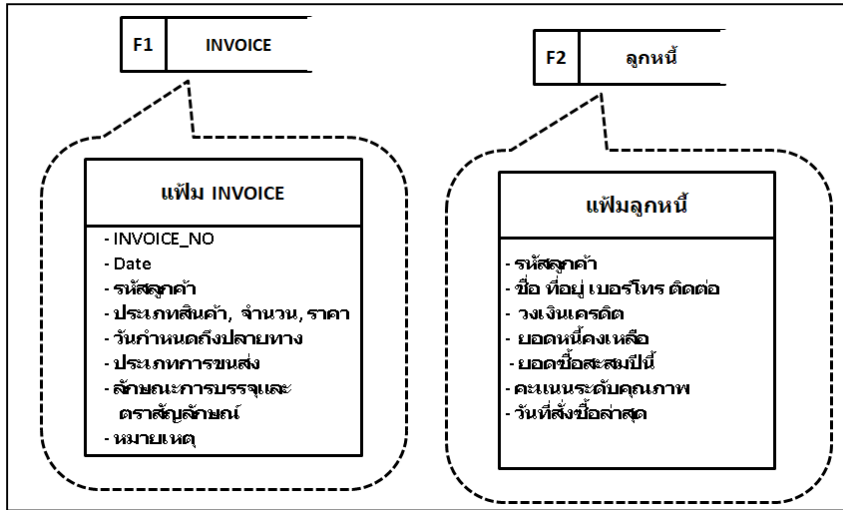
2. การพัฒนาระบบสารสนเทศทางบัญชีใหม่

จากการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงาน การออกแบบเพื่อฝ่ายขายและฝ่ายคลังสินค้าสามารถทำงานเชื่อมโยงกันได้อย่างสะดวกมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีประเภทข้อมูลและการไหลของข้อมูลดังนี้



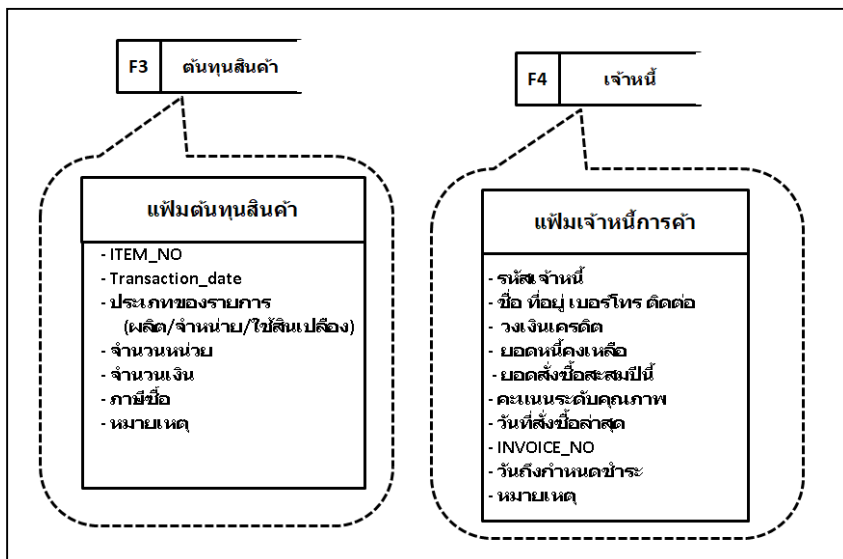
ภาพที่ 1 การข้อมูลและการไหลของข้อมูลระหว่างฝ่ายขายกับฝ่ายคลังสินค้า

จากภาพที่ 1 เพื่อให้ฝ่ายขายและฝ่ายคลังสินค้าสามารถทำงานเชื่อมโยงกันได้อย่างสะดวกมีประสิทธิภาพหลังจากศึกษาพบว่า ฝ่ายคลังสินค้าต้องการข้อมูลที่จำเป็นดังอธิบายในภาพที่ 1 นอกจากนี้แผนกติดต่อกรมศุลกากรก็มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่คล้ายกัน การออกแบบข้อมูลที่จำเป็นดังภาพที่ 2

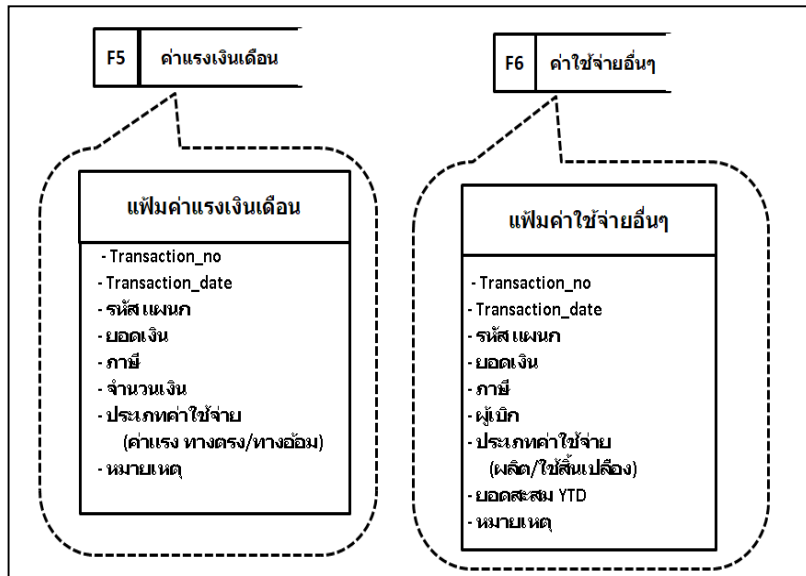


ภาพที่ 2 ข้อมูลที่กำหนดให้เพื่อช่วยการทำงานของฝ่ายต่างๆ

จากภาพที่ 2 รายละเอียดข้อมูลที่จำเป็นเพื่อการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายขายกับฝ่ายต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกคลังสินค้าที่ต้องทราบถึงลักษณะการบรรจุและสัญลักษณ์ที่ต้องปรากฏข้างบรรจุภัณฑ์



ภาพที่ 3 รายการข้อมูลที่ควรมีในแฟ้มข้อมูล ต้นทุนสินค้า และเจ้าหนี้การค้า



ภาพที่ 4 รายการข้อมูลที่ควรมีในแฟ้มข้อมูล ค่าแรงเงินเดือนและค่าใช้จ่ายอื่นๆ

จากภาพที่ 3 และภาพที่ 4 เป็นรายละเอียดข้อมูลที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ฝ่ายต่างๆทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ เป็นผลพลอยได้จากการศึกษาและออกแบบระบบเพื่อให้ฝ่ายขายและฝ่ายคลังสินค้าสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้กำหนดให้ฝ่ายขายคีย์ข้อมูลเข้าระบบผ่านหน้าจอ ดังภาพที่ 5

The screenshot shows an invoice entry form with the following details:

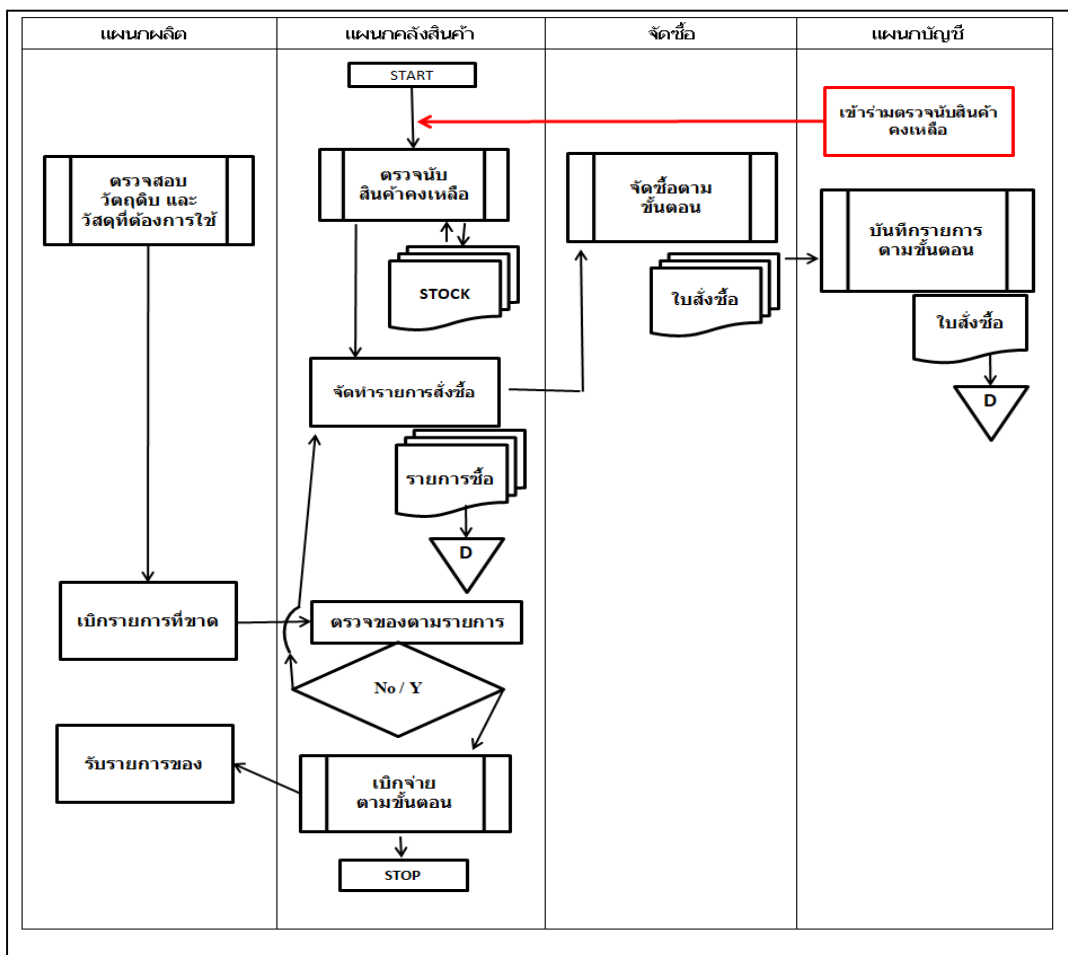
- Invoice/Tax Invoice:**
 - รหัสลูกค้า: a-0001 | Agere Systems Microelectronics (Th...
 - เลขที่ใบส่งของ: BL5201-00006
 - วันที่ใบส่งของ: 31/01/2552
 - เลขที่ใบกำกับ: BL5201-00006
 - วันที่ใบกำกับ: 31/01/2552
- Customer PO Table:**

Customer PO	วันที่นับเครดิต	เครดิต (วัน)	วันที่ครบกำหนด	วันที่นัดชำระ	วันที่กำหนดส่ง	ขนส่งโดย	พนักงานขาย
31/01/2552	60	01/04/2552	01/04/2552	/ /			นางสาว กรรณิการ์ สารนาท
- Input Fields:**
 - ประเภทการขนส่ง
 - ลักษณะการบรรจุ
 - ตราสัญลักษณ์

ภาพที่ 5 ตัวอย่างหน้าจอคีย์ข้อมูลสำหรับฝ่ายขาย

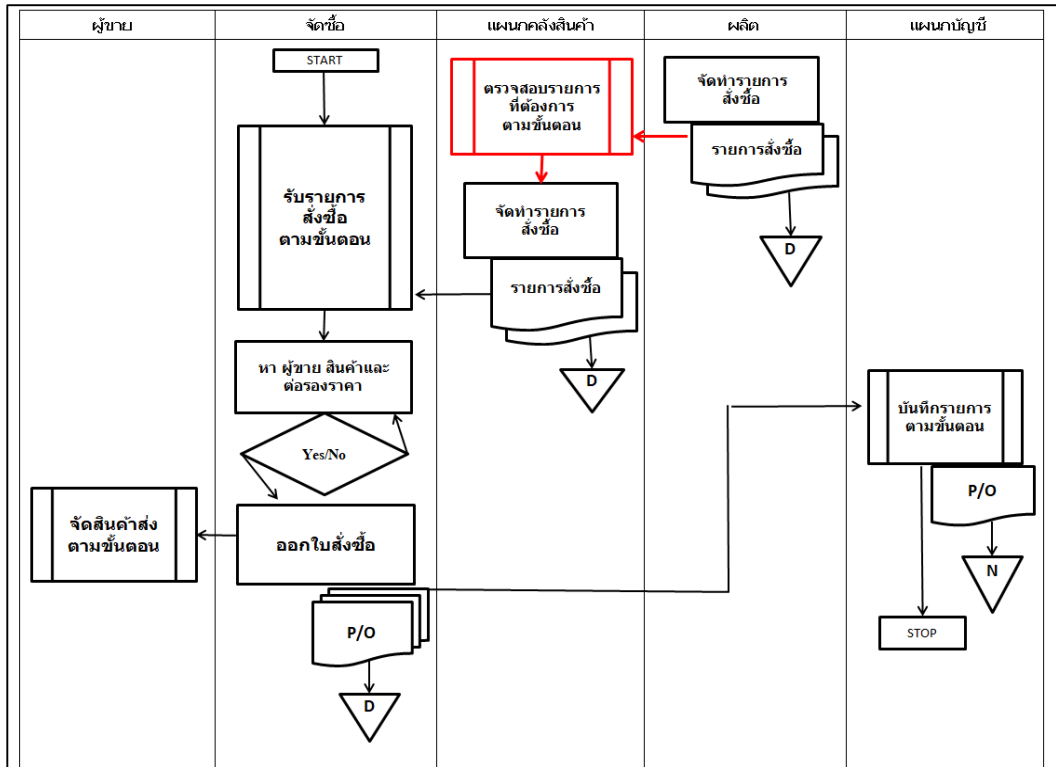
จากภาพที่ 5 เมื่อฝ่ายขายคีย์ข้อมูลที่สำคัญเข้าระบบและทำการบันทึก ฝ่ายคลังสินค้าสามารถนำข้อมูลที่ต้องการไปทำรายการต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดและรวดเร็ว ระบบที่ออกแบบใช้ภาษา PHP และใช้ MySQL เป็นฐานข้อมูล

สรุประบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อการประสานงานของฝ่ายขายและคลังสินค้า พบว่า ในการเชื่อมโยงการทำงานของฝ่ายขายและฝ่ายคลังสินค้า กำหนดให้ ฝ่ายขายคีย์ข้อมูลที่สำคัญเข้าระบบและทำการบันทึก เพื่อฝ่ายคลังสินค้าสามารถนำข้อมูลไปทำรายการต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผ่านหน้าจอระบบที่พัฒนาด้วยภาษา PHP และใช้ MySQL เป็นฐานข้อมูล นอกจากนี้ยังกำหนดรายละเอียดข้อมูลอื่นๆที่จำเป็นต่อการทำงานของฝ่ายอื่นๆ ต่อไป และในการศึกษาพบว่าระบบควบคุมภายในควรมีการปรับปรุงเช่นกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากระบบ ซึ่งจะอธิบายดังต่อไปนี้



ภาพที่ 6 กำหนดให้แผนกบัญชีมีส่วนร่วมในการตรวจนับสินค้าคงเหลือ

จากภาพที่ 6 ในการตรวจนับสินค้าคงเหลือประจำงวดควรมีตัวแทนจากหน่วยงานบัญชีเข้าร่วมสังเกตการณ์ในการตรวจนับด้วย (สัญลักษณ์สีแดงในภาพ) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายใน



ภาพที่ 7 ขั้นตอนแนะนำใหม่สำหรับงานจัดซื้อ

จากภาพที่ 7 กำหนดให้ฝ่ายผลิตส่งรายการที่ต้องการสั่งซื้อให้กับแผนกคลังสินค้าเพื่อตรวจสอบรายการในสต็อกก่อน และเป็นผู้จัดทำรายการสั่งซื้อส่งให้แผนกจัดซื้อเพื่อเป็นการควบคุมรายการต่างๆให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

3. ข้อมูลเพิ่มเติมจากคำสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง

ในการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับประเด็น การใช้งาน ประโยชน์ที่ได้รับ และการปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องจำนวน 10 คนประกอบด้วย พนักงานผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้าผู้ดูแลส่วนต่าง ๆ และผู้บริหารระดับสูง ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าระบบสารสนเทศทางบัญชีใหม่ ใช้งานง่าย สะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดทำรายงานได้หลายรูปแบบตามต้องการ มีประโยชน์ต่อตัวเองในฐานะการเรียนรู้ และต่อองค์กรในแง่การทำงานที่รวดเร็วประสานงานกันได้ และมีการควบคุมที่ดี

3.2 ด้านหัวหน้าผู้ดูแลแผนกต่าง ๆ มีความเห็นว่า ระบบใช้ง่าย และมีประโยชน์ ในฐานะหัวหน้าที่ต้องคอยติดตามการทำงานสามารถดูข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องในการทำงานของพนักงาน และสนองความต้องการของฝ่ายบริหาร และสิ่งสำคัญคือการควบคุมภายในที่ดีขึ้น

3.3 ด้านฝ่ายบริหาร มีความเห็นว่า การใช้ระบบใหม่เพื่อดูข้อมูลง่ายไม่ซับซ้อน มีประโยชน์ในการนำข้อมูลไปวางแผนและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการตรวจสอบและการควบคุมภายใน ทั้งการทำงานและควบคุมจำนวนเงินลงทุนในสินค้าคงคลัง

3.4 สำหรับการปรับปรุงทุกฝ่ายเห็นว่าควรจะมีการทดลองใช้อีกระยะหนึ่ง แต่ทุกฝ่ายพอใจกับความสามารถในการจัดทำรายงานได้ตามความต้องการที่ไม่ยุ่งยาก

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชี สำหรับธุรกิจส่งออกผลิตภัณฑ์อาหารของบริษัท ฟู้ดเด็กซ์ จำกัด ผลการการศึกษาขั้นตอนการทำงาน พบว่า ควรมีการเพิ่มขึ้นขั้นตอนการสอบทานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายในโดยให้แผนกคลังสินค้าและแผนกบัญชีร่วมกันตรวจนับสินค้าคงเหลือ และให้แผนกคลังสินค้านำร่วมกับฝ่ายผลิตตรวจนับรายการสั่งซื้อทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลในระบบสารสนเทศทางบัญชีมีความน่าเชื่อถือ สำหรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างฝ่ายขาย แผนกคลังสินค้าและแผนกอื่น มีการพัฒนาข้อมูลในระบบ Invoice และการคีย์ข้อมูลที่เป็นต่อการทำงานของแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องกับหน้าจอของฝ่ายขาย ทั้งนี้ทำให้การคีย์ข้อมูลเพียงจุดเดียวสามารถทำให้แผนกคลังสินค้าและแผนกติดต่อกรมศุลกากรสามารถทำงานเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอักรพล แซ่มประเสริฐ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการบริหารโครงการ บริษัท เอแพบ เอ็นจิเนียริง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการบริหารงานโครงการของบริษัท เอแพบ เอ็นจิเนียริง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการด้านการบริหารโครงการบริษัท เอแพบ เอ็นจิเนียริง จำกัด นี้ช่วยเพิ่มความสามารถต่อการบริหารงานโครงการมากยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบช่วยให้ผู้ใช้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน ตามต้องการมากยิ่งขึ้น แสดงว่าระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารโครงการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การศึกษารั้งนี้ และการพัฒนาโปรแกรมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเดชา โลจนศิริศิลป์ และคณะ (2562) ทำการศึกษาสารสนเทศทางบัญชี กรณีศึกษา การพัฒนาระบบคำนวณค่าแรงเย็บโรงงานผลิตเสื้อผ้าขนาดเล็ก (พนักงาน 100 คน) ทีมวิจัยได้พัฒนาระบบคำนวณค่าแรงเย็บซึ่งเดิมทำด้วยมือมาเป็นระบบบาร์โค้ดส่งข้อมูลผ่านระบบไร้สายไปยังฐานข้อมูลส่วนกลางเพื่อให้พนักงานบัญชีประมวลผลและสามารถทำรายงานผลผลิตรายวันให้ฝ่ายบริหารทราบได้อย่างแม่นยำและมีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาระบบทีมวิจัยยึดหลักการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ ผลการวิจัยพบว่า อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์มือสองที่มีอยู่เมื่อติดตั้งกับเครื่องอ่านบาร์โค้ดสามารถใช้งานได้ดี อย่างไรก็ตามการใช้ งานกับ Excel กลับพบว่าการทำงานซ้ำทำให้ต้องพัฒนาโปรแกรมด้วย Visual Basic for Applications VBA ซึ่งมาพร้อมกับโปรแกรม Excel มีใช้ทั่วไป ทำให้การทำงานเร็วขึ้น อุปกรณ์และเครื่องอ่านบาร์โค้ดสามารถส่ง

ข้อมูลไปยังฐานข้อมูลผ่านระบบไร้สายของโรงงานได้เป็นที่น่าพอใจ ในด้านการฝึกให้พนักงานใช้ พบว่าพนักงานทั้งพนักงานบัญชีและพนักงานในสายการเย็บสามารถเข้าใจและ ใช้งานระบบได้อย่างน่าพอใจ โดยเฉพาะพนักงานบัญชีซึ่งคุ้นเคยกับการใช้โปรแกรม Excel อยู่แล้วมีความมั่นใจและระบบสามารถช่วยลดภาระงานและลดความผิดพลาดในการคำนวณค่าแรงมากขึ้น ด้านผู้บริหารสามารถติดตามผลการผลิตและค่าแรงได้เป็นรายวันทำให้ทราบผลการดำเนินงานและต้นทุน ค่าแรงที่ต้องทำการจ่ายในแต่ละงวดได้รวดเร็วและแม่นยำขึ้นการพัฒนาาระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ข้อจำกัดของโรงงานขนาดเล็กสามารถทำได้และได้ผลเป็นที่น่าพอใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ควรมีการปรับปรุงระบบควบคุมภายในให้ดีขึ้นระหว่าง แผนกคลังสินค้า จัดซื้อ แผนกผลิต และงานบัญชี

1.2 ฝ่ายผลิต ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายบัญชีควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายในและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากระบบโดยกำหนดให้มีการร่วมมือกันตรวจนับรายการสินค้าคงเหลือร่วมกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการขยายการศึกษาไปสู่ธุรกิจประเภทอื่น เช่น อุตสาหกรรมบริการและธุรกิจซื้อขายไปนอกเหนือจากนั้นยังสามารถนำไปศึกษาออกแบบระบบสำหรับองค์กรไม่แสวงหากำไรได้อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2562). ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 - 2579). กรุงเทพฯ : กระทรวงอุตสาหกรรม.
- ขวัญนรี กล้าปราบโจร และคณะ. (2557). การวางระบบบัญชีต้นทุนและวางแผนกำไรผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตำบลพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์บัญชีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี).
- เดชา โลจนศิริศิลป์ และคณะ. (2561). ระบบสารสนเทศทางบัญชี กรณีศึกษาการพัฒนาระบบคำนวณค่าแรงเย็บโรงงานผลิตเสื้อผ้าขนาดเล็ก. การประชุมวิชาการระดับชาติ “ชาติเข้มแข็ง นวัตกรรมไทยมั่นคง ด้วยการวิจัยและพัฒนา”. (ครั้งที่ 5). 26 กรกฎาคม 2562.วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม. กรุงเทพฯ. หน้า OBUS-721.
- บริษัท ฟู้ดเด็คซ์ จำกัด. (2562). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี. กรุงเทพฯ :กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.
- ยิ่งลักษณ์ เขมโชติกูร. (2552). ผลกระทบของแนวทางการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอเมืองเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). การสำรวจความต้องการพัฒนาขีดความสามารถของประชากร พ.ศ. 2562 กลุ่มสถิติแรงงาน สำนักสถิติเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- อัครพล เข้มประเสริฐ. (2556). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการบริหารโครงการ บริษัท เอแพบ เอ็นจิเนียริง จำกัด. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).



การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนของบ้านโคกหม้อ ตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

รัชนีวรรณ บุญอนันต์¹

วิจัยชุมชน

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนของบ้านโคกหม้อ ตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนบ้านโคกหม้อ จำนวน 225 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในรูปของค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 50-59 ปี มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับผลประโยชน์จากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน รองลงมา คือ ด้านการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน และด้านการวางแผนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ตามลำดับ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน

คำสำคัญ พฤติกรรม / ความพึงพอใจ / บริษัทขนส่งพัสดุเอกชน

¹ อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

The People Participation in Organizing Tourism Activities of Ban Khok Mor, Tha Khun Ram Subdistrict, Mueang District, Kamphaeng Phet Province

ABSTRACT

This research aims as to study the people participation in organizing tourism activities of Ban Khok Mor, Tha Khun Ram Subdistrict, Mueang District, Kamphaeng Phet Province. The data were collected from 225 people of Ban Khok Mor. The research instrument was the questionnaire. Descriptive statistics used in terms as frequency, percentage and standard deviation, result had found that most of the respondents were female, aged 50-59 years, lower secondary education level, agricultures, 5,000-10,000 Baht as the income average. The whole image of the people participation is low level. When considering each aspect, it had found that the highest average was the receiving benefits from the organization of the community tourism activities, the organization of the community tourism activities, and the planning aspect of community tourism activities, in order respectively. The lowest average is the monitoring and the evaluation of community tourism activities.

Keywords: Participation / Tourism Activities / Community-Based Tourism / Ban Khok Mor

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยอย่างต่อเนื่องทุก ๆ ปี แต่หลังจากที่ทั่วโลกประสบกับการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ใน 2563 จากการแพร่ระบาดของไวรัสดังกล่าว ส่งผลต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย จากข้อจำกัดการเดินทางรวมทั้งมาตรการการล๊อคดาวน์ประเทศของประเทศไทย ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยลดลง แต่หลังจากที่การแพร่ระบาดของไวรัสลดลง ประเทศไทยได้ประกาศใช้มาตรการผ่อนปรนและกระตุ้นการท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยการยกระดับความสำคัญของการท่องเที่ยวภายในประเทศให้มากขึ้น (ซิลไปไหนดอทคอม, 2563) และจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวหลังเกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รูปแบบการท่องเที่ยวก็เปลี่ยนแปลงไป หันมาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวชุมชนมากขึ้น ส่งผลให้ชุมชนที่ทำการท่องเที่ยวชุมชนมีการพัฒนาพื้นที่ที่จะรองรับการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่ทั้งด้านแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมการท่องเที่ยวและความปลอดภัย

การท่องเที่ยวชุมชน เป็นการท่องเที่ยวทางเลือกที่บริหารจัดการโดยชุมชนอย่างสร้างสรรค์และมีมาตรฐานก่อให้เกิดการเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมท้องถิ่นและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษ, 2558) ซึ่งการท่องเที่ยวชุมชนเป็นการท่องเที่ยวที่กำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชน เพื่อชุมชน และชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของในการจัดการ ดูแลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน จากความหมายที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวชุมชนเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาบริหารจัดการการท่องเที่ยวด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของท้องถิ่นเกิดความรัก ความหวงแหนและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการท่องเที่ยวให้เกิดประโยชน์สูงสุด และก่อให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป อนึ่งนอกจากนี้ ในปี 2561 รัฐบาลมีนโยบายผลักดันโครงการชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี โดยมีหลักการมุ่งเน้นให้ชุมชนนำสินค้าขายอยู่ในชุมชน ใช้เสน่ห์ ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และความคิดสร้างสรรค์ แปลงเป็นรายได้ เป็นชุมชนท่องเที่ยวที่เป็นเจ้าบ้านที่ดี ชวนกันคิด ชวนกันทำ ผลิตสินค้าและบริการ รวมทั้งเชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวระดับชุมชนที่มีเสน่ห์ดึงดูดใจ และมีคุณค่าเพียงพอให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมเยือนและใช้จ่ายเงินในทุกกิจกรรมของชุมชน ซึ่งรายได้จะกระจายอยู่กับคนในชุมชน เป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากอย่างแท้จริง (กรมพัฒนาชุมชน, 2563)

จังหวัดกำแพงเพชร เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือตอนล่าง เป็นจังหวัดที่มีการท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบทั้งการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวชุมชน โดยเฉพาะการท่องเที่ยวชุมชน จังหวัดกำแพงเพชรมีชุมชนที่ทำการท่องเที่ยวชุมชนหลายแห่ง แต่ชุมชนที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง และมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่น่าสนใจ คือ ชุมชนบ้านโคกหม้อ ตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร โดยชุมชนบ้านโคกหม้อเป็นชุมชนท่องเที่ยวโอท็อปนวัตวิถีที่มีอัตลักษณ์ของตนเอง มีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ด้านพลังงานทดแทน ศูนย์การเรียนรู้การปลูกผักปลอดสารพิษ และต้นยางอายุ 100 ปี เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีอาหารพื้นถิ่นที่ขึ้นชื่อ เช่น ลาบหยกกล้วย แก้วหม้อ แกงเปราะ

หน่อไม้ และขนมแฉกกล้วย เป็นต้น แต่การที่ชุมชนที่เป็นหมู่บ้านท่องเที่ยวชุมชนจะสามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ชุมมนได้นั้น แหล่งท่องเที่ยวของชุมชนจะต้องมีองค์ประกอบ 5 ประการ ที่เรียกว่า 5A's ได้แก่ (1) สิ่งดึงดูดใจ (2) การเดินทางเข้าถึง (3) การบริการที่พัก (4) กิจกรรมการท่องเที่ยว และ (5) สิ่งอำนวยความสะดวก ๆ (Dickman, 1996) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่จัดขึ้นเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้กระทำในแหล่งท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวเกิดความสุขสนทนและเพลิดเพลิน โดยเป็นกิจกรรมที่ไม่สร้างผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งบ้านโคกหม้อ เป็นหมู่บ้านท่องเที่ยวโอทอปนวัตกรรม ตั้งแต่ปี 2561 จนถึงปัจจุบัน ภายใต้การบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยคณะกรรมการการท่องเที่ยวของบ้านโคกหม้อ ซึ่งในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของบ้านโคกหม้อนั้น ประชาชนท้องถิ่นในบ้านโคกหม้อได้เข้ามามีส่วนร่วมด้านการท่องเที่ยว ดังนี้ การต้อนรับนักท่องเที่ยว การจัดเตรียมการแสดงและอาหารท้องถิ่นในการต้อนรับนักท่องเที่ยว เป็นต้น แต่การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของบ้านโคกหม้อนั้น พบว่าบางแหล่งท่องเที่ยวประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม และบางแหล่งท่องเที่ยวประชาชนไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วม ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยั้งที่ต้งมีการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวของชุมชนของบ้านโคกหม้อ ตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งข้อมูลที่ได้จะสามารถนำมาใช้ในการวางแผนและพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนบ้านโคกหม้อ เพื่อให้การท่องเที่ยวชุมชนนั้น เป็นการท่องเที่ยวที่มีการบริหารจัดการโดยชุมชนเองอย่างแท้จริง ผลประโยชน์ได้ตกอยู่กับประชาชนท้องถิ่นอย่างแท้จริง และก่อให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนของบ้าน โคกหม้อ ตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย การท่องเที่ยวชุมชน การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

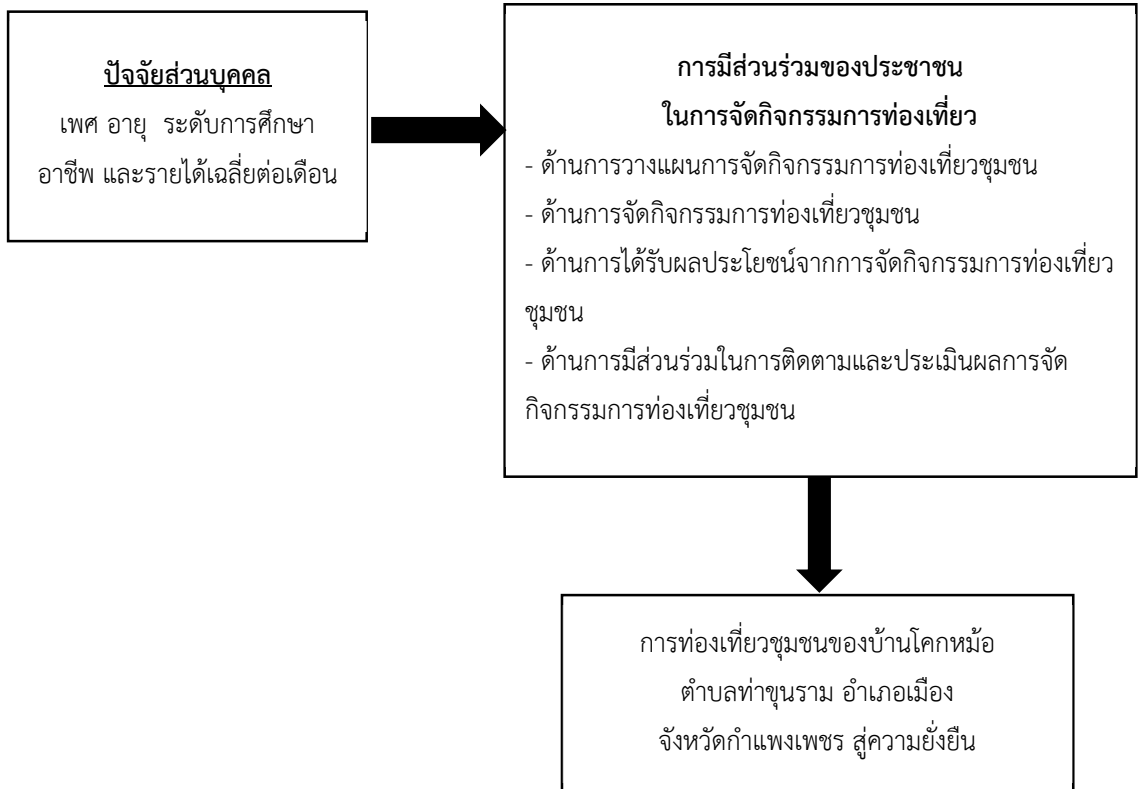
การท่องเที่ยวชุมชน มีนักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ ให้ความหมายไว้ ดังนี้ สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (2550) อธิบายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม กำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชน เพื่อชุมชน และชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของ มีสิทธิในการจัดการดูแลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน สอดคล้องกับ สันตุ์ สโรบลและคณะ (2545, หน้า 29) ให้ความหมายของการท่องเที่ยวโดยชุมชนว่า “การท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นคนกำหนดทิศทางทางการท่องเที่ยว หมายถึง จัดการโดยชุมชนตอบสนองความต้องการของชุมชน โดยคำนึงถึงความยั่งยืนในเรื่องสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม” จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า “การท่องเที่ยวชุมชน” หมายถึง การท่องเที่ยว ที่ชุมชนนำทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนมาจัดการ พัฒนา ควบคุม ประเมินผลและรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งคำนึงถึงความยั่งยืนของ

สิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรมของชุมชน โดยการท่องเที่ยวชุมชนมีองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน (พจนา สวนศรี, 2559, หน้า 13) ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ชุมชนที่จะดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวชุมชนจะต้องมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่อุดมสมบูรณ์ ซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวอาจจะเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทรัพยากรท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และทรัพยากรท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งชุมชนสามารถนำ ทรัพยากรการท่องเที่ยวมากระตุ้นดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวชมในชุมชนมากยิ่งขึ้น ด้านองค์กรชุมชน 2) ด้านองค์กรชุมชน การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวชุมชน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์เข้ามาเป็นหน่วยงานทำหน้าที่ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวชุมชน 3) ด้านการจัดการ การท่องเที่ยวชุมชน จะบริหารจัดการโดยชุมชน ดังนั้น สมาชิกในชุมชนจะต้องร่วมกันกำหนดกฎ-กติกา กฎระเบียบ ข้อบังคับในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชน รวมทั้งจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมของชุมชน เพื่อเป็นการป้องกัน รักษาทรัพยากรการท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของชุมชนไว้ และ 4) ด้านการเรียนรู้ การท่องเที่ยวชุมชน มุ่งเน้นให้มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวในเชิงการเรียนรู้ หรือการที่จะทำให้ชาวบ้าน คือ ชุมชน ได้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยว มาเยือน ดังนั้น สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวชุมชน คือ การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม กำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชน เพื่อชุมชน

การมีส่วนร่วมของประชาชน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548, หน้า 174-179) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวของชุมชนท้องถิ่น มี 2 ลักษณะ คือ 1) การให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวทุกขั้นตอน ตั้งแต่ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าปัญหาทางการท่องเที่ยว การร่วมคิดและหาวิธีแก้ปัญหาทางการท่องเที่ยว การร่วมวางนโยบาย วางแผนตัดสินใจคิดหาวิธีใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวให้บรรลุตามที่กำหนดไว้ และร่วมควบคุมติดตาม ประเมินผลแผนการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามขั้นตอนที่วางไว้ 2) การมีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวของชุมชนท้องถิ่นอย่างไม่แท้จริง เป็นการให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเพียงบางส่วนเท่านั้น โดยเฉพาะการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามโครงการท่องเที่ยวที่ได้มีการกำหนดไว้ ดังนั้น สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการท่องเที่ยว มี 2 ลักษณะ คือ เข้ามามีส่วนร่วมทุกขั้นตอน และเข้ามามีส่วนร่วมบางขั้นตอนเท่านั้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในหมู่บ้านโคกหม้อ จำนวนทั้งสิ้น 515 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลท่าขุนราม, 2562) กำหนด กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (อัศวิน แสงพิบูล, 2556, หน้า 156 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 225 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) (เพชร บุดสีทา, 2561, หน้า 145) โดยการจับฉลาก จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน เป็นแบบกำหนดให้เลือกตอบ (check-list) จำนวน 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมในจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวของประชาชน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับการวางแผนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนจำนวน 6 ข้อ ด้านการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน จำนวน 5 ข้อ ด้านการได้รับผลประโยชน์จากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน จำนวน 5 ข้อ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน จำนวน 5 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. สร้างแบบสอบถามการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว
3. ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย การท่องเที่ยว จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความเที่ยงตรง (validity) และความเป็นปรนัย (objective) และให้ข้อเสนอแนะ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับบ้านโคกหม้อ ในเขตอำเภอเมือง คือ ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 30 คน นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของครอนบัค (Cronbach) ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.824 ซึ่งมีค่าเกิน .80 ขึ้นไป ถือว่าแบบสอบถามใช้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยประสานงานกับผู้ใหญ่บ้านของบ้านโคกหม้อ เพื่อชี้แจงและขออนุญาตเก็บข้อมูลกับประชาชนในหมู่บ้าน
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลกับประชาชนในหมู่บ้านโคกหม้อ จนครบ 225 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือน กรกฎาคม 2563 – กันยายน 2563
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ จะทำการตรวจสอบความครบถ้วน ความน่าเชื่อถือได้และความตรงของข้อมูล จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในรูปของค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยมีเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 120-127)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวของบ้านโคกหม้อตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ได้ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.20 อายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมาคือ อายุ 40-49 ปี และมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.10 มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55.90 รองลงมา คือ มัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30.20 และ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.30 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมา คือ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 21.60 และ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 16.70 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.10 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.40 และ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.30

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวของบ้านโคกหม้อ ตำบลท่าขุนราม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน โดยภาพรวม

ด้านการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	\bar{X}	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
ด้านการวางแผนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.42	0.70	น้อย
ด้านการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.44	0.68	น้อย
ด้านการได้รับผลประโยชน์จากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.50	0.64	ปานกลาง
ด้านการติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.41	0.81	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	1.84	0.70	น้อย

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.84$, S.D = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับผลประโยชน์จากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ($\bar{X} = 2.50$, S.D = 0.64) รองลงมา คือ ด้านการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ($\bar{X} = 2.44$, S.D = 0.68) และด้านการวางแผนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ($\bar{X} = 2.42$, S.D = 0.70) ตามลำดับ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ($\bar{X} = 2.41$, S.D = 0.81)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ด้านการวางแผนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน

ด้านการวางแผนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	\bar{X}	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
1. มีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.57	0.62	มาก
2. มีส่วนร่วมในการเลือกกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.45	0.64	มาก
3. มีส่วนร่วมในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่จะใช้ในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.37	0.65	มาก
4. มีส่วนร่วมในการเสนอวิธีการดูแลรักษากิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.35	0.97	น้อย
5. มีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด	2.45	0.65	น้อย
6. มีส่วนร่วมในการเสนอวิธีการประเมินผลกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.38	0.67	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.42	0.70	น้อย

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ด้านการวางแผนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.42$, S.D = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการเลือกกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน และด้านการมีส่วนร่วมในการใช้ทรัพยากรในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 2.45$, S.D = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการ
ท่องเที่ยวชุมชน ด้านการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน

ด้านการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การมีส่วนร่วม
1. มีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว	2.43	0.70	น้อย
2. มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.46	0.65	น้อย
3. มีส่วนร่วมในการอธิบายและให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว	2.49	0.63	น้อย
4. มีส่วนร่วมในการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในขณะที่ทำกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.44	0.70	น้อย
5. มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.42	0.72	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.44	0.68	น้อย

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.44$, S.D = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีส่วนร่วมในการอธิบายและให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 2.49$, S.D = 0.63) รองลงมา คือ มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ($\bar{X} = 2.46$, S.D = 0.65) และมีส่วนร่วมในการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวในขณะที่ทำกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ($\bar{X} = 2.44$, S.D = 0.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการ
ท่องเที่ยวชุมชน ด้านการได้รับผลประโยชน์จากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน

ด้านการได้รับผลประโยชน์จากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การมีส่วนร่วม
1. ประชาชนได้รับการจ้างงานจากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.44	0.71	น้อย
2. ประชาชนได้รับการแบ่งปันผลประโยชน์จากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.48	0.98	น้อย
3. ประชาชนมีอาชีพหลักหรืออาชีพเสริมจากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.59	0.68	ปานกลาง
4. เกิดเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กในชุมชน	2.49	0.67	น้อย
5. รายได้จากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวถูกนำมาใช้ในการพัฒนาชุมชน	2.36	0.98	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.47	0.81	น้อย

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ด้านการได้รับผลประโยชน์จากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.47$, S.D = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประชาชนมีอาชีพหลักหรืออาชีพเสริมจากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ($\bar{X} = 2.59$, S.D = 0.68) รองลงมา คือ เกิดเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กในชุมชน ($\bar{X} = 2.49$, S.D = 0.67) และประชาชนได้รับการแบ่งปันผลประโยชน์จากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ($\bar{X} = 2.48$, S.D = 0.98) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ รายได้จากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวถูกนำมาใช้ในการพัฒนาชุมชน ($\bar{X} = 2.36$, S.D = 0.98)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ด้านการติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน

ด้านการติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรม การท่องเที่ยวชุมชน	\bar{X}	S.D.	ระดับ การมีส่วนร่วม
1. มีส่วนร่วมติดตามการดำเนินงานตามแผนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.56	0.61	ปานกลาง
2. มีส่วนร่วมในการประเมินผลจากการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนตามแผน	2.59	0.63	ปานกลาง
3. มีส่วนร่วมในการประเมินขีดความสามารถของกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.46	0.68	น้อย
4. มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนสู่ความยั่งยืน	2.49	0.62	น้อย
5. มีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน	2.44	0.67	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.51	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.51$, S.D = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีส่วนร่วมในการประเมินผลจากการดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนตามแผน ($\bar{X} = 2.59$, S.D = 0.63) รองลงมา คือ มีส่วนร่วมติดตามการดำเนินงานตามแผนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ($\bar{X} = 2.56$, S.D = 0.61) และมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนสู่ความยั่งยืน ($\bar{X} = 2.49$, S.D = 0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความต้องการของประชาชนต่อการสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนจากหน่วยงานภาครัฐ

การสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยว ของหน่วยงานภาครัฐ	ความต้องการ		รวม	อันดับ
	เลือก	ไม่เลือก		
1. การบริหารจัดการการท่องเที่ยว	128 (57.65)	94 (42.35)	222 (100.00)	2
2. การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อาคารต้อนรับ ห้อง สุขา ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น	167 (75.23)	55 (24.77)	222 (100.00)	1
3. การประชาสัมพันธ์	124 (55.85)	98 (44.15)	222 (100.00)	3
4. การวางแผนการตลาด	105 (47.30)	117 (52.70)	222 (100.00)	4
5. บุคลากร/วิทยากร/อาสาสมัครนำเที่ยว	79 (35.59)	143 (64.41)	222 (100.00)	5
6. การฝึกอบรมความรู้ด้านการท่องเที่ยว เช่น การเป็นเจ้าของ บ้านที่ดี การต้อนรับ ฯลฯ	70 (31.54)	152 (68.46)	222 (100.00)	6

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้หน่วยงานภาครัฐเข้ามาสนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อาคารต้อนรับ ห้องสุขา ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ฯลฯ

อันดับที่ 2 การบริหารจัดการการท่องเที่ยว

อันดับที่ 3 การประชาสัมพันธ์

อันดับที่ 4 การวางแผนการตลาด

อันดับที่ 5 บุคลากร/วิทยากร/อาสาสมัครนำเที่ยว

อันดับที่ 6 การฝึกอบรมความรู้ด้านการท่องเที่ยว เช่น การเป็นเจ้าของบ้านที่ดี การต้อนรับ ฯลฯ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับผลประโยชน์จากการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน รองลงมา คือ ด้านการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน และด้านการวางแผนการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ตามลำดับ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ กุลจิรา เสาวลักษณ์จินดา (2555, หน้า 2) ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของ

ชุมชนต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว: กรณีศึกษาอำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านการเสนอความคิด การวางแผนและการตัดสินใจ ด้านการแบ่งปันผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล ตามลำดับ ชัดแย้งกับการศึกษาของ สุพิชญา บุญคำ และวิจิตร ศรีคำสอน (2560, หน้า 1) ทำการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านการรับผลประโยชน์ และด้านการประเมินผล ตามลำดับ และขัดแย้งกับการศึกษาของ ชนม์บัณฑิต วรธน-พันธุ์ (2561) ทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางแผนและการดำเนินงาน รองลงมา คือ ด้านการค้นคว้าปัญหา และการตัดสินใจ ด้านการติดตามและประเมินผล และด้านการรับผลประโยชน์ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวชุมชนบ้านโคกหม้อ อาทิเช่น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าขุนราม การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกำแพงเพชร เป็นต้น ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชนตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติ การรับผลประโยชน์ การติดตามและประเมินผลกิจกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจาก จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนบ้านโคกหม้อมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย
2. ประชาชนท้องถิ่นบ้านโคกหม้อควรเข้ามามีส่วนร่วมกับการท่องเที่ยวชุมชนโดยเข้ามามีส่วนร่วมทุกขั้นตอน หรือบางส่วน หรืออาจเข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมแสดงความคิดเห็น ซึ่งหากประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความรักความหวงแหนในทรัพยากรการท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวของชุมชน รวมทั้งจะช่วยกันรักษาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวนั้นไว้ และก่อให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาชุมชน. (2563). OTOP นวัตกรรมคืออะไร. สืบค้น 1 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.cep.cdd.go.th>.
- กุลจิรา เสาวลักษณ์จินดา. (2555). การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว: กรณีศึกษา อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชนม์บัณฑิต วรธนพันธ์. (2561). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านโคกเมือง ตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ซิลไปไหนดอทคอม. (2563). บทสรุป โควิด-19 กับผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย. สืบค้น 1 ตุลาคม 2563, จาก <https://www.chillpainai.com>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- พจนาน สวนศรี. (2559). ที่มาของแนวคิดการท่องเที่ยวโดยชุมชน. กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- เพชร บุดสีทา. (2561). การวิจัยตลาด. กำแพงเพชร: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- สินธุ์ สโรบล และคณะ. (2545). พัฒนาการและสถานภาพการท่องเที่ยวโดยชุมชนในประเทศไทย. เชียงใหม่: มิ่งเมืองนวัตน์.
- สุพิชญา บุญคำและวิจิตรา ศรีสอน. (2560). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของชุมชนเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. 12 (40) (75-84).
- องค์การบริหารส่วนตำบลท่าขุนราม. (2563). สภาพทั่วไปของตำบลท่าขุนราม. สืบค้น 10 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.thakhunram.go.th>.
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษ. (2558). ท่องเที่ยวโดยชุมชน. กรุงเทพฯ: โคคูณ แอนด์ โค.
- อัศวิน แสงพิบูล. (2556). ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Dickman, S. (1996). *Tourism: An Introductory Text*, 2nd ed., Australia: Hodder Education.



การวิเคราะห์ปรับปรุงระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อบริหารความเสี่ยงของแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของออมสิน

สมบัติ ศิริวิรัช¹

เดชา โลจนสิริศิลป์²

ฉบับ
ฉบับ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปรับปรุงระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อบริหารความเสี่ยงของแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของออมสิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของแผนกสินเชื่อ และแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และเพื่อปรับปรุงระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยงของแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของออมสิน เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ผลการวิจัยพบว่า แผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มีการพิจารณาหลักฐานสัมภาระ และวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าที่มาขอสินเชื่อและมีการติดตามการชำระหนี้เมื่อพบว่าลูกหนี้ขาดชำระหนี้ แผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หลังจากได้รับเรื่องจากแผนกสินเชื่อเกี่ยวกับลูกหนี้ที่ขาดชำระหนี้เกินกว่า 6 งวด จะมีการติดตามให้ลูกหนี้ทำการปรับโครงสร้างหนี้อย่างรวดเร็วเพื่อลดความเสี่ยงที่ลูกหนี้จะกลายเป็นหนี้สูญ ระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยงของแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ กำหนดให้นำข้อมูลวันที่ที่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ โดยแบ่งกลุ่มเป็นติดต่อได้ภายใน 7 วัน 15 วันและเกิน 15 วันตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ พบว่า หากสามารถติดต่อลูกหนี้ให้มาปรับโครงสร้างหนี้ได้ภายใน 7 และ 15 วันโอกาสที่ลูกหนี้จะกลับมาเป็นลูกหนี้จะสามารถปรับโครงสร้างหนี้ได้สำเร็จร้อยละ 80 และจะสามารถชำระหนี้ได้ตามปกติถึงร้อยละ 94 ระบบสารสนเทศทางบัญชีใหม่กำหนดให้มีการจัดทำรายงานเปรียบเทียบอย่างต่อเนื่องและกำหนดให้ใช้อัตราร้อยละ 80 และ 94 เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการบริการความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของธนาคารและควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

คำสำคัญ : การปรับปรุง / ระบบสารสนเทศทางบัญชี / สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

² อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

The Analysis Improvement Accounting Information System for Risk Management of Loan Department and Non-Performance Loan Department; A Case Study of Government Savings Bank

ABSTRACT

The objectives of the research were to study the operating procedures of the credit department and non-performing credit management department, and to improve the accounting information system for the risk management of the bank's non-performing credit management department. It is an action research with participatory, the research results had found that non-performing credit management department and debt servicing ability of the customers who apply for credit were examined, and debt repayment was monitored when the debtor found to lack debt. For the Non-performing credit management, after receiving a matter from the credit department regarding a debtor who had lost more than six repayment periods, the debtor would be followed up for debt restructuring quickly to reduce the risk of the debtor becoming bad debt. The Accounting information system for risk management of the non-performing credit management department enabled to the date that the debtor could be contacted. They can be contacted within 7 days, 15 days and more than 15 days, respectively. The analysis showed that if the debtor could be contacted, the debtor to restructure the debt within 7 and 15 days, the chance that the debtor would return to be the debtor would be able to restructure, this project successfully 80 percent and would be able to pay the debt normally up to 94 percent. The new accounting information system required continuous comparative reporting and set 80 percent and 94 percent as the basis for acceptable risk management services of the bank and should be continuously improved.

Keywords: Improvement / Accounting Information System / Non-Performing Loans

บทนำ

ปัจจุบันการบริหารจัดการองค์กรทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคธุรกิจต้องเผชิญกับความเสี่ยงในหลายรูปแบบการดำเนินงานขององค์กรใด ๆ ย่อมมีความเสี่ยงเกิดขึ้นได้ในทุกเรื่องของผู้บริหารได้ตัดสินใจ ความเสี่ยงอาจเกิด จากความบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากร การทำงานของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ซีดความสามารถ ของบุคลากร และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์กร คือ ผู้บริหารต้องพยายามสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร และสามารถนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพและการพัฒนาองค์กร การแข่งขันในธุรกิจด้านการเงินนอกจากจะมีธนาคารพาณิชย์กลุ่มเดิมแล้วยังมีผู้ประกอบการพาณิชย์รายใหม่ ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งมุ่งสร้างความแข็งแกร่งโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การระดมทุนเพิ่มเติมหรือการควบรวมกิจการ อีกทั้งยังมีสถาบันการเงินที่ทำธุรกิจด้านการเงิน แต่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) ที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปที่ต้องการใช้บริการ ด้วยสภาพการแข่งขันที่รุนแรงทำให้ผู้ประกอบการทางด้านการเงินได้คิดหาผลิตภัณฑ์ หรือบริการใหม่ ๆ มาสนองตอบความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างรายได้ให้กับองค์กร (กัญญาภัทร จันทร์โพธิ์, 2554)

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการต่าง ๆ มาให้ลูกค้าได้เลือกใช้บริการ ผลิตภัณฑ์หรือบริการของธนาคารได้มีการปรับปรุงเพิ่มจำนวนขึ้นเป็นอย่างมาก ปัจจุบันธนาคารได้มีผลิตภัณฑ์ประเภทเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต (ประกันชีวิต) เงินฝากประจำรายเดือน เงินฝากประจำราย 3 เดือน และเงินฝากประเภทเพื่อเรียกพิเศษ นอกจากนี้ธนาคารได้เปิดให้บริการด้านสินเชื่อ และพัฒนาบริการด้านสินเชื่อให้การดำเนินชีวิตของประชาชน ธนาคารจึงได้มีบริการสินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อต้อนรับเปิดเทอม สินเชื่อเพื่อการเคหะ เป็นต้น อีกทั้งยังมีการขยายขอบเขตการให้บริการเพิ่มขึ้นโดยจะมุ่งให้บริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ (Business cash management) อย่างครบวงจรมากขึ้น ทั้งด้านบริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ บริการรับฝากเงินสดหรือเช็คเรียกเก็บต่างท้องถิ่น บริการโอนเงินอัตโนมัติเข้าบัญชีธนาคาร การออกเช็คอัตโนมัติ บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อธุรกิจ และบริการเงินฝากเพื่อเข้าสู่การแข่งขันอย่างเต็มตัวจากการที่ธนาคารได้มีผลิตภัณฑ์ และบริการที่หลากหลาย ธนาคารจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไข วิธีการทำงานให้กับพนักงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างถูกต้องและไม่ให้เกิดความเสียหายกับธนาคาร นอกจากนี้จะออกกระเป๋ยบค้ำสั่งมาเพื่อให้เป็นหลักในการทำงาน ธนาคารจึงได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบควบคุมและบริหารความเสี่ยงของธนาคารอีกด้วย (คุณทิพย์ ตระงธรรมกิจ, 2555)

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงสูงเมื่อเทียบกับ 6 ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ รวมทั้งสามารถนำส่งเงินรายได้แก่กระทรวงการคลังสูงสุดเมื่อเทียบกับธนาคารเฉพาะกิจอื่นของรัฐ จากการสำรวจในปี พ.ศ. 2553 พบว่า ภาพลักษณ์ของธนาคารในมุมมองของประชาชนทั่วไปมีความมั่นคงน่าเชื่อถือเป็นอันดับ 1 จากเดิมธนาคารเป็นเพียงธนาคารเพื่อการออม ปัจจุบันธนาคารยังต้องดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนทางสภาวะการเงิน การเมืองและเศรษฐกิจ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยเน้นการบริหารงานเชิงคุณภาพ ปรับเปลี่ยนการบริหารงานเป็นเชิงรุก มีการใช้เทคโนโลยี

สมัยใหม่แทนการใช้พนักงานจำนวนมาก เน้นกระบวนการคัดสรรพนักงานที่มีความรู้ความสามารถทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ (คุณทิพย์ ตรงธรรมกิจ, 2555)

จากการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อและบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน พบว่า ธนาคารในฐานะสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พันธกิจสำคัญประการหนึ่ง คือ เป็นสถาบันเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก นอกจากนี้จะให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่หน่วยงานภาครัฐ องค์กรชุมชน ตลอดจนผู้ประกอบการ SMEs และเอกชนรายใหญ่ที่ดำเนินโครงการเพื่อกระตุ้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศแล้ว สัดส่วนการให้สินเชื่อของธนาคารเกินกว่าร้อยละ 80 เป็นการสนับสนุนสินเชื่อแก่ บุคคล รายย่อย และประชาชนระดับฐานราก แต่จากภาวะเศรษฐกิจโลกซึ่งค่อย ๆ พื้นตัวและมีความแตกต่างระหว่างภูมิภาค รวมถึง จากสถานการณ์ทางการเมือง ภายในประเทศ ผลกระทบจากราคาลินค้าเกษตรตกต่ำทำให้เศรษฐกิจไทยมีการชะลอตัว ประกอบกับ ภาระหนี้สินภาคครัวเรือนซึ่งอยู่ในระดับสูง จึงส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าหนี้สินเชื่อโดยเฉพาะลูกค้าหนี้สินเชื่อ รายย่อย ซึ่งเป็นพอร์ตสินเชื่อส่วนใหญ่ของธนาคาร อาทิ สินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ สินเชื่อบุคคล ทั้งนี้ ธนาคารได้ตระหนักถึงความเสี่ยงจากสถานการณ์ทางการเมืองและภาวะเศรษฐกิจดังกล่าว จึงได้ติดตามดูแลคุณภาพหนี้อย่างใกล้ชิด ตลอดจนปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อให้มีความเหมาะสม ชั่งมวด เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน นอกจากนี้ ธนาคารยังมุ่งเน้นพัฒนาระบบสารสนเทศด้านเครดิตอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดี ปรับปรุงกระบวนการอำนวยการสินเชื่อ และพัฒนาเครื่องมือบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต เพื่อสนับสนุนการเติบโตของสินเชื่อและเงินลงทุนอย่าง มีคุณภาพ รวมทั้งติดตามและควบคุมความเสี่ยงด้านเครดิตให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดทำข้อมูลทางบัญชีเพื่อการบริหารความเสี่ยงของแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารเป็นการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงแผนกสินเชื่อและแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคาร และเพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการทำงานในส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารกรณีศึกษา
2. เพื่อการวิเคราะห์การปรับปรุงระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยงของแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

โจทย์การวิจัย

ในการบริหารความเสี่ยงของแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีความต้องการใช้สารสนเทศทางบัญชีเพื่อการบริหารความเสี่ยงอย่างไร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปรับปรุงระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อบริหารความเสี่ยงของแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) แนวทางการศึกษาโดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาลักษณะ กระบวนการ และข้อเท็จจริงจากการปฏิบัติงาน ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของแผนกสินเชื่อและบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย สมุดบันทึกคำสัมภาษณ์ ผังการทำงาน flow-chart และ diagram ต่างๆ เพื่อใช้บันทึกขั้นตอนการทำงาน บันทึกและอธิบายการทำงานจริง และนำไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงของแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ศึกษาการดำเนินงานของแผนกสินเชื่อและแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ขั้นตอนการให้สินเชื่อ เมื่อลูกค้าติดต่อขอสินเชื่อที่ธนาคาร เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องในเบื้องต้นโดยจะมีการพิจารณาหลักฐานเอกสารประกอบการสัมภาษณ์ ประกอบกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง หากพบว่าผู้กู้สินเชื่อขาดคุณสมบัติก็จะปฏิเสธคำขอ หากมีคุณสมบัติครบถ้วนเจ้าหน้าที่ก็จะบันทึกข้อมูลในระบบต่อไป หลังจากลูกค้าได้ทำสัญญาเรียบร้อยแล้ว แผนกสินเชื่อจะทำหน้าที่รับชำระหนี้จากลูกหนี้ หากพบว่าลูกหนี้นี้มีการขาดชำระถึง 3 งวด แผนกสินเชื่อจะแจ้งให้แผนกติดตามหนี้ดำเนินการติดตามการต่อไป นอกจากนี้แผนกสินเชื่อเองก็มีการติดต่อลูกหนี้เช่นกันเพื่อพยายามมิให้ลูกหนี้ขาดชำระเกิน 3 งวด แผนกติดตามหนี้จะติดต่อลูกหนี้ให้ทำการชำระ หากลูกหนี้ไม่มาชำระตามกำหนดจะทำการติดตามจนครบจำนวน 3 ครั้งจากนั้นจะส่งเรื่องกลับให้แผนกสินเชื่อเพื่อส่งเรื่องให้แผนกปรับโครงสร้างหนี้ เข้าสู่กระบวนการบริหาร หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ต่อไป

การบริหารหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เมื่อลูกหนี้ขาดการชำระ 6 งวดขึ้นไปจะถูกจัดชั้นหนี้สงสัยสูญ หากเป็นสินเชื่อเพื่อซื้อยานพาหนะ แผนกปรับโครงสร้างหนี้จะส่งเรื่องให้แผนกนิติกรรมเพื่อดำเนินการยึดทรัพย์เพื่อขาดทอดตลาดนำมาใช้หนี้ต่อไป หากเป็นสินเชื่อเพื่อวัตถุประสงค์อื่น แผนกปรับโครงสร้างฯ จะติดต่อลูกหนี้ให้มาทำแผนปรับโครงสร้างหนี้ หากติดต่อไม่ได้จะส่งต่อให้แผนกนิติกรรมเพื่อดำเนินการฟ้องร้องเพื่อยึดทรัพย์ขายทอดตลาดต่อไป หากลูกหนี้นิยมนยอมทำการปรับโครงสร้าง แผนกปรับโครงสร้างจะทำสัญญาและส่งเรื่องคืนให้แผนกสินเชื่อเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามงวดภายใต้สัญญาปรับโครงสร้างหนี้ต่อไป

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปรับปรุงระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง

การวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชีของลูกหนี้ ของแผนกสินเชื่อ โดยนำเฉลี่ยวันที่แผนกสินเชื่อมีการติดต่อลูกหนี้หลังจากขาดชำระหนี้ โดยแบ่งเป็นกลุ่มๆ กลุ่มที่ติดต่อภายใน 7 วัน ติดต่อกัน 8 ถึง 15 วัน และเกิน 15 วันหลังจากทราบว่ามีการขาดชำระหนี้ พบว่า กลุ่มที่ติดต่อภายใน 7 วันลูกหนี้จะกลับมาชำระหนี้ตามปกติได้กว่าร้อยละ 60 และกลุ่มที่ติดต่อกันกว่า 7 วันแต่ไม่ถึง 15 วันจะมีโอกาสที่กลับมาชำระหนี้ตามปกติร้อยละ 20 และกลุ่มที่เกิน 15 วันขึ้นไปโอกาสที่ลูกหนี้จะกลับมาชำระหนี้ตามปกติเหลือเพียงร้อยละ 5

การวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชีของลูกหนี้ที่ปรับโครงสร้างหนี้สำเร็จ โดยแบ่งตามเฉลี่ยวันที่แผนกปรับโครงสร้างหนี้สามารถติดต่อลูกหนี้ได้หลังจากได้รับเรื่อง แบ่งกลุ่มเป็นติดต่อได้ภายใน 7 วันมีโอกาสปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้สำเร็จร้อยละ 80 ในจำนวนนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามแผนปรับปรุงร้อยละ 94 มีเพียงร้อยละ 5 ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ กลุ่มที่แผนกปรับโครงสร้างหนี้สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ภายใน 15 วันมีโอกาสปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำเร็จร้อยละ 30 และในจำนวนนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามแผนปรับปรุงร้อยละ 29 และกว่าร้อยละ 70 ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ สำหรับกลุ่มที่แผนกปรับโครงสร้างหนี้สามารถติดต่อลูกหนี้ได้เกิน 15 วันไปแล้ว พบว่าโอกาสปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้สำเร็จร้อยละ 3 และในจำนวนนี้สามารถชำระหนี้ได้ตามแผนปรับปรุงร้อยละ 4 และร้อยละ 60 ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้

ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวจึงกำหนดให้ระบบสารสนเทศทางบัญชีใหม่มีการนำข้อมูลจากระบบสินเชื่อและระบบจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มาจัดทำรายงานเปรียบเทียบโดยแยกกลุ่มตามระยะเวลาติดต่อลูกหนี้เป็นกลุ่ม เพื่อให้แน่ใจว่ามีการติดตามหนี้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเป็นเกณฑ์พื้นฐาน กำหนดให้ แผนกสินเชื่อและแผนกบริหารสินเชื่อไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมายขั้นต่ำ และพัฒนาให้มีอัตราเพิ่มขึ้น เป็นการบริหารความเสี่ยง เพื่อรักษาให้ลูกหนี้เป็นลูกหนี้ที่มีคุณภาพต่อไป

ตอนที่ 3 ข้อมูลสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน ผู้จัดทำรายงาน และผู้บริหาร โดยสัมภาษณ์ใน 3 ประเด็นคือ การใช้งานประโยชน์ที่ได้รับ และสิ่งที่ควรปรับปรุง สรุปผลการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ด้านการใช้งาน

การใช้งานง่าย การจัดทำรายงานไม่ยุ่งยาก มีโปรแกรมสำเร็จรูปอยู่แล้วในระบบ แค่เรียกมาดูแล้วพิมพ์ส่ง สามารถติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ตลอด การติดต่อลูกหนี้ได้เร็วทำให้มีหนี้เสียจำนวนน้อยลง

2. ประโยชน์ที่ได้รับ

มีประโยชน์ได้ติดตามการทำงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนทำให้เห็นภาพช่วยให้วางแผนการขายได้ดีขึ้น ช่วยให้ทราบว่าธนาคารยังคงรักษาระดับความสามารถในการชำระหนี้ได้ต่อเนื่อง

3. สิ่งที่ควรปรับปรุง

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ได้ทดลองใช้ระบบยังไม่คิดจะแก้ไขอะไรในระบบนี้ขอใช้ไปก่อน แต่ผู้บริหารให้เพิ่มชื่อเจ้าหน้าที่คนที่รับเรื่องด้วย เพราะจำทำให้เรารู้ว่าลูกน้องคนไหนรับผิดชอบ case ไหน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาขั้นตอนดำเนินงาน พบว่า การให้สินเชื่อเมื่อลูกค้าติดต่อขอสินเชื่อที่ธนาคารเจ้าหน้าที่จะรับเรื่องในเบื้องต้นมีการสัมภาษณ์ลูกค้าประกอบกับการพิจารณาเอกสารหากผู้ขอกู้ขาดคุณสมบัติก็จะปฏิเสธคำขอ หากมีคุณสมบัติครบถ้วนก็จะบันทึกข้อมูลในระบบ หลังจากลูกค้าทำสัญญาผู้เรียบร้อยแผนกสินเชื่อติดตามการรับชำระหนี้จากลูกหนี้หากลูกหนี้นี้มีการขาดชำระถึง 3 งวดแผนกสินเชื่อจะแจ้งให้แผนกติดตามหนี้ดำเนินการติดตามหนี้หากลูกหนี้นี้ไม่มาชำระตามกำหนดจะส่งเรื่องกลับให้แผนกสินเชื่อเพื่อส่งเรื่องให้แผนกปรับโครงสร้างหนี้เข้าสู่กระบวนการบริหารหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ขั้นตอนของการบริหารหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เริ่มเมื่อลูกหนี้ขาดการชำระ 6 งวดขึ้นไป แผนกปรับโครงสร้างฯ จะติดต่อลูกหนี้ให้มาทำแผนปรับโครงสร้างหนี้ หากติดต่อไม่ได้จะส่งต่อให้แผนกนิติกรรมเพื่อดำเนินการฟ้องร้องเพื่อยึดทรัพย์สินขายทอดตลาดต่อไป หากลูกหนี้นยินยอมทำการปรับโครงสร้างหนี้ แผนกปรับโครงสร้างฯ จะทำสัญญาและส่งเรื่องคืนให้แผนกสินเชื่อเพื่อให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามงวดภายใต้สัญญาปรับโครงสร้างหนี้

การวิเคราะห์ปรับปรุงระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อบริหารความเสี่ยงของแผนกสินเชื่อและการบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางบัญชีของลูกหนี้ ของแผนกสินเชื่อและแผนกบริหารสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยแบ่งกลุ่ม จำนวนวันที่แผนกทั้งสองมีการติดต่อลูกหนี้ โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่ติดต่อภายใน 7 วัน ติดต่อรหว่าง 8 ถึง 15 วัน และเกิน 15 วันหลังจากทราบว่ามี การขาดชำระหนี้ พบว่ากลุ่มที่ติดต่อภายใน 7 สำหรับแผนกสินเชื่อและแผนกบริหาร NPL จะสามารถทำให้ลูกหนี้กลับมาชำระหนี้ตามปกติได้กว่าร้อยละ 60 และ 80 ตามลำดับ หากติดต่อได้เกินกว่า 7 วันแต่ไม่ถึง 15 วันจะมีโอกาสที่กลับมาชำระหนี้ตามปกติร้อยละ 20 และ 30 และกลุ่มที่เกิน 15 วันขึ้นไปโอกาสที่ลูกหนี้นี้จะกลับมาชำระหนี้ตามปกติเหลือเพียงร้อยละ 5 และ ร้อยละ 3 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า หากมีการติดต่อลูกหนี้ได้รวดเร็วจะสามารถลดความเสี่ยงที่จะเกิดหนี้สูญได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยง กำหนดให้ มีการจัดทำรายงานเปรียบเทียบผลการติดตามให้ลูกหนี้นกลับมาชำระหนี้ โดยแบ่งกลุ่มการติดต่อลูกหนี้นภายใน 7 วัน 15 วันและเกินกว่า 15 วัน โดยให้ใช้เกณฑ์อัตราร้อยละที่ติดตามลูกหนี้นให้กลับมาชำระได้ตามผลการวิเคราะห์ เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำ และมีเป้าหมายให้อัตราร้อยละเพิ่มขึ้น เพื่อบริหารความเสี่ยงต่อการเกิดหนี้เสียต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการใช้งานวิจัย

ควรแสดงผลเป็นอัตราร้อยละของผลสำเร็จต่อความรวดเร็วในการติดตามลูกหนี้น หรือเมื่อทราบผลการดำเนินงานที่ผิดปกติ

2. คำแนะนำเพื่อการใช้งานวิจัย

การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ Big Data ในการวิเคราะห์เจาะลึก

เอกสารอ้างอิง

- กัญญาภัทร จันทร์โพธิ์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ธนาคารทางอินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัลพลาซา จังหวัดขอนแก่น. (การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- คุณทิพย์ ตรงธรรมกิจ. (2555). บทบาทของธนาคารแห่งประเทศไทยในการดำเนินนโยบายการเงิน. โครงการอบรมความรู้ทางการเงินแก่ครูประจำปี 2555. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). การให้บริการด้านการเงิน. วารสารการเงินการคลัง, 19(58), 1-16.



ผลการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก เพื่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในรายวิชาการวิจัยการตลาด สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

เพชรรา บุคสีทา¹

ฉบับแก้ไข

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลการจัดการเรียนการสอนปัญหาเป็นหลัก เพื่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 2) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก ด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต ในรายวิชาการวิจัยการตลาด สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร ที่เรียนวิชาการวิจัยตลาด ในภาคเรียนที่ 1/2563 จำนวน 11 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบบังกลุ่ม จัดการเรียนการสอนการใช้ปัญหาเป็นหลักในรายวิชาการวิจัยการตลาด ทั้งก่อนเรียนและหลังเรียน ใช้วิธีดำเนินการวิจัยแบบการวิจัยกึ่งทดลอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test Dependents ผลการวิจัย พบว่า 1) ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักสูงกว่าก่อนการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลักด้านปัจจัยนำเข้า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.98) ด้านกระบวนการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) และด้านผลผลิต สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนอย่างได้ผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12)

คำสำคัญ : การเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก / ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

**The Effect of The Problem Based Learning Skill for Developing
The 21st Century Learning Skills in The Marketing Management
Course for Bachelor in Business Administration,
Kamphaeng Phet Rajabhat University**

ABSTRACT

The research aims as to study 1) the usage results of the problem based learning skill for developing the 21st century learning skills, and 2) to evaluate the research-based learning for marketing students, Business Management program, Kamphaeng Phet Rajabhat University. The research source were 11 students who studied Marketing Research Subject, first semester of 2020. Problem Based Learning had used both for pre-test and post-test. It is Quasi-experimental research. The statistic analyzed by using percentage, mean, standard deviation and t-test Dependents. The research results had found that 1) The whole image of the students in 21st century learning skills is in high level, and the post-test score are higher than pre-test in .01 significantly. 2) The leaning result evaluation had found in input, process and productivity factors all in high level (\bar{X} =3.98, 4.08, 4.12) in order.

Keywords: Problem based Learning / The 21st Century Learning Skills

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตรใน ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การส่งเสริมและพัฒนาการศึกษา โดยกำหนดว่าสถาบันอุดมศึกษาต้องสร้างโอกาสการเรียนรู้ ที่ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันจะต้อง พัฒนาผู้เรียนพัฒนาตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 คือ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความคิด สร้างสรรค์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหา การสื่อสาร และการร่วมมือทำงาน ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช (2558, หน้า 1) กล่าวว่า ครูเพื่อศิษย์ต้องไม่ใช่แค่มีใจ เอาใจใส่ศิษย์เท่านั้น ยังต้องมี ทักษะในการ “จุดไฟ” ในใจศิษย์ ให้รักการเรียนรู้ ให้สนุกกับการเรียนรู้ หรือให้การเรียนรู้สนุกและกระตุ้นให้ อยากรเรียนรู้ต่อไปตลอดชีวิต ครูจึงต้องยึดหลัก “สอนน้อย เรียนมาก” คือ ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของเด็ก ครูต้องตอบได้ว่า ศิษย์ได้เรียนอะไร และเพื่อให้ศิษย์ได้ เรียนสิ่งเหล่านั้น ครูต้องทำอะไร ไม่ทำอะไร ในสภาพ เช่นนี้ ครูยิ่งมีความสำคัญมากขึ้น และท้าทายครูทุกคนอย่างที่สุดที่จะไม่ทำหน้าที่ครูผิดทาง คือ ทำให้ศิษย์เรียน ไม่สนุก หรือเรียนแบบขาดทักษะสำคัญการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ต้อง “ก้าวข้ามสาระวิชา” ไปสู่การเรียนรู้ “ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21” (21st Century Skills) ที่ครูสอนไม่ได้ นักเรียนต้องเรียนเอง หรือ พูดใหม่ว่าครูต้องไม่สอน แต่ต้องออกแบบการเรียนรู้และอำนวยความสะดวก (facilitate) ในการเรียนรู้ ให้นักเรียน เรียนรู้จากการเรียนแบบลงมือทำ แล้วการเรียนรู้ก็จะเกิดจากภายในใจ และสมองของตนเอง การเรียนรู้แบบนี้เรียกว่า การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก (Problem-Based Learning: PBL)

การจัดการเรียนการสอนรายวิชาการวิจัยการตลาด มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้เรียนสามารถแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นกับผู้ประกอบธุรกิจด้านการตลาด รวมทั้งการจัดการเรียนการสอนวิจัยการตลาดในลักษณะบรรยาย จะทำให้ผู้เรียนไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการดำเนินงานทางการตลาดได้ ผู้สอนมีความจำเป็นจะต้อง ดำเนินการจัดการเรียนการสอนโดยให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับธุรกิจ ไม่เพียงแต่สอน ทฤษฎีในการจัดการเรียนการสอนเพียงอย่างเดียว รวมทั้งในปัจจุบันการผลิตบัณฑิตจำเป็นต้องพัฒนา คุณลักษณะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบด้วยความคิดสร้างสรรค์ ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหา การสื่อสารและการร่วมมือกันทำงาน ผู้สอนจำเป็นจะต้องใช้กระบวนการจัดการเรียนการสอน โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก ซึ่งเป็นการจัดให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากกระบวนการกลุ่มเล็ก โดยผู้เรียนแต่ละคนจะมี บทบาทในการทำงานกลุ่มทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งเน้นการสะท้อนคิดและการให้เหตุผลสนับสนุน การเรียนรู้ของตนเอง ผู้สนับสนุนการเรียนรู้ต้องสร้างความเชื่อมั่น ให้ผู้เรียนในการแก้ไขปัญหาและช่วยให้ ผู้เรียนเกิดความเข้าใจมากขึ้น ใช้กระบวนการทางการวิจัยแบบง่ายในการแสวงหาความรู้ หรือคำตอบที่เชื่อถือ ได้ ด้วยการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ จากการพิสูจน์ ทดสอบ เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล หาข้อเท็จจริงด้วย ข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ในการศึกษาระดับสูง แนวคิดที่เกี่ยวกับการสอนแบบใช้ ปัญหาเป็นหลักสัมพันธ์อย่างมากกับกลุ่มทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) ที่เน้นการเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล บุคคลเป็นผู้สร้าง (Construct) ความรู้จากการสัมพันธ์สิ่งที่พบเห็น กับความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เดิมหรือใช้คำว่า เป็นกระบวนการปรับให้เหมาะสมระหว่างความรู้เดิมกับสิ่งแวดล้อม

ใหม่ที่ค่อยๆ ปะติด ปะต่อเป็นโครงสร้างทางสติปัญญาของคนเรา ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และเห็นว่าการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักนี้ จะเป็นประโยชน์ในการสร้างคุณลักษณะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 รวมทั้งแก้ไขปัญหาด้านทักษะทางปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ทำวิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียนเรื่องผลการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักเพื่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในรายวิชาการวิจัยการตลาด สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

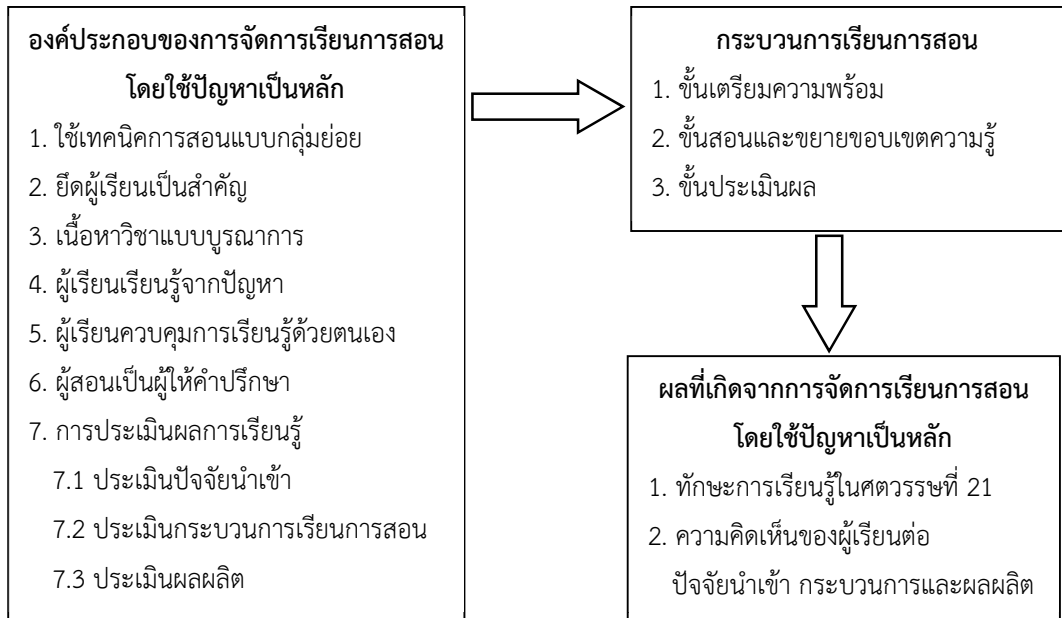
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก เพื่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในรายวิชาการวิจัยการตลาด สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก ด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต ในรายวิชาการวิจัยการตลาด สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักเป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอนทำให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบด้วย ความคิดสร้างสรรค์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหา การสื่อสาร และการร่วมมือกันทำงาน รวมทั้งสามารถนำทฤษฎีการตลาดไปใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบธุรกิจด้านการตลาดได้
2. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักเป็นประโยชน์ต่อ หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด ที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ทำการวิจัยตลาดจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง รวมทั้งได้มีส่วนในการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนในการแก้ปัญหาด้านการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ชุมชนในจังหวัดกำแพงเพชร
3. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักเป็นประโยชน์ต่อผู้จัดการเรียนการสอนรายวิชาการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้ เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการตามกระบวนการของการวิจัยกึ่งทดลอง กลุ่มเดียวก่อน-หลัง โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

กลุ่มตัวอย่างการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยคือ นักศึกษาโปรแกรมวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาการวิจัยการตลาด ในภาคเรียนที่ 1/2563 ที่ได้จากการสุ่มแบบยกลกลุ่ม จำนวน 11 คน

วิธีการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาผลการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก เพื่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในรายวิชาการวิจัยการตลาด สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลทางด้านวิธีการจัดการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก และทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 นำมาออกแบบวิธีการจัดการเรียนการสอน ซึ่งประกอบด้วย มคอ.3 รายวิชาการวิจัยตลาด สถานการณ์ปัญหา แบบทดสอบ แบบฝึกหัด แบบประเมินความสามารถในการแก้ปัญหา

2. กำหนดกิจกรรมในกระบวนการเรียนการสอนตามรูปแบบปัญหาเป็นหลัก โดยมีกระบวนการ 8 ขั้นตอน (Lawlor Y., 2014) คือ 1) กำหนดปัญหาหรือสถานการณ์ปัญหา 2) แลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความรู้ที่มีอยู่ 3) สร้างสมมติฐาน 4) กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ 5) รวบรวมข้อมูลและศึกษาด้วยตนเอง 6) วิเคราะห์ข้อมูล 7) สรุปและอภิปรายผล 8) การประเมินและสะท้อนคิด

3. การพัฒนาแผนการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก (มคอ.3)

4. นำแผนการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์การเรียนรู้สถานการณ์ที่เป็นปัญหา แบบฝึกหัด และตารางการเรียนการสอน ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน จำนวน 3 คน เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบของรูปแบบการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของทุกรายการเท่ากับ 1

5. ปรับปรุงแผนการจัดการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลักตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม และได้นำแผนการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก รายวิชาการวิจัยตลาด ไปใช้สอนกับนักศึกษาที่เรียนวิชาการวิจัยตลาด ในภาคเรียนที่ 1/2563 จำนวน 1 หมู่เรียน มี 11 คน โดยจัดการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก โดยใช้กลุ่มเดียวทดสอบก่อน - หลัง (One – Group Pretest- Posttest Design) แล้วนำมาวิเคราะห์ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่เรียนด้วยปัญหาเป็นหลัก

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก ด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต ในรายวิชาการวิจัยการตลาด สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วิธีการวิจัย

1. พัฒนาแบบประเมินความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก ด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต ในรายวิชาการวิจัยการตลาด โดยนำแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของทุกรายการเท่ากับ 1

2. นำประเมินความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก ด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต ในรายวิชาการวิจัยการตลาด ให้นักศึกษาประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย สถิติทดสอบที (t-test Dependent) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

1. ผลการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก เพื่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในรายวิชาการวิจัยการตลาด สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดังแสดงในตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ก่อนและหลังเรียนที่เรียนด้วยวิธีการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก (RBL) รายวิชาการวิจัยการตลาด

การทดสอบ	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ก่อนการเรียน	11	13.80	1.31		
หลังการเรียน	11	21.80	1.93	-21.909**	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 แสดงว่าคะแนนทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาที่เรียนด้วยวิธีการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก (RBL) รายวิชาการวิจัยการตลาด มีคะแนนทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดัชนีประสิทธิผลของวิธีการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก (RBL) รายวิชาการวิจัยการตลาด ในการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีค่าเท่ากับ 41.66 หมายความว่า นักศึกษาที่เรียนด้วยวิธีการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก (RBL) รายวิชาการวิจัยการตลาด มีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 41.66

นักศึกษาสามารถนำความรู้ทางทฤษฎีการวิจัยตลาดมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติการทำการวิจัยภาคสนาม และมีความรู้ผ่านเกณฑ์การประเมินผลรายวิชาการวิจัยตลาด (ได้เกรดไม่ต่ำกว่า C หรือ 2) ร้อยละ 100 จากการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการวิจัยตลาด ประจำปีภาคเรียนที่ 1 ปี 2563 ดังนี้

นักศึกษาได้เกรด A	จำนวน	3	คน
นักศึกษาได้เกรด B+	จำนวน	0	คน
นักศึกษาได้เกรด B	จำนวน	6	คน
นักศึกษาได้เกรด C+	จำนวน	1	คน
นักศึกษาได้เกรด C	จำนวน	1	คน

ซึ่งจากผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการวิจัยตลาด นักศึกษาทั้งหมดผ่านเกณฑ์การประเมินทั้ง 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการใช้รูปแบบการสอนปัญหาเป็นหลัก (PBL) เพื่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในรายวิชาการวิจัยการตลาด สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)			
1. มีความสามารถในการคิดที่หลากหลาย	4.64	.50	มาก
2. มีความสามารถในการคิดที่แปลกใหม่	4.18	.40	มาก
3. สามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ทำให้เกิดความคิดใหม่	4.55	.52	มาก
4. สร้างสรรค์ผลงานเป็นที่ยอมรับ	4.18	.40	มาก
5. สามารถแสดงพฤติกรรมเป็นที่ยอมรับ	4.36	.50	มาก
รวม	4.38	.35	มาก
ด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking)			
1. มีความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุมีผล	4.18	.40	มาก
2. มีคิดพิจารณาไตร่ตรองอย่างละเอียดรอบคอบ มีหลักเกณฑ์	4.36	.50	มาก
3. สามารถตัดสินใจ หรือลงข้อสรุปของสถานการณ์หรือแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องสมเหตุสมผล	4.36	.50	มาก
4. สามารถจำแนก/เลือกข้อมูล	4.55	.52	มาก
5. สามารถตั้งสมมติฐาน	4.45	.52	มาก
6. สามารถสรุปอ้างอิง	4.36	.50	มาก
รวม	4.37	.36	มาก
ด้านการแก้ปัญหา (Problem Solving)			
1. มีความสามารถในการรับรู้ปัญหาสาเหตุ แสวงหาทางเลือก	4.55	.52	มาก
2. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.36	.50	มาก
3. สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของแนวทางในการแก้ปัญหา	4.36	.50	มาก
4. สามารถกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ	4.55	.52	มาก
รวม	4.45	.47	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านการสื่อสาร (Communication)			
1. มีความสามารถในการใช้คำพูดและภาษาท่าทาง เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.64	.67	มาก
2. มีความสามารถในการแสดงให้รู้ถึงความปรารถนาของตนเอง	4.27	.64	มาก
3. มีความสามารถในการปฏิเสธ ต่อรอง ขอร้อง	4.18	.60	มาก
4. มีความสามารถในการขอความช่วยเหลือ	4.27	.64	มาก
รวม	4.34	.59	มาก
ด้านการร่วมมือทำงาน (Collaboration)			
1. มีความสามารถในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น	4.45	.52	มาก
2. มีความเข้าใจขั้นตอนของการร่วมมือทำงานรู้จักการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น	4.27	.46	มาก
3. มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนในการเป็นสมาชิกร่วมทีม	4.36	.50	มาก
4. มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนในการเป็นหัวหน้าหรือผู้นำทีม	4.45	.52	มาก
รวม	4.38	.40	มาก
รวมทุกด้าน	4.38	.37	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการใช้รูปแบบการสอนปัญหาเป็นหลัก (PBL) เพื่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในรายวิชาการวิจัยการตลาด สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อผลการใช้รูปแบบการสอนปัญหาเป็นหลัก (PBL) เพื่อการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในภาพรวมอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.38) เมื่อพิจารณารายด้านสามารถจัดอันดับได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านการแก้ปัญหา (Problem Solving) เป็นทักษะที่ได้รับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.45)

อันดับที่ 2 ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และ ด้านการร่วมมือทำงาน (Collaboration) เป็นทักษะที่ได้รับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.38)

อันดับที่ 3 ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) เป็นทักษะที่ได้รับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.38)

อันดับที่ 4 ด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) เป็นทักษะที่ได้รับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.37)

อันดับที่ 5 ด้านการสื่อสาร (Communication) เป็นทักษะที่ได้รับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.34)

2 ผลศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก ด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต ในรายวิชาการวิจัยการตลาด สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ดังแสดงในตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก วิชาวิจัยการตลาด ด้านปัจจัยนำเข้า

รายการประเมินปัจจัยนำเข้า	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
คู่มือนักศึกษา			
1. คุณภาพการพิมพ์ชัดเจนอ่านง่าย	4.10	.67	มาก
2. การเรียงลำดับเนื้อความ	3.90	.59	มาก
3. ใช้ภาษาที่เหมาะสม	3.93	.73	มาก
4. ตารางการเรียนการสอน	3.83	.59	มาก
รวม	3.93	.40	มาก
สถานการณ์ที่เป็นปัญหา			
1. อ่านเข้าใจชัดเจน	3.95	.71	มาก
2. กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้	3.75	.71	มาก
3. นำไปสู่วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้	4.02	.62	มาก
รวม	3.90	.50	มาก
หนังสือและเอกสารอ้างอิง			
1. รายชื่อหนังสือชัดเจนสามารถค้นได้จริง	3.90	.78	มาก
2. จำนวนชุดของเอกสารแต่ละชุดที่จัดให้	3.92	.57	มาก
3. ความเพียงพอของเอกสารอ้างอิง	3.80	.72	มาก
4. เนื้อหาชัดเจน ทำความเข้าใจได้	4.00	.60	มาก
5. ปริมาณเนื้อหาเหมาะสม	3.98	.73	มาก
6. เนื้อหาตรงตามที่แจ้งไว้	4.03	.62	มาก
7. ต้องการเอกสารอื่นนอกเหนือจากที่แนะนำไว้	3.80	.65	มาก
รวม	3.91	.41	มาก
แหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคล			
1. สถานที่ติดต่อถูกต้อง	4.00	.60	มาก
2. สามารถนัดหมายได้ง่าย	4.30	.76	มาก
3. เวลาที่พบสอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหา	3.98	.48	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการประเมินปัจจัยนำเข้า	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
4. การพบแหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคลทำให้ท่านได้ความรู้ตาม วัตถุประสงค์ ของการเรียน	4.43	.71	มาก
5. วิธีการให้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคล กระตุ้นให้คิด และตัดสินใจด้วยตนเอง	3.97	.58	มาก
6. เวลาที่จัดไว้สำหรับพบแหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคล	4.45	.64	มาก
รวม	4.18	.45	มาก
รวม	3.98	.34	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักวิชาวิจัยการตลาด ด้านปัจจัยนำเข้า ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.98) แบ่งเป็น คู่มือนักศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) สถานการณ์ที่เป็นปัญหา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) หนังสือและเอกสารอ้างอิง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.91) และ แหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคล มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.18)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก วิชาวิจัยการตลาด ด้านกระบวนการ

รายการประเมินกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ผู้สอน			
1. กระตุ้นให้เกิดความอยากเรียนรู้	3.92	.69	มาก
2. กระตุ้นให้เกิดความคิดเพื่อแก้ปัญหา	3.92	.57	มาก
3. เชื่อมโยงแนวคิดของผู้เรียน	3.82	.59	มาก
4. ชี้แนะไปสู่แนวทางแก้ปัญหา	4.08	.66	มาก
5. เป็นที่ปรึกษาที่ดีของนักศึกษา	3.97	.66	มาก
6. ให้ความกระจ่างในเนื้อหา	3.90	.63	มาก
7. มีการเตรียมตัวที่ดี	4.08	.76	มาก
8. มีความอดทนต่อความไม่รู้ของนักศึกษา	3.75	.71	มาก
9. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักศึกษา	4.08	.53	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการประเมินกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
10. มีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่นักศึกษา	3.85	.70	มาก
11. ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข	3.95	.60	มาก
12. การตรงต่อเวลา	3.90	.63	มาก
รวม	3.93	.41	มาก
การเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษา			
1. สนใจขอบเขตและหัวข้องานที่ได้รับมอบหมาย	4.05	.45	
2. รวบรวมข้อมูล ความรู้ได้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้	4.15	.53	มาก
3. อ้างอิงแหล่งความรู้ที่น่าเชื่อถือได้	4.22	.66	มาก
4. ใช้เวลาที่เรียนรู้ด้วยตนเองเหมาะกับคุณภาพของงานที่นำเสนอ	4.30	.52	มาก
5. เสนอเรื่องที่เรียนรู้ด้วยตนเองในเวลาที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม	4.30	.61	มาก
6. แสดงให้เห็นว่าตนเองรู้ / สามารถมาก น้อยแค่ไหน	4.03	.48	มาก
7. นำคำติชมจากผู้อื่นมาปรับปรุงตนเอง	4.18	.59	มาก
รวม	4.17	.35	มาก
กระบวนการแก้ปัญหาของนักศึกษา			
1. มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา	4.20	.61	มาก
2. อธิบายสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาได้	4.15	.58	มาก
3. ตั้งสมมุติฐาน(คาดเดาคำตอบล่วงหน้า)ได้อย่างเหมาะสม	4.15	.74	มาก
4. ใช้เหตุผลประกอบการจัดลำดับความสำคัญของสมมุติฐาน	4.20	.46	มาก
5. กำหนดแนวทางแสวงหาความรู้เพื่อตอบสมมุติฐาน	4.30	.76	มาก
6. ตรวจสอบข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์	3.92	.47	มาก
7. กำหนดแนวทางแก้ปัญหาอย่างถูกหลักการ...	4.43	.71	มาก
รวม	4.19	.41	มาก
กระบวนการทำงานกลุ่มของนักศึกษา			
1. กลุ่มยอมรับฟังความคิดเห็นที่นำเสนอ	3.90	.50	มาก
2. ถ่ายทอดความคิดภายในกลุ่มด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	4.20	.69	มาก
3. ยอมรับความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่ม	3.95	.60	มาก
4. มีความสามารถแก้ไขความขัดแย้งของกลุ่ม	4.05	.64	มาก
5. ช่วยกลุ่มให้คิด หรือทำงานที่ตรงเป้าหมาย	3.95	.50	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการประเมินกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
6. ช่วยสรุปประเด็นได้ตรงตามหัวข้อ	3.97	.62	มาก
7. เสนอความคิด หรือวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา	3.90	.67	มาก
8. รับผิดชอบต่องานที่กลุ่มมอบหมาย	4.25	.67	มาก
9. มาตรงเวลานัดหมายทุกครั้งในการร่วมกลุ่มกิจกรรมการเรียน	4.07	.62	มาก
รวม	4.02	.34	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักวิชาวิจัยการตลาด ด้านกระบวนการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) แบ่งเป็น ด้านผู้สอน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93) การเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.17) กระบวนการแก้ปัญหาของนักศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.19) และ กระบวนการทำงานกลุ่มของนักศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักวิชาวิจัยการตลาด ด้านผลผลิต

รายการประเมินผลผลิต	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีความพึงพอใจในการเรียนด้วยชุดการเรียนแบบใช้ปัญหาเป็นหลัก (ใบงาน แบบฝึกหัด การออกไปสัมภาษณ์ภาคสนาม)	4.35	.58	มาก
2. มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่ม	3.97	.53	มาก
3. เรียนรู้กระบวนการทำงานเป็นกลุ่ม	4.07	.57	มาก
4. สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเอง	3.90	.63	มาก
5. มีความรับผิดชอบต่อการทำงานร่วมกัน	4.23	.53	มาก
6. ยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนมากขึ้น	4.10	.63	มาก
7. รู้จัดเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น	4.18	.68	มาก
8. มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้สอนมากขึ้น	4.03	.58	มาก
9. มีความกล้าในการแสดงออก และนำเสนองานด้วยเหตุผล	4.30	.61	มาก
10. มีทักษะในการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้น	4.13	.61	มาก
รวม	4.12	.30	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการศึกษาคำคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักวิชารวบรวมด้านผลผลิต พบว่า ในภาพรวมสามารถนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนอย่างได้ผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12)

อภิปรายผล

ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และผลสัมฤทธิ์ในการเรียนวิชาวิจัยตลาดของนักศึกษาที่เรียนด้วยวิธีการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก (PBL) รายวิชาการวิจัยการตลาด มีคะแนนทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หลังเรียนสูงกว่าก่อนการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในภาพรวมอยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.38) โดยมีทักษะด้านการแก้ปัญหา (Problem Solving) ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.45) ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และด้านการร่วมมือทำงาน (Collaboration) ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.38) ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.38) ด้านการคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ (Critical Thinking) ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.37) และด้านการสื่อสาร (Communication) ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.34) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลฉัตร กล่อมอิม (2560, หน้า 191) ทำวิจัยเรื่อง การจัดการเรียนรู้แบบการใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning): รายวิชาการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร สำหรับนักศึกษาวิชาชีพ พบว่า รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยใช้สถานการณ์ปัญหาเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้เพื่อนำมาแก้ปัญหานั้น ซึ่งบรรยากาศในการจัดการเรียนรู้เต็มไปด้วยความสนุกสนานทุกคนสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สามารถถกเถียงหาข้อสรุปในชั้นงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน เป็นกลุ่ม ช่วยกันออกแบบชิ้นงาน โดยมีอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้คอยให้คำปรึกษาในขณะทำงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้เรียนสนุกกับการเรียนรู่มากขึ้นเพราะเน้นไปที่ปฏิบัติมากกว่าเชิงวิชาการ ส่งผลให้การจัดการเรียนรู้บรรลุวัตถุประสงค์ อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริวัฒน์ อายุวัฒน์ (2560, หน้า 29) พบว่า การเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักต้องอาศัยเวลาผู้สนับสนุนการเรียนรู้ต้องเชื่อมั่นในวิธีการสอนวิธีนี้ ผู้สนับสนุนการเรียนรู้ต้องเชื่อมั่นในผู้เรียนที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และต้องกระตุ้น สนับสนุนผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ การเปลี่ยนวิธีการสอนเป็น PBL เป็นสิ่งที่ท้าทาย แต่จะได้ผลคุ้มค่าข้อดีของการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลัก ผู้เรียนและอาจารย์เห็นประโยชน์ของการเรียนแบบ PBL ผลของการจัดการเรียนการสอน PBL จะช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม บทบาทผู้นำและสมาชิกกลุ่ม การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซึ่งเป็นการเตรียมนักศึกษาสู่การทำงานร่วมกับสหวิชาชีพ การแลกเปลี่ยนความรู้และการตัดสินใจแก้ปัญหา ผู้เรียนจะคงความรู้ได้ยาวนานและมีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองดีกว่า ผู้เรียนมีทักษะการแก้ปัญหามากกว่าซึ่งเป็นทักษะของการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ส่วนข้อจำกัดของการเรียนการสอนแบบใช้ปัญหาเป็นหลัก คืออาจทำให้ผู้เรียนเกิดความเครียด ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักต้องการแหล่งค้นคว้ามากมาย หลากหลาย และอาจารย์ผู้สนับสนุนการเรียนรู้ต้องมีการเตรียมความพร้อมเป็นอย่างดี ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า การจัดการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก รายวิชาการวิจัยตลาด สำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่พัฒนาขึ้นนี้ มุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนที่ฝึกให้

ผู้เรียนคิดแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผลตลอดเวลา ดังที่นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นต่อผลที่เกิดขึ้นกับตนเอง เมื่อเรียนโดยใช้ปัญหาเป็นหลักนี้ว่ามีทักษะในการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้นและยังส่งผลดีต่อตัวเองในด้านอื่น ๆ อีกด้วย ได้แก่ มีความขยันในการค้นคว้าด้วยตนเองเพิ่มขึ้น กล่าวพูด กล่าวแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผลมากขึ้นมีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มมากขึ้น ขอบคิดและมีหลักในการคิดมากขึ้น รู้สึกขยันขึ้นมีความคิดกว้างขึ้น มีความกระตือรือร้นในการเรียนมากขึ้น มีความรู้กว้างขวางมากกว่าการเรียนแบบบรรยาย ไม่เบื่อต่อการเรียน รู้สึกอยากเรียนเพราะในขณะที่เรียนสามารถเสนอในสิ่งที่ตนเองคิดให้กับกลุ่มได้ และเมื่อเรียนจบก็สามารถจดจำเนื้อหาได้จากสถานการณ์ ทำให้เข้าใจได้โดยไม่ต้องไปนั่งท่องจำเหมือนเรียนตามปกติ นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ผู้เรียนทำหน้าที่ความเป็นผู้นำได้ดีขึ้นอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 วิชาที่จะนำมาจัดการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก ควรเป็นวิชาที่มีลักษณะบูรณาการ ซึ่งได้แก่ วิชานโยบายผลิตภัณฑ์และราคา การบริหารช่องทางจัดจำหน่าย การสัมมนาการตลาด การค้าปลีกและการค้าส่ง การบริหารการขาย การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย การตลาดทางตรง การตลาดเพื่อสังคม หรือวิชาชีพสาขาอื่น ๆ ที่มีความต้องการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ให้นักศึกษา

1.2 ในกระบวนการเตรียมความพร้อมของผู้เรียน ต้องใช้เวลาที่มากพอจึงจะทำให้ขึ้นการสอน และขยายขอบเขตความรู้ดำเนินไปได้เป็นอย่างดี เวลาที่ใช้ในการเรียน สถานการณ์ปัญหา จะต้องใช้ระยะเวลามากถึง 2 เท่าของการเรียนแบบปกติ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บริหารระดับคณะ หรือสาขาวิชาควรให้การสนับสนุนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ หรือการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอนโดยพิจารณานำกระบวนการจัดการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลักไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งการวิจัยการสอนดังกล่าว สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ให้นักศึกษาได้เป็นอย่างดี

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

3.1 ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบผลการใช้วิธีการสอนกับระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมของผู้สอนและผู้เรียนที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษาระยะเวลาที่เหมาะสมในการเตรียมความพร้อมของผู้สอนและผู้เรียนที่ส่งผลต่อการใช้วิธีการจัดการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก

3.2 ควรมีการวิจัยและพัฒนาสื่อการสอนที่เหมาะสมกับการใช้วิธีการจัดการเรียนการสอนแบบปัญหาเป็นหลัก เพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า และการเรียนรู้ด้วยตนเอง

เอกสารอ้างอิง

- กมลฉัตร กล่อมอิม. (2560). การจัดการเรียนรู้แบบการใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning): รายวิชาการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร สำหรับนักศึกษาวิชาชีพครู. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์** ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2560
- ทศนา แคมมณี. (2555). ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจารณ์ พานิช. (2558). **วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์. สิริวัฒน์ आयुวัฒน์ การเรียนรู้การสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning) ความท้าทายของการศึกษาพยาบาลในการพัฒนาการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 **วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข** ปีที่ 27 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2560
- Lawlor Y. (2014). Introduction to Problem Based Learning. 8th **International Interdisciplinary Summer Institute Lecture (Lecture)**. Canada: School of Nursing, McMaster University.
- Wikipedia. (2017). **Problem Based Learning**. (internet). Available from: http://en.wikipedia.org/wiki/Problem_based_learning.



พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

หัตถดาว ใจมั่น¹
ปาณิสรา จรัสวิญญู²

ฉบับ
ฉบับ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรที่เคยใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชน จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 ปี สังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด ส่วนใหญ่เรียนอยู่ชั้นปีที่ 2 และมีรายได้ 3,001-4,000 บาท/เดือน ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนพบว่า ประเภทสินค้าที่นิยมใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนมากที่สุดคือ เสื้อผ้าและเครื่องประดับ โดยจะใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งคือ 51-100 บาท ส่วนใหญ่จะใช้บริการประเภทส่งด่วน และนิยมมาใช้บริการส่งพัสดุในวันจันทร์และวันอังคาร จำนวนชิ้นที่ให้บริการขนส่งพัสดุต่อครั้งมากที่สุดคือ 1-5 ชิ้น ส่วนใหญ่นิยมเลือกใช้บริการของบริษัท Kerry Express และเหตุผลที่เลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนเพราะใช้เวลาในการส่งรวดเร็วมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชน พบว่า ความพึงพอใจทั้ง 7 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.21$) ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) และด้านราคาค่าบริการ ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

คำสำคัญ พฤติกรรม / ความพึงพอใจ / บริษัทขนส่งพัสดุเอกชน

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

² Corresponding Author อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

The Behavior and Satisfaction in Using Private Courier Companies of Kamphaeng Phet Rajabhat University's Student

ABSTRACT

This research aims as to study the behavior and the satisfaction of the private courier companies of the students at Kamphaeng Phet Rajabhat University. The sample is 385 students who has used the delivery service of private courier company. The research tool was a questionnaire. The data analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The research results had found that most of them were female, aged 20 years, studying at faculty of Education, 2nd year students, and earn 3,001-4,000 baht/month. Moreover, they usually send clothing and accessories 1-5 pieces once a month with 51-100 baht/time service cost. Their favorite servicer is Kerry Express, as fast delivery. The overall satisfaction (7 dimensions) was at a high level ($\bar{x} = 4.19$). When considering each dimension, it had found that the service process was the highest ($\bar{x} = 4.26$), followed by the product ($\bar{x} = 4.21$), the service channel ($\bar{x} = 4.20$), and the service price ($\bar{x} = 4.20$) respectively.

Keywords: Behavior / satisfaction / private courier companies

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต ทำให้การทำธุรกิจในโลกออนไลน์เติบโตเพิ่มมากขึ้น หรือมีการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งรู้จักกันกันในนามของอีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) ทำให้สามารถดำเนินการได้ทุกที่ทุกเวลา การซื้อขายสินค้าไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็เป็นเรื่องที่ยืดหยุ่นและสะดวกต่อผู้ประกอบการและผู้บริโภค เพราะอินเทอร์เน็ตทำให้โลกทั้งใบสามารถเชื่อมต่อกันได้อย่างอิสระและทั่วถึง สำหรับประเทศไทยเป็นประเทศที่มีสัดส่วนของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตต่อประชากรทั้งประเทศและจำนวนชั่วโมงการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อวันสูงเป็นอันดับต้น ๆ ของโลก โดยมีจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตคิดเป็น 70% ของประชากรทั้งหมด หรือจำนวน 47.5 ล้านราย และมีชั่วโมงการใช้งานอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยสูงถึง 10 ชั่วโมง 22 นาที ซึ่งกิจกรรมออนไลน์ยอดนิยมของคนไทย 3 อันดับแรก คือ การใช้ Social Media (91.2%) การดูหนัง/ฟังเพลง (71.2%) และการค้นหาข้อมูล (70.7%) ในขณะที่การซื้อขายและบริการออนไลน์อยู่ในอันดับที่ 7 (57%) โดยประเทศไทยมีมูลค่าตลาดอีคอมเมิร์ซสูงสุดเป็นอันดับ 1 ในกลุ่มประเทศอาเซียน มีมูลค่าสูงถึง 3,767,045.45 ล้านบาท ในปี 2561 และในปี 2562 มีมูลค่าสูงถึง 4 พันล้านบาท (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563, หน้า 6)

จากสถิติผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและมูลค่าการเติบโตของตลาดอีคอมเมิร์ซ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจการขนส่งและโลจิสติกส์มีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้น ความต้องการใช้บริการการขนส่งเพื่อส่งสินค้าจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อจึงมีแนวโน้มที่มากขึ้นตามไปด้วย และเมื่อกระแสอีคอมเมิร์ซเติบโตขึ้นก็ย่อมทำให้เกิดธุรกิจควบคู่กันมา อย่างเช่น ธุรกิจด้านการขนส่งสินค้าหรือบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนเป็นจำนวนมาก เพราะการขนส่งเป็นกิจกรรมที่ทำหน้าที่กระจายสินค้าไปให้ทั่วถึงและครบถ้วน ดังนั้น การขนส่งจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสร้างอรรถประโยชน์ทั้งทางด้านเวลาและสถานที่เป็นอย่างมาก ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาจะมีการใช้บริการเพียงแค่การส่งผ่านไปรษณีย์เท่านั้น ซึ่งมีข้อจำกัดมากมาย โดยการจัดส่งพัสดุผ่านไปรษณีย์ไทยจะมีให้เลือกจัดส่งแบบ EMS แบบลงทะเบียน และแบบธรรมดา ซึ่งการส่งทั้งสามแบบนี้ก็ยังมีทั้งข้อดีและข้อเสีย เช่น การส่งแบบ EMS จะส่งเร็วที่สุดในบรรดาการจัดส่งทั้ง 3 แบบนี้ แต่ก็ยังต้องใช้เวลา 1-3 วัน แล้วแต่ระยะทางของการจัดส่งไปรษณีย์ อีกทั้งยังสามารถเช็คเลขพัสดุในการจัดส่งได้ว่าถึงไหนแล้ว แต่สำหรับการจัดส่งทางลงทะเบียนนั้น ไม่สามารถเช็คได้ว่าขั้นตอนในการขนส่งสินค้าถึงไหนแล้ว เพียงแค่สามารถเช็คได้ว่าส่งสินค้าเวลากี่โมง ส่วนการส่งแบบธรรมดาจะไม่สามารถเช็คขั้นตอนในการจัดส่งสินค้าได้เลย ราคาในการส่งสินค้าไม่แพง แต่จะต้องรอสินค้าเป็นเวลานานกว่าการส่งแบบอื่น ๆ นอกจากนี้ หากสินค้าน้ำหนักมากค่าจัดส่งก็จะมีราคาสูง และหากสินค้านี้น้ำหนักมากก็จะต้องมารับเองที่ไปรษณีย์ เนื่องจากการขนส่งไม่สะดวก (เอสซีพี วัน โลจิสติกส์ จำกัด, ม.ป.ป.) จากข้อจำกัดของการจัดส่งผ่านไปรษณีย์ดังกล่าว ทำให้ผู้ประกอบการหรือผู้ขายหันมาใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนมากขึ้น ซึ่งสามารถให้บริการในการส่งสินค้าไปยังผู้รับปลายทางได้เหมือนกัน ส่งผลให้ธุรกิจบริการขนส่งพัสดุมีการเติบโตเพิ่มขึ้น จึงทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ เข้ามาดำเนินการธุรกิจการจัดส่งพัสดุมากขึ้น โดยเฉพาะบริษัทขนส่งพัสดุต่างประเทศ เช่น บริษัท Kerry Express จากฮ่องกง, DHL จากเยอรมนี, SCG Express ที่จับมือกับญี่ปุ่น, Flash Express และ Best Express, J&T Express, Ninja Van, Nim Express, Shopee

Express โดยเริ่มให้มีการบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อสร้างความสะดวกสบายในการใช้บริการของลูกค้า และยังมีราคาที่ถูก รับรองความปลอดภัย รวดเร็วในการส่งสินค้า และมีประสิทธิภาพด้านระบบติดตามสินค้าพัสดุ อีกทั้งมีการเปิดช่องทางการให้บริการสาขาปลีกย่อยหรือตามร้านพาร์เซลช็อป (Parcel Shop) และรวมไปถึงการให้บริการในบริเวณใกล้กับมหาวิทยาลัยในการจัดส่งสินค้าพัสดุ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถส่งสินค้าไปยังครอบครัว เพื่อน ลูกค้า ได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทขนส่งพัสดุเอกชนยังมีการให้บริการเรียกเก็บเงินปลายทางในหลายบริษัทเพื่อเพิ่มความปลอดภัยและสร้างความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในตราสินค้าของบริษัทนั้น ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการประทับใจมากขึ้น

จากสถานการณ์การเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่ ส่งผลให้มีการแข่งขันในกลุ่มธุรกิจการจัดส่งพัสดุเอกชนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งต่างก็ใช้กลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมถึงพัฒนารูปแบบและการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยต่างก็นำจุดเด่นด้านการบริการที่แตกต่างกันและพัฒนาการบริการเพื่อมาเติมเต็มความต้องการของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการที่รวดเร็ว การตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเข้าถึงได้ การเก็บเงินปลายทาง เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้มาใช้บริการมีทางเลือกมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ เพราะการขนส่งเป็นงานบริการที่ต้องมีการติดต่อกับผู้ใช้บริการ ทำให้คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งหากลูกค้าได้รับการบริการดีก็จะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก แต่หากได้รับการบริการที่ไม่ดีก็จะเปลี่ยนไปใช้บริการของบริษัทอื่น ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการซื้อและการบริโภคทั้งที่เป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร เพื่อให้ทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมในการซื้อการบริโภค หรือประสบการณ์ที่จะทำให้ผู้บริโภคพึงพอใจ หรือเป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคด้วยการศึกษาค้นคว้าถึงพฤติกรรมการเลือกซื้อ การตัดสินใจซื้อ และการใช้สินค้าและการบริการของ

ผู้บริโภค โดยใช้ 7 คำถาม ที่จะช่วยในการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อค้นหา 7 คำตอบ (ปรัชญา ปิยะรังสี 2554, หน้า 18-21) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ลูกค้าเป็นใครหรือใครคือลูกค้า (Who) เป็นการกำหนดหากกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย หรือเราต้องการนำเสนอขายสินค้าและบริการให้ลูกค้ากลุ่มไหน ซึ่งการวิเคราะห์ถึงลักษณะของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ช่วยให้ทราบถึงพฤติกรรมในการซื้อและการใช้ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่แท้จริง

2. ลูกค้าต้องการซื้ออะไร (What) เป็นการวิเคราะห์ถึงสิ่งที่ลูกค้าซื้อ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงซึ่งลูกค้าต้องการจากผลิตภัณฑ์ก็คือ ต้องการคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง

3. ทำไมลูกค้าถึงซื้อ (Why) เป็นการวิเคราะห์ถึงวัตถุประสงค์ของการซื้อ ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าทำไมลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้า เพื่อสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผน นำเสนอและจูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้สามารถตอบสนองเหตุผลที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ

4. ลูกค้าซื้อสินค้าเมื่อไร (When) เป็นการวิเคราะห์โอกาสที่จะซื้อของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะมีพฤติกรรมในการบริโภคหรือตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในแต่ละประเภทแตกต่างกันตามโอกาสที่จะใช้หรือซื้อ และปัจจัยเรื่องช่วงเวลาก็มีผลให้ความต้องการของลูกค้าต่างออกไป

5. ลูกค้าซื้อที่ไหน (Where) เป็นการทำความเข้าใจกับพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าว่านิยมซื้อสินค้านั้น ๆ ที่ไหน หรือสะดวกในการรับรู้ถึงการนำเสนอที่ไหน หรือเป็นช่องทางหรือแหล่งที่ผู้บริโภคทำการซื้อ ซึ่งอาจจะเป็นสถานที่อื่น ๆ ซึ่งต้องเป็นการบริหารช่องทางการนำเสนอที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who) เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการซื้อ ซึ่งการตัดสินใจซื้ออาจมีบุคคลอื่นที่มีส่วนร่วมหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ เพราะผู้ที่ทำหน้าที่ซื้ออาจไม่ใช่ผู้ใช้สินค้าโดยตรง หรือบางครั้งคนตัดสินใจซื้อไม่ได้มีแค่คนเดียวอาจใช้ร่วมกันหลายคน

7. ลูกค้าซื้ออย่างไร (How) เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ถึงวิธีการซื้อ ซึ่งลูกค้าแต่ละคนอาจจะมีกระบวนการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกันออกไป โดยจะต้องทราบถึงขั้นตอนการซื้อของลูกค้าว่ามีการรับรู้ปัญหาอย่างไร เกี่ยวกับการตอบสนองของสินค้าหรือบริการ แล้วลูกค้าทำการค้นหาข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร เพื่อที่จะประเมินทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา และนำไปสู่การตัดสินใจซื้อได้อย่างไร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด ธุรกิจบริการจำเป็นต้องมีการจัดส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างจากการตลาดทั่วไปเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งแนวคิด กลยุทธ์ การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ประกอบไปด้วยส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้านหรือ 7 Ps คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552, หน้า 80 - 81)

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การบริการเป็นผลิตภัณฑ์ของธุรกิจบริการ โดยผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ มีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้

2. ด้านราคา (Price) การกำหนดกลยุทธ์ราคาต้องคำนึงถึงคุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของสินค้าหรือบริการนั้นสูงกว่าราคาที่ได้ตั้งไว้ ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ และการกำหนดราคาของสินค้า/บริการควรเหมาะสมกับระดับสินค้าหรือบริการ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นสถานที่ในการนำเสนอหรือขายสินค้าและบริการ รวมถึงช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้ถึงมือลูกค้า ซึ่งช่องทางการจัดจำหน่ายนี้จะต้องคำนึงถึงการเลือกทำเลที่ตั้ง โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ผู้รับบริการจะต้องเดินทางไปยังสถานที่ตั้ง และสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ เพื่อให้ผู้ซื้อทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เสนอขาย สร้างแรงจูงใจและอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้ซื้อ ให้มีความต้องการในสินค้าหรือบริการนั้น

5. ด้านบุคคล (People) ลักษณะเฉพาะของการบริการ บุคลากรถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลิตบริการ ทั้งนี้บุคลากรทั้งหมดในองค์กรมีหน้าที่รับผิดชอบในการบริการ เพื่อเสนอขายและกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจและตัดสินใจซื้อบริการ ซึ่งบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ ดังนั้นบุคลากรทุกคนที่มีส่วนร่วมในการส่งมอบบริการให้กับลูกค้าเกี่ยวกับลักษณะของการบริการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านทัศนคติและพฤติกรรมของพวกเขา การแต่งกาย และลักษณะส่วนบุคคลล้วนมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้าในการให้บริการทั้งสิ้น (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2013, p.26)

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ลักษณะทางกายภาพถือเป็นคุณภาพที่ลูกค้าสามารถรับรู้หรือสัมผัสได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของการบริการ ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องนำเสนอต่อลูกค้าและสร้างความแตกต่างอย่างโดดเด่นจากคู่แข่งและมีคุณภาพควบคู่ไปด้วย

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิธีการและการปฏิบัติงานในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับลูกค้า เพื่อมอบการให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี ดังนั้น กระบวนการให้บริการต้องมีความครบถ้วนไม่ขาดตกบกพร่อง และสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรที่เคยใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรที่เคยใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยการคำนวณจากสูตรของ Cochran (1977) (อ้างใน กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) ซึ่งกำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.50 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และปลายเปิด (Open Ended Question) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 8 ข้อ และตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 24 ข้อ

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้น นำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) หรือ IOC พบว่า ข้อคำถามแต่ละข้อมีค่า IOC เท่ากับ 0.67-1.00 ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ ส่วนการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักของแบบสอบถามในแต่ละด้านมีดังนี้ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการได้ 0.73 ด้านราคาได้ 0.72 ด้านสถานที่ได้ 0.74 ด้านส่งเสริมการตลาดได้ 0.73 ด้านบุคลากรได้ 0.72 ด้านกระบวนการได้ 0.72 และด้านลักษณะกายภาพภายนอกได้ 0.73 ซึ่งค่าที่ได้อยู่ระหว่าง 0.72-0.74 มีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้ (Hair et al., 2010, p. 673)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลกับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรที่เคยใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) แยกตามสัดส่วนของนักศึกษาในแต่ละคณะในปีการศึกษา 2563 (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2563) ประกอบด้วย คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 58 คน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 45 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 39 คน คณะครุศาสตร์ 156 คน และมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 87 คน รวมทั้งสิ้น 385 คน หลังจากนั้นจึงทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชน โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมาคือ 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.6 สังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 22.6 ส่วนใหญ่เรียนอยู่ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 26.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ 3,001-4,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือ มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 18.2

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่าประเภทสินค้าที่ใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนมากที่สุดคือ เสื้อผ้า/เครื่องประดับ คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ เครื่องสำอาง คิดเป็นร้อยละ 13.8 โดยมีความถี่ในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชน คือ 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมาคือ 2-4 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 41.0 และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนต่อครั้งคือ 51-100 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 50 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.6 สำหรับประเภทการให้บริการขนส่งพัสดุเอกชน ส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทส่งด่วน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาคือ ส่งแบบธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 19.0 ส่วนใหญ่จะนิยมมาใช้บริการส่งพัสดุในวันจันทร์และวันอังคาร คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมาคือ วันศุกร์และวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 35.1 และจำนวนชิ้นที่ใช้บริการขนส่งพัสดุต่อครั้งมากที่สุดคือ 1-5 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมาคือ 6-10 ชิ้น คิดเป็นร้อยละ 17.9 ส่วนใหญ่นิยมเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของบริษัท Kerry Express คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ Flash Express คิดเป็นร้อยละ 33.0 ส่วนเหตุผลที่เลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนเพราะใช้เวลาในการส่งรวดเร็วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาคือ มีต้นทุนค่าขนส่งต่ำ คิดเป็นร้อยละ 14.3 และมีการป้องกันพัสดุไม่ให้เกิดการชำรุดหรือเสียหาย คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนในระดับมาก (\bar{X} = 4.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} = 4.26) รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (\bar{X} = 4.21) และด้านราคาค่าบริการและด้านสถานที่ในการให้บริการ (\bar{X} = 4.20) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชน โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.21	0.49	มาก
ด้านราคาค่าบริการ	4.20	0.54	มาก
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	4.20	0.56	มาก
ด้านส่งเสริมการตลาด	4.08	0.62	มาก
ด้านบุคลากร	4.18	0.51	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.26	0.51	มาก
ด้านลักษณะกายภาพภายนอก	4.18	0.55	มาก
รวม	4.19	0.37	มาก

สำหรับความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการขนส่งทันสมัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา คือ มีการบริการที่ได้มาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง และการบริการทางการขนส่งมีความน่าเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.23$) ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนด้านราคาค่าบริการ เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ราคาค่าขนส่งพัสดุ/การบรรจุหีบห่อ ไม่แพงจนเกินไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ($\bar{X} = 4.20$) ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนด้านสถานที่ในการให้บริการ เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า การเดินทางไปใช้บริการสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ สถานที่และบรรยากาศปลอดภัยโปร่งเหมาะแก่การเข้าใช้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนด้านส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า มีการโฆษณาน่าสนใจ กระตุ้นการตัดสินใจในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึงผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.10$) ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนด้านบุคลากร เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมาคือ พนักงานมีความคล่องแคล่วในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.16$) ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนด้านกระบวนการให้บริการ เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ระบบการติดตามสินค้ามีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการใช้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.27$) ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนด้านลักษณะกายภาพภายนอก เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ตราสินค้าของบริษัทมีความเป็นเอกลักษณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางและสะดวกสบาย ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชน ในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บริการในแต่ละด้าน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์			
1. มีการบริการที่ได้มาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง	4.23	0.67	มาก
2. เครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการขนส่งทันสมัย	4.24	0.61	มาก
3. การบริการทางการขนส่งมีความน่าเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจได้	4.23	0.68	มาก
4. มีการแนะนำก่อนใช้บริการ เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย	4.13	0.67	มาก
ด้านราคาค่าบริการ			
5. ราคาค่าขนส่งพัสดุ/การบรรจุหีบห่อ ไม่แพงจนเกินไป	4.22	0.69	มาก
6. ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น	4.19	0.68	มาก
7. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ	4.20	0.67	มาก
ด้านสถานที่ในการให้บริการ			
8. สถานที่และบรรยากาศปลอดภัยโปร่งเหมาะแก่การเข้าใช้บริการ	4.21	0.67	มาก
9. มีพื้นที่กว้างขวาง เพียงพอต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ	4.16	0.73	มาก
10. การเดินทางไปใช้บริการสะดวก	4.23	0.67	มาก
ด้านส่งเสริมการตลาด			
11. มีการโฆษณาที่น่าสนใจ กระตุ้นการตัดสินใจในการใช้บริการ	4.17	0.74	มาก
12. มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึงผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น	4.10	0.76	มาก
13. มีการส่งเสริมการตลาด เช่น สะสมแต้ม เหมากำย ลดราคา เป็นต้น	3.96	0.78	มาก
ด้านบุคลากร			
14. จำนวนพนักงานเพียงพอต่อความต้องการ	4.10	0.66	มาก
15. พนักงานมีความคล่องแคล่วในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ	4.16	0.73	มาก
16. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.23	0.71	มาก
17. พนักงานมีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.23	0.74	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้บริการในแต่ละด้าน	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ			
18. ขั้นตอนในการใช้บริการสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	4.27	0.67	มาก
19. ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม	4.26	0.68	มาก
20. สินค้าไม่มีความเสียหาย	4.19	0.73	มาก
21. ระบบการติดตามสินค้ามีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	4.32	0.69	มาก
ด้านลักษณะกายภาพภายนอก			
22. ตราสินค้าของบริษัท มีความเป็นเอกลักษณ์	4.30	0.65	มาก
23. มีที่จอดรถกว้างขวางและสะดวกสบาย	4.14	0.68	มาก
24. สถานที่ตั้งของบริษัทสามารถมองเห็นได้ง่าย	4.11	0.71	มาก

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า ประเภทสินค้าที่ใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนมากที่สุดคือ เสื้อผ้า/เครื่องประดับ รองลงมาคือ เครื่องสำอาง สอดคล้องกับงานวิจัยของจุไรพร พินิจชอบ (2560, หน้า 35) พบว่า พฤติกรรมการใช้ผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ส่งสินค้าประเภทเสื้อผ้าและเครื่องประดับ ส่วนความถี่ในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร คือ 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนต่อครั้งคือ 51-100 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของปริยานุช ศิริโพบูลย์ทรัพย์ (2560, หน้า 35) พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการส่งพัสดุกับ Kerry Express ส่วนใหญ่มีความถี่ในการส่งพัสดุ 1-2 ครั้งต่อเดือน และในหนึ่งครั้งของการส่งพัสดุจะมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยอยู่ที่ 36-100 บาท สำหรับบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนที่นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรนิยมเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ บริษัท Kerry Express และเหตุผลที่เลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนเพราะใช้เวลาในการส่งรวดเร็วมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของอชฌมาวดี โฆษิตานนท์ (2561, หน้า 25) พบว่า ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการขนส่งเอกชนเคอรี่ เอ็กซ์เพรส คือ มีความรวดเร็วในการขนส่ง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปริยานุช ศิริโพบูลย์ทรัพย์ (2560, หน้า 35) พบว่า เหตุผลในการเลือกจัดส่งพัสดุกับ Kerry Express เพราะส่งพัสดุรวดเร็ว ถึงมือผู้รับมาเป็นอันดับหนึ่ง

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรโดยภาพรวมทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการขนส่งทันสมัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีการบริการที่ได้มาตรฐานเหมือนกันทุกครั้ง และการบริการทางการขนส่งมีความน่าเชื่อถือ และสามารถไว้วางใจได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจน์สิตา และชนงกรณ์ (2559, หน้า 148) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม คือ การมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ได้มาตรฐาน และยังสามารถไว้วางใจกับงานวิจัยของอัชฌาวิดี โฆษิตานนท์ (2561, หน้า 28) พบว่า ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการขนส่งเอกซเพรส เอ็กซ์เพรส คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ใช้ในการให้บริการ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปริยานุช ศิริไพบุลย์ทรัพย์ (2560, หน้า 40) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Kerry Express ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ มีการส่งมอบการบริการที่รวดเร็ว และสามารถส่งมอบการบริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนด้านราคาค่าบริการ พบว่า ราคาขนส่งพัสดุ/การบรรจุหีบห่อ ไม่แพงจนเกินไปมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรียณห์ ปลาเงิน (2559, หน้า 34) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศกรณีศึกษา: บริษัท คอบร้า อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด คือ ปัจจัยด้านราคา โดยราคาที่ถูกกว่าบริษัทอื่นจะได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการเป็นพิเศษ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรัตน์ อภิชาติ วงศ์ชัย (2560, หน้า 55) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด คือ การคิดอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปริยานุช ศิริไพบุลย์ทรัพย์ (2560, หน้า 39) พบว่า ราคามีมาตรฐานเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ และราคามีความคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนด้านสถานที่ในการให้บริการ พบว่า การเดินทางไปใช้บริการสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สถานที่และบรรยากาศปลอดภัยเหมาะสมแก่การเข้าใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย (2560, หน้า 56) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด คือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ และยังสามารถไว้วางใจกับงานวิจัยของอัชฌาวิดี โฆษิตานนท์ (2561, หน้า 30) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งเอกซเพรส เอ็กซ์เพรส ในกรุงเทพมหานคร คือ การขนส่งที่รวดเร็ว และท่าเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการสะดวกในการเดินทาง

ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนด้านส่งเสริมการตลาด พบว่า มีการโฆษณา น่าสนใจ กระตุ้นการตัดสินใจในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึงผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของประภาส ปั่นศิริ (2548, หน้า 29) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลัก ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ คือ การจัดทำเอกสาร วารสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ ประเภทของการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่ให้บริการ และมีการโฆษณาโดยการประกาศวิทยุ หนังสือพิมพ์ และ อินเทอร์เน็ต และยังสามารถไว้วางใจกับงานวิจัยของจุไรพร พิณใจชอบ (2560, หน้า 39) พบว่า ความพึงพอใจในการ

ใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานครด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึงผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนด้านบุคลากร พบว่า พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ พนักงานมีความคล่องแคล่วในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย (2560, หน้า 58) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด คือ พนักงานยิ้มแย้มและกล่าวทักทายลูกค้าอย่างสุภาพ มีอัธยาศัยดี ให้ความเป็นกันเอง และความกระตือรือร้นของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสพลจันทร์ไพศาลสิน (2558, หน้า 42) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าด้านพนักงานคือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพมากที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ระบบการติดตามสินค้ามีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ขั้นตอนในการใช้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก สอดคล้องกับงานวิจัยของจุไรพร พินิจชอบ (2560, หน้า 39) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มผู้ค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานครด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ กระบวนการให้บริการมีความถูกต้อง รองลงมาคือ ขั้นตอนในการใช้บริการสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติกานต์ พรหมเมตจิต (2562, หน้า 71) พบว่า ความพึงพอใจในบริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท แมกซ์คอร์ โลจิสติกส์ จำกัด คือ ความสะดวกในการรับ/ส่งสินค้า นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสาชล ปานจันดี (2557, หน้า 53) พบว่า ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนออกสินค้าของโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี คือ การให้บริการที่รวดเร็ว

ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนด้านลักษณะสภาพภายนอก พบว่า ราคาสินค้าของบริษัทมีความเป็นเอกลักษณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีที่จอดรถกว้างขวางและสะดวกสบาย สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ วงศ์ไพธิสาร (2561, หน้า 41) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งเอ็กซ์เพรสมากที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กรและด้านชื่อเสียง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติกานต์ พรหมเมตจิต (2562, หน้า 71) ที่ศึกษาความพึงพอใจในบริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท แมกซ์คอร์ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ความสะดวกเรื่องสถานที่จอดรถมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนเพราะใช้เวลาในการส่งรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจควรให้ความสำคัญและพัฒนาระบบการจัดส่งสินค้าหรือพัสดุ เพื่อให้

สามารถดำเนินการส่งสินค้าไปยังผู้รับปลายทางได้ทันตามกำหนดเวลาและเพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการให้บริการและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดีคือ การจัดส่งสินค้าด้วยความรวดเร็ว

2. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ส่วนใหญ่พึงพอใจในด้านเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการขนส่งทันสมัย รวมถึงการมีระบบการติดตามสินค้าที่มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจควรตระหนักและให้ความสำคัญกับระบบการติดตามหรือการตรวจเช็คสถานะการจัดส่งสินค้าได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในระบบการจัดส่ง รวมทั้งสามารถติดตามได้ว่าสินค้าได้จัดส่งจริงหรือไม่ จัดส่งสินค้าเมื่อไร และส่งไปถึงไหนแล้ว

3. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุเอกชนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ส่วนใหญ่พึงพอใจในด้านพนักงานที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจควรมีการพัฒนาพนักงานให้มีจิตบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า สามารถตอบคำถามและให้คำปรึกษา รวมทั้งให้คำแนะนำที่ดีให้กับลูกค้าได้ ซึ่งหากลูกค้าเกิดความประทับใจก็จะกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป และเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยกับกลุ่มประชากรในกลุ่มอื่น ๆ เช่น กลุ่มผู้ประกอบการ หรือผู้ขายสินค้าออนไลน์ และดำเนินการในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกันว่ามีความแตกต่างหรือเหมือนกันอย่างไร เพื่อที่จะได้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างครอบคลุมทุกกลุ่ม

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุเอกชน เพื่อให้ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ วงศ์โพธิสาร. (2561). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งเอ็กซ์เพรสในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กาญจน์สิตา โหมสิตธัญญสิทธิ์ และชนงกรณ์ กุณฑลบุตร. (2559, มิถุนายน). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม. วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 11(1), 139-157.
- กิตติกานต์ พรหมเมตจิต. (2562). ความพึงพอใจในบริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท แมกซ์คอร์ โลจิสติกส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การวิเคราะห์ทางสถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุไรพร พินิจชอบ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งของกลุ่มลูกค้าอีคอมเมิร์ซในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นาฎยา โพธิมากุล และอรไท ชั่วเจริญ (ม.ป.ป.). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิสาชล ปานจันดี. (2557). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการตัวแทนออกสินค้าของโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประภาส บั้นศิริ. (2548). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลัก ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียานุช ศิริโพบูลย์ทรัพย์. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Kerry Express ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรัชญา ปิยะรังสี. (2554). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็ดดิสันเพรสโปรดักส์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงธุรกิจ.

- ศุภรัตน์ อภิชาติวงศ์ชัย. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการการขนส่งทางบกของบริษัท เอ็น.พี.เอ็ม. ทรัค แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สพล จันทรไพศาลสิน. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุริย์วัฒน์ ปลาเงิน. (2559, กุมภาพันธ์-พฤษภาคม). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ กรณีศึกษา: บริษัทคอบร้า อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. *สหศาสตร์ศรีปทุม*, 2(1), 30-35.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *ทีเอสที อีคอมเมิร์ซ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2563). จำนวนนักศึกษาแยกตามคณะ. [Online]. Available: <https://tabian.kpru.ac.th/work1/NO2.asp> [2563, กันยายน 2].
- เอสซีพี วัน โลจิสติกส์ จำกัด. (ม.ป.ป.). *ขนส่งสินค้ากับบริษัทเอกชนที่ชำนาญในพื้นที่*. [Online]. Available: <http://sponelogistics.com/news/> [2564, มกราคม 16].
- อัชฌาวดี โฆษิตานนท์ (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. and Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing*. (6th ed.). Singapore: McGraw-Hill.

**คำแนะนำในการตีพิมพ์
บทความวิจัยหรือบทความวิชาการ**

คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความลงตีพิมพ์ ในวารสารการจัดการและการพัฒนาท้องถิ่น

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

การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ

หลักเกณฑ์การส่งต้นฉบับและการพิมพ์บทความ

1. ต้นฉบับต้องพิมพ์ตามรูปแบบและข้อแนะนำในการเขียนบทความของวารสารนี้
2. ต้นฉบับที่ส่งมาให้พิจารณาตีพิมพ์จะต้องไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่นมาก่อน และจะต้องไม่ส่งตีพิมพ์ซ้ำซ้อนในวารสารหลายฉบับในเวลาเดียวกัน
3. เอกสารอ้างอิงข้างท้ายบทความให้แปลจากภาษาไทยให้เป็นภาษาอังกฤษโดยแยกเป็นส่วนเอกสารอ้างอิงภาษาไทย และเอกสารอ้างอิงภาษาอังกฤษ (References)
4. การตีพิมพ์บทความลงในวารสาร จะพิจารณาการตอบรับการลงตีพิมพ์เมื่อบทความผ่านตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของวารสาร
5. กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาและตีพิมพ์บทความทุกเรื่องรวมทั้งการปรับปรุงบทความบางส่วนตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้อ่านบทความ
6. บทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสาร ถือเป็นผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ และผลงานวิชาการของผู้เขียนไม่ใช่ความคิดเห็นของกองบรรณาธิการ ผู้เขียนต้องรับผิดชอบต่อบทความของตน
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 ซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการวิจัย 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
		<p>6. วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology) (ระบุนรายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบการวิจัย (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)</p> <p>7. สรุปผลการวิจัย (Conclusion) ระบุนผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์โดยสรุปซึ่งอาจมีตารางหรือภาพประกอบ</p> <p>8. อภิปรายผลการวิจัย (Discussion) ระบุนประเด็นที่เป็นผลการวิจัยที่สำคัญในแต่ละวัตถุประสงค์ และอภิปรายโดยมีการอ้างอิงทฤษฎีหรืองานวิจัย</p> <p>9. ข้อเสนอแนะ (Suggestion) ระบุนรายละเอียดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปโดยนำเสนอแยกหัวข้อ</p> <p>หัวข้อเนื้อหาทั้ง 7 หัวข้อ ไม่ต้องระบุหมายเลข ใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดหนา ส่วนรายละเอียดเนื้อหาใช้ขนาดตัวอักษร 14 พอยท์ ชนิดธรรมดา</p> <p>บทความวิชาการ หัวข้อที่เสนอในเนื้อหา ประกอบด้วย</p> <p>1. บทนำ (Introduction) เนื้อหา (Content) และสรุป (Conclusion) ใช้ตัวอักษรขนาด 14 พอยท์ ชนิดหนา ส่วนรายละเอียดเนื้อหาใช้ตัวอักษรขนาด 14 พอยท์ ชนิดธรรมดา</p>
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

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2546, หน้า 10-11)

(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541, หน้า 5-6)

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

2. วิทยานิพนธ์

(เขวงศักดิ์ เขียวเงิน, 2543, บทคัดย่อ)

(โอกามา จำแกะ, 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 พยักฆพันธ์, 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 เอกสารจากเวปไซต์ไวด์เว็บ (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 เขาวงกิตพิงค์ 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:
ด้านสุทธาการพิมพ์.

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

1.2 ผู้แต่งมากกว่า 3 คน

อวยพร พาณิช, อุบลวรรณ ปิติพัฒนาโมฆิต และอุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์. (2548). ภาษาและหลักการเขียน
เพื่อการสื่อสาร. 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:
ไอดีเอสแควร์.

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

2. วิทยานิพนธ์

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

โอภามา จำแกะ. (2550). การจัดการตลาดทางเลือกเกษตรอินทรีย์: กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรยั่งยืน
แม่ทาจำกัด ตำบลแม่ทา กิ่งอำเภอแม่อน 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 ภัทรโยธิน. (2540). ตลาดซื้อขายสินค้าเกษตรล่วงหน้า ในการประชุมนักบัญชีทั่วประเทศ ครั้งที่ 15
วิสัยทัศน์นักบัญชีไทย. วันที่ 27-28 มิถุนายน พ.ศ. 2540 (หน้า 19-35). กรุงเทพฯ: สมาคมนักบัญชี
และผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย.

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

4. วารสาร

มัลลวีร์ อุดลวัฒน์ศิริ, นิตย์ บูหงามมงคล และวิลาวัลย์ จตุรธำรง. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม). การศึกษาและ พัฒนาพฤติกรรมทางจริยธรรมของเยาวชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. **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). ภาครัฐธรรมนุญใหม่จะสร้างมิติใหม่ให้สังคมพุทธ. **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 พยักขพันธ์ (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 เอกสารจากเวปไซด์เว็บบ (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).....

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

ความคิดเห็นของประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

“พิจารณาบทความแล้วเห็นสมควรเผยแพร่ได้”

(.....)

ผู้ส่งบทความวิจัย/บทความวิชาการ

ลงชื่อ.....

(.....)

ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

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

แบบฟอร์มรายการตรวจสอบบทความเพื่อนำส่งตีพิมพ์ในวารสาร

คำชี้แจง : ผู้เขียนบทความโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้ารายการที่ท่านได้ตรวจสอบบทความของท่าน
ในรายการที่พบว่ามีปรากฏในบทความของท่านอย่างครบถ้วนถูกต้องแล้วตามคำแนะนำสำหรับผู้ส่งบทความ
ที่วารสารได้กำหนดไว้

1. ต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน
2. ไฟล์ที่ส่งจะต้องทำตามรูปแบบที่ตามคำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับเท่าที่อยู่นั้นอยู่ในรูปแบบของ 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)



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



055-706555-3640



055-706511



fms-info@kpru.ac.th