



วารสารวิชาการ

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE,
NAKHON SI THAMMARAT RAJABHAT
UNIVERSITY

ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2569



วัตถุประสงค์

วารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มี
วัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเผยแพร่บทความวิจัย และ
บทความทางวิชาการ ของบุคลากร นักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และ
บุคคลทั่วไปจากหน่วยงานภายนอก
2. เพื่อพัฒนาคณาจารย์ บุคลากร
นักศึกษา ภายในสถาบัน ให้มีผลงานทาง
วิชาการที่มีคุณภาพ

หน่วยงาน

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครศรีธรรมราช



NSTRU NEXT
INSTITUTE IN INDEPENDENT RESEARCH
THE SAKKABODI UNIVERSITY

คณะวิทยาการจัดการ
• มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครศรีธรรมราช

วารสารวิชาการ

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE,

NAKHON SI THAMMARAT RAJABHAT

UNIVERSITY

ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2569



นโยบายการตีพิมพ์บทความ

1. บทความที่นำเสนอเพื่อขอตีพิมพ์
ต้องเป็นบทความวิจัย และบทความวิชาการ
ทางการศึกษา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ประยุกต์ ของบุคลากร นักศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครศรีธรรมราช และจากบุคคลทั่วไป
จากหน่วยงานภายนอก

2. บทความที่ตีพิมพ์ต้องเขียนตาม
รูปแบบ ที่วารสารกำหนดเท่านั้น

3. ผู้นิพนธ์บทความต้องไม่มีการละเมิด
ลิขสิทธิ์หรือลอกเลียนผลงานของผู้อื่นหรือมี
การตีพิมพ์ซ้ำซ้อน

หน่วยงาน

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครศรีธรรมราช



วารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE,

NAKHON SI THAMMARAT RAJABHAT UNIVERSITY

คณะที่ปรึกษา

รศ.ดร.วิชัย แหวนเพชร	สภามหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช
ดร.สมปอง รักษาธรรม	อธิการบดี
รศ.ดร.ธนาภรณ์ เมืองมุงคุณ	รองอธิการบดี
ผศ.ดร.วิชุด สุขทร	รองอธิการบดี
ผศ.สุรศักดิ์ แก้วอ่อน	รองอธิการบดี
ผศ. ดร.ดำรงพันธ์ ใจหาวัระพงศ์	รองอธิการบดี
ผศ. ดร.สมรักษ์ รอดเจริญ	รองอธิการบดี
สิบโท ดร.กฤตกร ทองนอก	รองอธิการบดี
ผศ.ดร.เชษฐา มุทะหมด	ผู้ช่วยอธิการบดี
ผศ.ดร.จุรีภรณ์ นวนมุสิก	ผอ.สถาบันวิจัยและพัฒนา
ดร.วิเชียร หมั่นแหล่	ผอ.สำนักส่งเสริมวิชาการและ งานทะเบียน

บรรณาธิการ

ดร.โสภณ ชุมทองโต	บรรณาธิการ
ผศ.ร.ท.วิสูตร เพชรรัตน์	ผู้ช่วยบรรณาธิการ

บรรณาธิการภายนอก

พระครูวินัยธรสุริยา สุริโย (ผศ.ดร.)	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ศ.ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ศ.ดร.พรรณี บัวเล็ก	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
รศ.ดร.เพ็ชรี ฐิตะวิเชตร	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
รศ.ดร.ปรีชา ปาโนรัมย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
รศ.ดร.กุลทิพย์ ศาสตระรุจิ	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
รศ.ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
รศ.ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผศ.ดร.รุ่งรวี จิตภักดี	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ผศ.ดร.อรุณ ไชยนิติก	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
ผศ.ดร.ณรงค์ โพธิ์พุกขานันท์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผศ.สุระพรรณ จุลสุวรรณ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผศ.ดร.ป้อมศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผศ.ดร.นวลฉวี แสงชัย	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น
รศ.ดร.ประมาณ เทพสงเคราะห์	มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
รศ.ดร.เดชชาติ ตริทรัพย์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

บรรณาธิการภายในสถานศึกษา

ดร.จรุ ถิ่นพระบาท	คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
ผศ.ศศิพัชร บุญขวัญ	รองคณบดีฝ่ายบริหารและกิจการนักศึกษา
ผศ.เอื้องฟ้า เขากลม	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ
ผศ.ดร.ศิริพร หมั่นหัสถ์	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชี
รศ.ดร.เมธาวิ จำเนียร	อาจารย์ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตร์
ผศ.ดร.วิจิต จรุงสุจริตกุล	อาจารย์ประจำหลักสูตรเศรษฐศาสตร์

ผศ.นราธิป อีธรรณธร	อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ผศ.ดร.พรศิลป์ บัวงาม	อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจดิจิทัล
ผศ.สมภารณ์ นวลสุทธิ์	อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก
ผศ.ดร.เพ็ญพิศ ศรีประเสริฐ	อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
ดร.มนทิรา สังข์ทอง	อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ดร.ศณัฏา อีระขุนท์	อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

ฝ่ายอำนวยการ

นางกฤตวรรณ สรภัทรนนท์	หัวหน้าสำนักงานคนบดี
นางสาวอ่อนอุมา ศรีธรรมศักดิ์	นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ
นางสาวอัญชลี บ่มไฉ่	นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการ
นางสาวอาภาพร นาคสุวรรณ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ
นายจักรี ยงยืน	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา ชำนาญการ
นายธีรวัฒน์ พูนผล	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
นางสาวจรรย์ ไก่แก้ว	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
นายศิลป์ มนต์เลี้ยง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
นางสุนทร ชัยเดช	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
นางสาวกนกวรรณ เจียรรัตน์	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบภาษาอังกฤษและภาษาไทย

ผศ.คณาพร แก้วแกมจันทร์	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
นายวรเวช ว่องศิริ	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

พิธีจัญอักษร

ผศ.ดร.นิภารัตน์ นกตรีพงศ์	อาจารย์ประจำหลักสูตรเศรษฐศาสตร์
ผศ.ดร.เสกสรรค์ วีระสุข	อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
	สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก
นางสาวกนกวรรณ เจียรรัตน์	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

ติดต่อกองบรรณาธิการวารสาร

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
เลขที่ 1 หมู่ 4 ตำบลท่าจี่ อำเภอมืองนครศรีธรรมราช
จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ 80280
โทรศัพท์ 0-7580-9845 โทรสาร 0-7537-7650
E-Mail : manage@nstru.ac.th

เลขานุการ

นางกฤตวรรณ สรภัทรนนท์ หัวหน้าสำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE, NAKHON SI THAMMARAT RAJABHAT UNIVERSITY) เป็นวารสารวิชาการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช มุ่งหวังที่จะเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ ผลงานทางวิชาการและ ผลงานวิจัยครอบคลุมสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัญชี บริหารธุรกิจ ธุรกิจค้าปลีก การจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การตลาด คอมพิวเตอร์ธุรกิจ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม สื่อสารมวลชน และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสหวิทยาการจัดการ

โดยวารสารในปีที่ 5 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน 2569 นี้ มีบทความที่น่าสนใจจำนวน 4 บทความ บทความทุกเรื่องที่ส่งเข้ารับการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านกระบวนการประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 2 ท่านต่อ โดยแต่ละบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กองบรรณาธิการ ขอขอบคุณท่านผู้เขียน ท่านผู้อ่านที่ให้ความสนใจและไว้วางใจวารสารของคณะและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความที่ได้เลือกสรรมาตีพิมพ์ มีประโยชน์ต่อผู้อ่านทุกท่าน บรรณาธิการขอพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ให้ความกรุณาอ่านและแนะนำการปรับแก้บทความให้มีคุณภาพทางวิชาการยิ่งขึ้นสุดท้ายนี้ หากผู้อ่านจะมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวารสารนี้ให้สมบูรณ์ในฉบับต่อไป กองบรรณาธิการขอน้อมรับไว้ด้วยความยินดี

กองบรรณาธิการ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
ประจำวารสารปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (เดือน มกราคม-มิถุนายน 2569)

ศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ปาโนรัมย์
รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์
รองศาสตราจารย์ ดร.เพชร ฐปะวิเชตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ประมาณ เทพสงเคราะห์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี สุทธิรักษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรพร ทองชะโชค
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ไหว่อง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิเทพ ครุฑธามาศ

สารบัญ

	หน้า
บรรณาธิการ	ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	ข
สารบัญ	ค
บทความวิจัย	
การเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ธัญมน ทับเครือวัน วรณี เบญจวัฒนาผล และอรอนงค์ แฉงอ่อน	10-29
ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด ธนัญชนก ตั้งอภิรตุคุณ ปกรณ์ ปรีชาภรณ์ และอรอนงค์ แฉงอ่อน	30-49
แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก พรพิมล สุขอนันต์ ปกรณ์ ปรีชาภรณ์ และอรอนงค์ แฉงอ่อน	50-68
การตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี ณัฐศิษฐ์ คุณอำสา วรณี เบญจวัฒนาผล และอรอนงค์ แฉงอ่อน	69-89
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มขอส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ลงวารสาร	
หลักเกณฑ์การจัดทำต้นฉบับ วารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการ	
รูปแบบการเขียนบทความวิจัย	

การเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

The Selection of Housing Loan Services with the Government Housing Bank Head Office

ชญมน ทับเครือวัน^{1*} วรณี เบญจวัฒนาพล² และอรอนงค์ แต่งอ่อน³

Tanyamon Thapkrueawan^{1*} Wanee Benjawanapon² and Onanong Tangorn³

¹⁻³หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การยุคใหม่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

¹⁻³ Master of Arts Program in Modern Organization Management,

Faculty of Liberal Arts, Krirk University

*Corresponding author E-mail: tanyamonphimtawan@gmail.com

Received 7 Oct 2025; Revised 28 May 2026; Accepted 25 June 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) สำนักงานใหญ่ และ (2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าจำนวน 162 คนแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางของ Krejcie และ Morgan แบ่งเป็นเพศชาย 69 คน และเพศหญิง 93 คน แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.81 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน ด้านความสะดวกในการใช้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในบางด้าน ขณะที่บางด้านไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อค้นพบจากการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ธอส. สำนักงานใหญ่ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการปรับปรุงผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้านให้มีความยืดหยุ่นและตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย นอกจากนี้ควรพัฒนาช่องทางการให้บริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และกำหนดเงื่อนไขค่าใช้จ่ายที่สามารถแข่งขันได้ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของธนาคารในตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้าน, ธนาคารอาคารสงเคราะห์, พฤติกรรมผู้บริโภค, คุณภาพการให้บริการ

ABSTRACT

This research aimed to (1) study customer opinions on the selection of housing loan services with the Government Housing Bank (GHB) Head Office and (2) compare opinion levels based on personal factors: gender, age, marital status, education level, monthly income, and occupation. A quantitative research method was applied, using a questionnaire as the data collection tool. The sample consisted of 162 customers determined from Krejcie and Morgan's sample size table, comprising 69 males and 93 females. The questionnaire's reliability, measured by Cronbach's Alpha, was 0.81. Data analysis employed percentages, means, standard deviations, t-tests, and One-Way ANOVA.

The results indicated that the overall level of customer opinions was high. The highest mean score was found in the service process, followed by housing loan products, service convenience, and housing loan expenses, respectively. Hypothesis testing revealed statistically significant differences in some aspects of respondents' opinions across gender, age, marital status, education level, monthly income, and occupation, while other aspects showed no significant differences.

The study's findings suggest that the GHB Head Office should prioritize continuous improvement of its service process, alongside enhancing housing loan products to be more flexible and responsive to varied customer needs. Furthermore, developing service channels that are more convenient and faster, along with offering competitive pricing conditions, would maximize customer satisfaction and strengthen the bank's sustainable competitiveness in the housing loan market.

Keywords : Housing loan service selection, Government Housing Bank, Consumer behavior, Service quality

บทนำ

การขอยื่นกู้สินเชื่อบ้านกับ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) สำนักงานใหญ่ เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการความมั่นคง ดอกเบี้ยเฉลี่ยต่ำ และระยะเวลาผ่อนยาวนาน คุณสามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์และดำเนินการได้ง่ายผ่านขั้นตอนที่ชัดเจนที่อยู่อาศัยเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความจำเป็นขั้นพื้นฐานต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ การมีบ้านที่อยู่อาศัยไม่เพียงแต่เป็นการสร้างความมั่นคงทางกายภาพ แต่ยังเป็นการสร้างความมั่นคงทาง

จิตใจ สร้างความภาคภูมิใจ และเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและครอบครัว (Real Estate Information Center, Government Housing Bank, 2025) ในสังคมไทย การมีบ้านที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองถูกมองว่าเป็นเป้าหมายในชีวิตที่สำคัญ เนื่องจากบ้านยังเป็นทรัพย์สินที่สามารถถ่ายทอดต่อไปยังคนรุ่นหลังได้และมีมูลค่าเพิ่มขึ้นตามกาลเวลา อย่างไรก็ตามภาวะเศรษฐกิจที่มีความผันผวน อัตราเงินเฟ้อที่สูงขึ้น และราคาที่ดินพร้อมค่าก่อสร้างที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้การซื้อบ้านด้วยเงินสดเป็นสิ่งที่ยากต่อการเข้าถึงสำหรับประชาชนส่วนใหญ่ ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพา “สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย” จากสถาบันการเงินเพื่อทำความฝันในการมีบ้านให้เป็นจริง

ในประเทศไทย หนึ่งในสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ประชาชน คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ซึ่งเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2496 โดยมีพันธกิจเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยปานกลางและรายได้น้อย สามารถเข้าถึงสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม (Bank of Thailand, 2023) บทบาทของธอส. จึงไม่ได้จำกัดเพียงการเป็นผู้ให้สินเชื่อ แต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายด้านที่อยู่อาศัยของประเทศ รวมถึงการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคมและการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

ปัจจุบันตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีการแข่งขันรุนแรง สถาบันการเงินทั้งภาครัฐและเอกชนต่างพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อดึงดูดลูกค้า เช่น การกำหนดอัตราดอกเบี้ยพิเศษ การยืดระยะเวลาผ่อนชำระ การให้สิทธิพิเศษเพิ่มเติม หรือการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลที่รวดเร็วและสะดวกสบาย สภาพการแข่งขันนี้ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น และมีแนวโน้มใช้เวลาในการเปรียบเทียบข้อมูลก่อนตัดสินใจมากขึ้น ปัญหาสำคัญที่เป็นเหตุผลหลักให้ต้องทำการวิจัยครั้งนี้คือ ถึงแม้ว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์จะมีชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และมีบทบาทสำคัญในฐานะสถาบัน

การเงินของรัฐ แต่ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ ปัจจัยที่แท้จริงที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับ ธอส. สำนักงานใหญ่ ยังมีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะในแง่มุมมองของพฤติกรรมการตัดสินใจที่ประกอบด้วยหลายมิติ ทั้งด้านการรับรู้คุณภาพบริการ ความสะดวกของกระบวนการกู้ ความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคาร เงื่อนไขทางการเงิน ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า หากธนาคารไม่สามารถระบุปัจจัยเหล่านี้ได้อย่างแม่นยำ อาจทำให้สูญเสียความสามารถในการแข่งขันและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเชิงพฤติกรรมผู้บริโภค พบว่า ปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการด้านการเงินไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงประสบการณ์และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับ เช่น ความเอาใจใส่ของพนักงาน ความชัดเจนของข้อมูล ความรวดเร็วในการอนุมัติ และความโปร่งใสของขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประเมินของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศเหนือเกินกว่าความคาดหวังที่ได้รับ ผู้เข้ารับบริการจะประเมินคุณภาพของการบริการโดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามความรู้จริงว่าสอดคล้องกันหรือไม่ การบริการที่มีคุณภาพจะเป็นบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ (Siriwan Chaengjaidee, and Boonyarat Sampanwattanchai, (2017) ที่ชี้ว่ามิติด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) และความมั่นใจ (Assurance) มีอิทธิพลโดยตรงต่อการตัดสินใจของลูกค้า ในด้านสภาพแวดล้อมการแข่งขัน ธอส. สำนักงานใหญ่ซึ่งเป็นศูนย์กลางการดำเนินงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของธนาคาร เนื่องจากเป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างนโยบายระดับองค์กรกับการให้บริการจริงแก่ลูกค้า พนักงานในสำนักงานใหญ่มักมีความเชี่ยวชาญสูงและสามารถให้คำปรึกษาที่ซับซ้อนได้ อย่างไรก็ตาม ความท้าทายคือการทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงจุดแข็งเหล่านี้ในสภาพตลาดที่คู่แข่งมีการสื่อสารการตลาดที่

เข้มข้นและมีข้อเสนอที่ดึงดูดใจ ปัญหาหลักในการให้บริการสินเชื่อบ้านของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) มักเกิดจาก หนี้เสีย (NPL) เกณฑ์การอนุมัติที่เข้มงวด (ปัญหานี้ครัวเรือน) และ ความล่าช้าในกระบวนการพิจารณา รวมถึงข้อจำกัดด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการรองรับลูกค้าจำนวนมาก เช่น ความล่าช้าในการประเมินราคา ขั้นตอนการประเมินหลักประกัน หรือการอนุมัติสินเชื่ออาจใช้เวลานานเมื่อปริมาณคำขอมีจำนวนมาก หนี้สินภาคครัวเรือน ลูกค้าจำนวนมากมีภาระหนี้เดิมสูง (เช่น บัตรเครดิต, สินเชื่อรถยนต์) ทำให้ไม่ผ่านเกณฑ์การคำนวณความสามารถในการชำระหนี้ หนี้เสีย และหนี้ค้าง (NPL) เนื่องจาก ธอส. มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เป็นผู้มีรายได้น้อยถึงปานกลาง ทำให้ความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้สูงขึ้นเมื่อเกิดภาวะเศรษฐกิจผันผวน

ดังนั้น การศึกษาเรื่องการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการ และเชิงปฏิบัติ โดยการวิจัยจะช่วยเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการตลาดบริการและพฤติกรรมผู้บริโภคในบริบทของสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ และสถาบันการเงินสามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดสินเชื่อบ้านที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในประเทศไทย

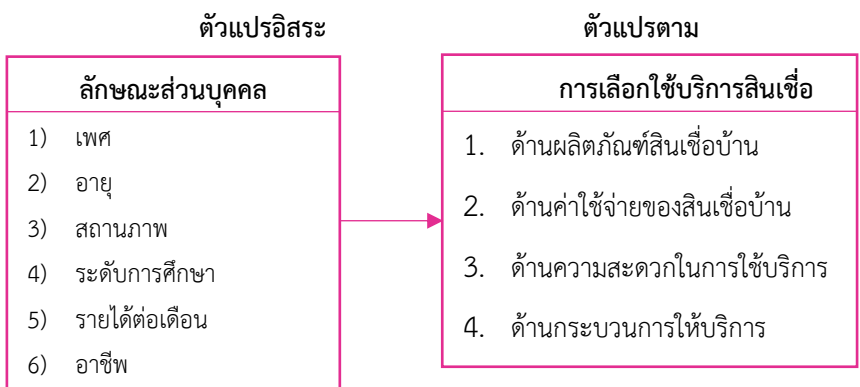
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากผู้ที่เป็นลูกค้ามาใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ระยะเวลาระหว่างเดือน มิถุนายน 2568 - เดือนกรกฎาคม 2568 จำนวน 280 คน แบ่งเป็นชายจำนวน 120 คน หญิงจำนวน 160 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ วิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

เลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้ขนาดตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 162 คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 69 คน หญิงจำนวน 93 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากลูกค้าของธนาคารที่มาขอใช้บริการด้านสินเชื่อและได้รับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อจากธนาคาร ทั้งหมดจำนวน 162 ราย โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าระหว่างเดือน มิถุนายน 2568 - เดือนกรกฎาคม 2568

2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มาตราส่วน 5 ระดับ (Rating scale) โดยกำหนดเกณฑ์ คะแนนการประมาณค่าดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ระดับความสำคัญมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับความสำคัญมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับความสำคัญปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และค้นคว้า จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เรื่อง การเลือกใช้บริการสินเชื่อแล้วทำการร่างเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำร่างแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสม
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง
5. ตรวจสอบความเที่ยงตรงและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้ (Try out) กับลูกค้าไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.81

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและข้อมูลครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาลงตารางตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

โดยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่

1 ใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 การศึกษาเรื่องการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร

อาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย

2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับความสำคัญปานกลาง

3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก

4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความสำคัญมากที่สุด

3.3 เปรียบเทียบการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร

อาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

3.4 เปรียบเทียบระดับการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ในแต่ละด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านความสะดวกในการรับบริการ และกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย Independent Samples t - test และ One way ANOVA และทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้ Post Hoc Procedures เพื่อระบุว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่าค่าเฉลี่ยการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=3.96$, $S.D.= 0.17$) เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้านเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านมากกว่าด้านอื่น ($M=4.23$, $S.D.= 0.34$) รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ($M=4.03$, $S.D.= 0.37$) ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน ($M=3.92$, $S.D.= 0.30$) และน้อยที่สุดคือด้านความสะดวกในการใช้บริการ ($M=3.67$, $S.D.= 0.29$)

ค่าเฉลี่ยการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=3.92$, $S.D.= 0.30$) เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าวงเงินที่ได้รับอนุมัติเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.67$, $S.D.= 0.56$) รองลงมาคือระยะเวลาในการผ่อนชำระ ($M=4.06$, $S.D.= 0.71$) และชื่อเสียงของผลิตภัณฑ์ ($M=3.60$, $S.D.= 0.61$) ตามลำดับ ส่วนเรื่องความมีชื่อเสียงของธนาคารกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($M=3.33$, $S.D.= 0.50$)

ค่าเฉลี่ยการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.23$, $S.D.= 0.34$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าอัตราดอกเบี้ยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.65$, $S.D.= 0.65$) รองลงมาคืออัตราค่าปรับจากการผ่อนชำระหนี้ล่าช้า ($M=4.36$, $S.D.= 0.72$) และอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ($M=4.33$, $S.D.= 0.72$) ตามลำดับ ส่วนเรื่องค่าเบี้ยประกันกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ($M=3.58$, $S.D.= 0.55$)

ค่าเฉลี่ยการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=3.67$, $S.D.= 0.29$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าวิธีการหรือช่องทางในการชำระเงินเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.30$, $S.D.= 0.68$) รองลงมาคือสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง ($M=3.98$, $S.D.= 0.52$) และมีการแจ้งยอดหนี้ตลอดเวลา ($M=3.55$, $S.D.= 0.54$) ตามลำดับ ส่วนเรื่องจำนวนสาขาที่ให้บริการกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ($M=2.86$, $S.D.= 0.40$)

ค่าเฉลี่ยการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.03$, $S.D.= 0.37$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่าความรวดเร็วในการให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.23$, $S.D.= 0.86$) รองลงมาคือความถูกต้องเที่ยงตรงในการแจ้งยอดหนี้ ($M=4.14$, $S.D.= 0.79$) และความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ($M=3.97$, $S.D.= 0.90$) ตามลำดับ ส่วนเรื่องความ

เอาใจใส่กระตือรือร้นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ($M=3.78$, $S.D.=0.93$)

ด้านการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้าน

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน

ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถาม ความมีชื่อเสียงของธนาคาร และระยะเวลาในการผ่อนชำระ

ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถาม อัตราดอกเบี้ย อัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และอัตราค่าปรับจากการผ่อนชำระหนี้ล่าช้า

ด้านการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้าน

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้าน

ความสะดวกในการใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามจำนวนสาขาที่ให้บริการ และวิธีการหรือช่องทางในการชำระเงิน

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน

ด้านกระบวนการให้บริการ

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามความรวดเร็วในการให้บริการ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความถูกต้องเที่ยงตรงในการแจ้งยอดหนี้

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความสะดวกในการใช้บริการ

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความสะดวกในการใช้บริการ และด้าน กระบวนการให้บริการ

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการ เลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน และด้านกระบวนการให้บริการ

การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างลักษณะบุคคลส่งต่อการ เลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันส่งต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคาร อาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เฉพาะด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคาร สงเคราะห์ (ธอส.) สำนักงานใหญ่ แสดงให้เห็นว่าภาพรวมของความคิดเห็น ของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ซึ่งบ่งบอกถึงการรับรู้ในเชิงบวกต่อคุณภาพการ บริการ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อ ความสะดวกในการใช้บริการ และโครงสร้าง ค่าใช้จ่าย การที่ค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูงสะท้อนว่าธนาคาร สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้ในหลายมิติ อัน สอดคล้องกับแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) สอดคล้อง กับงานวิจัยของ Chuthamas Thirakhot (2022). พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และ บริการด้านราคา อัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมและโปรโมชั่นพิเศษในช่วงเวลา นั้นๆ ความน่าเชื่อถือของธนาคารและรูปแบบสินเชื่อที่ตรงกับความต้องการ ของผู้กู้ ที่ระบุว่ามีดีหลักของคุณภาพบริการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance)

ความเอาใจใส่ (Empathy) และความเป็นรูปธรรม (Tangibles) มีผลโดยตรงต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการและสามารถสร้างความภักดีในระยะยาวได้ในบรรดามิติทั้งสี่ที่ศึกษา ด้านกระบวนการให้บริการได้รับคะแนนสูงสุด ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่ากระบวนการที่รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และดำเนินการโดยบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์สูง เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า การค้นพบนี้สอดคล้องกับงานของ Kotler และ Keller (2016) ที่ชี้ว่าการลดความซับซ้อนในขั้นตอนการให้บริการและการสื่อสารที่ชัดเจนจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของลูกค้า และยังตรงกับงานวิจัยของ Wachraporn Sangkaew (2022) ที่พบว่าความถูกต้องและความรวดเร็วของการให้บริการเป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจใช้บริการทางการเงิน ความสำเร็จของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในมิตินี้น่าจะมาจากการที่สำนักงานใหญ่เป็นศูนย์กลางการดำเนินงาน จึงมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญและสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้านก็ได้รับคะแนนสูงเช่นกัน ซึ่งบ่งชี้ว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับความหลากหลายและความยืดหยุ่นของเงื่อนไขสินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นวงเงิน ระยะเวลาผ่อนชำระ หรือประเภทผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม การค้นพบนี้สอดคล้องกับมิติ Product ในโมเดลส่วนประสมการตลาด 7 Ps ของ Tipamas Daramas and Waradee Jongasanyakul (2025) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์เปรียบเทียบกับธนาคารออมสิน ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากทั้งสองธนาคารมีความแตกต่างกัน โดยผู้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ แต่ผู้บริการธนาคารออมสินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผู้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัยจากธนาคารน้อยกว่า 1 เดือน

แต่ผู้ใช้บริการธนาคารออมสินส่วนใหญ่ใช้เวลาในการตัดสินใจ 1 - 3 เดือน และผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ส่วนใหญ่มีวิธีการชำระเงินงวดโดยหน่วยงานหักเงินเดือนนำส่ง ในขณะที่ผู้ใช้บริการธนาคารออมสินส่วนใหญ่มีวิธีการชำระเงินโดย Application ของธนาคาร ที่เห็นว่าผลิตภัณฑ์ที่สามารถปรับให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะจะเพิ่มความน่าสนใจและความพึงพอใจของผู้บริโภค แสดงให้เห็นว่าธนาคารได้วางทำเลสำนักงานและสาขาในตำแหน่งที่ลูกค้าเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงมีการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับมิติด้านสถานที่ Place ในแนวคิดเรื่องสัดส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่ระบุว่าช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่ายและมีความหลากหลายช่วยเพิ่มคุณค่าของบริการ ของ Sukmongkol Lertpiromsuk, Somchai Lertpiromsuk and Orasa Aramrat (2023) พบว่าคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของ Jittinan Dechakup (2001) ระบุว่าความสะดวกในการเข้าถึงบริการเป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญไม่แพ้คุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน แม้จะได้คะแนนต่ำที่สุดในสี่ด้าน แต่ก็ยังอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนว่าลูกค้ามองว่าอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมของธนาคารมีความสามารถแข่งขันได้ อย่างไรก็ตาม ความท้าทายคือการปรับเงื่อนไขเหล่านี้ให้สามารถดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่อ่อนไหวต่อราคามากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดด้านราคา Price ของ Kotler และ Keller (2016) ที่เน้นว่าการกำหนดราคาที่เหมาะสมและยืดหยุ่นสามารถรักษาส่วนแบ่งตลาดและเพิ่มโอกาสการตัดสินใจซื้อของลูกค้าได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1. ด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อบ้าน ผู้บริหารของธนาคาร ต้องมีนโยบายในการกำหนดวงเงินสินเชื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะวงเงินที่ได้รับอนุมัติ

2. ด้านค่าใช้จ่ายของสินเชื่อบ้าน ผู้บริหารของธนาคาร ต้องมีนโยบายในการกำหนด อัตราดอกเบี้ยให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ ได้

3. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ผู้บริหารของธนาคาร ต้องมีนโยบายในการกำหนดวิธีการหรือช่องทางในการชำระเงินให้กับลูกค้าให้มากที่สุดเพื่อความสะดวกในการใช้บริการของธนาคาร

4. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้บริหารของธนาคาร ต้องมีนโยบายในการสร้าง ความรวดเร็วในการให้บริการให้กับลูกค้าของธนาคาร

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องการเลือกใช้บริการสินเชื่อบ้านกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่หรือของสาขาต่าง ๆ และควรศึกษาเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงการทำงานของธนาคารต่อไป

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคาร เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการแก้ไขการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเรื่องอุปสรรคในการทำงานของพนักงานธนาคาร เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ปรับปรุงการทำงานของพนักงานของธนาคาร

References

- Bank of Thailand. (2023). **Annual report**. Bangkok: BOT.
- Daramas, T., and Jongasanyakul,W. (2025). **Factors affecting the choice of housing loan services from Government Housing Bank compared with Government Savings Bank in Bangkok and surrounding areas**. Journal of Social Sciences, 7(3), 71–88.

- Dechakup, J. (2001) **Service Psychology, Teaching Materials Units 8-15**. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). **Marketing management**. (15th ed.). Pearson Education.
- Real Estate Information Center, Government Housing Bank. (2025). **Nationwide Housing Market Situation, Q4 2024 and Outlook for 2024**. Retrieved from <https://www.reic.or.th/Activities/PressRelease/210>.
- Sangkaew, W. (2022). **The Decision to Use the Accounting Office in Khlong Sam Wa Area** Bangkok. Master of Business Administration. Kasem Bundit University.
- Siriwan Chaengjaidee, and Boonyarat Sampanwattanchai (2017). **Service quality factors and member satisfaction with the services of The Style by TOYOTA Center**. Eastern Asia University Journal of Social Sciences and Humanities, 7(3), 356 - 365.
- Sukmongkol Lertpiromsuk, Somchai Lertpiromsuk and Orasa Aramrat. (2023). **Service Quality Affecting Repurchase Intention of accounting Firm of Small and Medium Enterprises: the Mediating Role of Customer Satisfaction**. Journal of Marketing and Management, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, 11, (2), 98-117.
- Thirakhot, C. (2022). **Factors Affecting the Decision to Use Government Savings Bank Housing Loan Services in**

Bangkok and Surrounding Areas. (Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University).

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน

บริษัท วอน วอน พลัส จำกัด

Employees' Opinions on Factors Affecting Turnover at

Won Won Plus Co., Ltd.

ธนัญชนก ตั้งอภิวรคุณ^{1*} ปกรณ์ ปรีชาภรณ์² และอรอนงค์ แต่งอ่อน³

Thnanchanok Tangaphiworakhun^{1*} Pakorn Prechaporn² and Onanong Tangom³

¹⁻³หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การยุคใหม่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

¹⁻³ Master of Arts Program in Modern Organization Management,
Faculty of Liberal Arts, Krirk University

*Corresponding author E-mail: Thnanchanok.fa@gmail.com

Received 7 Oct 2025; Revised 28 May 2026; Accepted 25 June 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด วัตถุประสงค์เฉพาะของการศึกษาคือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล ประชากรประกอบด้วยพนักงาน 45 คน ซึ่งได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ข้อมูลที่เก็บนำมาวิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ t-test/ANOVA เพื่อตรวจสอบความแตกต่างในความคิดเห็นตามลักษณะประชากร เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ผลการวิจัยเผยให้เห็นว่า โดยรวมแล้ว พนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออก ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่พบคือ เงินเดือน

โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และนโยบายการบริหาร ซึ่งส่งผลอย่างมากต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน นอกจากนี้ การวิเคราะห์ยังแสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างทางประชากรส่งผลให้เกิดการรับรู้ที่หลากหลายต่อสาเหตุของการลาออก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านอายุและระดับรายได้ การศึกษานี้เน้นว่า ความไม่พอใจในเงินเดือนและโอกาสการเติบโตในสายงานที่จำกัดยังคงเป็นตัวขับเคลื่อนหลักของการลาออกผลลัพธ์ของการวิจัยนี้มีคุณค่าสำหรับการจัดการองค์กร เนื่องจากให้ข้อมูลเชิงลึกต่อการรับรู้ของพนักงาน ทำให้องค์กรสามารถกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอัตราการลาออกได้ โดยการพัฒนาโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ ปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทน และสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานที่สนับสนุน องค์กรสามารถลดการลาออกและเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน

คำสำคัญ: การลาออกของพนักงาน, ปัจจัยการลาออก, ความพึงพอใจในการทำงาน, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, บริษัท วอน วอน พลัส จำกัด

Abstract

This research aimed to study Employees' Opinions on Factors Affecting Turnover at Won Won Plus Co., Ltd. The specific objectives of the study were to 1) examine employees' opinions on the factors affecting their resignation and 2) compare the levels of opinions toward these factors among employees. The research employed a quantitative methodology, using a questionnaire as the primary data collection tool. The population consisted of 45 employees, from which a sample of 40 participants was selected using accidental sampling. The collected data were analyzed using mean and standard deviation, and t-tests and ANOVA to examine differences in opinions based on demographic characteristics such

as gender, age, marital status, educational level, and monthly income.

The findings revealed that, overall, employees moderately agreed with the factors influencing turnover. The most significant factors were salary, career advancement opportunities, and management policies, which strongly impacted the employees' intention to resign. Additionally, the analysis showed that demographic differences led to varied perceptions of the causes of turnover, particularly by age and income level. The study highlights that dissatisfaction with salary and limited career growth opportunities remain primary drivers of turnover. The results of this research are valuable for organizational management, providing insights into employee perceptions that help companies formulate strategies to reduce resignation rates. By improving career development opportunities, enhancing compensation structures, and fostering supportive workplace relationships, organizations can mitigate turnover and strengthen employee commitment.

Keywords: Employees' turnover, Resignation factors, Job satisfaction, Human resource management, Won Won Plus Co., Ltd.

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยโยงใยกันทั่วโลกสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นได้ทันที ส่งผลให้ทุกองค์กรต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายในมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศที่อยู่ในสภาวะตกต่ำ ความผันผวนทางการเมือง การเปลี่ยนทางสังคม การเกิดภัยทางธรรมชาติที่รุนแรง

กว่าที่เคยมีมา รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร และเลือกรับแต่บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน การปรับเปลี่ยนดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้นโยบายและการบริหารที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะส่งผลทั้งในด้านบวกและด้านลบ ผลที่มีต่อองค์กรในด้านบวกคือ องค์กรมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติม มีเป้าหมายในการทำงานมากขึ้น แต่บางครั้งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเกินไปนี้อาจส่งผลในด้านลบคือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะทำงานโดยขาดความผูกพันต่อองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงานจะลดลงไปเรื่อยๆ ซึ่งถ้ามีโอกาสที่ดีกว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจจะลาออกจากงานเพื่อไปทำงานที่มีโอกาสก้าวหน้าทั้งในด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน เงินเดือนและผลตอบแทน การยอมรับ รวมถึงสภาพแวดล้อมหรือสังคมที่ดีกว่าการลาออกของพนักงานบริษัทมักเกิดจาก ปัญหาค่าตอบแทนไม่สอดคล้องกับภาระงาน การขาดความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ตึงเครียดและขาดความสมดุลในชีวิต (Work-Life Balance) Pennapha Hongthong, (2023) ยังเป็นปัจจัยเร่งให้ตัดสินใจลาออกเร็วขึ้น ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออก สามารถสรุปและจำแนกได้ดังนี้ เงินเดือนและสวัสดิการ การได้รับค่าจ้างที่ไม่สะท้อนความสามารถหรือสวัสดิการ (เช่น ประกันสุขภาพ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ) ไม่ตอบโจทยความต้องการ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การขาดโอกาสเติบโต ขาดการฝึกอบรม หรือโครงสร้างองค์กรที่ไม่เอื้อให้เกิดการเลื่อนตำแหน่ง และความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ การได้รับมอบหมายงานมากเกินไป หรือทำงานไม่ตรงกับความสามารถของตนเอง ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน

บริษัทเอกชน ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านหัวหน้างานและลักษณะงาน (Orapin Karakool, 2014)

ดังนั้น การบริหารงานบุคคลเป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารและหัวหน้างานในธุรกิจ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบทางด้านบริหารงานบุคคล จะต้องรับผิดชอบและจัดการด้านการบริหารคน ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ให้คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างพนักงาน และยังต้องส่งเสริมให้มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับองค์กรให้เกิดขึ้น ส่วนแนวความคิดของลูกจ้างกับการจ้างแรงงานในระยะแรกเริ่ม “ลูกจ้าง” มีความคิดว่า “นายจ้าง” นั้นเป็นนายที่มีอำนาจบังคับบัญชาเต็มที่ ลูกจ้างต้องปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเดียว ผลตอบแทนการปฏิบัติงานจะได้รับตามที่นายจ้างหยิбыให้เท่านั้น แต่ปัจจุบันลูกจ้างส่วนหนึ่งได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของตนไปในแง่ของความเป็นหุ้นส่วนในการผลิตของนายจ้าง คือเป็นผู้ร่วมลงทุนด้วยแรงงานและความคิด ลูกจ้างมีส่วนได้รับการเฉลี่ยกำไรในรูปค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น ความปรารถนาของลูกจ้างในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ทุกคนประสงค์เป็นเบื้องต้น คือ การมีงานทำและเมื่อมีงานทำแล้ว สิ่งที่ลูกจ้างต้องการในชีวิตการปฏิบัติงานก็คือ ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ความสมบูรณ์แบบของสถานที่ทำงาน ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาชีวิตการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ การเอาใจใส่ การยกย่องชมเชย การปฏิบัติงานที่พอใจ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ความเป็นธรรม การปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การรักษาสัญญาของฝ่ายนายจ้าง ความสงปรรมรื่นบรรยาภาคในการปฏิบัติงานที่ดี ความเป็นประชาธิปไตย การเป็นเจ้าของกิจการหรือมีส่วนในการเป็นเจ้าของ เป็นต้น

ในปัจจุบันองค์กรมีขนาดใหญ่โตมากขึ้น มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น กฎระเบียบมีมากขึ้นตามขนาดขององค์กร ขึ้นตอนและสายการบังคับบัญชา ย่อมมีมากขึ้นด้วย พร้อมกันนั้นการปฏิบัติงานย่อมมีความเป็นทางการมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามความอิสระความสะดวกต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานย่อมต้อง ลดลงและเกิดความคับข้องใจเพื่อหนาย่ทำงานมากขึ้น ปัญหาการลาออกของ พนักงานจึงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ปัญหาหรือสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดการลาออกของ พนักงาน โดยปัญหานี้ส่งผลกระทบต่อองค์กรและตัวบุคคล โดยผลกระทบจากการสูญเสียกำลังคนขององค์กรเพราะการลาออกนั้น พิจารณาได้เป็น 2 นัย คือ การลาออกที่เป็นผลดีต่อองค์กร (Functional Turnover) ได้แก่ การ ลาออกของบุคคลที่ถูกองค์กรประเมินในทางลบอยู่แล้ว และองค์กรเป็นว่าการ ให้บุคคลนั้นออกไปจะเป็นผลดีต่อองค์กรจึงไม่ยับยั้งไว้ อีกนัยหนึ่งคือการ ลาออกที่เป็นผลเสียหายต่อองค์กร (Dysfunctional Turnover) ได้แก่ การ ลาออกของบุคคลที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะทำประโยชน์ให้แก่ องค์กรได้ต่อไปอีก แต่บุคคลนั้นสมัครใจลาออกไปจากองค์กร โดยที่องค์กรไม่ อาจยับยั้งได้ (Vecchio, 1988 อ้างใน ประทวน วันนิจ, 2550) และผลกระทบ ดังกล่าวทำให้องค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายกับบุคคลในกระบวนการสรรหาและ การคัดเลือก การให้การฝึกอบรมต่าง ๆ อีกทั้งในช่วงของกระบวนการสรรหา บุคคลเข้ามาทำงานแทนบุคคลที่ลาออกไปนั้น องค์กรจะสูญเสียโอกาส ผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กรจะลดลงช่วงหนึ่ง เนื่องจากคนไม่เพียงพอ ต่อกระบวนการทำงาน และหากองค์กรใดที่มีอัตราการลาออกของพนักงานสูง ก็ยังจะทำให้องค์กรเหล่านั้นเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความ เสียหายและยิ่งไปกว่านั้น จะทำให้ขวัญและกำลังใจของบุคคลที่ยังคงอยู่ใน องค์กรลดลง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้

ตัวแปรตาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออก

1. ลักษณะงาน
2. ความก้าวหน้าในอาชีพ
3. นโยบายการบริหาร
4. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. ความมั่นคงในงาน
7. เงินเดือน
8. ปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาโดยใช้ประชากรที่เป็นพนักงาน จำนวน 45 คน เป็นชาย 35 คน หญิง 10 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ขนาดตัวอย่างคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ เครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้ขนาดตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 40 คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 32 คน เป็นหญิง จำนวน 8 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามแจกกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด ทั้งหมดจำนวน 40 คน แบ่งเป็นชาย จำนวน 32 คน หญิงจำนวน 8 คน เพื่อรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ทั้งหมด

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ ถึง

วิธีทำการวิจัยแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อยืนยันคัพทให้ครอบคลุมกรอบความมุ่งหมายของงานวิจัย เพื่อนำมาทำการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดทำแบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด

3. นำแบบสอบถามเรื่องความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด ที่จัดทำเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ และทำการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาด

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้ (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่า .76

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test and One way ANOVA

สรุปผลการวิจัย

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.19$, $S.D.=0.17$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัดมากที่สุดอยู่ในลำดับแรก คือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ($M=4.35$, $S.D.=0.35$) รองลงมาคือความก้าวหน้าในอาชีพ ($M=4.32$, $S.D.=0.34$) ปัจจัยที่ท้านคิดว่า

จะเป็นสาเหตุของการลาออก ($M=4.31$, $S.D.= 0.23$) นโยบายการบริหาร ($M=4.28$, $S.D.= 0.27$) เงินเดือน ($M=4.24$, $S.D.= 0.34$) ลักษณะงาน ($M=4.11$, $S.D.= 0.34$) ความมั่นคงในงาน ($M=4.32$, $S.D.= 0.34$) และอยู่ในลำดับน้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($M=3.94$, $S.D.= 0.48$)

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.11$, $S.D.= 0.34$) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าลักษณะงานสอดคล้องกับอุปนิสัยของท่านดีแล้วเป็นความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.86$, $S.D.= 0.43$) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าท่านภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ ($M=4.09$, $S.D.= 0.82$) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่ามีการหมุนเวียน สลับเปลี่ยนพื้นที่ในการทำงาน ($M=3.77$, $S.D.= 0.89$) ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.32$, $S.D.= 0.34$) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าถ้ามีช่องทางก้าวหน้ามากกว่านี้ท่านพร้อมที่จะลาออกไปหน่วยงานอื่นทันทีเป็นความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.76$, $S.D.= 0.50$) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่างานของท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้เพิ่มเติม เช่น ได้รับการฝึกอบรม การดูงานต่างประเทศ ($M=4.35$, $S.D.= 0.62$) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าตำแหน่งขณะนี้มีโอกาสก้าวหน้าในหน่วยงานท่าน ($M=3.96$, $S.D.= 0.65$)

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด ด้านนโยบายการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.28$, $S.D.= 0.27$) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าระบบประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรมเป็นความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการ

ลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัดมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.66$, $S.D.= 0.55$) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าบริษัทจัดอบรม และ แจกคู่มือพนักงานเพื่อเป็นแนวทางการทำงานที่ถูกต้อง ($M=4.62$, $S.D.= 0.66$) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าการแบ่งสายงานบริหารงานของบริษัทชัดเจน ($M=3.71$, $S.D.= 0.63$)

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.35$, $S.D.= 0.35$) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าเมื่อเกิดปัญหาต้องการพึ่งพาสามารถขอความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัดมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.98$, $S.D.= 0.13$) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าหัวหน้าเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือแสดงความคิดเห็น ($M=4.62$, $S.D.= 0.57$) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าหัวหน้ามีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง และมีการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานดี ($M=3.99$, $S.D.= 0.69$ และ $S.D.= 0.77$) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=3.94$, $S.D.= 0.48$) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าบริษัทมีที่โรงอาหาร สถานที่พักผ่อน สุขาและน้ำดื่มบริเวณโรงงานเพียงพอเป็นความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัดมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.12$, $S.D.= 0.73$) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าคนรอบข้างมีการเปลี่ยนงานบ่อย และมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก หรือการเมืองภายใน ($M=4.06$, $S.D.= 1.21$) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($M=3.75$, $S.D.= 1.20$)

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=3.95$, $S.D.= 0.53$) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าบริษัทมีความมั่นคงและมีชื่อเสียงและเป็นที่ต้องการของบุคคลทั่วไปในการมาสมัครงานเป็นความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.74$, $S.D.= 0.79$) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าท่านมีความประสงค์ที่จะทำงานกับบริษัทฯจนเกษียณ ($M=4.59$, $S.D.= 0.63$) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าตำแหน่งงานขณะนี้ เป็นตำแหน่งที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี ($M=3.16$, $S.D.= 1.19$) ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด ด้านเงินเดือน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.24$, $S.D.= 0.34$) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบเป็นความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.65$, $S.D.= 0.63$) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอต่อการดำรงชีพ ($M=4.48$, $S.D.= 0.66$) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าระบบการประเมินผลปรับขึ้นเงินเดือนมีความเที่ยงตรง ยุติธรรม ($M=3.89$, $S.D.= 0.65$) ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด ด้านปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.31$, $S.D.= 0.23$) และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าลาออกเพื่อไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพเป็นความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัด มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.97$, $S.D.= 0.20$) รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่นที่มีสวัสดิการและเงินเดือนสูงกว่า ($M=4.71$, $S.D.=$

0.50) และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าความคาดหวังที่จะได้เปลี่ยนลักษณะงานที่ทำและได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ($M=3.93$, $S.D.= 0.79$)

อภิปรายผล

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัดมากที่สุดอยู่ในลำดับแรก คือความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องเมื่อเกิดปัญหาต้องการพึ่งพาสามารถขอความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานได้ กล่าวได้ว่าการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการจัดกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้เกิดมิตรภาพที่ดีต่อกัน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานร่วมกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไปในทางที่ดี พนักงานอยากมาทำงาน ทำให้ขาดงานหรือหยุดงานน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959) ด้านปัจจัยต่ำ (Hygiene Factor) ในหัวข้อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor) และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers) องค์ประกอบด้านแรงจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้เกิดแรงจูงใจที่ดี ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้อย่างพอเพียง ก็จะเกิดความพึงพอใจ เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจทำงาน และสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Premrudee Ueasirimont (2007) พบว่าปัจจัยด้านองค์กรปัจจัยด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีผลในการตัดสินใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญ รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องถ้ามีช่องทางก้าวหน้ามากกว่านี้ท่านพร้อมที่จะลาออกไปหน่วยงานอื่นทันที สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sasiwimol Duriyangsilp, & Saranya Prommasit (2018)

ศึกษาพบว่าปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ 1) เงินเดือนที่ต่ำกว่าเดิม 2) สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงขึ้น 3) ตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น 4) มีโอกาสหน้าในการปฏิบัติงานมากกว่า และ 5) บริษัทใหม่มีชื่อเสียงมากกว่าเดิม ด้านปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออกโดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องลาออกเพื่อไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหารโดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องระบบประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรม เงินเดือน โดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบ งานวิจัยของKantapat Na Mahanakorn (2022) พบว่าปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ 1) เงินเดือนที่ต่ำกว่าเดิม 2) สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงขึ้น 3) ตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น 4) มีโอกาสหน้าในการปฏิบัติงานมากกว่า และ 5) บริษัทใหม่มีชื่อเสียงมากกว่าเดิม

ด้านความมั่นคงในงานโดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องบริษัทมีความมั่นคงและมีชื่อเสียงและเป็นที่ต้องการของบุคคลทั่วไปในการมาสมัครงาน และอยู่ในลำดับน้อยที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยเฉพาะประเด็นคำถามเรื่องเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการอยากมาทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของ Edgar F. Huse, Thomas G. Cummings (1985) หัวข้อสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึงการที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัท วอน วอน พลัส จำกัดด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ

พิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าลักษณะงานสอดคล้องกับอุปนิสัยของท่านดี แล้วเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าท่านภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่ามีการหมุนเวียน สลับเปลี่ยนพื้นที่ในการทำงาน ส่วนค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่า ถ้ามีช่องทางก้าวหน้ามากกว่านี้ท่านพร้อมที่จะลาออกไปหน่วยงานอื่นทันที เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่างานของท่านมีโอกาสในการพัฒนาความรู้เพิ่มเติม เช่น ได้รับการฝึกอบรม การดูงานต่างประเทศ และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าตำแหน่งขณะนี้มีโอกาสก้าวหน้าในหน่วยงานท่าน สำหรับค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน ด้านนโยบายการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าระบบประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าบริษัทจัดอบรม และแจกคู่มือพนักงานเพื่อเป็นแนวทางการทำงานที่ถูกต้อง และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าการแบ่งสายงานบริหารงานของบริษัทชัดเจน ส่วนค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าเมื่อเกิดปัญหาต้องการพึ่งพาสามารถขอความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าหัวหน้าเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือแสดงความคิดเห็น และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าหัวหน้ามีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง และมีการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานดี ตามลำดับ

ส่วนค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าบริษัทที่มีโรงอาหาร สถานที่พักผ่อน สุขภาพและน้ำดื่มบริเวณโรงงานเพียงพอเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าคนรอบข้างมีการเปลี่ยนงานบ่อย และมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก หรือการเมืองภายใน และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สำหรับค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าบริษัทที่มีความมั่นคงและมีชื่อเสียงและเป็นที่ต้องการของบุคคลทั่วไปในการมาสมัครงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าท่านมีความประสงค์ที่จะทำงานกับบริษัทฯ จนเกษียณ และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าตำแหน่งงานขณะนี้ เป็นตำแหน่งที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี ส่วนค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน ด้านเงินเดือน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การลาออกคือการไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน มักก่อให้เกิดผลที่ตามมาหลายอย่างได้แก่ ปฏิบัติงานไม่ดี ผลการปฏิบัติงานต่ำลง หยุดงาน แสวงหางานใหม่ที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอกับการดำรงชีพ และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าระบบการประเมินผลปรับขึ้นเงินเดือนมีความเที่ยงตรง ยุติธรรม และค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน ด้านปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่าลาออกเพื่อไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าใน

อาชีพเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานมากกว่าประเด็นอื่น ๆ รองลงมาคือคำถามในประเด็นว่าลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่นที่มีสวัสดิการและเงินเดือนสูงกว่า และน้อยที่สุดคือคำถามในประเด็นว่าความคาดหวังที่จะได้เปลี่ยนลักษณะงานที่ทำและได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

จากการวิจัยอภิปรายสมมติฐานได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านลักษณะงาน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุก ๆ ด้าน คือด้านลักษณะงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือน ปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความก้าวหน้าในอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความมั่นคงในงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ChaiyotNata-angkoon, et al.(2024) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสกลนคร พบว่าพบว่าด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านความเท่าเทียมยุติธรรมด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงานด้านนโยบายการบริหารด้านลักษณะงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานร่วมกันอธิบายความตั้งใจในการลาออกจากงานได้ร้อยละ3.6 โดยที่ด้านลักษณะงานมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการลาออกจากงาน ($b=.280$) ด้านความเท่าเทียมยุติธรรมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการลาออกจากงาน ($b=.115$) อย่างไรก็ตามด้านนโยบายการบริหารไม่มีอิทธิพลต่อ

การตัดสินใจในการลาออกจากงาน($b=-.077$) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการลาออกจากงาน($b=-.061$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการลาออกจากงาน($b=-.041$) และด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงานไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการลาออกจากงาน ($b=.022$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านลักษณะงาน ผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ ต้องมอบหมายงานให้ลักษณะงานสอดคล้องกับอุปนิสัยของพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานด้วยความตั้งใจจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ถ้าหากผู้บริหารของศูนย์การค้าฟอร์จูนทาวน์ขาดการมอบหมายงานที่สอดคล้องกับอุปนิสัยของพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานไม่อยากทำงานและลาออกในที่สุด
2. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บริหารของบริษัท วอน วอน พลัส จำกัต้องส่งเสริมให้พนักงานมีช่องทางก้าวหน้า เพื่อเป็นปัจจัยในการลดการลาออกของพนักงาน
3. ด้านนโยบายการบริหาร ผู้บริหารของบริษัท วอน วอน พลัส จำกัต้องส่งเสริมให้มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานยุติธรรมเนื่องจากพนักงานต้องการความยุติธรรม ถ้าหากการประเมินผลไม่ชัดเจนพนักงานก็ลาออกในที่สุด
4. ด้านความสัมพันธ์กับพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารของบริษัท วอน วอน พลัส จำกัต้องส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี กล่าวคือเมื่อพนักงานเกิดปัญหาต้องการพึ่งพาเพื่อนร่วมงานสามารถขอความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานได้ เนื่องจากการทำงานต้องมีการทำงานที่ประสานกันทุกหน่วยงานและมีความสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีต่อกัน

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารของบริษัท วอน วอน พลัส จำกัต้องจัดให้บริษัทมีโรงอาหาร สถานที่พักผ่อน สุขาและน้ำดื่มอย่างเพียงพอ

6. ด้านความมั่นคงในงาน ผู้บริหารของบริษัท วอน วอน พลัส จำกัต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า บริษัทมีความมั่นคงและมีชื่อเสียงและเป็นที่ต้องการของบุคคลทั่วไปในการมาสมัครงานเนื่องจากคนส่วนใหญ่อยากทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคง

7. ด้านเงินเดือน ผู้บริหารของบริษัท วอน วอน พลัส จำกัต้องมีการวางแผนในการกำหนดเงินเดือนอย่างเหมาะสมให้พนักงานมีความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานถ้าหากการวางแผนในการกำหนดเงินเดือนไม่เหมาะสมพนักงานก็ไม่อยากทำงานและจะไปหาที่ทำงานแห่งใหม่

8. ด้านปัจจัยที่ท่านคิดว่าจะเป็นสาเหตุของการลาออก ผู้บริหารของบริษัท วอน วอน พลัส จำกัต้องส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาเจาะลึกเฉพาะกลุ่มควรจัดเก็บข้อมูลเชิงลึกแยกตามระดับอายุ แผนก หรือกลุ่มพนักงานใหม่และพนักงานเก่า เพื่อให้เห็นความแตกต่างของการรับรู้และนำมาปรับใช้ให้ตรงจุด

2.ควรมีศึกษาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์กลุ่มพนักงานใหม่และพนักงานเก่า

References

Duriyangsilt,S, & Prommasit,S. (2018). Factors Related to the Intention to Resign of Food and Beverage Department

- Employees in a Five-Star Hotel on Witthayu Road,**
Bangkok. Srinakharinwirot University.
- Edgar F. Huse, Thomas G. Cummings. (1985). **Organization Development and Change.** West series in management
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). **The motivation to work.** New York: John Wiley & Sons.
- Kantapat Na Mahanakorn. (2022). **Reasons why employees decide to resign: Evidence from Thailand.** Mahidol University. Premrudee.
- Kotchaporn Chanruang et al.(2024). **Factor Affecting Workers Resignation Intention of Private Company Employees in Sakon Nakhon Province.** Journal of Management Science Sakonnakhon Rajabhat University 4(2) 385-398.
- Orapin Karakool.(2014). **Factors Affecting Reassignment of Private Employee.** Master of Business Administration, Faculty of Commercial and Accountancy, Thammasat University.
- Pennapha Hongthong. (2023). **The world is no longer the same as Gen Z enters the workforce.** Waymagazine. <https://waymagazine.org/gen-z-as-a-new-jobber>.
- Ueasirimont,P.(2007). **Motivational Factors Affecting Resignation: A Case Study of Thai Glass Industry Public Company Limited.** National Institute of Development Administration.
- Vecchio, R. P. (1988). *Organizational behavior.* New York: Harcourt Brace Jovanovich.

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก

Work Motivation of Employees in Allseen Clinic

พรพิมล สุขอนันต์^{1*} ปกรณ์ ปรีชาภรณ์² และอรอนงค์ แดงอ่อน³

Pornpimon Sukanan¹, Pakorn Prechaporn² and Onanong Tangom³

¹⁻³หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การยุคใหม่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

¹⁻³ Master of Arts Program in Modern Organization Management,

Faculty of Liberal Arts, Krirk University

*Corresponding author E-mail: annie.sukanan@gmail.com

Received 7 Oct 2025; Revised 28 May 2026; Accepted 25 June 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ออลส์ซินซ์ คลินิก และ 2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก จำแนกตามลักษณะบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานของออลส์ซินซ์ คลินิก จำนวน 40 คน เป็นชายจำนวน 14 คน หญิงจำนวน 26 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นบุคลากรของออลส์ซินซ์ คลินิก คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครจซ์และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ผลการวิจัยโดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านความรู้สึกรับผิดชอบเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก มากกว่าด้านอื่นโดยเฉพาะเรื่องท่านปฏิบัติตามนโยบายของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก ด้วยความเต็มใจและคำถามเรื่องท่านมีความรู้ความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายได้

รองลงมาคือด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งโดยเฉพาะเรื่องเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ เห็นว่าท่านมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย และด้าน ที่น้อยที่สุดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซีนซ์ คลินิก คือ ด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยโดยเฉพาะเรื่องผู้บังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจต่อ ผลงานที่ท่านทำ

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, พนักงาน, ออลส์ซีนซ์ คลินิก

Abstract

This research aimed to: (1) examine the work motivation of employees at Allseen Clinic, and (2) compare work motivation among Allseen Clinic employees based on individual demographic characteristics. This study employed a survey research design. The sample group consisted of 40 Allseen Clinic employees, comprising 14 males and 26 females. The sample size was calculated using the Krejcie and Morgan formula at a 95% confidence level. Data were analyzed using frequency counts, percentages, means, and standard deviations (S.D.).

The overall findings revealed that the mean score for work motivation among Allseen Clinic employees was at a high level. When considered by dimension, the sense of responsibility was rated as the strongest motivational factor, particularly with respect to employees' willingness to comply with clinic policies and their self-assessed capacity to resolve problems arising from assigned tasks. The second highest dimension was the sense of belonging, especially the perception among colleagues that employees possessed the knowledge and competencies appropriate to their assigned roles. The dimension rated lowest as a motivational factor

was the sense of security and safety, particularly concerning supervisors' satisfaction with employees' work performance.

Keywords: Work Motivation, Employees, Allscene Clinic

บทนำ

การพัฒนาประเทศในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ เนื่องจากกำลังคนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความก้าวหน้าในทุกภาคส่วน หน่วยงานด้านสาธารณสุขและบริการทางการแพทย์ถือเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่มีส่วนสนับสนุนคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะคลินิกมีบุตรยากซึ่งเป็นสถานพยาบาลเฉพาะทางที่ให้บริการด้านการเจริญพันธุ์และเทคโนโลยีช่วยการมีบุตร มีบทบาทสำคัญในการตอบสนองต่อปัญหาภาวะมีบุตรยากที่เพิ่มขึ้นถือเป็นปัญหาหนึ่งที่สำคัญด้านสาธารณสุขที่ส่งผลกระทบต่อสังคมในหลายมิติ โดยองค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2023) ระบุว่าประมาณ 1 ใน 6 ของคู่สมรสทั่วโลกประสบปัญหาภาวะมีบุตรยาก ซึ่งปัญหานี้ไม่ได้กระทบเพียงแค่ด้านสุขภาพร่างกายเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตและความสัมพันธ์ในครอบครัว คู่สมรสที่ไม่สามารถมีบุตรได้มักประสบภาวะเครียด ความวิตกกังวล และความรู้สึกกดดันทางสังคม โดยเฉพาะในวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการมีทายาทเพื่อสืบสกุล ปัญหานี้จึงมีผลกระทบทั้งต่อคุณภาพชีวิตของคู่สมรสและโครงสร้างประชากรของประเทศ การรักษาภาวะมีบุตรยากยังต้องอาศัยบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการทำงานที่มีความละเอียดสูง เนื่องจากกระบวนการรักษามีความซับซ้อนและต้องการ การประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างแพทย์ พยาบาล นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน คุณภาพการบริการจึงขึ้นอยู่กับทั้ง ศักยภาพทางวิชาการ และ แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร หากบุคลากรขาดแรงจูงใจอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เกิดข้อผิดพลาด และกระทบต่อความสำเร็จของการรักษาโดยตรง องค์การควรรักษาความสมดุลระหว่างความ

มั่นคงของระบบการทำงานและการสร้างความยืดหยุ่นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความผูกพันกับองค์กรในระยะยาว (Jira Rattanachinchai, 2020)

แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) คือ พลังขับเคลื่อนจากทั้ง ภายในและภายนอก ที่ทำให้พนักงานต้องการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ สามารถแบ่งออกเป็น แรงจูงใจภายใน (เช่น ความรักในงาน) และ แรงจูงใจภายนอก (เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ) เพื่อให้เห็นภาพรวมและแนวทางในการสร้างแรงจูงใจที่ชัดเจน แรงจูงใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่การแข่งขันทางธุรกิจและการให้บริการมีความเข้มข้น การมีบุคลากรที่มีแรงจูงใจสูงช่วยให้ องค์กรสามารถรักษามาตรฐานการทำงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง พนักงานที่มีแรงจูงใจจะมีความกระตือรือร้นตั้งใจทำงาน มีความรับผิดชอบ และพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้ ไม่เพียงช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย แต่ยังสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีพลังบวก ทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและเกิดความผูกพันกับองค์กร ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation) พลังขับเคลื่อนและแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลต้องการทำงานให้สำเร็จ โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบหลัก คือ แรงจูงใจภายใน (ความชอบ, การพัฒนาตนเอง) และ แรงจูงใจภายนอก (เงินเดือน, รางวัล, สภาพแวดล้อม) ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จ

ในบริบทขององค์กรด้านการให้บริการทางการแพทย์ การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรยังมีความสำคัญมากกว่าภาคส่วนอื่น เนื่องจากการทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตและสุขภาพของผู้ป่วย ความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานที่ต้องรับผิดชอบสูงและต้องใช้เวลาอย่างยาวนาน อาจทำให้บุคลากรเกิดความเครียดและความเหนื่อยล้า หากองค์กรไม่สามารถดูแลแรงจูงใจของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม ย่อมส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่าย ขาด

ความตั้งใจ และอาจนำไปสู่การลาออกในที่สุด การบริหารจัดการที่คำนึงถึงแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และพร้อมทุ่มเทกำลังใจให้กับงาน

แรงจูงใจในการทำงานไม่ได้เกิดขึ้นเพียงเพราะปัจจัยด้านวัตถุ เช่น เงินเดือนหรือสวัสดิการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงปัจจัยด้านความรู้สึก เช่น การได้รับการยอมรับ การมีโอกาสดำเนินการ และความภาคภูมิใจในงานที่ทำ การที่บุคลากรได้รับคำชมเชย การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ หรือการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ล้วนมีผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าและความมุ่งมั่นในการทำงาน เมื่อบุคลากรเห็นว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญขององค์กรย่อมเกิดความพึงพอใจและทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น และอีกหนึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจคือสภาพแวดล้อมในการทำงาน หากองค์กรสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เป็นมิตร และส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น จะช่วยลดความเครียดและเพิ่มความสุขในการทำงาน พนักงานที่รู้สึกว่าจะตนได้รับการดูแลอย่างดี ย่อมมีแนวโน้มที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถและอยู่กับองค์กรในระยะยาว นอกจากนี้ การให้โอกาสบุคลากรได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ยังเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าจะตนมีคุณค่าและสนับสนุนการเติบโตของพวกเขา ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นหน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กร และแรงจูงใจเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญนำไปสู่เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และยังสามารถกระตุ้นด้วยสิ่งต่าง ๆ รอบตัวส่งผลให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการ (Torpong Ritthewa (2017) งานบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรหากคนในองค์กรได้รับความพอใจได้รับความยุติธรรมได้รับการพัฒนาแรงจูงใจศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรแล้วจะเกื้อหนุนและส่งเสริมให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุดและสอดคล้องกับ Priyaporn Wonganutroj (2004) ได้กล่าวว่าถ้าบุคคลในองค์กรเกิดความไม่พอใจในการทำงานขาดแรงจูงใจและกำลังใจย่อมทำให้

ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลงบางครั้งก็จะหยุดงาน หลบงาน ลาออก ซึ่งส่งผลเสียทำให้งานล่าช้าหรือเสียงานได้ การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ และภารกิจให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้น บุคลากรจะต้องมีแรงจูงใจที่ดีที่ได้รับการตอบสนองด้านต่างๆ อย่างเหมาะสมเพราะแรงจูงใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานทำให้คนมีวินัยปฏิบัติตามข้อบังคับของระเบียบแบบแผนมีความเข้าใจองค์การดีขึ้น มีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่างๆ มีความเชื่อมั่นในองค์กรของตนเองทำให้องค์การมีความแข็งแกร่งและสามารถฟันฝ่าอุปสรรคไปได้ แหล่งกำเนิดของแรงจูงใจ ประกอบด้วย แรงจูงใจภายใน พลังที่เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล เช่น ความรักในงานที่ทำ ความท้าทาย ความต้องการเห็นผลงาน และความภาคภูมิใจแรงจูงใจภายนอก สิ่งเร้าจากภายนอกที่ช่วยขับเคลื่อน เช่น เงินเดือน, โบนัส, สวัสดิการ, การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ออลด์ชินซ์ คลินิก เพื่อสร้างจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในคลินิกและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผล แรงจูงใจในการทำงานเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การบริหารงานบุคคลประสบผลสำเร็จได้เพราะจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการพัฒนาการผลิตและการใช้บุคลากร ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยนี้จะทำให้ผู้บริหารคลินิก สามารถปรับรูปแบบการบริหารเพื่อให้บุคลากรรู้สึกเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับคลินิก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ออลด์ชินซ์ คลินิก
2. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลด์ชินซ์ คลินิก จำแนกตามลักษณะบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล
1) เพศ
2) อายุ
3) สถานภาพ
4) ระดับการศึกษา
5) รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม

แรงจูงใจในการทำงาน
1) ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง
2) ด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย
3) ด้านความรู้สึกได้รับผิดชอบ
4) ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จ
5) ด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน
6) ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากพนักงานของออลส์ซินซ์ คลินิก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของออลส์ซินซ์ คลินิก จำนวน 40 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครซี่และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวน 36 คน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มากและผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนจากประชากรทั้งหมด จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรทั้งหมด ประกอบด้วยเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 65

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ออลส์ซินส์ คลินิก เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ (Rating scale) โดยกำหนดเกณฑ์ การประมาณค่าดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ระดับขวัญกำลังใจในการทำงานมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง ระดับขวัญกำลังใจในการทำงานมาก
- คะแนน 3 หมายถึง ระดับขวัญกำลังใจในการทำงานปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ระดับขวัญกำลังใจในการทำงานน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง ระดับขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และค้นคว้า จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วทำการร่างเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยต่างๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำร่างแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
3. ตรวจสอบความเที่ยงตรงและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบใช้ (Try out) กับลูกค้าไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 91%

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
2. นำข้อมูลของแบบสอบถาม ไปลงตารางโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ดังนี้

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับขวัญกำลังใจในการทำงานน้อยที่สุด

1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับขวัญกำลังใจในการทำงานน้อย

2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับขวัญกำลังใจในการทำงานปานกลาง

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับขวัญกำลังใจในการทำงานมาก

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับขวัญกำลังใจในการทำงานมากที่สุด

2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ออลส์ซินซ์ คลินิก จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่า (t-test Independent)

3) เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานพนักงาน ออลส์ซินซ์ คลินิก ในแต่ละด้านจำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบรายคู่ในกรณีที่ มีความแตกต่าง โดยใช้ Post Hoc Procedures เพื่อระบุว่ามีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35 เป็นเพศหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 65 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และน้อยที่สุดมีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15 กลุ่มตัวอย่างสมรสแล้ว จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมา เป็นโสด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และ

น้อยที่สุดกลุ่มตัวอย่างเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ออลส์ซินซ์ คลินิก

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ออลส์ซินซ์ คลินิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$, $S.D.=0.215$) เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านความรู้สึกรับผิดชอบเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก มากกว่าด้านอื่น ($\bar{X}=4.42$, $S.D.=0.445$) รองลงมาคือด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ($\bar{X}=4.18$, $S.D.=0.315$) และด้านที่น้อยที่สุดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ออลส์ซินซ์ คลินิก คือด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ($\bar{X}=3.75$, $S.D.=0.326$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, $S.D.=0.315$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามเรื่องเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่เห็นว่าท่านมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก ด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.48$, $S.D.=0.583$) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน ($\bar{X}=4.46$, $S.D.=0.500$) ส่วนประเด็นคำถามเรื่องท่านเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างชื่อเสียงให้กับคลินิกเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก ด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ($\bar{X}=3.94$,

S.D.= 0.483) ส่วนด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.75$, S.D.= 0.326) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามเรื่องเมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนในเรื่องการงานผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดีเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลล์ซินซ์ คลินิก ด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.66$, S.D.= 0.623) รองลงมาคือ ประเด็นคำถามเรื่องผู้บังคับบัญชาของท่านลงโทษได้บังคับบัญชาด้วยเหตุผลที่สมควร ($\bar{X}=4.02$, S.D.= 0.494) ส่วนประเด็นคำถามเรื่องผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจต่อผลงานที่ท่านทำเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลล์ซินซ์ คลินิก ด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ($\bar{X}=3.27$, S.D.= 0.649) ส่วนด้านความรู้สึกรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.42$, S.D.= 0.445) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามเรื่องท่านปฏิบัติตามนโยบายของคลินิกด้วยความเต็มใจและคำถามเรื่องท่านมีความรู้ความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลล์ซินซ์ คลินิก

ด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=3.99$, S.D.= 0.584) รองลงมาคือ ประเด็นคำถามเรื่องท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ($\bar{X}=3.85$, S.D.= 0.595) ส่วนประเด็นคำถามเรื่องท่านลาหยุดราชการเฉพาะที่มีความจำเป็นเท่านั้นเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลล์ซินซ์ คลินิก ด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ($\bar{X}=3.40$, S.D.= 0.522) ส่วนด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$, S.D.= 0.291) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามเรื่องท่านมีความสามารถในการทำงานผู้บังคับบัญชาจึงมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ ๆ ให้ทำเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลล์ซินซ์ คลินิก ด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.24$, S.D.= 0.599) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องท่านแสดงออกถึงการชื่นชมยินดีในความสำเร็จของเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง ($\bar{X}=4.17$, S.D.= 0.627)

ส่วนประเด็นคำถามเรื่องงานที่ทำอยู่นี้ช่วยให้ท่านมีเกียรติยศ ชื่อเสียง และมีโอกาสก้าวหน้าเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก

ด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ($\bar{X}=3.60$, $S.D.=0.536$) สำหรับด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$, $S.D.=0.339$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามเรื่องท่านมีความพอใจต่อระบบการสื่อสารและการติดต่อที่คลินิกให้บริการแก่ท่านเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก ด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.26$, $S.D.=0.667$) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องท่านพอใจในภาระงานหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}=4.22$, $S.D.=0.567$) ส่วนประเด็นคำถามเรื่องท่านมีความพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในการปฏิบัติงานของท่านเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก ด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ($\bar{X}=2.73$, $S.D.=0.683$) ส่วนด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$, $S.D.=0.365$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามเรื่องบรรยากาศการทำงานในคลินิกมีความสนิสนมและเป็นกันเองเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก

ด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($\bar{X}=4.04$, $S.D.=0.614$) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของคลินิก ($\bar{X}=4.04$, $S.D.=0.614$) ส่วนประเด็นคำถามเรื่องบุคลากรทุกคนมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก ด้านนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ($\bar{X}=3.68$, $S.D.=0.580$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก

ผลการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก จำแนกตามลักษณะบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความรู้สึกระบบความสำเร็จ เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอออล์ซินซ์ คลินิก

ด้านความรู้สึกรับเป็นส่วนหนึ่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่เห็นว่าท่านมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ส่วนด้านความรู้สึกรับมั่นคงปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นเรื่องเงินเดือนของท่านเพียงพอที่จะสร้างความมั่นคงให้แก่ท่านและครอบครัวได้ ส่วนด้านความรู้สึกรับผิดชอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นเรื่องท่านให้ความร่วมมือในการทำงานของคลินิกเป็นอย่างดี ท่านลาหยุดราชการเฉพาะที่มีความจำเป็นเท่านั้น และเรื่องท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานทุกชิ้นที่ได้รับมอบหมาย ส่วนด้านความรู้สึกระบบความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นเรื่องงานที่ท่านทำอยู่นี้ช่วยให้ท่านมีเกียรติยศ ชื่อเสียง และมีโอกาสก้าวหน้า และเรื่องท่านแสดงออกถึงการชื่นชมยินดีในความสำเร็จของเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง ส่วนด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นเรื่องท่านพอใจในภาระงานหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และเรื่องท่านมีความพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในการปฏิบัติงานของท่าน ส่วนด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นเรื่องบรรยากาศการทำงานในคลินิกมีความสนิทสนมและเป็นกันเอง เรื่องเพื่อนร่วมงานของท่านต่างตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และเรื่องท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของคลินิก

การทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอออล์ซินซ์ คลินิก จำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอออล์ซินซ์ คลินิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน

การทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลล์ซินซ์ คลินิก จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สถานภาพสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลล์ซินซ์ คลินิกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย

การทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลล์ซินซ์ คลินิก จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลล์ซินซ์ คลินิกไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลล์ซินซ์ คลินิก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่รายได้ต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลล์ซินซ์ คลินิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลล์ซินซ์ คลินิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าด้านความรู้สึกรับผิดชอบเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานออลล์ซินซ์ คลินิก มากกว่าด้านอื่นโดยเฉพาะเรื่องท่านปฏิบัติตามนโยบายของคลินิกด้วยความเต็มใจและคำถามเรื่องท่านมีความรู้ความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nittaya Buncha et al. (2025) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานและความทุ่มเทในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งงานในปัจจุบัน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรใน

ภาพรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจ มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 3 ด้าน โดยด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ความสำเร็จของงาน รองลงมา คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยสุขอนามัยส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 5 ด้าน โดยปัจจัยสุขอนามัย การปกครองและบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในขณะที่ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีอิทธิพลทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง อีกทั้งยังพบว่า ความทุ่มเทในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 4 ด้าน โดยด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการสร้างผลงานที่ดีเลิศ รองลงมา คือ ความตั้งใจที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความตั้งใจพยายามไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และความตั้งใจในการดำรงสมาชิกภาพกับองค์กร ตามลำดับ

รองลงมาคือด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งโดยเฉพาะเรื่องเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่เห็นว่าท่านมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านที่น้อยที่สุดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิกคือด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยโดยเฉพาะเรื่องผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจต่อผลงานที่ท่านทำสำหรับการทดสอบสมมติฐานอภิปรายได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก จำแนกตามลักษณะบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Saowalak Kumwong and Chitralada Trisakhon,(2025) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการ

ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ในด้านแรงจูงใจพบว่าพนักงานกลุ่ม Gen Y ให้ความสำคัญกับความสำเร็จในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย 4.58) และความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.55) ขณะที่ปัจจัยค่าจูงที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือนโยบายที่ชัดเจนและเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.63) และระบบการบริหารงานที่อำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.54) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จ ส่วนอายุพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน สำหรับสถานภาพสมรสพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สถานภาพสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ส่วนระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน สำหรับรายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่รายได้ต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ของผู้บริหารออลส์ซินซ์ คลินิก ต้องส่งเสริมเรื่องการมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนด วัตถุประสงค์ เป้าหมาย

ของงาน การตัดสินใจ รวมทั้งการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานขององค์การเป็นสิ่งที่ทำให้แรงจูงใจของบุคลากรสูงขึ้น

2. ความรู้สึกปลอดภัย ผู้บริหารของออลส์ซินซ์ คลินิก ต้องส่งเสริมเรื่อง ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของพนักงานก็เช่นเดียวกัน ถ้าเขารู้สึกว่ามีความมั่นคงปลอดภัย เขาก็จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3. ความรู้สึกรับผิดชอบ ผู้บริหารของออลส์ซินซ์ คลินิก ต้องส่งเสริมเรื่อง การปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดผลสำเร็จภายในเวลาที่กำหนด

4. ความรู้สึกประสบความสำเร็จผู้บริหารของออลส์ซินซ์ คลินิก ต้องส่งเสริมเรื่อง บุคคลสามารถให้สร้างผลงานที่เกิดประโยชน์ต่อองค์การ และตนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ

5. ความพึงพอใจในลักษณะงาน ผู้บริหารของออลส์ซินซ์ คลินิกต้องส่งเสริมเรื่อง ความรู้สึกรัก ชอบยินดี เต็มใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

6. ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ผู้บริหารของออลส์ซินซ์ คลินิก ต้องส่งเสริมเรื่องความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรมีความจริงใจต่อกัน มีการร่วมมือช่วยเหลือกันในกิจการต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องอุปสรรคในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก ให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงานของพนักงานออลส์ซินซ์ คลินิก ให้มีมาตรฐานเป็นหนึ่งเดียวกัน มีความยุติธรรมในการทำงาน

3. ควรมีการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออลส์ซีนซ์ คลินิก เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานออลส์ซีนซ์ คลินิก ให้ดียิ่งขึ้น

References

- Buncha,N., et al. (2025). **Work Motivation and Employee Engagement Affecting Organizational Citizenship Behavior of Employees of a State Enterprise.** Suthiparithat Journal 39(4) 130-145.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities.*Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607–610.
- Jira Rattanachinchai. (2020). **Factors Affecting the Performance Efficiency of Personnel within the Central Office of the Comptroller General's Department.** Independent Study for Master's Degree, Sukhothai Thammathirat Open University.
- Ritthewa,T.(2017).**Motivation Performance of Government Housing Bank Employees in Head Office.** Master of Business Administration School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University.
- Saowalak Kumwong and Chitralada Trisakhon.(2025).**Work Motivation and Work Environment Factors Influencing the Organizational Commitment of Support Staff at Kasetsart university.** Journal of Value Chain Management and Business Strategy. 4 (2) 63-90.

World Health Organization. (2023). **Infertility**. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/infertility>

Wonganutroj,P. (2004). **Psychology of Human Resource Management**. 7th ed. Bangkok: Pimdee Co., Ltd.

การตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี Service Utilization Decision of Customers at K-One Business Co., Ltd., Chonburi Province

ณัฐศิษฐ์ คุณอำสา¹, วรณี เบญจวัฒนาพล² และอรอนงค์ แต่งอ่อน³

Nattasit Khunamsa¹, Wannee Benjawatanapon² and Onanong Tangom³

¹⁻³หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การยุคใหม่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

¹⁻³ Master of Arts Program in Modern Organization Management,

Faculty of Liberal Arts, Krirk University

*Corresponding author E-mail: khunamsa@gmail.com

Received 7 Oct 2025; Revised 28 May 2026; Accepted 25 June 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี จำนวน 68 ราย ซึ่งคำนวณขนาดตัวอย่างตามตารางของ Krejcie และ Morgan แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และ One-Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสุภาพของพนักงาน รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือได้ของพนักงาน และด้านความสามารถในการสื่อสาร ขณะที่ด้านสิ่งที่จำเป็นต้องได้มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศและสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขณะที่ตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ และทักษะการสื่อสารของพนักงาน พร้อมทั้งปรับปรุงสิ่งที่จับต้องได้ให้ทันสมัยและน่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การตัดสินใจใช้บริการ, สำนักงานบัญชี, พฤติกรรมผู้บริโภค, คุณภาพการให้บริการ, บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี

Abstract

This research aimed to examine the level of service utilization decision among customers at K-One Business Co., Ltd., Chonburi Province, and to compare levels of service utilization decision by personal factors, including gender, age, marital status, educational level, and monthly income. This study employed a quantitative research method using a questionnaire to collect data from a sample of 68 customers of K-One Business Co., Ltd., in Chonburi Province, with the sample size calculated using Krejcie and Morgan's table. The questionnaire's reliability coefficient was 0.95. Data were analyzed using percentages, means, standard deviations, and hypothesis testing using t-tests and One-Way ANOVA.

The research findings revealed that the overall level of customers' service utilization decision was high. The aspect with the highest mean score was staff politeness, followed by staff

reliability and communication ability, while the tangible aspects had the lowest mean score. The hypothesis testing indicated that respondents with different genders and marital statuses had significantly different opinions regarding their service utilization decisions at the 0.05 level of significance. Meanwhile, the variables of age, educational level, and monthly income showed no statistically significant differences.

The findings of this study can serve as a guideline for the company to improve its service quality and align with customer expectations by emphasizing staff politeness, reliability, and communication skills, as well as tangible improvements to be modern and trustworthy. This will maximize customer satisfaction and enhance the company's sustainable business competitiveness.

Keyword: Service Utilization Decision, Accounting Office, Consumer Behavior, Service Quality, K-One Business Co., Ltd., Chonburi Province.

บทนำ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ถือเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญของเศรษฐกิจไทยในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นกลไกที่สร้างความแข็งแกร่งให้กับระบบเศรษฐกิจทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ SMEs มีจำนวนกว่า 870,000 ราย และสร้างการจ้างงานคิดเป็นสัดส่วนกว่า 70% ของแรงงานทั้งหมด รวมถึงสร้างมูลค่า GDP กว่า 35% (Office of Small and Medium Enterprises Promotion, 2023) ดังนั้น การดำเนินธุรกิจของ SMEs ให้ความสำคัญและยั่งยืนจึงมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยตรง อย่างไรก็ตาม จากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ทำให้ SMEs ต้องเผชิญกับความท้าทาย

หายหลายประการ โดยเฉพาะในด้านการจัดการทางการเงินและบัญชี ดังนั้น ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) คือวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการโดยผู้ประกอบการรายย่อย มีการใช้เงินลงทุน จำนวนบุคลากร และรายได้ไม่สูง เท่ากับธุรกิจขนาดใหญ่ โดยเป็นฟันเฟืองสำคัญที่คิดเป็นสัดส่วนกว่า 99% ของธุรกิจทั้งหมด และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศอย่างมหาศาล

ปัญหาสำคัญที่พบคือ ผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่ขาดความเชี่ยวชาญด้านการบัญชีและภาษี ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการจัดทำบัญชี เช่น การบันทึกบัญชีไม่ครบถ้วน การยื่นภาษีล่าช้า หรือการจัดทำเอกสารไม่เป็นไปตามมาตรฐานทางการเงินและข้อกำหนดของกรมสรรพากร สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ธุรกิจมีความเสี่ยงต่อค่าปรับและเบี้ยปรับทางกฎหมาย อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรต่อคู่ค้าและสถาบันการเงิน เพราะงบการเงินที่ไม่ถูกต้องอาจทำให้ธุรกิจขาดโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อหรือการร่วมลงทุนในอนาคต (Department of Research Management and Educational Quality Assurance, (2017) นอกจากนี้ ผู้ประกอบการที่ต้องบริหารทั้งธุรกิจและงานบัญชีด้วยตนเองมักมีภาระงานสูงและอาจไม่สามารถติดตามความเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมายภาษีหรือมาตรฐานบัญชีได้ทันเวลา สำนักงานบัญชีภายนอกจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุน SMEs ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยทางกฎหมาย โดยสำนักงานบัญชีไม่เพียงช่วยจัดทำบัญชีและยื่นภาษีให้ถูกต้องตามระเบียบเท่านั้น แต่ยังช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนการเงินและภาษีได้อย่างเหมาะสม ลดภาระงานด้านเอกสาร ทำให้ผู้ประกอบการมีเวลาไปมุ่งเน้นพัฒนากลยุทธ์ธุรกิจและสร้างโอกาสทางการตลาดได้มากขึ้น (Luckcholtee et al., 2022) การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการจึงไม่ได้เกิดขึ้นแบบสุ่ม แต่เกิดจากการพิจารณาอย่างรอบคอบว่าบริการนั้นสามารถตอบโจทย์ความต้องการของธุรกิจและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้หรือไม่ จากงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าผู้ประกอบการ SMEs พิจารณาปัจจัยหลายด้านประกอบการ

ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ปัจจัยเชิงคุณภาพ เช่น ภาพลักษณ์องค์กร ความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพการให้บริการ ความถูกต้องรวดเร็วในการจัดทำบัญชี ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีได้ส่งผลต่อรูปแบบการทำบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจจำนวนมากเริ่มปรับตัวเข้าสู่การทำบัญชีดิจิทัลและระบบคลาวด์ (Cloud Accounting) ที่ช่วยให้การบันทึกและตรวจสอบข้อมูลทำได้แบบเรียลไทม์ ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานแบบเอกสาร และเอื้อต่อการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินได้สะดวกขึ้น การนำเทคโนโลยีมาใช้จึงไม่เพียงช่วยให้สำนักงานบัญชีทำงานรวดเร็วและแม่นยำขึ้น แต่ยังสร้างคุณค่าที่เพิ่มขึ้นแก่ผู้ประกอบการซึ่งต้องการข้อมูลทางการเงินที่เชื่อถือได้สำหรับการตัดสินใจ (Sastararuji, 2022) นอกจากนี้ สำนักงานบัญชียังต้องปรับตัวนำเสนอบริการที่หลากหลายและครอบคลุมความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษีเชิงกลยุทธ์ บริการ CFO เสมือนจริง (Virtual CFO Services) บริการด้านการวางแผนงบประมาณ และบริการแบบอัตโนมัติ (Automated Accounting Services) เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกสบายและความคุ้มค่าสูงสุดในการว่าจ้างบริการ (Yangyab et al., 2025) การพัฒนาบริการเหล่านี้สะท้อนถึงความคาดหวังของลูกค้าที่ไม่ต้องการเพียงผู้บันทึกบัญชี แต่ต้องการพันธมิตรที่สามารถให้คำปรึกษาและสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ

ดังนั้น การศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีจึงมีความสำคัญทั้งเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ เชิงวิชาการจะช่วยเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคในตลาดบริการวิชาชีพ (Professional Services) ในขณะที่เชิงปฏิบัติจะเป็นแนวทางให้สำนักงานบัญชีสามารถพัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาดและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างความยั่งยืนทางธุรกิจ และลดความเสี่ยงทั้งทางการเงินและกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ จากความสำคัญของการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

สำนักงานบัญชี ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานต่อไป เพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันและมีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

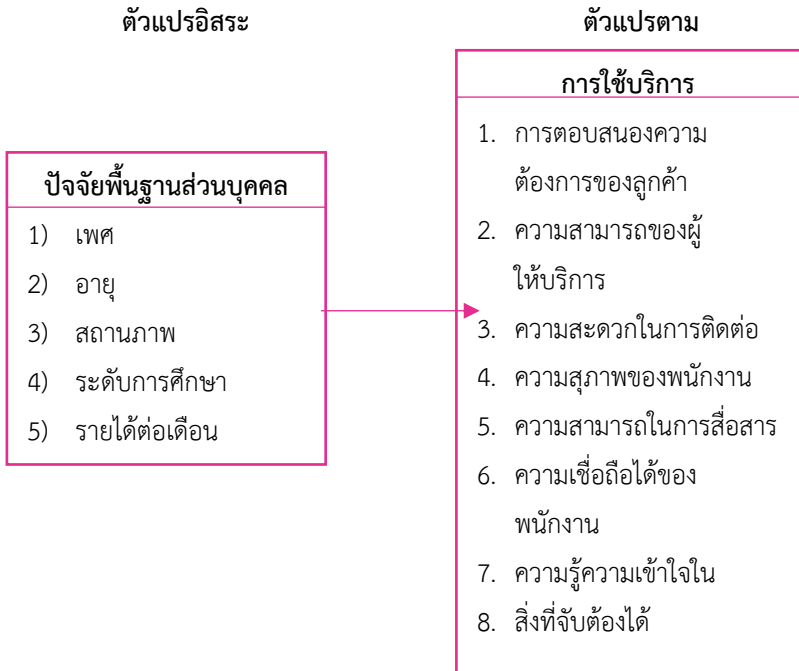
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลจาก ลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี จำนวน 75 ราย ที่มาใช้บริการ ระหว่าง เดือน มีนาคม 2568 – เดือน มิถุนายน 2568

ขนาดตัวอย่างคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้ขนาดตัวอย่าง 68 ราย แบ่งเป็นชายจำนวน 36 ราย และหญิงจำนวน 32 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แจกจ่ายให้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 68 คน ผ่านเอกสารและช่องทางออนไลน์ (Google Form) พร้อมคำชี้แจงการตอบแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจเจตนาของคำถามและตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด โดยใช้เวลาเก็บข้อมูลทั้งสิ้นประมาณ 2 สัปดาห์

ระดับของมาตราส่วนการวัด (Rating Scale)

แบบสอบถามฉบับนี้ใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (5-point Likert Scale) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้:

- 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 = เห็นด้วย
- 3 = ปานกลาง
- 2 = ไม่เห็นด้วย
- 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การแปลผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยใช้ค่าเฉลี่ยจะถูกตีความตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 = อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 = อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 = อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 = อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 = อยู่ในระดับน้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยอิงจากกรอบแนวคิดตามวัตถุประสงค์การวิจัย แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่

1. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. ความสามารถของผู้ให้บริการ
3. ความสะดวกในการติดต่อ
4. ความสุภาพของพนักงาน
5. ความสามารถในการสื่อสาร
6. ความเชื่อถือได้ของพนักงาน
7. ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ
8. สิ่งที่จับต้องได้

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ .93 อีกทั้งได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คนเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.88

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแสดงลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและแนวโน้มของ แต่ละตัวแปร

2. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล กับการตัดสินใจ ใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติ T-TEST สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสองกลุ่ม และสถิติ ONE-WAY ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหลายกลุ่ม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังนี้:

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน เพื่อวิเคราะห์ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศการวิเคราะห์ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างหลายกลุ่มตามลักษณะส่วนบุคคล

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 47.06 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 35 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 51.47 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 22.06 และน้อยที่สุดมีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76 กลุ่มตัวอย่างสมรสแล้ว จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 63.24 รองลงมาเป็นโสด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 และน้อยที่สุดกลุ่มตัวอย่างเป็นหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 72.06 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.18 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.76 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 36 คน

คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 22.06 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.29

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=3.99$, $S.D.= 0.21$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความเชื่อถือได้ของพนักงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการมากกว่าด้านอื่น ($M=4.26$, $S.D.= 0.42$) รองลงมาคือความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ ($M=4.07$, $S.D.= 0.48$) ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ($M=4.05$, $S.D.= 0.45$) ด้านความสะดวกในการติดต่อ ($M=4.01$, $S.D.= 0.40$) ด้านความสามารถในการสื่อสาร ($M=3.98$, $S.D.= 0.45$) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($M=3.89$, $S.D.= 0.39$) ด้านความสุภาพของพนักงาน ($M=3.87$, $S.D.= 0.46$) ตามลำดับ และด้านความสามารถของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ น้อยที่สุด ($M=3.79$, $S.D.= 0.50$) การตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรีด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=3.89$, $S.D.= 0.39$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องพนักงานเต็มใจที่จะให้บริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.43$, $S.D.= 0.63$) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องการติดต่อขอรับบริการ ลูกค้าสามารถทำได้อย่างสะดวก ($M=3.84$, $S.D.= 0.61$) ส่วนประเด็นคำถามเรื่องให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการน้อยที่สุด ($M=3.54$, $S.D.= 0.72$) การตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=3.79$, $S.D.= 0.50$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเรื่องพนักงานบริการทราบดีถึงปัญหาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการมากกว่าประเด็นอื่น ๆ

($M=3.96$, $S.D.= 0.60$) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องพนักงานพนักงานบริการ มีความรู้ดี($M=3.82$, $S.D.= 0.62$) ส่วนประเด็นคำถามเรื่องพนักงานทราบถึงปัญหาของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการน้อยที่สุด ($M=3.59$, $S.D.= 0.67$)การตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า ด้านความสะดวกในการติดต่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.01$, $S.D.= 0.40$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นเรื่องสามารถให้คำปรึกษา ได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการในด้านนี้มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.07$, $S.D.= 0.63$) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกในเข้าถึงการใช้บริการ ($M=4.00$, $S.D.= 0.66$) ส่วนประเด็นคำถามเรื่องมีเวลาบริการที่สะดวกในการเข้ามาใช้บริการกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการน้อยที่สุด ($M=3.97$, $S.D.= 0.54$)การตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า ด้านความสามารถในการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=3.98$, $S.D.= 0.45$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นเรื่องมีการจัดทำเอกสารพร้อมตัวอย่างให้พิจารณา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.28$, $S.D.= 0.59$) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องมีการกำหนดราคาชัดเจนให้ลูกค้าทราบ ($M=3.90$, $S.D.= 0.55$) ส่วนประเด็นคำถามเรื่องติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการน้อยที่สุด ($M=3.76$, $S.D.= 0.67$)การตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า ด้านความเชื่อถือได้ของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.26$, $S.D.= 0.39$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นเรื่องพนักงานได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการมากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.40$, $S.D.= 0.49$) รองลงมาคือประเด็นคำถามเรื่องให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และสุจริตต่อหน้าที่ ($M=4.25$, $S.D.= 0.58$)

ส่วนประเด็นคำถามเรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการทำงานกลุ่ม ตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการน้อยที่สุด ($M=4.13$, $S.D.=0.51$) การตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า ด้านความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.07$, $S.D.=0.48$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นเรื่องให้ ความสนใจลูกค้ารายบุคคลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.19$, $S.D.=0.58$) รองลงมาคือประเด็นคำถาม เรื่องจดจำลูกค้าประจำได้เป็นอย่างดีและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ หรือลูกค้า ($M=4.01$, $S.D.=0.63$ และ $S.D.=0.65$) ตามลำดับการตัดสินใจในการใช้บริการของลูกค้า ด้านสิ่งที่จับต้องได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.05$, $S.D.=0.45$) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นเรื่องงานเสร็จตามระยะเวลาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ มากกว่าประเด็นอื่น ๆ ($M=4.19$, $S.D.=0.65$) รองลงมาคือประเด็นคำถาม เรื่องมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการแก่ลูกค้า ($M=4.06$, $S.D.=0.68$) ส่วนประเด็นคำถามเรื่องมีการตกแต่งสถานที่ทำงานให้ดูสวยงามและ สะอาด กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ น้อยที่สุด ($M=3.93$, $S.D.=0.55$)

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็น ต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาราย ด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีการตัดสินใจในการใช้บริการ แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความสามารถของผู้ ให้บริการ ด้านความสุภาพของพนักงาน ด้านความเชื่อถือได้ของพนักงาน ทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการ ของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมี

ความเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพนักงานเต็มใจที่จะให้บริการ

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพนักงานบริการ มีความรู้ดี และพนักงานมีทักษะและวิธีการทำงานรวดเร็ว

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี ด้านความสะดวกในการติดต่อ เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่องร้านตั้งอยู่ในจุดที่สะดวกในเข้าถึงการใช้บริการ

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี ด้านความสุภาพของพนักงาน เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพนักงานพูดจาสุภาพ มีความอ่อนน้อม และพนักงานบริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี ด้านความสามารถในการสื่อสาร เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกประเด็นคำถาม

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี ด้านความ

เชื่อถือได้ของพนักงาน เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่องพนักงานมีความรู้ความชำนาญในการทำงาน

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี ด้านความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกประเด็นคำถาม

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งที่จำเป็นต้องได้ เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามกลุ่มตัวอย่างมีความเห็น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกประเด็นคำถาม

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านสิ่งที่จำเป็นต้องได้

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการตัดสินใจในการใช้บริการ แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านความสามารถของผู้ให้บริการ และด้านความเชื่อถือได้ของพนักงาน

การทดสอบสมมติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกในการติดต่อ ด้านความสุภาพของพนักงาน และด้านความสามารถในการสื่อสาร

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า บริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี พบว่าระดับการตัดสินใจใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบริษัทสามารถสร้างคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผลดังกล่าวสะท้อนแนวคิดของ Paradee Thepkhayan (2021) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนอง, ความต้องการของธุรกิจบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจที่ระบุว่าคุณภาพบริการ (Service Quality) มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) การตอบสนอง (Responsiveness) การเอาใจใส่ (Empathy) และสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า โดยเมื่อลูกค้ารับรู้ว่าการบริการได้รับมีคุณภาพสูง ย่อมเพิ่มโอกาสในการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ้ำและบอกต่อในทางบวก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความเชื่อถือได้ของพนักงานได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Napassinee

Prueangkarn, (2019) ที่พบว่าความถูกต้อง ความตรงต่อเวลา และความสม่ำเสมอของบริการเป็นองค์ประกอบหลักที่ทำให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งเป็นบริการทางวิชาชีพที่ต้องอาศัยมาตรฐานและความแม่นยำสูง

เมื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าปัจจัยเพศและสถานภาพสมรสมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศที่ต่างกันมีมุมมองต่อความสามารถของผู้ให้บริการและความสุภาพของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สอดคล้องกับการศึกษาของ Pathompong Kukkaew, and Wacharapong Ngernruangroj, (2020) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี เพราะมีสถานที่รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอที่ชี้ว่าความแตกต่างทางเพศส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าและความคาดหวังต่อบริการ โดยเพศหญิงมักให้ความสำคัญกับมารยาท ทักษะการสื่อสาร และความสุภาพอ่อนน้อม ในขณะที่เพศชายมักให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการให้บริการมากกว่าสถานภาพสมรสที่ต่างกันก็มีผลต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและความสามารถในการสื่อสาร โดยผู้ที่มีครอบครัวมักให้ความสำคัญกับความรวดเร็ว ความชัดเจน และความเข้าใจในบริบทของลูกค้ามากกว่าผู้โสด ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Boontim Nilon (2022) ที่ระบุว่ากลุ่มลูกค้าที่มีภาระครอบครัวจะมองหาบริการที่ช่วยลดภาระเวลาและอำนวยความสะดวกสูงสุด ในขณะที่ปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าบริการบัญชีเป็นบริการที่ตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของธุรกิจทุกขนาดและทุกกลุ่มลูกค้า ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่ในช่วงวัยใดหรือมีระดับการศึกษาและรายได้เท่าใด ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานของ Ali et al. (2023) ที่ชี้ว่าบริการบัญชีเป็นบริการ

ที่ผู้ประกอบการทุกประเภทต้องพึงพาเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายและมีประสิทธิภาพในภาพรวม ผลการวิจัยครั้งนี้ตอกย้ำความสำคัญของการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ การเข้าใจความต้องการเฉพาะบุคคลของลูกค้า และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็ชี้ว่าปัจจัยประชากรศาสตร์บางด้าน เช่น เพศและสถานภาพสมรส มีผลต่อการรับรู้และความพึงพอใจในบริการ ดังนั้นบริษัทควรนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดและการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การฝึกอบรมพนักงานให้มีความสามารถทั้งด้านเทคนิคและด้านมนุษยสัมพันธ์ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้ทันสมัย รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดและเสริมสร้างความภักดีของลูกค้าในระยะยาว อันจะนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนทางธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้บริหารของบริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรีควรมีนโยบายในการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ความสามารถของผู้ให้บริการ ผู้บริหารของบริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี ควรมีนโยบายในการ เสริมสร้างผู้ให้บริการให้มีทักษะความชำนาญในการทำงาน
3. ความสะดวกในการติดต่อ ผู้บริหารของบริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรีควรมีนโยบายในการกำหนดให้ผู้รับบริการมีความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ
4. ความสุภาพของพนักงาน ผู้บริหารของบริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรีควรมีนโยบายในการอบรมส่งเสริมผู้ให้พนักงานพูดจาสุภาพ มีความอ่อนน้อม

5. ความสามารถในการสื่อสาร ผู้บริหารของบริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี เชื่อมั่นนโยบายในการส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่อให้ลูกค้ามีความเข้าใจในตัวสินค้าและกระบวนการทำงาน

6. ความเชื่อถือได้ของพนักงาน ผู้บริหารของบริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี เชื่อมั่นนโยบายในการอบรมให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด

7. ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ ผู้บริหารของบริษัท เค วัน บิสซิเนส จำกัด จังหวัดชลบุรี เชื่อมั่นนโยบายในการอบรมและเสริมสร้างความเข้าใจการจัดวางผลิตภัณฑ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานมีความปลอดภัยต่อลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการขยายพื้นที่การศึกษาในจังหวัดอื่นๆเพื่อทราบถึงสภาพปัญหาการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า

2. ขยายพื้นที่การเก็บข้อมูลจากการเก็บกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เดิม ควรขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลเชิงพื้นที่ให้กว้างขึ้น เช่น ครอบคลุมเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ทั้งจังหวัด ระยอง และฉะเชิงเทรา เพื่อให้เห็นพฤติกรรมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย

References

- Ali, M. M., Ghani, E. K., Muhammad, K., & Widuri, R. (2023). Accounting service quality by small medium practices: A review [Special issue]. *Corporate & Business Strategy Review*, 4(2), 270–279. <https://doi.org/10.22495/cbsrv4i2s1art6>
- Department of Research Management and Educational Quality Assurance. (2017). *Blueprint Thailand 4.0: Model to drive*

- Thailand towards prosperity Stable and sustainable.
[Online]: <https://waa.inter.nstda.or.th/stks/pub/2017/20171114-draeqa-blueprint.pdf>. (Retrieved June 12/2025).
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Kukkaew,P, and Ngernruangroj,W. (2020). Service quality affecting customer satisfaction of the Provincial Electricity Authority of Suphan Buri Province. *Sripatum Chonburi Academic Journal*, 7(2), 55 63.
- Luckcholtee, S., Wanthanee, P., & Phayao, S. (2022). Factors affecting the selection of accounting office services of SMEs in Thailand. *Rajabhat Journal of Public Administration*, 14(2), 34–48.
- Nilon, B. (2022). *Factors affecting the decision to use accounting office services for SME business operators in Phetchabun Province*.
- Pruengkan,N. (2019). Factors affecting the selection of quality accounting offices of small and medium-sized enterprises in the central region.
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion. (2023). *SME Situation Report 2023*.Bangkok: Office of Small and Medium Enterprises Promotion.
- Sasadeeong, S., & Suwannoi, P. (2020). Behavior of SME entrepreneurs in choosing accounting office services.*

Rajabhat Journal of Public Administration, 12(1), 55–70.

<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/244876>.

Thepkhayan P. (2021). **A Study of the Perception and Understanding Levels of Support Staff at the National Institute of Development Administration Regarding the Performance Excellence Policy and Behaviors Aligned with the Performance Excellence Policy**. Bangkok: Office of the President, National Institute of Development Administration. Retrieved from <https://www.km.nida.ac.th/th/images/PDF/research/paradeere164.pdf>

Wongmontha, S. (2007). **Complete information on marketing communication**. (7th edition) Bangkok: Thai Wattana Panich.

Yangyab, C., Thamrongpanya, K., & Nopsuwan, P. (2025). *Service quality and accounting office selection behavior in Nakhon Si Thammarat Province*. *Management Journal*, 2(1), 18–32.



คณะวิทยาการจัดการ

• มหาวิทยาลัย •

ราชภัฏนครศรีธรรมราช

วารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE, NAKHON SI THAMMARAT

RAJABHAT UNIVERSITY

แบบฟอร์มขอส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ลง

วารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอส่งบทความตีพิมพ์ลงในวารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการ

ข้าพเจ้า (ผู้ส่งบทความ) ชื่อ.....นามสกุล.....

ตำแหน่ง ☐ อาจารย์ ☐ นักศึกษา

หลักสูตร..... สาขา.....

มหาวิทยาลัย

ชื่อเรื่องบทความ (ภาษาไทย)

ชื่อเรื่องบทความ (ภาษาอังกฤษ)

..... ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เลขที่..... หมู่ที่.....
 ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....
 อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
 โทรศัพท์..... E-mail.....

มีความประสงค์ขอส่ง

☐ บทความวิจัย

☐ บทความวิชาการ

เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ลงในวารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ซึ่งบทความดังกล่าวนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่ายังไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ลงในวารสารใดมาก่อน และไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น ในระหว่างการรอตีพิมพ์ หากข้าพเจ้าขอเพิกถอนบทความ ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายใดๆ อันอาจเกิดขึ้น

ในการนี้ข้าพเจ้าได้ดำเนินการจัดพิมพ์ ตามรูปแบบการเขียนบทความวิจัยที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช กำหนดไว้ทุกประการและได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงได้จัดส่งเนื้อหาบทความ จำนวน 1 ฉบับ ให้แก่กองบรรณาธิการวารสาร เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงนาม.....ผู้ส่งบทความ
 (.....)

หลักเกณฑ์การจัดทำต้นฉบับ วารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

บทความวิจัย	บทความวิชาการ
➤ ชื่อบทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	➤ ชื่อบทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
➤ ชื่อผู้วิจัยทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	➤ ชื่อผู้วิจัยทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
➤ สถานที่ทำงานของผู้วิจัย	➤ สถานที่ทำงานของผู้วิจัย
บทคัดย่อ) Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษโดยให้เริ่มต้นด้วยบทคัดย่อที่เป็นภาษาไทยและท้ายบทคัดย่อให้กำหนดคำสำคัญ)Keyword)	บทคัดย่อ) Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษโดยให้เริ่มต้นด้วยบทคัดย่อที่เป็นภาษาไทยและท้ายบทคัดย่อให้กำหนดคำสำคัญ)Keyword)
เนื้อหา จะเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษก็ได้ เป็นการเขียนบทความที่ใช้งานวิจัยที่ศึกษาเป็นฐานในการเขียนในเนื้อหาจะประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้ 1) บทนำ 2) วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3) ระเบียบวิธีการวิจัย 4) สรุปผลการวิจัย 5) การอภิปรายผล 6) ข้อเสนอแนะ	เนื้อหา จะเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษก็ได้ เนื้อหาประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้ 1) บทนำ 2) เนื้อหา 3) บทสรุป

7) กิตติกรรมประกาศ ถ้า) (มี	
References เอกสารอ้างอิง จะต้องเป็น ภาษาอังกฤษ หากเป็นการอ้างอิง ภาษาไทยให้ทำการแปลเป็น ภาษาอังกฤษ และเขียนตามรูปแบบ APA ฉบับล่าสุด	References เอกสารอ้างอิง จะต้องเป็น ภาษาอังกฤษ หากเป็นการอ้างอิง ภาษาไทยให้ทำการแปลเป็น ภาษาอังกฤษ และเขียนตามรูปแบบ APA ฉบับล่าสุด

วารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช เป็นวารสารเพื่อเผยแพร่บทความวิจัย และบทความทาง วิชาการ ทางการศึกษา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ประยุกต์ ของบุคลากร นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และจากบุคคลทั่วไปจาก หน่วยงานภายนอก

1. ประเภทของผลงานที่จะพิมพ์

บทความวิจัยหรือบทความวิชาการ ความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษA4 แนวตั้ง มีการตั้งค่า (ตาราง และอ้างอิงด้วย ,รวมภาพถ่าย) หน้ากระดาษและระยะขอบ ด้านบน3.5cm ด้านล่าง 2.5 cm. ด้านขวา 2.5 cm. ด้านซ้าย 2.5 cm. และมีการจัดรูปแบบ 1 คอลัมน์ เนื้อหาใช้ตัวพิมพ์ TH SarabunPSK ขนาดตามที่กำหนดในแต่ละหัวข้อ และต้องไม่เคยตีพิมพ์ใน วารสารหรือหนังสือใดมาก่อน

2. รูปแบบของการเขียนผลงาน

เพื่อความเป็นมาตรฐานของวารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ข้อเขียนที่เป็นบทความที่จะลง

พิมพ์ในวารสารวิชาการคณะวิทยาการจัดการ ควรมีลักษณะเรียง
ตามลำดับดังนี้

3. การอ้างอิงในเนื้อหาและรายการอ้างอิงท้ายบทความ

ใช้วิธีการอ้างอิงตามรูปแบบ APA ฉบับล่าสุด แต่ละรายการ
ที่มีการอ้างอิงในเนื้อหา จะต้องมียารายการอ้างอิงที่สมบูรณ์ปรากฏอยู่ในรายการ
หรืออ้างอิง ท้ายบทความ

ทุกบทความไม่ว่าจะเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ
รายการอ้างอิงทุกรายการทั้งในเนื้อหา และท้ายบทความ ต้องเขียนเป็น
ภาษาอังกฤษ หากเอกสารที่ใช้อ้างอิงเป็นภาษาไทย ต้องแปลหรือทับศัพท์
แบบถอดอักษร (Transliterate) และให้ระบุท้ายรายการว่า (in Thai)

รูปแบบการลงรายการผู้แต่งอ้างอิงในเนื้อหา

ผู้แต่งคนไทย : นามสกุลผู้แต่ง เช่น Manlae

ผู้แต่งชาวต่างประเทศ : นามสกุลผู้แต่ง เช่น Skinner

ผู้แต่ง 2 คน : นามสกุลผู้แต่ง & นามสกุลผู้แต่ง เช่น Magee

& Kramer ((2006

ผู้แต่ง 3-7 คน : นามสกุลผู้แต่งนามสกุลผู้แต่ง ,..... &

นามสกุลผู้แต่ง เช่น Ardestani, Ferracchiati, Gopikrishna, Redkar,

Sivakumar & Titus ((2002

ผู้แต่งมากกว่า 7 คนขึ้นไป : นามสกุลผู้แต่งคนแรก ตามด้วย

et al. เช่น Mercer et al ผู้แต่งที่เป็นสถาบัน เช่น Ministry of
Education

3.1 การอ้างอิงในเนื้อหา ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนาม-ปี โดย

ระบุชื่อผู้แต่งและปีพิมพ์ ในกรณีที่เป็นการอ้างอิงเนื้อหาโดยตรงหรือ แนวคิด
บางส่วนหรือเป็นการคัดลอกข้อความบางส่วนมาโดยตรง ควรระบุเลขหน้าไว้

ด้วย โดยพิมพ์ต่อท้ายปีพิมพ์ คั่นด้วยเครื่องหมายจุลภาค) ,) รูปแบบการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา มี 3 รูปแบบ ดังนี้

1. (ผู้แต่ง, ปีพิมพ์, เลขหน้า ไว้ท้ายข้อความที่อ้างอิง (เช่น)Lertkhai, & Nilakan, 2019, p. 15) กรณีที่ไม่ปรากฏเลขหน้าให้ลงแค่ชื่อผู้แต่งกับปีพิมพ์ไว้ในวงเล็บเดียวกัน)Manlae, 2020)

2. ผู้แต่ง ปีพิมพ์, เลขหน้ากรณีมีการระบุชื่อผู้แต่งใน (เนื้อหาแล้ว ไม่ต้องระบุไว้ในวงเล็บท้ายข้อความที่อ้างอิง เช่นManlae (2020, p. 14) studied.....ไม่ปรากฏเลขหน้าให้ลงแค่ชื่อผู้แต่งกับปีพิมพ์โดยลงปีพิมพ์ไว้ในวงเล็บ Lertkhai).2019)

3. การอ้างอิงสารมากกว่าหนึ่งเรื่องที่ผู้แต่งต่างกัน เรียงลำดับตามอักษรชื่อผู้แต่งคั่นด้วยเครื่องหมาย อัฒภาค); เช่น Several studies (Miller, 1999; Shafranske & Mahoney, 1998)

4. ในการอ้างอิงเอกสารแทรกในเนื้อหา) โดยที่ไม่ใช่เอกสารต้นฉบับ(ให้ระบุชื่อเอกสารต้นฉบับและคำว่า “as cited in” ตามด้วยชื่อผู้แต่งเอกสารวิทยุภูมิและปีพิมพ์ สำหรับการลงรายการอ้างอิงท้ายเล่ม ลงชื่อผู้แต่งเอกสารวิทยุภูมิเท่านั้น เช่น Bass. (1985, as cited in Vigoa-Gadot, 2009)

5. การอ้างการสื่อสารระหว่างบุคคลอาจเป็นจดหมายโต้ตอบส่วนบุคคล บันทึกร อีเมล กลุ่มสนทนาหรือ กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ การสัมภาษณ์หรือสนทนาทางโทรศัพท์ โดยระบุชื่อผู้ที่ทำการสื่อสาร ประเภทของการสื่อสาร และเดือน วันที่, ปี ค .ศ.เช่น Lutes. (personal communication, April 18, 2020) Manlae.) Interview, June 26, 2020)

6. การอ้างอิงเอกสารที่ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง ให้ใส่ชื่อเอกสารหรือชื่อเรื่องแทนชื่อผู้เขียน ถ้าเป็นชื่อบทความ ชื่อบทที่หรือชื่อเว็บไซต์ ใส่เครื่องหมายอัฒประกาศคู่ (“) เช่น On free care (“Study Finds ,”2019) หรือ The book college Bound Seniors 2020

3.2 รายการอ้างอิงท้ายบทความ ให้รวบรวมเอกสาร

ทั้งหมดที่ใช้อ้างอิงไว้ท้ายบทความ จัดเรียงตามลำดับตัวอักษรชื่อผู้แต่ง ใช้รูปแบบการลงรายการตามระบบ APA ฉบับล่าสุด ตัวอย่างการเขียน

หนังสือทั่วไป	
รูปแบบ	ชื่อผู้แต่ง.\.(ปีที่พิมพ์) \ ชื่อเรื่อง\ ครั้งที่พิมพ์) (เป็นต้นไป 2 พิมพ์ครั้งที่\ สถานที่พิมพ์:\สำนักพิมพ์.
ผู้แต่ง คน 1	Harris, M. B. (.(1995 <i>Basic statistics for behavioral science research.</i> Boston: Allyn and Bacon. Suttirat, C. (2010). <i>New Learning Management.</i> Nonthaburi: Sahamit Printing Leasing. (in Thai)
ผู้แต่ง คน 2	Magee, J., & Kramer, J. (.(2006 <i>Concurrency state models & Java programs.</i> West Sussex, UK: John Wiley.
ผู้แต่ง คน 7-3	Ardestani, K., Ferracchiati, F. C., Gopikrishna, S., Redkar, T., Sivakumar, S., & Titus, T. (.(2002 <i>Visual basic .NET threading handbook.</i> Birmingham. UK: Wrox Press.
ผู้แต่งมากกว่า 7 คน ขึ้นไป	Mercer, D. W., Kent, A., Nowicki, S. D., Mercer, D., Squier, D., Choi, W.,

	...Morgan, C. (. (2004 <i>Beginning PHP .5</i> Indianapolis, IN: Wiley.
ผู้แต่งเป็นสถาบัน	Office of the National Culture Commission.)1990 .(<i>Essays on Cultural Thailand</i> . Bangkok: Office of the National Culture Commission. (in Thai)
ไม่ปรากฏ นามผู้แต่ง	<i>The new international Webster's comprehensive dictionary of the English language</i> . (1998). Naples, Florida: Trident Press International.
ไม่ปรากฏเมืองที่พิมพ์สํานักพิมพ์	ให้ใส่ n.p.
หรือไม่ปรากฏ ปีที่พิมพ์	ให้ใส่ n.d.
หนังสือแปล	
รูปแบบ	ชื่อผู้แต่ง .\ \ .(ปีที่พิมพ์)\ \ ชื่อเรื่อง \ \ ครั้งที่) (พิมพ์\ \ ,ชื่อผู้แปล) \ ผู้แปล.(สถานที่พิมพ์ :\ สำนักพิมพ์ต้นฉบับ) . .ศ.พิมพ์ปี คXXX(ถ้ามี)
	Stanislavski, K. (. (2008 <i>My life in art</i> (J. Benedetti, Trans.). London: Routledge.
บทความในหนังสือ	

รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ .\ (ปีที่พิมพ์)\ ชื่อบทความ . \ ใน \ ชื่อหนังสือ \ (ครั้งที่พิมพ์)\ .น) \ เลขหน้าบทความจากหน้าใดถึง หน้าใด.(สถานที่พิมพ์ : \ สำนักพิมพ์ .
	Holland, J .L) .1973 .(Making vocational choice .in <i>A Theory of Career</i> .)pp. 12-18 .(New Jersey : Prentice-Hall .
วารสาร	
รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ .\ (ปีที่พิมพ์)\ ชื่อ บทความ .\ ชื่อวารสาร, \ ปีที่(ฉบับที่ ถ้ามี), \ เลขหน้า.
	Manlae, W. (2019). Identity Students of in Information Management Program at Nakhon Si Thammarat Rajabhat University. <i>Journal of Information Science</i> , 36(4), 39-58. (in Thai)
วารสารที่ได้รับการ ตอบรับการตีพิมพ์ และอยู่ในระหว่างรอ ตีพิมพ์ ให้ใช้คำว่า “in press” หรือ “อยู่ ระหว่างการตีพิมพ์” แทนที่ปีพิมพ์	Zuckerman, M., and Kieffer, S. C. (in press). Race differences in face- ism: Does facial prominence imply dominance? <i>Journal of Personality and Social Psychology</i> .

สารานุกรม	
รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ .\\ (ปีที่พิมพ์)\\ ชื่อ บทความ .\\ ชื่อสารานุกรม. \\ เล่มที่, \\ น .\\ เลขหน้า.
	Bennett, J .M) .1989 .(Speed reading . <i>The World Book Encyclopedia</i> .18, p .774.
นิตยสาร	
รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ .\\ (เดือนที่พิมพ์ ,ปี)\\ ชื่อ บทความ .\\ ชื่อนิตยสาร, \\ ปีที่ (ฉบับที่) , \\\n.\\ เลขหน้า.
	Henricus, J. (2011, June). Peace time boom. <i>Business Traveller</i> , pp. 56- 60.
หนังสือพิมพ์	
รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ .\\ (วันเดือนที่พิมพ์ ,ปี)\\ ชื่อบทความ .\\ ชื่อหนังสือพิมพ์, \\ ปีที่(ฉบับที่), \\\n.\\ เลขหน้า.
	Chuenprasaeng, P) .2010, 11 February .(Touch phone and MP3 player in one . <i>The Nation</i> , 20)1513(, p .7A.
วิทยานิพนธ์	
รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .\\ (ปีที่พิมพ์)\\ ชื่อ วิทยานิพนธ์ .\\ (ชื่อปริญญา) \\\nมหาวิทยาลัย ,\\ชื่อคณะ,\\ชื่อสาขาวิชาหรือภาควิชา.

	Jindasu, N. (2007). <i>Public spirit of the students: BanPongThakam School Sung Men DistrictPhrae Province</i> . (Master of Education Thesis). Naresuan University, Faculty of Education, Program in Educational Administration. (In Thai)
การสัมภาษณ์	
รูปแบบ	ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ .\\ (ปีที่สัมภาษณ์)\\ ตำแหน่งผู้ให้สัมภาษณ์ .(ถ้ามี)\\ สัมภาษณ์, \ วัน \ เดือน \ ปี.
	Oupadissakoon, S) .1993 .(Dean of the Graduate School, Kasetsart University. <i>Interview</i> , 8 July 1993) .in Thai)
รายงานการวิจัย	
รูปแบบ	ชื่อผู้เขียน .\\ (ปีที่พิมพ์)\\ ชื่อรายงานการวิจัย .(รายงานการวิจัย)\\สถานที่พิมพ์ :สำนักพิมพ์.
	Jirapanthong, W. (.(2010 <i>Development of selection model to support higher education (undergraduate programs) using data mining technique</i> (Research report). Bangkok: Dhurakij Pundit University.) in Thai)

เอกสารรายงานการประชุม	
รูปแบบ	ชื่อผู้เขียนบทความ .\\ (ปีที่พิมพ์)\\ ชื่อ บทความ .\\ใน \ ชื่อเอกสาร \ ชื่อรายงานการ ประชุมสัมมนา, \.น) \ เลขหน้าที่ปรากฏ .(\\ สถานที่พิมพ์ : \ สำนักพิมพ์.
	Lichstein, K .L., Johnson, R .S., Womack, T .D., Dean, J .E., and Childers, C .K) .2018) Relaxation therapy for poly-pharmacy use in elderly insomniacs and noninsomniacs .In T .L . <i>Rosenthal Reducing medication in geriatric populations . Symposium conducted at the meeting of the First International Congress of Behavioral Medicine,</i>) p. 145). Uppsala, Sweden: n.p.
เว็บไซต์	
รูปแบบ	ชื่อผู้เขียน .\\ (ปีที่พิมพ์)\\ ชื่อเรื่อง .\\สืบค้น \\ ปี, เดือน วันจาก , \ URLของเว็บไซต์ที่เข้าถึง
	National Library of Thailand. (2018). <i>NLT smart library</i> . Retrieved 2020, January 2, from https://www.nlt.go.th/th/ . (in Thai)
ยูทูป	

รูปแบบ	ชื่อผู้เขียน. \ (ปี, เดือน วันที่เผยแพร่). \ ชื่อเรื่อง. [ประเภทของข้อมูล]. \ สืบค้นจาก \ URL ของเว็บไซต์ที่เข้าถึง
	Apsolon, M. (2019, September 9). <i>Real ghost girl caught on Video Tape 14</i> [Video file]. Retrieved from http://www.youtube.com/watch?v=6nyGCbxD848
สื่อโสตทัศนและสื่ออื่น ๆ	
รูปแบบ	ชื่อผู้จัดทำ (หน้าที่). \ (ปีที่ผลิต). \ ชื่อเรื่อง. \ [ระบุ ลักษณะของสื่อ]. \ สถานที่ผลิต: \ หน่วยงานที่เผยแพร่.
	Chason, K. W. and Sallustio, S. (2002). <i>Hospital preparedness for bioterrorism</i> [video]. Secaucus NJ: Network for Continuing Medical Education.

4. การส่งต้นฉบับของบทความ ในรูปแบบ file Microsoft Word และ PDF ที่ทางระบบวารสาร thaij

5. สิทธิของกองบรรณาธิการ

ในกรณีที่บรรณาธิการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้รับเชิญให้เป็นผู้ตรวจบทความวิจัยหรือบทความทางวิชาการมีความเห็นว่าควรแก้ไขความบกพร่องทางกองบรรณาธิการ จะส่งต้นฉบับให้ผู้เขียนพิจารณา จัดการแก้ไขให้เหมาะสมก่อนที่จะลงพิมพ์ ทั้งนี้กองบรรณาธิการจะยึดถือความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเกณฑ์

รูปแบบการเขียนบทความวิจัย

[ชื่อบทความ ภาษาไทย]

[ชื่อบทความ ภาษาอังกฤษ]

ชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์¹ ชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม² และชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม³ [ภาษาไทย]ชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์¹ ชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม² และชื่อ-สกุลผู้นิพนธ์ร่วม³

[ภาษาอังกฤษ]

¹หลักสูตร.....สาขาวิชา.....ชื่อสถาบัน.....E-mail.....²หลักสูตร.....สาขาวิชา.....ชื่อสถาบัน.....E-mail.....³หลักสูตร.....สาขาวิชา.....ชื่อสถาบัน.....E-mail.....

[ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ]

บทคัดย่อ

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

คำสำคัญ: [พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

Abstract

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

Keyword : [พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

บทนำ

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

ระเบียบวิธีการวิจัย

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

สรุปผลการวิจัย

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

การอภิปรายผล

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

ข้อเสนอแนะ

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]

กิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี)

References

[พิมพ์เนื้อหาตรงนี้]