JISB JOURNAL

วารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ

Journal of Information Systems in Business

ISSN 2465-4264 ปีที่ 8 ฉบับที่ 1

มกราคม - เมษายน 2565

MSMIS THAMMASAT
คณะพาณิชย์ฯ มธ. เลขที่ 2
ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง
เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

msmis@tbs.tu.ac.th

บทความ

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
จำนงค์ จันทโชโต 6
2. ระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย
กิตติญา ตรีสุข ธิดา ขอบเมืองฮาม สุไพลิน พิชัย และจักรกฤษณ์ พงษ์อินทร์วงศ์ 25
3. ผลกระทบของอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพในยุคดิจิทัล กรณีศึกษา แพทย์และพยาบาล กลุ่มเจเนอเรชั่นวายในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
สิริกาญจน์ ชัยหาร ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์ และสุรัตน์ โคอินทรางกูร 35
4. ผลกระทบของความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะและนวัตกรรมการจัดการองค์กรที่มีต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น
ดวงพร พุทธวงค์ และคฑาวุธ เจียมบัว 56

บทบรรณาธิการ

เรียน ผู้อ่านทุกท่าน

วารสารฉบับนี้มีบทความวิจัยที่หลากหลายซึ่งประกอบด้วย งานวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยบทความวิจัยเชิงปริมาณจะเกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัล ระบบจัดการค่าน้ำประปา และผลกระทบของความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะและนวัตกรรมการจัดการองค์กร ส่วนงานวิจัยเชิงคุณภาพจะเกี่ยวข้องกับ ผลกระทบของอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพในยุคดิจิทัล ซึ่งผู้สนใจสามารถนำแนวคิดไปต่อยอดได้ หวังว่าผู้อ่านทุกท่านจะได้รับสาระและสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ตามความเหมาะสมต่อไป

กองบรรณาธิการ

เจ้าของ

โครงการปริญญาโทสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Master of Science Program in Management Information Systems – MSMIS) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กองบรรณาธิการบริหาร

ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์กิตติ สิริพัลลภ	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ปัญจราศี ปุณณชัยยะ	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปีเตอร์ รักธรรม	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.มฑุปายาส ทองมาก	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์โอภาศ โสตถิลักษณ์	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันชัย ขันตี	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กองบรรณาธิการกลั่นกรองบทความ (ภายใน)

ศาสตราจารย์ ดร.ศากุน บุญอิต	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คมน์ พันธรักษ์	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กองบรรณาธิการกลั่นกรองบทความ (ภายนอก)

ศาสตราจารย์ ดร.วิลาศ วูวงศ์	อธิการบดี มหาวิทยาลัยเอเชียน (Asian University)
รองศาสตราจารย์ ดร.ครรชิต มาลัยวงศ์	ราชบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ สมพงษ์	คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.พิศสมัย อรทัย	คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.ชัชพงศ์ ตั้งมณี	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิลุบล ศิวบวรวัฒนา	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ พลอยแหวน	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ดร.เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
ดร.สันติพัฒน์ อรุณธารี	ประธานฝ่ายสารสนเทศ บริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชั่นส์ จำกัด

กองบรรณาธิการกลั่นกรองบทความ (ภายนอก) (ต่อ)

ดร.กมล เขมะรังษี	ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)
ดร.ชยกฤต เจริญศิริวัฒน์	ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)
คุณวิโรจน์ โชควิวัฒน	ผู้อำนวยการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ EXIM BANK

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

นางสาวนันทา นาเจริญ

วัตถุประสงค์

วารสาร JISB เป็นวารสารทางวิชารูปแบบวารสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ทางวิชาการและเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเชิงวิชาการของอาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษาทั้งภายในและภายนอกคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ บทความที่รับพิจารณาเผยแพร่วารสารครอบคลุมสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจเป็นหลัก ผลงานที่จะนำมาเผยแพร่ในวารสารนี้ผ่านกระบวนการ Peer Review จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 ท่าน เพื่อให้วารสารมีคุณภาพระดับมาตรฐานสากล สามารถนำไปอ้างอิงได้ ประเภทของผลงานที่เผยแพร่ประกอบด้วย

- บทความวิจัย เป็นผลงานทางวิชาการที่ได้รับการศึกษาค้นคว้าตามระเบียบวิธีวิจัยด้านเทคโนโลยีสนเทศที่เน้นทางธุรกิจเป็นหลัก
- บทความการวางแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผลงานวิชาการที่ได้รับการศึกษาค้นคว้าที่เน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสร้างกลยุทธ์ให้กับองค์กร
- บทความด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นผลงานที่แสดงสิ่งประดิษฐ์ ความก้าวหน้าทางวิชาการ หรือเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เน้นทางธุรกิจเป็นหลัก
- บทความวิชาการ เป็นผลงานที่เรียบเรียงจากเอกสารทางวิชาการ ซึ่งเสนอแนวความคิดหรือความรู้ทั่วไปด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์กับธุรกิจ

จึงขอเชิญชวนผู้สนใจจากสถาบันและหน่วยงานต่างๆ ส่งผลงานดังกล่าวข้างต้น มาลงตีพิมพ์ในวารสาร JISB โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

การเผยแพร่

เป็นวารสารอิเล็กทรอนิกส์กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 3 ฉบับ

- ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เมษายน
- ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม
- ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม

โดยเผยแพร่ที่ http://jisb.tbs.tu.ac.th

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

จำนงค์ จันทโชโต*

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

***Correspondence:** jamnon.j@rmutp.ac.th
doi: 10.14456/jisb.2022.1

วันที่รับบทความ: 8 ธ.ค. 2564 วันแก้ไขบทความ: 10 ม.ค. 2565 วันตอบรับบทความ: 18 ม.ค. 2565

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (2) การใช้เทคโนโลยีในงานบัญชีในงานบัญชีกับความพึงพอใจต่อผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจากการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้ และ (3) ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัล งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และนอกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานบริการตรวจสอบบัญชีและบริการทำบัญชี ในปี พ.ศ. 2563 ผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบทำให้ได้ตัวแปร 33 ตัว จัดกลุ่มได้เป็นห้าองค์ประกอบ คือ (1) การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ (2) ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (3) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (4) การจัดการองค์กรและการสื่อสาร และ (5) ทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณ เมื่อนำทั้งห้าองค์ประกอบมาทดสอบสมมุติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลของค่าสถิติจากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ มีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีการจัดการองค์กรและการสื่อสาร และมีทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณในระดับมากจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลสูง นอกจากนี้ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากต่อผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีจากการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้ รวมถึงมีความคาดหวังในระดับมากด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ได้แก่ ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณ ทักษะทางวิชาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะทางวิชาชีพด้านการจัดการองค์กรตามลำดับ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; ยุคดิจิทัล; ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี; ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ; การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ

Digital-Era Job Performance of Professional Accountants

Jamnong Jantachoto*

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

***Correspondence:** jamnon.j@rmutp.ac.th

doi: 10.14456/jisb.2022.1

Received: 8 Dec 2021 Revised: 10 Jan 2022 Accepted: 18 Jan 2022

Abstract

The purposes of this quantitative research are (1) to study factors affect the digital-era job performance of accountants; (2) to study the use of technology in accounting work and the satisfaction of accountants by applying appropriate tools and technology and; (3) to study the digital-era professional competence of accountants. The research instrument is a questionnaire which was used to collect data from accounting managers of the listed and non-listed companies approved by the Securities and Exchange Commission; auditing firms; and accounting firms in 2020. The results reveal 33 variables consisting of five components which are (1) professional development (2) technical competence (3) employee engagement (4) organizational and communication and (5) professional attitudes and ethics. Furthermore, all five components were analyzed by the multiple regression analysis to find the correlation with the variables of digital-era job performance of professional accountants. The results show positive relationship of (1) professional development; (2) the technical competence; (3) the employee engagement; (4) the organizational and communication and; (5) the professional attitudes and ethics to high digital-era job performance of accountants. In addition, the most accounting managers have a high level of satisfaction by adopting tools and technology. They also have a high expectation of professional competencies in the technical competence, the professional attitudes and ethics, the professional skill, interpersonal and communication, and organizational.

Keyword: Job performance; Digital-Era; Professional accountants; Professional competencies; Professional development

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ทุนมนุษย์ของประเทศไทยยังมีปัญหาในด้านคุณภาพคนในแต่ละช่วงวัย โดยผลลัพธ์ทางการศึกษาของเด็กวัยเรียนค่อนข้างต่ำ การพัฒนาความรู้และทักษะของแรงงานไม่ตรงกับตลาดงาน การพัฒนาจึงต้องให้ความสำคัญกับการวางรากฐานการพัฒนาคนให้มีความสมบูรณ์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559) จากกระแสทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21th Century Skills) ก่อให้เกิดผลกระทบทางการศึกษาและการจ้างงานเช่นกัน กล่าวคือ บัณฑิตที่จบการศึกษาต้องมีความพร้อมทั้งทักษะทางวิชาการ ทักษะทางวิชาชีพ และทักษะการใช้ชีวิต พร้อมทั้งความฉลาดทางสติปัญญาและอารมณ์ (สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560) นอกจากนี้ การก้าวกระโดดของเทคโนโลยีนำไปสู่การเป็นสังคมดิจิทัล ทำให้เกิดยุคอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่งทุกอย่าง ตลอดจนส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2559) โดยทรัพยากรที่สำคัญสำหรับการประสบความสำเร็จในการออกแบบและการใช้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัล คือ การมีผู้นำขององค์กรและพนักงานที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี รวมถึงหลากหลายของนวัตกรรมดิจิทัลเทคโนโลยีใหม่ถือเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัล (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2560) ซึ่งจากการประเมินของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2560) พบว่า ตลาดแรงงานในช่วง 10 ปีข้างหน้า แรงงานระดับกลางในสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระหว่างปี 2558-2568 เติบโตค่อนข้างช้าหรือเติบโตเพียงปีละสามหมื่นคน

การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในภาคผลิตและบริการ ถือเป็นความท้าทายผู้ประกอบวิชาชีพวิชาชีพบัญชีเช่นกัน เนื่องจากงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีบางส่วนถูกทดแทนโดยโปรแกรมซึ่งสามารถจัดเตรียมรายการปรับปรุงอัตโนมัติ เช่น การคำนวณที่ซับซ้อน การจัดเตรียมรายการปรับปรุงบางส่วน เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปรับเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านควบคุมข้อมูลนำเข้าระบบ การตรวจสอบความถูกต้อง การตีความรายการค้า การวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจ (ราชิต ไชตรัตน์, 2563) ดังนั้นผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีหรือองค์กรที่ให้ความสำคัญทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากรควรได้รับการฝึกอบรมจนมีทักษะและความสามารถที่จะนำศาสตร์ของการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ประโยชน์กับงานด้านบัญชีให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ ดังนั้น จากที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เพื่อสังเคราะห์ข้อมูลความรู้ความสามารถของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร ตลอดจนใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีใดบ้างกับงานบัญชีเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี
2. เพื่อศึกษาความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัล
3. เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีในงานบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับความพึงพอใจจากการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้

2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีสถานการณ์ (Contingency theory)

การจัดการองค์กรที่ดีขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการดำเนินการขององค์กร หรือประสิทธิผลของการจัดการขึ้นอยู่กับสภาวะการณ์ภายใต้การดำเนินการ ซึ่งการนำทฤษฎีสถานการณ์ไปใช้เน้นการเปลี่ยนแปลงองค์กร สำหรับปัจจัยสถานการณ์บางอย่างทั้งปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรสามารถส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ โมเดลธุรกิจ (Business model) วัฒนธรรมองค์กร (Organization culture) และการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total quality management) ปัจจุบันองค์กรมีโมเดลธุรกิจที่เน้นด้านนวัตกรรม รวมถึงการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งการพัฒนาองค์กรให้เข้มแข็งโดยใช้การจัดการคุณภาพโดยรวมส่งผลต่อการปฏิบัติงานเช่นกัน (Ganescu, 2012)

2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง วิธีการ และความรู้สึก ซึ่งความคาดหวังเป็นความเชื่อที่ว่าการกระทำและความพยายามของบุคคลจะส่งผลให้บรรลุผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ ส่วนวิธีการ (Instrumentality) เป็นความเชื่อที่ว่าบุคคลจะได้รับสิ่งผลตอบแทน เช่น การยอมรับจากหัวหน้างาน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ถ้าปฏิบัติงานด้วยความเพียรพยายามจนเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้น และท้ายที่สุด ความรู้สึก (Valence) เป็นคุณค่าที่บุคคลให้ความสำคัญกับรางวัลตอบแทนที่ระบุไว้หากบรรลุผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ ดังนั้น กล่าวได้ว่าระดับของความเชื่อสามารถส่งผลลัพธ์ หรือความเชื่อนั้นสามารถนำไปสู่การบรรลุผลการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ หรือคุณค่าของผลรางวัลตอบแทนส่งผลต่อแรงจูงใจของบุคคลด้วย (Vroom, 1964 as cited in Swain, et al., 2020)

2.3 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัล (Digital-Era accountant)

ความคาดหวังต่อผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปส่งผลให้ความต้องการข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีความหลากหลายมากขึ้น ซึ่งทำให้ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในทศวรรษหน้า ได้แก่ ความรู้ที่จะดึงข้อมูลจำนวนมากออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ การใช้เครื่องมือเพื่อสนับสนุนการติดตามและการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้งาน ต้องเป็นนักคิดนอกกรอบ รวมถึงพัฒนาและวิจัยมากขึ้น เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ชิ้นงานมากกว่าการลอกเลียนผลงาน (คณะอนุกรรมการด้านงานต่างประเทศ สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2559) การทำงานด้านบัญชีด้วยเทคโนโลยีใหม่ เช่น (1) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence หรือ AI) มีบทบาทเข้ามาช่วยในด้านการบันทึกรายการทางบัญชีและใช้ดุลยพินิจเบื้องต้นในการแสดงและจัดประเภทรายการทางบัญชี (2) บล็อกเชน (Blockchain) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลบัญชีในฐานข้อมูลมีลักษณะเป็นบล็อก เรียงต่อกันเป็นสาย โดยแต่ละบล็อกจะมีชุดข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงไปยังบล็อกก่อนหน้าได้ (3) การทำงานผ่านโปรแกรมบัญชีที่เป็นระบบแบบคลาวด์ (Cloud) และ (4) การวิเคราะห์ข้อมูล (Data analytics) วิเคราะห์ข้อมูลเชิงธุรกิจที่นอกเหนือจากข้อมูลทางการเงินได้ เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้บริโภค การคาดการณ์แนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เป็นต้น

การพัฒนาทักษะโดยการเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ๆ เช่น ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเรียนรู้วิธีการนำระบบการทำงานอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์ (Robotic process automation หรือ RPA) ในการจัดเตรียมข้อมูลทางการเงินลักษณะแบบทันที (Real-time) ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร หรือการพัฒนาทักษะใหม่และการพัฒนาทักษะที่สูงขึ้น เช่น การเรียนรู้ทักษะวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) หรือการใช้ปัญญาประดิษฐ์ เพื่อตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงในการทุจริตทางบัญชี เป็นต้น (นภารัตน์ ศรีวรรณวิทย์, 2564) อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีได้เข้ามาแทนที่หน้าที่งานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในบางงาน เช่น กรณีรูปแบบของงานมีขั้นตอนชัดเจนและเป็นการทำงานแบบซ้ำๆ ซึ่งเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (ราชิต ไชยรัตน์, 2564)

นอกจากนี้ รูปแบบลักษณะของงาน (Job characteristics model) เช่น รูปแบบงานที่มีความซับซ้อน มีแรงจูงใจภายในและส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น โดยรูปแบบลักษณะของงานที่มีความท้ายทายและซับซ้อนมีลักษณะสำคัญ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) เอกลักษณ์ของงาน (Task identity) นัยสำคัญของงาน (Task

significant) ความเป็นอิสระ (Autonomy) และการป้อนกลับ (Feedback) ซึ่งความซับซ้อนของงานมีความสำคัญต่อองค์กรสมัยใหม่ (Contemporary organizations) เนื่องจากเป็นรูปแบบของงานที่ต้องการความรู้ความเข้าใจ อีกทั้งงานที่มีความซับซ้อนมากต้องใช้ทั้งเทคโนโลยีที่มีความยืดหยุ่นและต้องใช้องค์ความรู้ ดังนั้น รูปแบบงานที่มีความซับซ้อนอาจปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการจูงใจให้พนักงานสร้างสรรค์นวัตกรรมที่จำเป็นเพื่อจัดการกับความไม่แน่นอนและความท้าทายในงานด้วย (Choi & Chae, 2018)

2.4 ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ (Professional competencies)

การศึกษาด้านการบัญชีกับวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ การศึกษาด้านการบัญชีเป็นการเชื่อมโยงกระบวนการศึกษากับมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (International education standards หรือ IES) ในปี 2557 มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศโดยสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศได้พัฒนามาตรฐานการศึกษาสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (Technical competence) ด้านทักษะทางวิชาชีพ (Professional skills) และด้านค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ (Professional value, ethics, and attitudes) (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2559 และ สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2548)

ความรู้ความสามารถเป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานที่มีกระบวนการทางปัญญา (Cognitive) อารมณ์ความรู้สึก (Emotional) และแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ความสามารถของบุคคลเป็นผลกระทบร่วมกันของความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งความรู้เป็นความเข้าใจของบุคคลเป็นผลจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน ประสบการณ์ และอื่น ๆ ส่วนทักษะเป็นความสามารถของบุคคลซึ่งเกิดจากการปฏิบัติไปสู่ระดับความเชี่ยวชาญในขณะที่ทัศนคติครอบคลุมความคิดเกี่ยวกับงาน ความรู้สึก รวมถึงแรงจูงใจ (Khan, et al., 2015) จากการศึกษาของ Mamun, et al. (2019) พบว่า ความสามารถ ทักษะ และเครือข่ายความสัมพันธ์ของผู้ประกอบการส่งผลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ โดยความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะที่แสดงถึงสมรรถนะของผู้ประกอบการในการปฏิบัติงาน ส่วนทักษะหรือความรู้ความชำนาญที่กำหนดขึ้นและดำเนินการมีผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ส่วนการสร้างเครือข่าย คือ ความสามารถในการจัดการเครือข่ายที่มีความเกี่ยวพันโดยตรงกับฝ่ายอื่น ๆ อีกทั้งการสร้างเครือข่ายทำให้สามารถจัดการกับสภาพแวดล้อมที่เป็นพลวัตรและสภาวะการณ์ที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการโดยการสร้างเครือข่ายมีนัยสำคัญต่อการเริ่มต้นการเติบโตและการพัฒนาธุรกิจด้วย

2.5 การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ (Professional development)

การรักษาความรู้ความสามารถทางวิชาชีพเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องตระหนักอยู่เสมอ รวมถึงความเข้าใจในพัฒนาการของวิธีปฏิบัติของวิชาชีพและของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพต้องพัฒนาและรักษาไว้ซึ่งความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมของวิชาชีพ (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561) นอกจากนี้ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี อาจได้รับบทบาทใหม่ระหว่างการประกอบวิชาชีพซึ่งต้องการความรู้ความสามารถใหม่ ดังนั้นการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีพัฒนาและธำรงไว้ซึ่งความรู้ความสามารถเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของตน อีกทั้งการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำรงไว้ซึ่งความมั่นใจและความเชื่อมั่นของสาธารณชนด้วย

จากศึกษาของ Lee and Lee (2018) พบว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานผ่านการพัฒนาอาชีพ อีกทั้งการให้คำปรึกษา หรือการให้คำแนะนำเป็นปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานผ่านการพัฒนาอาชีพเช่นกัน นอกจากนี้ Park, et al. (2018) พบว่า การสนับสนุนผู้บังคับบัญชาในการฝึกอบรมส่งผลทางตรงต่อแรงจูงใจในการเรียนรู้ทั้งการตระหนักถึงความต้องการในการพัฒนา และแรงจูงใจในการเรียนรู้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการเตรียมพร้อมในการฝึกอบรม แรงจูงใจภายหลังการอบรม และผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การเพิ่มประสิทธิผลของโปรแกรมการเรียนรู้โดยมุ่งเน้น

ไปที่การพัฒนากลไกในการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ซึ่งการสนับสนุนดังกล่าวสามารถเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้ของพนักงานจะส่งผลในเชิงบวกต่อปัจจัยอื่นๆ ที่อาจนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในที่สุด

2.6 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee engagement)

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment) เป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและความพยายามที่พนักงานจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยสามด้าน คือ ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านมาตรฐานทางสังคม (Allen & Meyer, 1990 as cited in Moqbel et al., 2013) สอดคล้องกับการศึกษาของ Moqbel et al. (2013) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน อาจกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรมีแนวโน้มในการทำงานอย่างทุ่มเท

ความผูกพันของพนักงานเป็นความรู้สึกของพนักงานต่อองค์กรว่าเขามีความสุขที่ได้ทำงานมีความภูมิใจต่อองค์กรและงานที่ทำมีคุณค่าพร้อมที่จะทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจให้อย่างเต็มความสามารถซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้านการเงิน สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการและบอกต่อ รวมถึงทำให้พนักงานสามารถคิดสินค้าและบริการใหม่ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง (ธนู หินทอง, 2557*)* จากการศึกษาของ Karatepe and Aga (2015) พบว่า ความผูกพันของพนักงานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร มีความสำคัญต่อการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์พฤติกรรมของบุคลากรได้ เช่น พฤติกรรมการขาดงาน (Absenteeism) และพฤติกรรมการลาออกของพนักงาน (Employee turnover) เพราะบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมักมีแนวโน้มในการปฏิบัติงานกับองค์กรนานและเต็มใจทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถมากกว่าบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อย

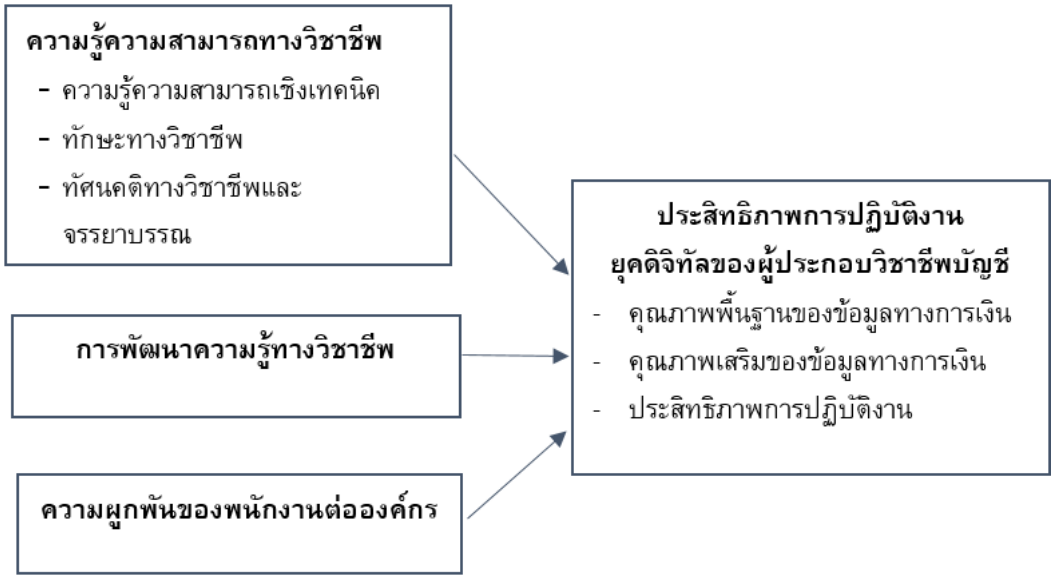
2.7 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job performance)

จากการศึกษาของ Borman and Motowidlo (1997) as cited in Yang and Hwang (2014) แบ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็น 2 ประเภท คือ ประสิทธิภาพของงานตามหน้าที่ (Task performance) กับประสิทธิภาพของงานตามบริบท (Contextual performance) ประสิทธิภาพของงานตามหน้าที่ คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทแบบดั้งเดิม ซึ่งเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญมากในการประเมินผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การประเมินผลเกี่ยวข้องโดยตรงกับผลลัพธ์ของงานและมีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิผลของงานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามบริบท คือ บุคลิกภาพเฉพาะบุคคลและไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในบทบาทหน้าที่ ได้แก่ การเป็นอาสาสมัครเพื่อดำเนินกิจกรรมที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของงาน หรือกิจกรรมที่นอกเหนือจากงาน การช่วยเหลือและร่วมมือกับคนอื่นในองค์กรเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง

สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต คือ คุณภาพของการตรวจสอบบัญชี ในขณะที่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำ เช่น การกระทำที่อาจทำให้มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น การกระทำที่ทำให้เกิดภาระผูกพันตามกฎหมาย และการกระทำที่ทำให้สูญเสียความน่าเชื่อถือ (Kalbers, 2008) กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี คือ คุณภาพของงานที่มีความน่าเชื่อถือ และปราศจากข้อผิดพลาด ซึ่งลักษณะของข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์สำหรับนักลงทุน ผู้ให้กู้และเจ้าหนี้อื่นทั้งในปัจจุบันและที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ต้องเป็นข้อมูลทางการเงินที่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม อย่างไรก็ตาม ข้อมูลทางการเงินสามารถเพิ่มประโยชน์ได้มากขึ้นถ้าประกอบด้วย ความสามารถเปรียบเทียบได้ ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ความทันเวลา และความสามารถเข้าใจได้ (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562)

3. กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

จากทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดปัจจัยและอธิบายผลกระทบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (Borman & Motowidlo (1997) as cited in Yang & Hwang, 2014; Xu & Ye, 2014; Mamun et al., 2019; Moqbel et al., 2013; Karatepe & Aga, 2015; Lee & Lee, 2018; สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2562) สามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องเป็นสามปัจจัย ได้แก่ ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพเป็นคุณลักษณะของพนักงานที่มีกระบวนการทางปัญญา อารมณ์ ความรู้สึก รวมถึงแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ความสามารถของบุคคลเป็นผลกระทบร่วมกันของความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งความรู้เป็นความเข้าใจของบุคคลเป็นผลจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน ประสบการณ์ และอื่นๆ ส่วนทักษะเป็นความสามารถของบุคคลซึ่งเกิดจากการปฏิบัติไปสู่ระดับความเชี่ยวชาญ ในขณะที่ทัศนคติจะครอบคลุมความคิดเกี่ยวกับงาน ความรู้สึก รวมถึงแรงจูงใจ (Khan et al., 2015) รูปแบบของงานที่ต้องการความรู้ความเข้าใจรวมทั้งรูปแบบของงานที่มีความซับซ้อนมากต้องใช้ทั้งเทคโนโลยีที่มีความยืดหยุ่นและต้องใช้องค์ความรู้ควบคู่กัน (Choi and Chae, 2018) จากการศึกษาของ Mamun, et al. (2019) พบว่า ความสามารถ ทักษะ และเครือข่ายความสัมพันธ์ของผู้ประกอบการส่งผลทางบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ดังนั้น ทำให้สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 *: ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี*

การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพต้องพัฒนาและรักษาไว้ซึ่งความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมของวิชาชีพ (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2561) จากศึกษาของ Lee and Lee (2018) พบว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานผ่านการพัฒนาอาชีพ นอกจากนี้ Park et al. (2018) พบว่า การสนับสนุนผู้บังคับบัญชาในการฝึกอบรมส่งผลทางตรงต่อแรงจูงใจในการเรียนรู้ทั้งการตระหนักถึงความต้องการในการพัฒนา และแรงจูงใจในการเรียนรู้ส่งผล

อย่างมีนัยสำคัญต่อการเตรียมพร้อมในการฝึกอบรม แรงจูงใจภายหลังการอบรม และผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ทำให้สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 2 *: การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี*

ความผูกพันของพนักงานเป็นการวัดความผูกพันหรือความรู้สึกของบุคลากรต่อองค์กรว่าเขามีความสุขที่ได้ทำงาน มีความภูมิใจต่อองค์กร และงานที่ทำมีคุณค่าพร้อมที่จะทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจให้อย่างเต็มความสามารถ และเป็นปัจจัยสำคัญทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้านการเงิน สินค้าและบริการมีคุณภาพ ลูกค้าพึงพอใจ กลับมาใช้บริการและบอกต่อ รวมถึงทำให้พนักงานสามารถคิดสินค้าและบริการใหม่ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง (ธนู หินทอง, 2557) จากการศึกษาของ Karatepe and Aga (2015) พบว่า ความผูกพันของพนักงานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับการศึกษาของ Moqbel et al. (2013) เช่นกัน ดังนั้น ทำให้สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 3 : *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี*

4. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ แบบสอบถามที่พัฒนาจากทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง (Karatepe & Aga, 2015; Kalbers, 2008; สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2559) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้มีประสบการณ์เพื่อให้ความเห็นและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น หลังจากนั้นผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ทำงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานบริการตรวจสอบบัญชี สำนักงานบริการทำบัญชี และธุรกิจที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้ารวมทั้งสิ้น 400 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยค่าร้อยละ วิเคราะห์องค์ประกอบ และวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม การตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นการเลือกระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในลักษณะการประเมินค่า แบ่งเป็นห้าระดับตั้งแต่น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

5. ผลการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานบริการตรวจสอบบัญชี สำนักงานบริการทำบัญชี และธุรกิจที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพธุรกิจจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งได้จัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ในช่วงเดือนมิถุนายถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาที่กำหนดมีผู้ตอบส่งแบบสอบถามกลับคืนมารวม 86 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 21.5 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผลการทดสอบทางสถิติเบื้องต้นพบว่าข้อมูลมีการกระจายในลักษณะปกติ และมีการแจกแจงของข้อมูลดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.3 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.6 การศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 51.2 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ทำบัญชีบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 46.4 ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 44 มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมากกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 36 ประเภทของธุรกิจเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และนอกตลาดหลักทรัพย์ คิดเป็นร้อยละ 60.2 จำนวนผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในบริษัทน้อยกว่า 20 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 การปฏิบัติงานมีการใช้เทคโนโลยีกับงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 97.5 บริษัทมีรายได้รวมสำหรับปีน้อยกว่า 500 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 42.2 และบริษัทสนับสนุนให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีฝึกอรบมเพื่อพัฒนาความรู้ต่อเนื่องและออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 85.4

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พบว่า ผู้จัดการฝ่ายบัญชีมีความคาดหวังในความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคในระดับมากเกี่ยวกับการจัดทำงบการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินหรือมาตรอื่นที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 4.576) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ลำดับ	ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ	เรื่อง	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1	ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	การจัดทำงบการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินหรือมาตรฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง	4.576	4.014
2	ทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณ	การประยุกต์ใช้หลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต	4.566	4.143
3	ทักษะทางวิชาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	การให้ความร่วมมือและทำงานเป็นทีมเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร	4.558	4.097
4	ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	ความรู้เรื่องข้อกำหนดและการปฏิบัติตามระบบการจัดเก็บภาษีอากรของกรมสรรพากร	4.542	3.841
5	ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานบัญชี เช่น SAP, ERP, Excel	4.529	3.746
6	ทักษะทางวิชาชีพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	การสื่อสารอย่างชัดเจนและกระชับเมื่อนำเสนอภิปราย และรายงานในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร	4.512	3.972

ตารางที่ 1 ความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (ต่อ)

ลำดับ	ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ	เรื่อง	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
7	ทักษะทางวิชาชีพด้านการจัดการองค์กร	การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามแนวปฏิบัติที่ระบุไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.482	4.043
8	ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	ความสามารถตีความงบการเงินและการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	4.471	3.859
9	ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงินเพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับการตัดสินใจด้านการบริหาร	4.447	3.704
10	ทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณ	การวิเคราะห์ผลที่ตามมาของพฤติกรรมที่ผิดจรรยาบรรณ	4.446	3.971

5.2 วิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีในงานบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนาพบว่าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์และนอกตลาดหลักทรัพย์ เช่น ธุรกิจพลังงานและสาธารณูปโภค พัฒนาอสังริมทรัพย์ เกษตรและอุสาหกรรมอาหาร เทคโนโลยีและการสื่อสาร เป็นต้น สำนักงานบริการตรวจสอบบัญชี และสำนักงานบริการทำบัญชีส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีกับงานบัญชีคิดเป็นร้อยละ 97.5 รวมถึงใช้เทคโนโลยีในงานบัญชีที่หลากหลาย (ตารางที่ 2) เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการใช้เทคโนโลยีในงานบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับความพึงพอใจจากการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้ (ตารางที่ 3) จากผลลัพธ์แสดงค่าสถิติทดสอบ Chi-Square test คือ Pearson Chi-Square เท่ากับ 11.550 และค่า Asymptotic Significance (2-sided) เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด ($\alpha = 0.05$) หมายความว่า การใช้เทคโนโลยีในงานบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับความพึงพอใจจากการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจจากการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.4

ตารางที่ 2 การใช้เทคโนโลยีในงานบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ERP	โปรแกรมบัญชี	อื่น ๆ
BC365	ACL (Audit Command Language)	Business Intelligence (BI)
ERP on Window online	Express	Excel
Microsoft Dynamics AX 2012 R3	Formula	Excel Analytics
Optical character recognition (OCR)	QuickBooks	Gateway Payment (Online payment)
ORACLE	Xero	HMS
Power BI		Microsoft Office
Python		RMS
Sage300		Robotic Process Automation (RPA)
SAP		Smartsheet
SAP Business One		TR cloud
SQL		ระบบปฏิบัติการบนคลาวด์
BPIC		

ตารางที่ 3 การใช้เทคโนโลยีในงานบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีกับความพึงพอใจจากการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้

รายการ	ความพึงพอใจจากการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้					Chi-Square (Sig)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ใช้เทคโนโลยี (n=64)	3.0%	9.1%	33.3%	39.4%	12.1%	11.550 (0.021)
ไม่ใช้เทคโนโลยี (n=2)					3.0%	

หมายเหตุ : ในวงเล็บคือค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอ้างอิง

งานวิจัยนี้จัดกลุ่มปัจจัยโดยใช้สถิติแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบ และจากการตรวจสอบข้อมูลในขั้นแรกโดยการวัดค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัววัดทั้งหมดพบว่าตัววัดที่ใช้วัดตัวแปรเดียวกันส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์เกินกว่า 0.30 และขั้นตอนที่สองทำการสกัดปัจจัยแบบ Principle component analysis โดยหมุนแกนด้วยวิธี Varimax เพื่อเปลี่ยนตำแหน่งของข้อมูลตัวแปรให้สัมพันธ์กับองค์ประกอบ ซึ่งหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกองค์ประกอบคือ ต้องมีค่า Eigen value มากกว่า 1 และตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบจะต้องมีค่า Factor loading มากกว่า 0.50 ซึ่งผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบทำให้ได้ตัวแปร 33 ตัว (ดังตารางที่ 4) โดยมีค่า KMO เท่ากับ 0.861 และค่า Bartlett's Test of Sphericity โดย Chi-square = 2138.843, df = 528, Sig. = 0.000 นอกจากนี้ ตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบที่ถูกตัดออกเนื่องมาจากตัววัดนั้นมีค่า Factor loading น้อยกว่า 0.5 หรือตัวแปรนั้นกระจายออกนอกกลุ่ม

จากการวิเคราะห์ตัวแปรที่คงเหลืออยู่ 33 ตัวดังกล่าวจัดกลุ่มได้เป็นห้าองค์ประกอบ คือ (1) การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ (2) ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (3) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (4) การจัดการองค์กรและการสื่อสาร และ (5) ทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณ ซึ่งองค์ประกอบทั้งห้าอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 33 ตัว ได้เท่ากับ 74.070% และอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรทั้งหมด (Eigenvalues) ได้เท่ากับ 17.081, 2.341, 1.887, 1.768 และ 1.366 ตามลำดับ

ค่าการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแต่ละองค์ประกอบให้ค่า Reliability หรือค่า Cronbach's alpha จะต้องมีค่ามากกว่า 0.5 ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวัดค่าตัวแปรโดยใช้ค่า Cronbach's alpha และจากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือของแต่ละตัวแปรที่ประกอบกันในองค์ประกอบนั้นให้ค่า Cronbach's alpha มากกว่า 0.5 โดยมีค่าเท่ากับ 0.939, 0.936, 0.910, 0.926 และ 0.879 ตามลำดับขององค์ประกอบข้างต้น ซึ่งถือว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีความเชื่อถือได้

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรอิสระในกรอบการวิจัย

ลำดับ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ
การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ (Variance = 18.779%, Alpha = 0.939)		
1	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการรับการฝึกอบรมพื้นฐานด้านการบัญชีและที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับวิชาชีพ เช่น รายงานทางการเงิน ภาษีอากร	.756
2	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการรับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมเกี่ยวกับเทคนิคทางวิชาชีพใหม่ ๆ เช่น การวิเคราะห์กลุ่มข้อมูลขนาดใหญ่	.731
3	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการวิเคราะห์ความเพียงพอของการควบคุมทั่วไปของเทคโนโลยีสารสนเทศและการควบคุมระบบงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลองค์กร	.722
4	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรได้รับการสนับสนุนอย่างมากเพื่อพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของตนเอง เช่น ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม	.703
5	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีความรู้เรื่องกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เช่น พ.ร.บ. วิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547	.669

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรอิสระในกรอบการวิจัย (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ
6	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพตนเองอย่างเป็นระบบ เช่น ใบอนุญาต CPA, CIA	.667
7	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ในคลาวด์	.640
8	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทุกระดับได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถเท่าเทียมกัน	.569
9	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีความรู้ด้านดิจิทัลพื้นฐานทางด้าน Data Analytic	.543
ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (Variance = 16.649%, Alpha = 0.936)		
1	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบริหาร	.791
2	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการจัดทำรายงานเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้านการบริหาร เช่น การบริหารจัดการบัญชีต้นทุน	.772
3	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการวิเคราะห์ความต้องการด้านกระแสเงินสด และเงินทุนหมุนเวียนขององค์กร	.723
4	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงิน เพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับการตัดสินใจด้านการบริหาร	.690
5	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีความสามารถตีความรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานความยั่งยืน	.688
6	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการประยุกต์ใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจด้านการบริหาร เช่น ต้นทุนฐานกิจกรรม	.654
7	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการวิเคราะห์ฐานะการเงินในปัจจุบันและในอนาคตขององค์กรโดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน	.590

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรอิสระในกรอบการวิจัย (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ
ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Variance = 14.274%, Alpha = 0.910)		
1	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการกล่าวชื่นชมและปกป้องผลประโยชน์ขององค์กร	.796
2	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีความไว้เนื้อเชื่อใจเพื่อนร่วมงานแบบพี่น้อง	.784
3	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีความทุ่มเทให้กับการทำงาน เช่น เข้างานก่อนเวลา เลิกงานหลังเวลา	.745
4	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีความเชื่อมั่นและยอมรับนโยบายองค์กร	.739
5	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและภาคภูมิใจในองค์กร	.736
6	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีความพร้อมในการพัฒนาและรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	.626
การจัดการองค์กรและการสื่อสาร (Variance = 13.025%, Alpha =0.926)		
1	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการประยุกต์ใช้ทักษะความเป็นผู้นำเพื่อโน้มน้าวจูงใจผู้อื่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร	.705
2	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ (Robotic Process Automation)	.685
3	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามแนวปฏิบัติที่ระบุไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด	.660
4	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการประยุกต์ใช้ทักษะการให้คำปรึกษาเพื่อลดหรือแก้ไขข้อขัดแย้ง	.646
5	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการนำเสนอความคิดและโน้มน้าวจูงใจผู้อื่นเพื่อให้เกิดการสนับสนุนในงานที่เกี่ยวข้อง	.594
6	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการประยุกต์ใช้ทักษะการต่อรองมาใช้เพื่อหาทางแก้ปัญหาและข้อตกลงร่วมกัน	.583
7	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการสื่อสารอย่างชัดเจนและกระชับเมื่อนำเสนอ อภิปราย และรายงานในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร	.564

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรอิสระในกรอบการวิจัย (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ
ทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณ (Variance = 11.343%, Alpha = 0.879)		
1	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพในสถานการณ์ที่ล่อแหลมทางจรรยาบรรณ เช่น ความสัมพันธ์อันยาวนานกับลูกค้าหรือผู้ว่าจ้าง	.814
2	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการวิเคราะห์ผลที่ตามมาของพฤติกรรมที่ผิดจรรยาบรรณ	.808
3	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีการประยุกต์ใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ในการตัดสินใจเลือกการดำเนินการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของงาน	.706
4	ท่านคิดว่าผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรมีประสบการณ์ในธุรกิจและลักษณะงานบริการที่ลูกค้าหรือผู้ว่าจ้างต้องการ	.704

5.4 การวิเคราะห์ผลและอภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ทดสอบสมมุติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบ Enter และเมื่อนำองค์ประกอบทั้งห้าที่สกัดได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบข้างต้นมาหาความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ผลของค่าสถิติจากการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีได้ 82.1% (R^2 = 0.821) ค่า F = 55.220; p = 0.000 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) (ดังตารางที่ 5) จากผลการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยด้วยสถิติทดสอบ t พบว่า การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร การจัดการองค์กรและการสื่อสาร และทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณสามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) (ดังตารางที่ 6)หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ มีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีการจัดการองค์กรและการสื่อสาร และมีทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณในระดับมากจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) หรือ กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี คือ การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร การจัดการองค์กรและการสื่อสาร และทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณ

ตารางที่ 5 Regression model

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	51.115	5	10.223	55.220	.000*
	Residual	11.108	60	.185		
	Total	62.223	65			

* p< 0.05

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B)	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน (Beta)	t	p
การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ	.422	.433	7.937	.000*
ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค	.411	.423	7.747	.000*
ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	.349	.359	6.586	.000*
การจัดการองค์กรและการสื่อสาร	.471	.485	8.887	.000*
ทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณ	.290	.296	5.419	.000*

หมายเหตุ * p< 0.05

$R = 0.906, R^2 = 0.821, SE = 0.43026715$

6. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นผลมาจากการผลิตและพัฒนากำลังคนรองรับการพัฒนาประเทศ เพื่อให้มีกำลังคนที่เพียงพอ มีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพตรงตามความต้องการของตลาดงาน รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานยุคดิจิทัล เพื่อให้การปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพงาน มีความน่าเชื่อถือ ปราศจากข้อผิดพลาด และมีประโยชน์ต่อนักลงทุน ผู้ให้กู้และเจ้าหนี้อื่นทั้งในปัจจุบันและที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต จากสาเหตุที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

งานวิจัยใช้วิธีการวิจัยประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ซึ่งคำถามในแบบสอบถามที่ใช้ในแต่ละตัวแปรจากการรวบรวมข้อคำถามงานวิจัยและจากบทความที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ คำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม ถูกนำไปวิเคราะห์ผลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบ Enter (Multiple regression analysis) ซึ่งผลจากงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร การจัดการองค์กรและการสื่อสาร และทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีที่มีการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ มีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีการจัดการองค์กรและการสื่อสาร และมีทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณในระดับมากจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

นอกจากนี้ สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อความรู้ความสามารถทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในระดับมาก ได้แก่ (1) ด้านความรู้ความสามารถเชิงเทคนิคเกี่ยวกับการจัดทำงบการเงินตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินหรือมาตรอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) ด้านทัศนคติและจรรยาบรรณเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักการพื้นฐานของ

จรรยาบรรณ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต เป็นต้น (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างชัดเจนและกระชับเมื่อนำเสนอ อภิปราย และรายงานในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร และ (4) ด้านการจัดการองค์กรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามแนวปฏิบัติที่ระบุไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการใช้เทคโนโลยีในงานบัญชีกับการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ เป็นต้น แสดงค่าสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) หมายความว่า สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้แตกต่างกัน โดยสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

6.2 ข้อเสนอแนะ

ผลของการวิจัยแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค ทักษะทางวิชาชีพ ทัศนคติทางวิชาชีพและจรรยาบรรณ นอกจากนี้ การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคดิจิทัลด้วย ดังนั้น ผลของการวิจัยนี้สถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาทางการบัญชี และสภาวิชาชีพบัญชีสามารถนำมาใช้เพื่อพิจารณาเสริมสร้างหลักสูตรด้านการพัฒนาวิชาชีพบัญชี เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดงานยุคดิจิทัล และยังช่วยให้การปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ด้านผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียังทราบความคาดหวังและประสิทธิภาพปฏิบัติงานยุคดิจิทัล ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชี ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการต่อไป

ด้านการศึกษาวิจัย จากการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีในงานบัญชี และมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีในงานบัญชีของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีแตกต่างกัน ดังนั้น การทำวิจัยต่อเนื่อง อาจทำโดยการวิจัยเชิงทดลองเพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล เพื่อนำมาเป็นปัจจัยทำนายการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่

บรรณานุกรม

คณะอนุกรรมการด้านงานต่างประเทศ สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2559). FAP International Conference 2016 ภาค 4: Technology Trends Impacting Accounting Professions. *FAP Newsletter*, 52, 18-19.

ธนู หินทอง. (2557). Employee engagement. คณะแพทย์ศาสตร์ หาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นภารัตน์ ศรีวรรณวิทย์. (2564). Upskill และ Reskill ความท้าทายสำหรับ CFO และผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว. *จดหมายข่าวสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์*, 97, 14-17.

สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย. (2560). *ตัวเลขการว่างงานกับอนาคตอาชีพคนไทยในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.* กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย.

ราชิต ไชยรัตน์. (2563). *บทบาทนักบัญชีในอนาคตจากนักบัญชีสู่นักบัญชีนวัตกร.* กรุงเทพฯ: สภาวิชาชีพบัญชี.

ราชิต ไชยรัตน, (2564). Digital transformation สำหรับนักบัญชีในยุคดิจิทัล. *จดหมายข่าวสภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์*, 97, 8-11.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมชูปถัมภ์. (2559). *มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ ฉบับที่ 2 การพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก-ความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค (ฉบับปรับปรุง).* กรุงเทพฯ: สภาวิชาชีพบัญชี.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมชูปถัมภ์. (2548). *มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 8 เรื่อง ข้อกำหนดด้านสมรรถนะสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี.* กรุงเทพฯ: สภาวิชาชีพบัญชี.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมชูปถัมภ์. (2548). *มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 4 เรื่อง ค่านิยม จรรยาบรรณ และทัศนคติทางวิชาชีพ.* กรุงเทพฯ: สภาวิชาชีพบัญชี.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมชูปถัมภ์. (2559). *มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ ฉบับที่ 3 การพัฒนาทางวิชาชีพระยะเริ่มแรก-ทักษะทางวิชาชีพ (ฉบับปรับปรุง).* กรุงเทพฯ: สภาวิชาชีพบัญชี.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมชูปถัมภ์. (2562). *กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน ฉบับปรับปรุง 2018.* กรุงเทพฯ: สภาวิชาชีพบัญชี.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมชูปถัมภ์. (2561). *ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561*. กรุงเทพฯ: สภาวิชาชีพบัญชี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายรัฐมนตรี. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12*. กรุงเทพฯ: สำนักนายรัฐมนตรี.

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2559). *แผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564).* กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2560). *DEPA กับพันธกิจนำประเทศสู่ดิจิทัล.* กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล.

สำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). *แผนอุดมศึกษาระยะยาว 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580).* กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 1-18.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10 (2), 99-109.

Choi, N., & Chae, H. (2018). Contextualizing the effects of job complexity on creativity and task performance: Extending job design theory with social and contextual contingencies. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91, 316-339.

Ganescu, C. M. (2012). Assessing corporate social performance from a contingency theory perspective. *Procedia Economics and Finance*, 3, 999-1004.

Kalbers, L. P. (2008). The impact of exercised responsibility, experience, autonomy, and role ambiguity on job performance in public accounting. *Journal of managerial issues*, XX (3), 327-347.

Karatepe, O. M., & Aga, M. (2015). The effects of organization mission fulfillment and perceived organizational support on job performance the mediating role of work engagement. *International journal of bank marketing*, 34 (3), 368-387.

Khan, A., Masrek, N. M., & Nadzar, M. F. (2015). Analysis of competencies, job satisfaction and organization commitment as indicators of job performance: A conceptual framework. *Education for information*, 31, 125-141.

Lee, Y., & Lee, J. Y. (2018). A multilevel analysis of individual and organizational factors that influence the relationship between career development and job-performance improvement. *European journal of training and development*. 42 (5/6), 286-304.

Mamun, A. A., Fazal, S. A., & Muniady, R. (2019). Entrepreneurial knowledge, skills, competencies and performance: A study of micro-enterprises in Kelantan, Malaysia. *Asia pacific journal of innovation and entrepreneurship*, 13 (1), 29-48.

Moqbel, M., Nevo, S., & Kock, N. (2013). Organizational members' use of social networking site and job performance: An exploratory study. *Information technology & people*, 26 (3), 240-264.

Park, S., Kang, H. S. T., & Kim, E. J. (2018). The role of supervisor support on employees' training and job performance: an empirical study. *European Journal of Training and Development*, 42 (1/2), 57-74.

Swain, J., Kumlien, K., & Bond, A. (2020). An experiential exercise for teaching theories of work motivation: using a game to teach equity and expectancy theories. *Organization Management Journal*, 17 (3), 119-132.

Vroom, V. H. (1964). Work and motivation, Wiley.

Xu, A., & Ye, L. (2014). Impact of teachers' competency on job performance in research universities with industry characteristics: Taking academic atmosphere as moderator. *Journal of industrial engineering and management*, 7(5), 1283-1292.

Yang, C. L., & Hwang, M. (2014). Personality traits and simultaneous reciprocal influences between job performance and job satisfaction. *Chinese Management Studies*, 8(1), 6-26.

ระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

กิตติญา ตรีสุข
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ธิดา ขอบเมืองฮาม
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
สุไพลิน พิชัย*
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
จักรกฤษณ์ พงษ์อินทร์วงศ์
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

***Correspondence:** supailin.pic@lru.ac.th
doi: 10.14456/jisb.2022.2
วันที่รับบทความ: 9 ธ.ค. 2564 วันแก้ไขบทความ: 12 ม.ค. 2565 วันตอบรับบทความ: 28 ม.ค. 2565

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากระบวนการจัดการค่าน้ำประปาของหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย (2) เพื่อพัฒนาระบบจัดการค่าน้ำประปาของหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย และ (3) ทดลองใช้งานระบบจัดการค่าน้ำประปาของหมู่บ้านคกมาด กลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 คน ประกอบด้วย คณะกรรมการหมู่บ้านคกมาด และลูกบ้านในหมู่บ้านคกมาด เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อระบบจัดการค่าน้ำประปาของหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยระบบที่พัฒนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบียนมาตรฐาน ผลของการวิจัยระบบที่พัฒนา พบว่า (1) กระบวนการจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ การบันทึกข้อมูลมิเตอร์ ออกใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา ชำระเงินค่าน้ำประปา และ ตรวจสอบและยืนยันการชำระเงินค่าน้ำประปา พบว่า กระบวนการจัดการค่าน้ำประปามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (2) ระบบจัดการค่าน้ำประปาของหมู่บ้านคกมาดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และ (3) ความพึงพอใจที่มีต่อระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาดอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : ระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้าน; น้ำประปาหมู่บ้าน; ระบบสารสนเทศ

Khokmat Village's Waterworks Billing Management System

Kittiya Treesuk
Faculty of Science and Technology, Loei Rajabhat University
Thida Khobmuangham
Faculty of Science and Technology, Loei Rajabhat University
Supailin Pichai*
Faculty of Science and Technology, Loei Rajabhat University
Chakrit Pong-inwong
Faculty of Science and Technology, Loei Rajabhat University

***Correspondence:** supailin.pic@lru.ac.th
doi: 10.14456/jisb.2022.2
Received: 9 Dec 2021 Revised: 12 Jan 2022 Accepted: 28 Jan 2022

Abstract

The objectives of this research were as follows: (1) to study the water supply management process of Khokmat village's Chiang Khan Sub-district, Chiang Khan District, Loei Province (2) to establish a water supply management system in Khokmat village's, Chiang Khan Subdistrict, Chiang Khan District, Loei Province, and (3) to conduct experiments on utilizing Khokmat village's water management system. The Khokmat village Committee and the inhabitants of the town of Khokmat consist of 30 persons, on the target group. The satisfaction questionnaire was used to assess the water supply management system in Khokmat village's: Chiang Khan Subdistrict, Chiang Khan District, Loei Province. The mean and standard deviation were used to analyzing the research results on the water supply management system. The results were as followers. First, the water bill management procedures in Khokmat village were collecting meter readings issuing water bills, paying water bills, and verifying and confirming payments. Second the water supply management system in Khokmat village was appropriate at a high level. Finally, the water supply management system in Khokmat Village was satisfactory arrive at the pinnacle.

Keywords: Management system for village water supply; Village water supply system; Information system for village water supply

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

เชียงคาน เมืองเล็กๆ ริมแม่น้ำโขงสุดชายแดนไทย เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดเลย ที่ยังคงไว้ซึ่งวัฒนธรรม ขนบธรรมประเพณี การใช้ชีวิตแบบเรียบง่าย พอเพียง วิถีชีวิตแบบดั้งเดิม ซึ่งหาดูยากในปัจจุบัน เมืองเล็กๆ ที่เงียบสงบแห่งนี้ กำลังเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ภาพบ้านเก่าๆ ที่เรียงรายติดกันอยู่ริมถนนชายโขง ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวหลายต่อหลายรุ่นต่างหลั่งไหลเดินทางกันมาที่นี่ บ้านเรือนที่เมืองเชียงคานจะแบ่งออกเป็นซอยเล็ก ๆ เรียกว่า ถนนศรีเชียงคาน ขนานคู่กันไปกับถนนใหญ่ ซึ่งเป็นถนนสายหลักเริ่มตั้งแต่ถนนศรีเชียงคาน ซอยที่ 1- 24 แบ่งเป็นถนนศรีเชียงคานฝั่งบนกับฝั่งล่างโดยมีชื่อซอยเหมือนกัน (paiduaykan.com, 2563)

หมู่บ้านคกมาดตั้งอยู่ที่ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย เป็นหมู่บ้านที่ติดริมแม่น้ำโขงที่มีผู้อาศัยจำนวน 230 ครัวเรือน โดยแบ่งออกเป็น 4 คุ้มได้แก่ คุ้มเลาะริมเลย คุ้มโนนสวรรค์ คุ้มชายโขง และคุ้มปลาสีหมอก ซึ่งในปัจจุบันได้มีการนำระบบประปาหมู่บ้านมาใช้ เพื่อให้ประชากรในหมู่บ้าน ได้ใช้อุปโภค บริโภค ในการดำรงชีวิตประจำวัน ในแต่ละเดือนจะมีเจ้าหน้าที่ประจำคุ้มคอยจดมิเตอร์น้ำประปา ด้วยวิธีการเขียนบันทึกลงในเอกสาร จากนั้นนำข้อมูลมิเตอร์น้ำประปาส่งให้กับคณะกรรมการหมู่บ้านเพื่อที่จะได้คิดคำนวณค่าน้ำประปาของแต่ละครัวเรือน เมื่อคำนวณเสร็จก็ส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาให้กับเจ้าหน้าที่ที่จดมิเตอร์น้ำประปาของแต่ละคุ้ม เพื่อไปเก็บเงินค่าน้ำประปาของแต่ละครัวเรือน ซึ่งการทำงานในลักษณะนี้ทำให้เกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ ยกตัวอย่างเช่น ด้านการค้นหาข้อมูล หรือด้านการเก็บบันทึกข้อมูลของผู้ใช้บริการน้ำประปา ซึ่งต้องใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูล และการเก็บบันทึกข้อมูลต่าง ๆ จึงทำให้เสียเวลาและเกิดความล่าช้าในการทำงาน รวมถึงในบางครั้งเอกสารต่าง ๆ ที่เก็บไว้นั้นอาจเกิดการสูญหายได้ง่าย

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ทางคณะผู้วิจัยจึงได้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันที่มีความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมาก ทำให้ลดเวลาในการค้นหาข้อมูล และยังสามารถแก้ปัญหาข้อมูลสูญหายในรูปแบบเอกสารอีกด้วย ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการพัฒนาระบบจัดการค่าน้ำประปาในหมู่บ้านนี้ขึ้นเพื่อช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว ด้วยเหตุผลนี้คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและพัฒนา ระบบจัดการค่าน้ำประปาในหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย โดยใช้เทคโนโลยีเว็บแอปพลิเคชัน เพื่อลดเวลาในการค้นหาข้อมูล และลดปัญหาความยุ่งยากในการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสาร รวมไปถึงเพื่อให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

(1) เพื่อศึกษากระบวนการจัดการค่าน้ำประปาของหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

(2) เพื่อพัฒนาระบบจัดการค่าน้ำประปาของหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนพร ศรีสุพล และคณะ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับนำมาใช้ประโยชน์ในการดูแลรักษาระบบและประเมินประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศการประปาหมู่บ้านบางจาน ตำบลบางจาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มเป้าหมาย คือ คณะกรรมการบริหารกิจการประปาหมู่บ้านและลูกจ้างของการประปาหมู่บ้านบางจาน ตำบลบางจาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรีจำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) ระบบสารสนเทศการประปาหมู่บ้านบางจาน และ (2) แบบสอบถามเพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบในด้านความพึงพอใจ สารสนเทศการประปาหมู่บ้านบางจาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลของการวิจัย พบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศการประปาหมู่บ้านบางจาน แบ่งหลักการทำงานออกเป็น 2 ส่วน ซึ่งมีการบวนการทำงาน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คณะกรรมการหมู่บ้าน ประกอบด้วย ระบบสมัครสมาชิก ผู้ใช้น้ำจะต้องทำการสมัครสมาชิก เพื่อเก็บข้อมูลชื่อและที่อยู่ของผู้ใช้น้ำและประเภทของการติดตั้ง ส่วนที่ 2 ส่วนของผู้ดูแลระบบประกอบด้วยการนำข้อมูลสู่ระบบ เพื่อทำการลงทะเบียน และการรายงานของระบบ จากผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบในด้านความพึงพอใจจากกลุ่มเป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด

นิธิรัชต์ สงวนเดือน (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินระบบน้ำประปาหมู่บ้านจากแหล่งน้ำบาดาล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก จังหวัดนครปฐม จำนวน 3 ระบบ แบ่งการประเมินเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วม (2) ปริมาณและคุณภาพน้ำ (3) โครงสร้างระบบประปา (4) การบริหารจัดการ และ (5) การสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลของการวิจัย พบว่า ทุกระบบที่ศึกษาควรพัฒนาในด้านการบริหารจัดการโดยควรบริหารจัดการอุปสงค์การใช้น้ำ ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ และควรเน้นการวางแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน นอกจากนี้แนวทางการประเมินสามารถนำไปใช้ในการติดตามระบบประปาหมู่บ้านอื่น ๆ เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ชลธิชา บัวชุม (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการวางระบบบัญชีลูกหนี้และการควบคุมภายในที่ดีกรณีศึกษาลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อศึกษาระบบบัญชีลูกหนี้และกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคปัจจุบัน และเสนอแนวทางการวางระบบบัญชีและกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคที่เหมาะสม และมีการควบคุมภายในที่ดี ในการวางระบบบัญชีลูกหนี้และการควบคุมภายในที่ดีนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีแบบผสมผสานเพื่อจัดเก็บข้อมูล ได้แก่ วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการศึกษาเอกสาร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค จำนวน 14 คน โดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า ระบบบัญชีลูกหนี้และกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคปัจจุบันไม่มีการปรับปรุงระเบียบประกาศให้เป็นปัจจุบันตามเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกันในการใช้ระบบบัญชีสำหรับจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค มีระบบที่ใช้ในการจัดการข้อมูลลูกหนี้หลายระบบและไม่มีความเชื่อมโยงกัน และไม่มีการกำหนดฐานข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน

อนงค์นาฏ นามชมภู (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องเว็บแอปพลิเคชันแนะนำสินค้าโอทอปในจังหวัดศรีสะเกษ โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาระบบแนะนำสินค้าโอทอปในจังหวัดศรีสะเกษ (2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของระบบแนะนำสินค้าโอทอปในจังหวัดศรีสะ ผู้จัดทำได้วิเคราะห์ออกแบบระบบและพัฒนาระบบประกอบไปด้วย แผนภาพตารางความสัมพันธ์ (E-R diagram) การออกแบบการไหลของข้อมูล (Data flow diagram) มาประยุกต์และในส่วนของการติดต่อระหว่างผู้ใช้กับระบบ ได้ออกแบบระบบให้มีการทำงานในรูปแบบของ Web browser applications โดยใช้ภาษา PHP ทำงานร่วมกับระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL เพื่อให้ได้ระบบที่สามารถเข้าถึงได้จากหลายช่องทางทั้งทางคอมพิวเตอร์ส่วนบุคลและอุปกรณ์เคลื่อนที่ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบที่พัฒนาขึ้น พบว่า จากผู้ใช้จำนวน 50 คน มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเว็บแอปพลิเคชันที่พัฒนาสามารถนำไปใช้งานได้จริง มีส่วนส่งเสริมความสะดวกสบายของผู้ใช้และช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วาตี เจ๊ะเง๊าะ และคณะ (2562) ได้วิจัยระบบสารสนเทศการบริการลูกค้าพรีเวดดิ้ง กรณีศึกษาร้านฟารีฮันเวดดิ้ง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาระบบสารสนเทศลูกค้าพรีเวดดิ้ง กรณีศึกษาร้านฟารีฮันเวดดิ้ง โดยใช้โปรแกรมภาษา PHP ร่วมกับระบบการจัดการฐานข้อมูล MySQL และ (2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบในขั้นตอนวงจรการพัฒนาระบบ (SDLC) แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนของลูกค้า สามารถจัดการข้อมูลการจองตามแพ็คเกจ เลือกช่างภาพและช่างแต่งหน้า ส่วนของพนักงาน สามารถจัดการข้อมูลแพ็คเกจ จัดการข้อมูลการทำงานของช่างภาพ ช่างแต่งหน้า และตรวจสอบการโอนเงินของลูกค้าเพื่ออนุมัติการจอง ส่วนของช่างภาพและช่างแต่งหน้า สามารถดูตารางการทำงาน และรายละเอียดการจองตามแพ็คเกจของลูกค้า ส่วนของเจ้าของร้าน สามารถดูรายงานสรุปต่าง ๆ ภายในร้านได้ และส่วนผู้ดูแลระบบ สามารถกำหนดสิทธิการใช้งาน ผลการพัฒนาระบบสามารถตอบสนองผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วน เพื่อช่วยให้ระบบมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาในการจัดเก็บข้อมูลและข้อมูลมีความเป็นระเบียบมากขึ้น ผลการวัดความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพจากผู้ใช้ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจด้านการออกแบบหน้าจอระบบ รองลงมาได้รับประโยชน์จากระบบ และระบบสามารถใช้งานได้ง่าย ตามลำดับ

3. วิธีการวิจัยระบบที่พัฒนา

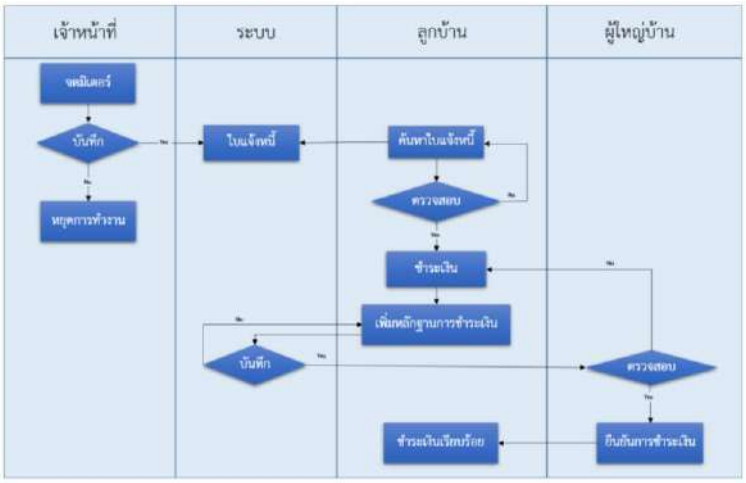
ระบบที่พัฒนาจะถูกประเมินความพึงพอใจจากคณะกรรมการและลูกบ้านในหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จำนวน 30 คน ประกอบด้วย 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มคณะกรรมการหมู่บ้านคกมาด จำนวน 6 คน และกลุ่มลูกบ้านในหมู่บ้านคกมาด จำนวน 24 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการพัฒนาระบบนี้ใช้วิธีการสุ่มผู้ที่ใช้ระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านเป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน และลูกบ้านในหมู่บ้านคกมาด โดยความพึงพอใจของคณะกรรมการจะถูกนำมาวิเคราะห์ผลด้วยค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำผลที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์การประเมิน ซึ่งมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้ (Best & Kahn, 2005)

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 – 5.00 หมายความว่า มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 – 4.49 หมายความว่า มาก
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 – 3.49 หมายความว่า ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 – 2.49 หมายความว่า น้อย
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.49 หมายความว่า น้อยที่สุด

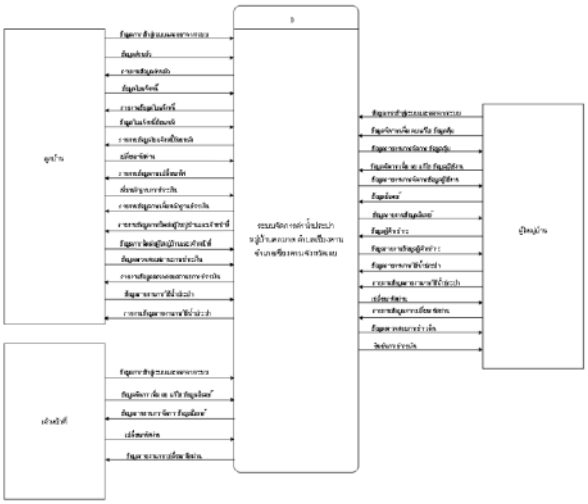
4. ผลของการวิจัยระบบที่พัฒนา

4.1 ผลการศึกษากระบวนการการจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

กระบวนการจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ (1) การบันทึกข้อมูลมิเตอร์ (2) ออกใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา (3) ชำระเงินค่าน้ำประปา และ (4) ตรวจสอบและยืนยันการชำระเงินค่าน้ำประปา ดังภาพที่ 1 และ 2



ภาพที่ 1 กระบวนการจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

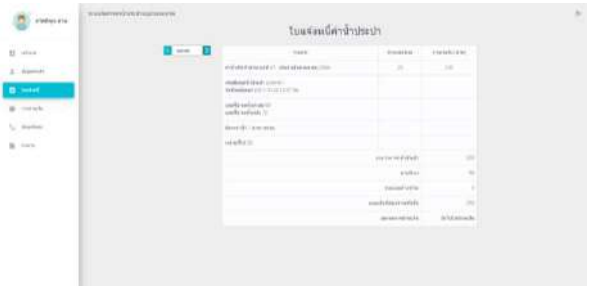


ภาพที่ 2 Context Diagram ระบบจัดค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

4.2 ผลการพัฒนาระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

คณะผู้วิจัยได้พัฒนาระบบ โดยใช้โปรแกรมภาษา HTML, PHP, CSS, JavaScript, SQL, Bootstrap ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ใช้ MySQL เป็นฐานข้อมูลของระบบสารสนเทศ ใช้ Visual Studio Code ในส่วนของการเขียนรหัสโปรแกรม และใช้ XAMPP เป็น HTTP Server ได้ระบบที่พัฒนาขึ้นแสดงดังภาพที่ 3 ถึง 7

ภาพที่ 3 จอภาพแสดงการเพิ่มข้อมูลมิเตอร์



ภาพที่ 4 จอภาพแสดงข้อมูลใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา

ภาพที่ 5 จอภาพแสดงข้อมูลการชำระเงินค่าน้ำประปา

ภาพที่ 6 จอภาพแสดงข้อมูลการตรวจสอบและยืนยันการชำระเงินค่าน้ำประปา

ภาพที่ 7 จอภาพแสดงสถานการณ์ชำระเงินค่าน้ำประปา

4.3 ผลการทดลองใช้ระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

คณะผู้วิจัยได้นำระบบที่พัฒนาขึ้นให้กลุ่มเป้าหมายทดลองใช้ระบบ จำนวน 30 คน หลังจากนั้นสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย แสดงดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของคณะกรรมการหมู่บ้านคกมาดที่มีต่อระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน			
1.1 ความสามารถในการจัดการฐานข้อมูล	4.66	0.51	มากที่สุด
1.2 ความสามารถในการสืบค้นข้อมูล	4.33	0.51	มาก
1.3 ความสามารถในการนำเสนอข้อมูล	4.00	0.63	มาก
1.4 ความสามารถในการให้บริการข้อมูล	4.16	0.75	มาก
รวม	4.29	0.61	มาก
2. ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันของระบบ			
2.1 ความถูกต้องของการทำงานโดยรวมของระบบ	4.16	0.40	มาก
2.2 ความถูกต้องของการแสดงรายละเอียด	4.33	0.51	มาก
2.3 ความถูกต้องของการสืบค้นข้อมูล	4.50	0.54	มากที่สุด
2.4 ความครอบคลุมของระบบที่พัฒนา	4.00	0.63	มาก
รวม	4.25	0.52	มาก
3. ด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ			
3.1 ขั้นตอนการใช้งานต่อเนื่องเข้าใจง่าย	4.00	0.00	มาก
3.2 ความเหมาะสมในการกำหนดสีและรูปแบบอักษร	3.83	0.75	มาก
3.3 ความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของส่วนประกอบเมนูต่าง ๆ บนหน้าจอเว็บไซต์	4.00	0.89	มาก
3.4 สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	4.16	0.40	มาก
รวม	4.00	0.57	มาก
4. ด้านความปลอดภัยของระบบ			
4.1 การกำหนดสิทธิ์การใช้งาน	4.33	0.51	มาก
4.2 การกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน	4.00	0.89	มาก
4.3 การตรวจสอบการป้อนข้อมูลเข้าในระบบ	4.33	0.81	มาก
รวม	4.22	0.71	มาก
โดยรวม	4.18	0.61	มาก

จากตารางที่ 1 ความคิดเห็นของคณะกรรมการหมู่บ้านคกมาดที่มีต่อระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้าน คกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18 , SD. = 0.61) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ($\overline{X}$ = 4.29 , SD. = 0.61) รองลงมาคือ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันของระบบ ($\overline{X}$ = 4.25 , SD. = 0.52) ด้านความปลอดภัยของระบบ ($\overline{X}$ = 4.22 , SD. = 0.71) และด้านความง่ายต่อการใช้งานของระบบ ($\overline{X}$ = 4.00 , SD. = 0.57)

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของลูกบ้านในหมู่บ้านคกมาดที่มีต่อระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสามารถในการทำงานของระบบ			
1.1 ระบบกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานได้อย่างถูกต้อง	4.54	0.50	มากที่สุด
1.2 ระบบบันทึกข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ	4.75	0.44	มากที่สุด
1.3 ระบบค้นหาข้อมูลได้ถูกต้อง	4.54	0.50	มากที่สุด
1.4 ระบบนำเสนอข้อมูลได้ถูกต้อง	4.70	0.46	มากที่สุด
รวม	4.63	0.48	มากที่สุด
2. ด้านการออกแบบ			
2.1 ความเหมาะสมในการใช้สี ขนาดตัวอักษร	4.62	0.49	มากที่สุด
2.2 ภาษาเข้าใจง่าย กระชับ	4.41	0.58	มาก
2.3 อธิบายชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน ง่าย และไม่ซับซ้อน	4.66	0.56	มากที่สุด
2.4 ความสวยงามน่าสนใจ และทันสมัย	4.11	0.65	มาก
รวม	4.53	0.57	มากที่สุด
3. ด้านการแสดงผล			
3.1 ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจนน่าเชื่อถือ	4.83	0.38	มากที่สุด
3.2 การแสดงข้อมูลมีรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน	4.50	0.58	มากที่สุด
3.3 ผลลัพธ์ที่ได้มีความถูกต้อง	4.66	0.48	มากที่สุด
3.4 สามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้สะดวก	4.75	0.44	มากที่สุด
รวม	4.68	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	4.61	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ความคิดเห็นของลูกบ้านในหมู่บ้านคกมาดที่มีต่อระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาดตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการแสดงผล ($\bar{X}$ = 4.68, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการทำงานของระบบ ($\bar{X}$ = 4.63,S.D. = 0.48) และด้านการออกแบบ ($\bar{X}$ = 4.53,S.D. = 0.57)

5. อภิปรายผลการวิจัยระบบที่พัฒนา

จากการศึกษากระบวนการจัดการค่าน้ำประปาของหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย คณะผู้วิจัยได้ออกแบบระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด พัฒนาระบบ ทดลองใช้ระบบ รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลของข้อมูล โดยมีการออกแบบและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน

การวิจัยนี้ได้นำเสนอแนวทางการประเมินระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย โดยมีกลุ่มเป้าหมายการประเมินระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาดทั้งหมด 2 กลุ่ม ได้แก่ คณะกรรมการหมู่บ้านคกมาด จำนวน 6 คน และกลุ่มลูกบ้านในหมู่บ้านคกมาดจำนวน 24 คน พบว่า ผลการประเมินความคิดเห็นโดยรวมของระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลยของกลุ่มคณะกรรมการหมู่บ้านคกมาด โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18 , SD. =

0.61) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากคือ ด้านตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน รองลงมาคือด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันของระบบ ด้านความปลอดภัยของระบบ และด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ ในส่วนของผลการประเมินความคิดเห็นโดยรวมระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด กลุ่มลูกบ้านในหมู่บ้าคกมาด โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61 , SD. = 0.52) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ คือ ด้านการแสดงผล รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการทำงานของระบบและด้านการออกแบบระบบ

ทั้งนี้ผลของการพัฒนาระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้จริง ซึ่งทำให้ผู้ใหญ่บ้าน เจ้าหน้าที่ รวมถึงลูกบ้านที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ความไว้วางใจในการทำงานของระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ตำบลเชียงคาน อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับบทความของ ธนพร ศรีสุพล และคณะ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับนำมาใช้ประโยชน์ในการดูแลรักษาระบบและประเมินประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศการประปาหมู่บ้านบางจาน ตำบลบางจาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มเป้าหมาย คือ คณะกรรมการบริหารกิจการประปาหมู่บ้านและลูกจ้างของการประปาหมู่บ้าน 30 คน พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบในด้านความพึงพอใจจากกลุ่มเป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.50, S.D.= 0.59)

ในการปรับระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาดให้เหมาะสมต่อไป คณะผู้วิจัยขอเสนอแนะการต่อยอดพัฒนาระบบจัดการค่าน้ำประปาหมู่บ้านคกมาด ดังนี้

(1) ควรพัฒนาให้ระบบมีรายงานการใช้น้ำของแต่ละคุ้มในรูปแบบกราฟเพื่อเปรียบเทียบให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

(2) ควรพัฒนาให้ระบบสามารถรองรับการใช้งานบนโทรศัพท์โดยรองรับการใช้งานทุกระบบปฏิบัติการ

บรรณานุกรรม

ชลธิชา บัวชุม. (2563). แนวทางการวางระบบบัญชีลูกหนี้และการควบคุมภายในที่ดี กรณีศึกษาลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *Journal of Modern Learning Development*, 5(5), 149-157.

ธนพร ศรีสุพล, ปราโมทย์ ตงฉิน, และกรกรต เจริญผล. (2560). การพัฒนาระบบสารสนเทศการประหมู่บ้านบางจาน ตำบลบางจาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารโครงงานวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ*, 3(1), 50-56.

นิธิรัชต์ สงวนเดือน. (2563). การประเมินระบบน้ำประปาหมู่บ้านจากแหล่งน้ำบาดาล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี,* 28(4), 717-732.

วาตี เจ๊ะเง๊าะ, แสงจันทร์ เรือนอ่อน, โสภี แก้วชะฎา, อวยพร ชูแก้ว, และวิชิต สุขทร. (2562). ระบบสารสนเทศการบริการลูกค้า พรีเวดดิ้งกรณีศึกษาร้านฟารีฮันเวดดิ้ง. *การประชุมวิชาการระดับชาติ สารสนเทศศาสตร์วิชาการ 2019 วันที่ 25-26 มิถุนายน 2562*, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, นครศรีธรรมราช, 1-8.

อนงค์นาฏ นามชมภู. (2563). เว็บแอปพลิเคชันแนะนำสินค้าโอทอปในจังหวัดศรีสะเกษ. โรงเรียนขุขันธ์ราษฎร์บำรุง.

Best, J. W., & Kahn, J. V. (2005). Research in Education (10th Edition). USA: Pearson.

Paiduaykan.com. (2563). เชียงคาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 พ.ย. 2564.จาก https://www.paiduaykan.com/76_province/Northeast/loie/chaingkhan.html.

ผลกระทบของอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพในยุคดิจิทัล กรณีศึกษา แพทย์และพยาบาล กลุ่มเจเนอเรชั่นวายในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

สิริกาญจน์ ชัยหาร*
โรงพยาบาลศิริราช
ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สุรัตน์ โคอินทรางกูร
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

***Correspondence:** sirikarn-cha61@tbs.tu.ac.th
doi: 10.14456/jisb.2022.3
วันที่รับบทความ: 13 ธ.ค. 2564 วันแก้ไขบทความ: 13 ม.ค. 2565 วันตอบรับบทความ: 28 ม.ค. 2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ และอัตลักษณ์ทางวิชาชีพของแพทย์และพยาบาลกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย (อายุ 23-32 ปี) ผลกระทบของการเผยแพร่ภาพถ่ายหรือข้อความลงสื่อสังคมออนไลน์ต่อบทบาททางวิชาชีพของแพทย์และพยาบาล และศึกษาทัศนคติของบุคลากรทางการแพทย์ที่เผยแพร่ภาพถ่ายสู่สื่อสังคมออนไลน์ โดยงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากแพทย์และพยาบาลเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์และได้รับผลกระทบจากการเผยแพร่ข้อความ หรือภาพถ่ายลงสื่อสังคมออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ผลกระทบของการแสดงอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์แบ่งได้ 2 กรณี คือ กรณีที่หนึ่งเป็นบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการแสดงอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อเนื่องไปยังอัตลักษณ์ทางวิชาชีพ ได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับโพสต์ หลากหลายรูปแบบ เช่น การกดไลก์ การแสดงความคิดเห็น การกดติดตาม แชร์ แท็ก และทักแชทส่วนตัว โดยมีทิศทางความสัมพันธ์เชิงบวก (เช่น ข้อความแสดงความยินดี ชื่นชม หรืออยากเอาเป็นแบบอย่าง) และเชิงลบ (เช่น คู่กรณีเกิดความเสียหาย ได้รับการแสดงความเห็นเชิงชู้สาว) โดยจัดกลุ่มระดับความรุนแรงของผลกระทบได้ 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบทางวิชาชีพน้อย และกลุ่มที่ได้รับผลกระทบทางวิชาชีพมาก ส่วนกรณีที่สองเป็นบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการแสดงอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อเนื่อง แต่ไม่กระทบถึงอัตลักษณ์ทางวิชาชีพ โดยเป็นผลมาจากผู้ติดตามทางสื่อสังคมออนไลน์ไม่รับทราบ หรือรับรู้ว่าเป็นพยาบาล จึงไม่ได้รับผลกระทบด้านนี้

คำสำคัญ: อัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์; อัตลักษณ์ทางวิชาชีพ; แพทย์และพยาบาล

Spillover Effects of Digital Identity for Professional Identity in Digital Economy Era the Case of Generation Y Physicians and Nurses in Bangkok

Sirikarn Chaiharn*

Siriraj Hospital

Laddawan Kaewkitipong

Thammasat Business School, Thammasat University

Surat Kointarangkul

Thammasat Business School, Thammasat University

***Correspondence:** sirikarn-cha61@tbs.tu.ac.th

doi: 10.14456/jisb.2022.3

Received: 13 Dec 2021 Revised: 13 Jan 2022 Accepted: 28 Jan 2022

Abstract

The purposes of this research are to study social media identities and the professional identity of physicians and nurse generation Y (aged between 23-32) in terms of the impact of photos or messages posted on social media on their professional roles. Attitudes of healthcare providers who posted photos or messages on social media were also studies. In-depth interviews were conducted with generation Y physicians and nurses in Bangkok who used social media and were affected by the spreading of messages or photos on social media. Results were that the impact of social media identities can be categorized into two groups The first group's professional identities were continuously affected by their social media identities, demonstrating the relationship between people and posts through liking, commenting, following, sharing, tagging and personal chat. The impacts were found both positive and negative with varied degree of severity. The second group's professional identities were not affected by social media identities. However, this was mainly because their professional identities were not disclosed.

Keywords: Social media identity; Professional identity; Physician and nurse

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ยุคปัจจุบันการใช้งานอุปกรณ์สมาร์ทโฟนกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต โดยประเทศไทยมีปริมาณการใช้อุปกรณ์สมาร์ทโฟนสูงขึ้น จากการสำรวจปี 2561 คิดเป็นร้อยละ 89.6 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) การใช้งานของสมาร์ทโฟนส่วนใหญ่คือ ด้านโซเชียลเน็ตเวิร์คร้อยละ94.1 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) ซึ่งกิจกรรมการใช้งานยอดนิยม 5 อันดับ ได้แก่ เฟซบุ๊ก (Facebook), ทวิตเตอร์ (Twitter), อินสตาแกรม (Instagram) ร้อยละ 93.6 การรับ-ส่งอีเมลร้อยละ 74.2 การค้นหาข้อมูลร้อยละ 70.8 การดูโทรทัศน์ ดูคลิปวิดีโอ ฟังเพลงทางออนไลน์ร้อยละ 60.7 และการซื้อสินค้า/บริการทางออนไลน์ร้อยละ 51.3 โดยการสำรวจปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตพบว่า กลุ่มเจเนอเรชั่นวาย (Genertaion Y) เป็นกลุ่มที่มีจำนวนชั่วโมงการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุด โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 10 ชั่วโมง 22 นาทีต่อวัน (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2561) บุคคลกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1977-1994 (Morton, 2002) เป็นกลุ่มคนที่เติบโตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีลักษณะที่สำคัญคือ การเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีทั้งข้อดีและข้อเสียในแง่ของความคิด อารมณ์และสังคม (Immordino-Yang, Christodoulou, and Singh, 2012) ยกตัวอย่าง เช่น พวกเขาพึ่งพาเทคโนโลยีเพื่อความบันเทิง เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

เนื่องจากการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มีปริมาณสูง การเผยแพร่รูปถ่ายลงสื่อสังคมออนไลน์ ก็เป็นสิ่งที่คนยุคปัจจุบันนิยมเช่นกัน โดยบุคคลมีพฤติกรรมการอัปโหลดรูปถ่าย/วิดีโอทันที หลังถ่ายผ่านสื่อสังคมออนไลน์โดยตั้งค่าเป็นสาธารณะร้อยละ 37.9 (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2561) ซึ่งเป็นพฤติกรรมเสี่ยงในการถูกละเมิดข้อมูล นอกจากนี้การเข้ามาของสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทมากขึ้นในสังคม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวคิดหรือการปฏิบัติตัวของผู้ใช้งานสื่อออนไลน์โดยเฉพาะกลุ่มวิชาชีพ ตัวอย่าง เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร วิศวกร ทนายความ สถาปนิก ครู เป็นต้น ผู้วิจัยสนใจจะศึกษากลุ่มแพทย์และพยาบาลที่ได้รับผลกระทบจากการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากเป็นกลุ่มวิชาชีพที่มีความอนุรักษ์นิยม มีกรอบจรรยาบรรณของวิชาชีพ ต้องการได้รับความเชื่อถือจากคนในสังคม การโพสต์ภาพหรือข้อความของตัวเองในโลกออนไลน์ก็ส่งผลต่อวิชาชีพ (Cain, 2011) และถือเป็นการแสดงออกถึงตัวตนและสะท้อนอัตลักษณ์ของผู้โพสต์อีกด้วย เช่น โพสต์รูปสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อสะท้อนถึงการชอบท่องเที่ยว (ธวัชชัย สุสีดา, 2562) แต่มนุษย์มีหลายอัตลักษณ์ในตนเอง (Tajfel, 1981) นอกจากบุคคลจะมีอัตลักษณ์ด้านสื่อสังคมออนไลน์แล้วยังมีอัตลักษณ์ทางวิชาชีพที่เกิดจากการหล่อหลอมจากสื่อ การศึกษา ประสบการณ์ และแบบอย่าง (Browne et al., 2018) เป็นอาชีพที่ถูกกำหนดบทบาททางสังคม เมื่อโพสต์สิ่งใดลงไปในสื่อสังคมออนไลน์แล้ว มักมีประเด็นที่ถูกนำมาพูดถึง โดยเฉพาะในเรื่องของความเหมาะสมและมีประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพราะเป็นวิชาชีพถูกตั้งอยู่บนความคาดหวังของสังคม ปัจจุบันมีรายงานข่าวเกี่ยวกับบุคลากรทางการแพทย์ที่ถูกเผยแพร่ทางสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถพบได้ ได้แก่

กรณีดาม่าเครื่องแบบ “น้องแป้ง” ทหารห้ามจีบพยาบาล โพสต์ภาพถ่ายขณะใส่ชุดพยาบาล จากนั้น มีผู้เข้ามาติดตามเธอเป็นจำนวนมากผ่านทางเฟซบุ๊ก ทั้งชื่นชมความน่ารักของเธอ และวิจารณ์การแต่งกายของเธอเกี่ยวกับชุดพยาบาลถึงความเหมาะสมของชุด ว่ากระโปรงสั้นไปและไม่เหมาะสมกับการทำงานดูแลผู้ป่วย (คมชัดลึก, 2560)

กรณีแพทย์ที่ประเทศรัซเซีย โรงพยาบาลเมืองวีเต็บสค์ ทางเหนือของเบลารุส ถ่ายคลิปปลดกระดุมเสื้อกาวน์เผยให้เห็นชุดว่ายน้ำลายซูเปอร์แมน และโพสต์ข้อความว่า “หากคุณไม่พร้อม จะเป็นซูเปอร์ฮีโร่สำหรับผู้ป่วยและทำทุกวิถีทางให้ผู้ป่วยแข็งแรง คุณไม่ต้องมาทำงานในวงการแพทย์เลย” จากนั้นมีผู้เข้าชมผ่านอินสตาแกรมจำนวนมาก แสดงความเห็นเรื่องทั่วๆ ไป การวางตัวในวิชาชีพ และตำหนิพฤติกรรมของเธอ (ข่าวสด, 2561)

กรณีแพทย์ชาวเมียนมาร์ชื่อว่า Nang Mwe San อายุ 28 ปี มีผู้ติดตามทางเฟซบุ๊ก มากกว่า 500,000 คน ถ่ายรูปเป็นนางแบบแฟชั่นเซ็กซี่ที่เป็นอาชีพเสริมของเธอลงบนเฟซบุ๊ก โดยเธอได้ถูกแพทยสภาเมียนมาร์สั่งถอดถอนใบประกอบวิชาชีพ ซึ่งเธอได้ยื่นอุธรณ์โดยมีเหตุผลว่าการถ่ายแบบของเธอเป็นสิทธิส่วนบุคคล (Sputniknews, 2019)

กรณีเพจเฟซบุ๊กหมอแล็บแพนด้า ผู้นำเสนอตัวตนออนไลน์ในรูปแบบชายใส่ชุดกาวน์ขอบตาสีดำ เพื่อบ่งบอกถึงการเข้าเวรดึก ทำงานหนักจนทำให้ขอบตามีสีคล้ำ นอกจากนี้ภายในเพจยังนำเสนอวิชาการผสมกับมุขคลายเครียดผ่านมุมมองของคุณภาคภูมิ เทพหัสดิน ผู้เป็นเจ้าของเพจเพื่อเผยแพร่ข้อมูลทางการแพทย์ที่ถูกต้อง (กรุงเทพธุรกิจ, 2559)

แม้ว่าปัจจุบันจะมีมาตรการกฎระเบียบควบคุมการเผยแพร่ภาพบุคลากรทางการแพทย์ แต่ก็ยังมีภาพถ่ายออกมาให้เห็นในข่าวได้เรื่อยๆ จากการรายงานข่าวพบว่า แพทย์และพยาบาลที่ถ่ายรูปลงสู่สื่อสังคมออนไลน์ได้รับผลกระทบจากการเผยแพร่ภาพในด้านต่างๆ โดยผลกระทบทางตรงคือได้รับการวิจารณ์เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบุคลากรทางการแพทย์ และผลกระทบทางอ้อมคือ การตัดสินใจออกจากวิชาชีพหลังเกิดการเผยแพร่ภาพถ่าย จึงเป็นที่มาของการศึกษาอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์กับผลกระทบที่ตามมาในหน้าที่การงานในยุคดิจิทัล ของแพทย์และพยาบาลกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ว่ามีประเด็นใดที่น่าสนใจบ้าง ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการควบคุมการถ่ายภาพ การกำหนดบทบาทของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นแพทย์และพยาบาลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

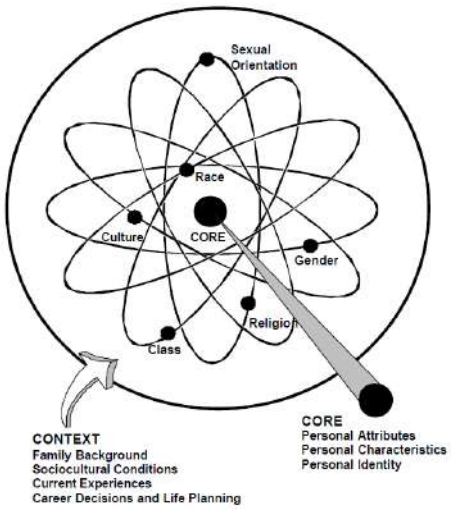
เพื่อศึกษาอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ และอัตลักษณ์ทางวิชาชีพของแพทย์และพยาบาลกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย ผลกระทบของการเผยแพร่ภาพถ่ายลงสื่อสังคมออนไลน์ต่อบทบาททางวิชาชีพของแพทย์และพยาบาล และศึกษาทัศนคติของบุคลากรทางการแพทย์ที่เผยแพร่ภาพถ่ายสู่สื่อสังคมออนไลน์

2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคม (Social identity theory)

Turner and Tajfel (1986) ได้อธิบายทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคมไว้ว่าส่วนหนึ่งของแนวคิดเกี่ยวกับตนเองนั้นมาจากกลุ่มที่บุคคลนั้นอยู่ร่วมกัน แต่ละคนไม่เพียง แต่มีความเป็นตัวของตัวเอง แต่ยังมีตัวตนและอัตลักษณ์ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มที่ตนเองอยู่ร่วมด้วย บุคคลอาจทำหน้าที่แตกต่างกันในบริบททางสังคมที่แตกต่างกันไปตามกลุ่มที่พวกเขาอยู่ ซึ่งอาจรวมถึงทีมกีฬาที่พวกเขาติดตาม ครอบครัวของพวกเขา ประเทศของเขา สัญชาติ เพื่อนบ้านที่อยู่ละแวกเดียวกันและอาศัยอยู่ท่ามกลางกลุ่ม หรือสังคมความเป็นไปได้อื่นๆ

แบบจำลองแนวคิดมิติหลายมิติของอัตลักษณ์โดย Jones and McEwen (2000) ซึ่งศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) นักเรียนผู้หญิง 10 คน อายุระหว่าง 20-24 ปี ที่มีความแตกต่างกันทั้งเชื้อชาติและภูมิหลัง แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกหลักของตัวตน โดยมีคุณลักษณะ อุปนิสัย และอัตลักษณ์ส่วนบุคคลอยู่ตรงแกนกลาง ล้อมรอบด้วยวงรีซึ่งเป็นมิติข้อมูลเฉพาะตัวที่สำคัญ เช่น เชื้อชาติ รสนิยมทางเพศ และศาสนา เป็นต้น และอิทธิพลจากบริบทรอบนอกที่ส่งผลต่ออัตลักษณ์ เช่น ภูมิหลังครอบครัว ประสบการณ์ชีวิต เป็นต้น ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 Model of Multiple Dimensions of Identity

ที่มา: Jones & McEwen (2000)

จากภาพ 1 จุดดำบนเส้นวงรี หมายถึงระดับการให้ความสำคัญกับมิตินั้น ยิ่งใกล้แกนกลางมากยิ่งสำคัญ และวงรีมีจุดที่ตัดกัน หมายถึงมิติต่าง ๆ สามารถมีส่วนร่วมกันในบุคคลเวลาใดเวลาหนึ่ง นอกจากนี้สิ่งกำหนดภายนอก จะไม่เข้าไปเปลี่ยนแปลงตรงแกนกลางโดยตรง แต่อาจมีเงื่อนไขบางอย่างที่เข้าไปกระทบ เช่น การเหยียดเชื้อชาติ อัตลักษณ์จึงอาจมีการสะท้อนกลับในมิติที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น ความสำคัญของมิติข้อมูลเฉพาะตัวขึ้นอยู่กับบริบทที่พวกเขาประสบ ดังนั้นทั้งความแตกต่างและสิทธิ์ต่างๆ ใช้เป็นสื่อกลางในการเชื่อมต่อหลากหลายมิติเข้าด้วยกัน (เช่น เชื้อชาติไม่มีบทบาทสำคัญสำหรับผู้หญิงผิวขาว ศาสนานั้นมีความสำคัญมากสำหรับผู้หญิงชาวยิว วัฒนธรรมมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงชาวเอเชียอินเดีย)

Foucault (1988) กล่าวว่า มนุษย์ต้องอาศัย “วัตถุดิบ” ในการสร้างอัตลักษณ์ โดย อัตลักษณ์ของมนุษย์ถูกสร้างผ่านเทคนิคและการปฏิบัติที่เรียกว่า “เทคโนโลยีของตัวตน” (Technologies of the Self) อันหมายถึงแนวปฏิบัติที่ทำให้เราเข้าใจตัวตนและหล่อหลอมอัตลักษณ์ของเรา ซึ่งการสร้างอัตลักษณ์ดังกล่าวอยู่ภายใต้วาทกรรมของอำนาจ (Power Discourse) กล่าวคือ มนุษย์สามารถสร้างอัตลักษณ์ขึ้นได้ แต่อัตลักษณ์นั้นต้องเข้ากันได้กับระบบสังคมที่มนุษย์อาศัยอยู่ การสร้างอัตลักษณ์ของมนุษย์ จึงเป็นการสร้างและหล่อหลอมอัตลักษณ์จากวาทกรรมและแนวปฏิบัติที่มีอยู่ในสังคม

2.2 สื่อสังคมออนไลน์ หรือโซเชียลมีเดีย (Social Media)

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) หมายถึง สื่อที่ใช้สร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ใช้งานออนไลน์ โดยเป็นคำที่มีความหมายครอบคลุมถึงทั้งสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค (Social Network) และเว็บไซต์แบบผู้ใช้มีส่วนร่วมในการสร้างเนื้อหา บทบาทของโซเชียลมีเดียกับการสร้างอัตลักษณ์ มี 3 ประเด็น (ฐิตินันบ คอมมอน, 2560)

2.2.1 บทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ในการค้นหา “วัตถุดิบของอัตลักษณ์”

สื่อสังคมออนไลน์เป็นแหล่งค้นหาวัตถุดิบของเอกลักษณ์ ได้แก่ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว คำพูด ข้อความ เพื่อนำมาปรับแต่งอัตลักษณ์ของผู้ใช้ โดยเมื่อผู้ใช้ได้เห็นสิ่งที่ตนเองสนใจผ่านสื่อออนไลน์ เช่น เสื้อผ้าที่บุคคลที่ชื่นชอบสวมใส่ ท่าทางการโพสต์ที่น่าสนใจ ก็จะนำวัตถุดิบนั้นมาปรับใช้กับการแสดงอัตลักษณ์ของตนเอง

2.2.2 บทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ในการเป็นพื้นที่แสดงออกทางอัตลักษณ์

การแสดงออกทางอัตลักษณ์เป็นขั้นตอนในการพัฒนาอัตลักษณ์ขั้นหนึ่งเพื่อให้สังคมได้รับรู้ โดย Rene Descartes นักปรัชญา นักคณิตศาสตร์และนักวิทยาศาสตร์ชาวฝรั่งเศษได้กล่าวภาษาละตินที่แปลเป็นภาษาอังกฤษได้ว่า “I think therefore I am” หรือก็คือ “เพราะฉันคิด ฉันจึงดำรงอยู่” ดังนั้น การปรากฏตัวอยู่ในโซเชียลมีเดีย ก็หมายถึง

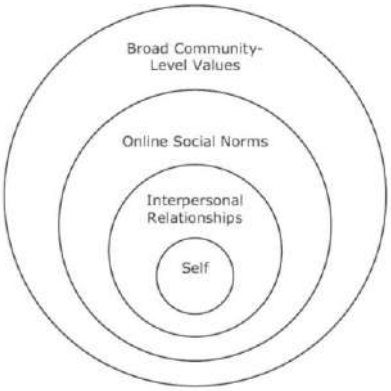
การดำรงอยู่เช่นกัน ซึ่งการแสดงออกนี้อาจจะออกมาในรูปแบบของการสร้างโพรไฟล์ (Profile) โพสต์ข้อความ เพลง รูปภาพตนเอง คนอื่น หรือวิวแบบต่าง ๆ เพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ของผู้ใช้งาน

2.2.3 บทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ในการเป็นช่องทางทดสอบอัตลักษณ์

การทดสอบอัตลักษณ์เป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ ซึ่งอัตลักษณ์จะไม่สามารถหล่อหลอมได้โดยไม่ได้รับการยินยอมจากผู้อื่น โดยการรับผลสะท้อนกลับ (Feedback) จากสังคม จะเห็นได้ว่าโซเชียลมีเดีย ยกตัวอย่างเช่น เฟซบุ๊ก มีช่องทางการสะท้อนอัตลักษณ์ของผู้ใช้ ผ่านการกดไลก์ (Like) กดแสดงความรู้สึก การแสดงความคิดเห็น (Comments) แบ่งปัน (Share) เนื้อหาที่โพสต์ ซึ่งผู้ใช้งานจะได้รับผลสะท้อนกลับมาอย่างรวดเร็วและสามารถนำผลสะท้อนนี้ไปปรับปรุงเอกลักษณ์ของตนเองได้อีก

จากการศึกษาของ Cover (2012) เกี่ยวกับการแสดงและการเลิกแสดงตัวตนออนไลน์ เครือข่ายสังคมทฤษฎีตัวตนและความไม่ลงรอยกันของโพรไฟล์ออนไลน์และระบบมิตรภาพ ผลที่ได้คือความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายทางสังคม (และกิจกรรมออนไลน์อื่นๆ) และการปฏิบัติของอัตลักษณ์ภายในบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม โครงสร้างและกรอบการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงว่าการใช้เครือข่ายสังคม กิจกรรม การเปลี่ยนแปลง การปรับปรุง และการจัดการบัญชี ไม่เพียงแต่เป็นการแสดงถึงการมีสติรับรู้และตัวเลือกสำหรับการเข้าถึงเท่านั้น แต่ยังรวมถึงกิจกรรมหรือการแสดงที่สร้างเอกลักษณ์และความเป็นตัวของตัวเอง

Davis (2011) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความตึงเครียดของตัวตนในยุคเครือข่าย มุมมองของคนหนุ่มสาวเกี่ยวกับความเสี่ยงและผลตอบแทนของการแสดงออกทางออนไลน์ จากเยาวชนที่ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ 24 คน มีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี โดยผู้เข้าร่วมจะได้รับสถานการณ์ที่สมมติเพื่อให้แสดงแนวคิดของตัวตนทั้งเรื่องที่ออนไลน์และออฟไลน์ ผู้เข้าร่วมให้น้ำหนักแต่ละวงกลมแตกต่างกันไป ซึ่งมี 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เกี่ยวกับตัวเอง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บรรทัดฐานทางสังคมออนไลน์ และคุณค่าแต่ละระดับของสังคมในวงกว้าง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 Spheres of obligation
ที่มา: Davis (2011)

วงกลมแรก เกี่ยวข้องกับอันตรายส่วนบุคคลที่อาจเกิดขึ้นจากการแสดงออกทางออนไลน์ของแต่ละบุคคล ในขณะที่ผู้เข้าร่วมบางคนอาจจะได้รับผลจากการมีที่ระบายความรู้สึกที่ถูกเก็บไว้ ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการเก็บรักษาอารมณ์เหล่านี้ไม่ได้เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการปฏิบัติตน

วงกลมที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก่อให้เกิดพันธะผูกพันที่สอง ผู้เข้าร่วมหลายคนแสดงความไม่พอใจกับข่าวซุบซิบเกี่ยวกับพวกเขาหรือกลุ่มเพื่อนในโพรไฟล์ พวกเขามองว่าคำพูดเช่นนี้เป็นการโจมตีส่วนบุคคล ซึ่งทำให้พวกเขาขุ่นเคืองและบั่นทอนมิตรภาพระหว่างกัน สิ่งที่น่าสนใจคือผู้เข้าร่วมหลายคนรู้สึกกำลังถูกละเมิดความเป็นส่วนตัว แม้จะไม่ได้กล่าวถึงพวกเขาโดยตรง ตามที่นักวิชาการเช่น Erikson (1968) กล่าวคือ ตัวตนของคนๆ หนึ่งเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

วงกลมที่ 3 ขอบเขตที่สามของภาระผูกพันขยายเกินความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เฉพาะเจาะจงกับบรรทัดฐานทางสังคมที่กำหนดไว้และปฏิบัติตามในบริบทออนไลน์ เยาวชนในตัวอย่างนี้เห็นว่าบรรทัดฐานของอินเทอร์เน็ตค่อนข้างกว้าง ยืดหยุ่น และค่อนข้างจะแตกต่างจากบรรทัดฐานทางสังคมแบบออฟไลน์ ผู้เข้าร่วมอ้างถึงบรรทัดฐานทางสังคมออนไลน์ทำให้พวกเขาไม่ใส่ใจกับเนื้อหาบางอย่างในโพรไฟล์ เช่น พฤติกรรมผิดปกติ หรือแม้แต่พฤติกรรมที่เป็นอันตราย หรือก้าวร้าว หลายคนกล่าวว่าพวกเขาจะตีความเนื้อหาดังกล่าวว่าเป็นเรื่องตลก เนื่องจากเรื่องตลกเป็นพฤติกรรมเชิงบรรทัดฐานออนไลน์ อย่างไรก็ตามผู้เข้าร่วมหลายคนแสดงความเชื่อว่าพฤติกรรมบางอย่างอยู่นอกขอบเขตของการประพฤติปฏิบัติที่ยอมรับได้ทางออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพวกเขากล่าวว่ามีความแตกต่างบางอย่างในการแสดงออกของตัวตนทางออนไลน์และออฟไลน์นั้นให้เป็นที่ยอมรับ แต่โดยทั่วไปผู้คนจะไม่เบี่ยงเบนไปจากพฤติกรรมออฟไลน์อย่างมากเมื่อพวกเขาออนไลน์ (Hardey, 2002) การค้นพบนี้ตอกย้ำความจริงที่ว่าการตีความตัวตนออนไลน์มักขึ้นอยู่กับความรู้ของบริบทออฟไลน์บางอย่าง (Boyd, 2011)

วงกลมที่ 4 ขอบเขตสุดท้ายของภาระผูกพันเกี่ยวข้องกับค่าระดับชุมชนและมาตรฐานของพฤติกรรมที่ครอบคลุมทั้งพลวัตของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคมออนไลน์ โดยไม่อนุมัติให้ผู้เข้าร่วมบางคนแสดงออกถึงการหาคำพูดแสดงความเกลียดชังในโพรไฟล์อื่น ผู้เข้าร่วมเหล่านี้มุ่งเน้นไปที่อันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากคำพูดเสื่อมเสียที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนทั้งหมด

จากการศึกษาข้างต้น พบว่าตัวตนออนไลน์และออฟไลน์นั้นมีความสอดคล้องกัน กล่าวคือพฤติกรรมออฟไลน์ของบุคคลจะไม่เบี่ยงเบนไปจากพฤติกรรมการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ (Hardey, 2002) ในบางครั้งวงกลมบางอันอาจขัดแย้งกัน ตัวอย่างเช่น เราเห็นว่าผู้เข้าร่วมรับรู้เกี่ยวกับบรรทัดฐานทางสังคมโดยรอบ การแสดงออกของคำพูดแสดงความเกลียดชังออนไลน์ซึ่งขัดแย้งกับพฤติกรรมที่เหมาะสมที่ผู้คนส่วนใหญ่ยอมรับ อย่างไรก็ตามวงกลมแต่ละอันมีบทบาทที่แตกต่างกัน และมีส่วนช่วยในการเชื่อมโยงตัวตนออนไลน์และออฟไลน์เข้าด้วยกัน ขอบเขตของภาระผูกพันและความตึงเครียดภายในนั้นมีนัยสำคัญสำหรับความพยายามทางการศึกษาที่มุ่งลดพฤติกรรมที่เป็นอันตรายทางออนไลน์

2.3 ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการแสดงออกทางสื่อสังคมออนไลน์

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจ ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่มีการเปิดเผยตัวเองสูงจะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความไว้วางใจกัน และมีการเปิดเผยตนเองสูงตามกลุ่มสังคมออนไลน์ที่ตนเป็นสมาชิก (พิชญาณี ภู่ตระกูล, 2559)

2.4 อัตลักษณ์ของวิชาชีพแพทย์และพยาบาล

อัตลักษณ์ทางวิชาชีพเกิดจากการหล่อหลอมจากสื่อ การศึกษา ประสบการณ์ และแบบอย่าง (Browne et al., 2018) การศึกษาของ Real et al. (2009) พิจารณาถึงผลกระทบของลักษณะสัญลักษณ์และธรรมชาติของอัตลักษณ์แพทย์เพื่อการสื่อสารกับผู้ป่วยการสัมภาษณ์เชิงลึกของแพทย์ในบริบทขององค์กรหลายแห่งเผยให้เห็นว่าอัตลักษณ์ของแพทย์เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมในการกำหนดความสำคัญโดยเฉพาะในเรื่องของความเชื่อ ค่านิยม และ การกระทำที่ถูกสร้างขึ้นภายในบริบทเฉพาะ อัตลักษณ์เฉพาะตัวของแพทย์แต่ละคนนั้นเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทั่วไปของแพทย์และบริบททางการแพทย์ในท้องถิ่น ตัวตนของแพทย์แต่ละบุคคลมีการเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ กฎหมาย และสังคมของแพทย์

จากการศึกษา Öhlén and Segesten (1998) อัตลักษณ์ทางวิชาชีพของพยาบาล การวิเคราะห์แนวคิดและการพัฒนาจุดมุ่งหมายของบทความนี้คือการเน้นแนวคิดของอัตลักษณ์ทางวิชาชีพของพยาบาลเพื่อส่งเสริมความชัดเจนทางทฤษฎีและตรวจสอบผลกระทบสำหรับ การปฏิบัติการพยาบาล พยาบาลมีคุณสมบัติสามารถให้ความรู้ผู้อื่น ให้การดูแลรักษา อัตลักษณ์วิชาชีพของพยาบาลนั้นผสมผสานกับอัตลักษณ์ส่วนบุคคลของพยาบาล ซึ่งประกอบด้วยความรู้สึกและประสบการณ์ของเขาหรือเธอในฐานะพยาบาล

จากงานวิจัยศึกษาอัตลักษณ์ของแพทย์และพยาบาลในอดีต สามารถสรุปได้ว่าภาพลักษณ์ของแพทย์และพยาบาลเกี่ยวข้องกับค่านิยมทางสังคม สิ่งแวดล้อม และอัตลักษณ์ส่วนบุคคลซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงตัวตนด้านวิชาชีพ ซึ่งพื้นฐานที่สำคัญของอัตลักษณ์ด้านวิชาชีพคือความรู้สึกเห็นคุณค่าในตัวเอง โดยแสดงตัวตนผ่านบทบาทด้านการดูแลรักษาต่อผู้ป่วย

2.5 ผลกระทบที่เกี่ยวข้องในหน้าที่การงาน

2.5.1 โอกาสในการประกอบอาชีพ (Opportunities of Job) เมื่อใดก็ตามที่ข้อมูลถูกออนไลน์แล้ว การลบข้อมูลออกเป็นเรื่องที่ยาก เพราะมันสามารถแพร่กระจายไปได้อย่างรวดเร็วซึ่งเป็นเรื่องเหนือการควบคุมที่คนใดคนหนึ่งจะทำได้ แค่พริบตาเดียวที่ข้อมูลถูกเผยแพร่ไปแม้อาจจะไม่ตั้งใจและไม่สามารถแก้ไขได้ จะสามารถส่งผลต่ออนาคตได้ ตัวอย่างเช่น การหยุดพักการเรียนในโรงเรียนแพทย์ การไม่ได้รับการจ้างงานในฐานะแพทย์ และหมดความเชื่อถือในวิชาชีพ (Mansfield et al., 2011) มันเป็นสิ่งที่ควรกังวลเพราะมันเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีหลายกรณีที่นักศึกษา แพทย์ฝึกงาน และบุคลากรทางการแพทย์ถูกพักงานเนื่องจากภาพลักษณ์ที่ไม่เป็นมืออาชีพในโลกออนไลน์ (Chretien et al., 2009)

2.5.2 ด้านชื่อเสียง (Reputation) การรักษาชื่อเสียง บุคลากรทางการแพทย์ ควรใช้ความระมัดระวังเมื่อแสดงความคิดเห็นทางออนไลน์ เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือองค์กรด้านสุขภาพ ถึงแม้ว่าจะใช้นามแฝงก็ตาม การกระทำที่หมิ่นประมาทอาจส่งผลให้ถูกไล่ออกจากงาน และอาจมี การเรียกร้องทางแพ่ง ทำให้ประชาชนหมดความมั่นใจในวิชาชีพได้ (Mansfield et al., 2011)

การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์และเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของบุคลากร ทางวิชาชีพยุคใหม่ มีความจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบุคคลออนไลน์ที่อาจได้รับประโยชน์หรือส่งผลเสียต่ออาชีพการงานของเขา (Cain, 2011) สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือที่สำคัญและมีประสิทธิภาพเมื่อใช้งานอย่างเหมาะสม (Cleary et al., 2013)

2.6 ผลกระทบ (Spillover effect)

Hearn and Buffardi (2016) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบ ระบุแนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบใช้บ่งบอกวัตถุประสงค์ได้หลายอย่าง เช่น ในทุกขั้นตอนของการพัฒนาโปรแกรม การวางแผนการพัฒนาโปรแกรม การอภิปรายเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดจากความตั้งใจสามารถใช้เพื่อทำให้วิสัยทัศน์ชัดเจนขึ้นซึ่งจะสร้างความร่วมมือและการประสานงานกัน การประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจะใช้เพื่อระบุความเสี่ยงหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

ผลกระทบที่ดูเหมือนจะตั้งใจให้เกิดหรือไม่ตั้งใจให้เกิดก็ตามมักจะมีทั้งบวกหรือลบ นอกจากนี้เรายังสามารถอนุมานได้ว่าผลกระทบที่เฉพาะเจาะจงอาจได้รับการคาดการณ์ล่วงหน้าหรือเป็นเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึงเลยก็ได้ สิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงขอบเขตของความเป็นไปได้ของผลกระทบประเภทที่โปรแกรมอาจมี จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ของผลกระทบต่อเนื่อง

ตารางที่ 1 ผลกระทบต่อความเป็นไปได้ต่อเนื่องพร้อมตัวอย่างจากโปรแกรมทักษะการทำงาน เพื่อลดการว่างงานในหมู่คนหนุ่มสาวในเขตชนบท

	ผลที่เกิดจากความตั้งใจ	ผลที่เกิดจากความไม่ตั้งใจเชิงบวก	ผลที่เกิดจากความไม่ตั้งใจเชิงลบ
คาดการณ์ได้	เป้าหมายที่ถูกตั้งไว้ตามแผน เช่น อัตราการว่างงานลดลง	ผลกระทบต่อเนื่องที่ถูกคาดการณ์ได้ เช่น การลงทุนในธุรกิจท้องถิ่นเพิ่มขึ้น	ความเสี่ยงที่ถูกคาดการณ์ได้หรือผลข้างเคียง เช่น นักเรียนจากโปรแกรมย้ายไปหางานที่ดีกว่า
ไม่สามารถคาดการณ์ได้	เป้าหมายกรณีฉุกเฉิน เช่น ระหว่างดำเนินการ โปรแกรมตระหนักถึงความสำคัญของการเพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และแหล่งรายได้ และเพิ่มสิ่งนี้เป็นเป้าหมาย	ความแปลกใจที่ดี เช่น นักเรียนจากโปรแกรมเริ่มให้คำปรึกษาพี่น้องและเพื่อของพวกเขา	ภัยพิบัติ อุบัติเหตุ หรือการต่อต้าน เช่น เยาวชนที่ไม่ได้อยู่ในโปรแกรมคบค้าสมาคมกับนักเรียนในโปรแกรมและทำลายทรัพย์สินของธุรกิจท้องถิ่น

ที่มา: Weaver (2019)

ผลกระทบระดับโปรแกรม คือผลกระทบที่บริการส่วนบุคคลมีต่อคนที่เข้าร่วมโดยตรง

ผลกระทบของระดับประชากรหรือระดับชุมชน เป็นผลกระทบที่คู่ค้าที่แตกต่างกันจำนวนมากทำงานร่วมกันและมีต่อประชากรเฉพาะหรือชุมชนเมืองหรือรัฐ

Hitesh (2018) ให้ความหมายของ ผลกระทบ (Spillover effect) ว่าเป็นเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากสิ่งที่อยู่ในบริบทที่ไม่เกี่ยวข้อง มันหมายถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในบริบทหนึ่งที่มีผลต่อเหตุการณ์ในบริบทที่แตกต่างกัน

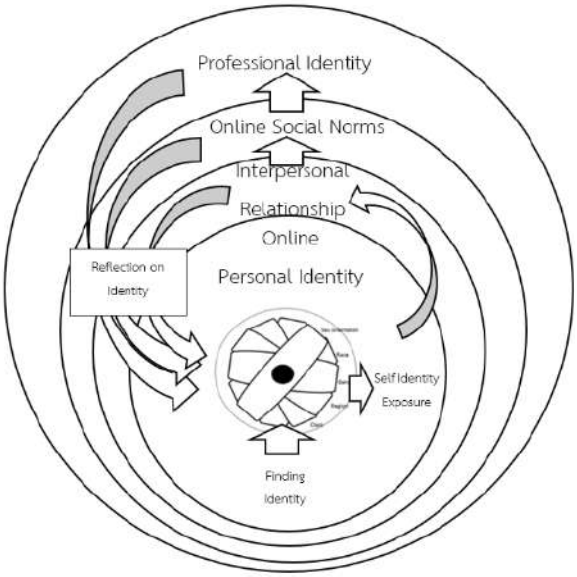
วรรณพงษ์ ดุรงคเวโรจน์ (2554) ให้ความหมายว่า เป็นผลกระทบภายนอกที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่สาม (Third Party) ตัวอย่างของผลกระทบภายนอกเชิงบวก (Positive Externalities/ Spillover benefit) เช่น โครงการเรียนฟรี 15 ปี ได้ผลกระทบทางตรงคือ นักเรียนได้เรียนหนังสือ มีความรู้ ประโยชน์ทางอ้อมคือ เมื่อคนมีการศึกษา การพัฒนาเรื่องต่างๆ จะง่ายขึ้น คนจะกลายเป็นแรงงานที่มีคุณภาพของสังคม ส่วนผลกระทบภายนอกเชิงลบ (Negative Externalities/ Spillover Cost) ตัวอย่างเช่น เพื่อนบ้านปลูกดอกไม้ แต่บ้านนั้นอยู่ติดกับบ้านคนที่แพ้เกสรดอกไม้ ดังนั้นคนข้างบ้านจึงมีโอกาสเกิดอาการแพ้เกสรดอกไม้ได้ หรือในกรณีเมื่อมีคนมีกลิ่นตัวเข้ามาในลิฟท์ เมื่อคนนั้นออกจากลิฟท์ไปก่อน แต่ในลิฟท์ยังคงมีกลิ่นติดอยู่ คนที่เข้าลิฟท์คนถัดไปจะคิดว่ากลิ่นตัวนั้นเป็นกลิ่นตัวของเรา เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า **ผลกระทบต่อเนื่อง (Spillover Effect)** หมายถึง ผลกระทบจากเหตุการณ์หนึ่งนำไปสู่เหตุการณ์อื่นซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกันหรือไม่เกี่ยวข้องกันก็ได้ โดยจะมีการถ่ายโอนคุณค่าของเหตุการณ์แรกไปยังเหตุการณ์อื่นด้วย เช่น การถ่ายโอนผลกระทบคุณค่าของอัตลักษณ์จากอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ไปสู่อัตลักษณ์ทางวิชาชีพ

เนื่องจากผลกระทบของอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพจะอยู่ในรูปแบบการแสดงอัตลักษณ์ทางสังคมออนไลน์ ผู้วิจัยจึงได้แบ่งขอบเขตปัจจัยที่สัมพันธ์กันระหว่างอัตลักษณ์และผลกระทบระหว่างอัตลักษณ์สื่อสังคมออนไลน์ ผลกระทบระหว่างบุคคล ผลกระทบต่อบรรทัดฐานทางสังคม และอัตลักษณ์ด้านวิชาชีพเท่านั้น มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลกระทบของอัตลักษณ์ทางสื่อออนไลน์ต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพของแพทย์พยาบาลในยุคดิจิทัลนั้น ประกอบด้วย การค้นหาอัตลักษณ์ (Finding Identity), อัตลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal Identity), การแสดงออกของอัตลักษณ์ (Self Identity Exposure), ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship), บรรทัดฐานทางสังคมออนไลน์ (Online Social Norn), อัตลักษณ์ทางวิชาชีพ (Professional Identity) และรับผลสะท้อนกลับของอัตลักษณ์ (Reflection of Identity)

3. กรอบการวิจัยและคำถามการวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัยผลกระทบของอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพ

3.2 คำถามการวิจัย

อัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลกระทบต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพอย่างไร

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

4.1 ระเบียบวิธีวิจัย

วัตถุประสงค์งานวิจัยของงานนี้เน้นไปที่การอธิบายผลกระทบของอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพของแพทย์และพยาบาล ซึ่งต้องได้รับข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ได้ ดังนั้น งานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จึงเป็นวิธีที่เหมาะสม จากวัตถุประสงค์งานวิจัยผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ทางวิชาชีพที่ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์และได้รับผลจากการโพสต์ภาพถ่ายตัวเอง หรือโพสต์ข้อความ ผู้วิจัยทำการคัดเลือกอาสาสมัครผู้ให้สัมภาษณ์ผ่านการชักชวนในกลุ่มแพทย์และพยาบาล และผู้วิจัยจะติดต่อเพื่อนัดสัมภาษณ์ต่อไป

4.2 การออกแบบวิธีวิจัย

4.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ใช้แนวทางการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่มีลักษณะการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามปลายเปิด (Open-end Question) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพ ผู้วิจัยได้จัดสร้างชุดคำถามสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview Question) โดยเขียนคำถามให้มีลักษณะปลายเปิด ข้อคำถามจะอยู่ในขอบเขต ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นส่วนข้อมูลส่วนตัวของผู้สัมภาษณ์

(1) ชื่อ (2) เพศ (3) อายุ (4) ประสบการณ์ทำงานโดยย่อ (5) ประวัติการศึกษา (6) สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้งานและจำนวนเพื่อนหรือผู้ติดตาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับตัวตนทางสังคมออนไลน์ ตัวตนทางวิชาชีพ และผลกระทบของตัวตนทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อวิชาชีพ

(1) คุณเคยมีประสบการณ์ดูตัวอย่างแฟชั่นจากดารา ศิลปินที่ชอบ หรือการนำเสนอข้อความจากเพจ เช่น ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ หรือไม่ ถ้ามีแล้วคุณนำมาปรับให้เข้ากับตัวตนของคุณอย่างไร

(2) คุณเคยมีเหตุการณ์โพสต์ภาพหรือข้อความทางสื่อสังคมออนไลน์แล้วได้รับผลตอบรับในวงกว้างหรือไม่ เหตุการณ์นั้นเป็นอย่างไร (ผลตอบรับในวงกว้าง คือ การที่โพสต์นั้นได้รับความสนใจแพร่หลาย มีการแชร์ กดไลก์ คอมเมนต์ รับการกล่าวถึงอย่างแพร่หลาย)

(3) จากเหตุการณ์ในข้อที่ 2 บ่งบอกถึงตัวตนของคุณอย่างไร

(4) จากเหตุการณ์ในข้อที่ 2 ภาพหรือข้อความ ที่คุณโพสต์ไปแล้วส่งผลกระทบกับเพื่อน ครอบครัวหรือคนที่รู้จักอย่างไร

(5) จากเหตุการณ์ในข้อที่ 2 เพื่อน ครอบครัว หรือคนที่รู้จักในสังคมออนไลน์ ส่งผลต่อความเชื่อ ความคาดหวังของคนในสังคม อย่างไร

(6) จากเหตุการณ์ในข้อที่ 2 ความคาดหวังของคนในสังคมส่งผลต่อหน้าที่การงาน หรือสังคมวิชาชีพอย่างไร

(7) จากเหตุการณ์ในข้อที่ 2 หน้าที่การงาน หรือสังคมวิชาชีพ ส่งผลอย่างไรต่อตัวตนของคุณ

(8) จากเหตุการณ์ในข้อที่ 2 ความคาดหวังของสังคมออนไลน์ ส่งผลอย่างไรต่อตัวตนของคุณ

(9) จากเหตุการณ์ในข้อที่ 2 เพื่อน ครอบครัวหรือคนที่รู้จักในสื่อออนไลน์ ส่งผลอย่างไรต่อตัวตนของคุณ

(10) จากผลกระทบของเหตุการณ์ในข้อที่ 2 ที่มาจากสังคมวิชาชีพความคาดหวังทางสังคม เพื่อน ครอบครัว หรือคนที่รู้จักทางสื่อสังคมออนไลน์ คุณมีการปรับตัว ระมัดระวัง หรือการแสดงออกตอบโต้อย่างไร

4.2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์

การศึกษาวิจัยนี้ ได้ดำเนินการคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อตอบคำถามงานวิจัยที่กำหนดไว้ การเลือกผู้ให้สัมภาษณ์แบบมีวัตถุประสงค์ (Purposeful Sampling) งานวิจัยนี้ผู้วิจัยชักชวนผู้สัมภาษณ์ภายในกลุ่มวิชาชีพแพทย์และพยาบาลรวมถึงการเชิญชวนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ได้ผู้สัมภาษณ์ 14 คน แม้ปัจจุบันเพศชายจะมีบทบาทใกล้เคียงกับเพศหญิง แต่ผู้สัมภาษณ์ที่มาจากวิชาชีพพยาบาลจะเป็นเพศหญิงเสียส่วนใหญ่ เนื่องจากเป็นวิชาชีพที่เพศหญิงประกอบอาชีพมากที่สุด เป็นบุคคลที่ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก, อินสตาแกรม หรือสื่อสังคมออนไลน์อื่นๆ และผู้สัมภาษณ์นั้นได้แสดงความสมัครใจให้ ความร่วมมือในการทำวิจัย และนอกจากนี้ผู้สัมภาษณ์ต้องมีการโพสต์ภาพถ่ายอย่างน้อย 4 ครั้งต่อ 1 เดือน มีจำนวนผู้กดไลก์ หรือคอมเมนต์ อย่างน้อย 100 คนขึ้นไป

4.2.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

(1) ผู้วิจัยค้นหางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยขึ้นมา

(2) สอบถามชักชวนในกลุ่มแพทย์และพยาบาลที่ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย และนัดวันสัมภาษณ์พร้อมช่องทางติดต่อ

(3) ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวันและเวลาที่ได้นัดหมาย ใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมง และระหว่างนั้นขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์อัดเสียงการสัมภาษณ์

(4) ผู้วิจัยถอดเทปบทสัมภาษณ์ให้อยู่ในรูปแบบลายลักษณ์อักษร

(5) วิเคราะห์ข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ เพื่อตอบคำถามงานวิจัย โดยอาจนั้นมีการสอบถามผู้ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติม

(6) นำข้อมูลการสัมภาษณ์มาถอดเทปเป็นลายลักษณ์อักษรอีกครั้งและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

(7) ผู้วิจัยวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ด้วยการวิเคราะห์กลุ่มคำ กำหนดรหัสคำจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นโดยการดูบทสัมภาษณ์เทียบกับรหัสคำ และจัดกลุ่มของรหัสคำ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการทำดัชนีข้อมูล คือการเลือกคำบางคำมาใช้เพื่อจัดหมวดหมู่ข้อมูล สาเหตุของการทำดัชนีคือข้อมูลที่จดบันทึกเมื่อสะสมมากขึ้นจะมีจำนวนมากเกินกว่าจะจดจำได้ ดังนั้นการทำดัชนีจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล (สุภางค์ จันทวานิช, 2554) โดยสามารถจำแนกดัชนี ดังนี้

4.3.1 ดัชนีเชิงบรรยายที่ได้จากการทบทวนงานวิจัย

ดัชนีเชิงบรรยาย (Descriptive index) ประกอบด้วย คำหรือข้อความที่สร้างขึ้นเพื่อจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่เป็นการบรรยายแบบพรรณณา ซึ่งได้มาจากการอ้างอิงจากเอกสารทบทวนงานวิจัยในบทที่ 2 ทำให้ได้ตัว แปร ได้แก่ การแสดงอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ การค้นหาอัตลักษณ์ อัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บรรทัดฐานทางสังคม อัตลักษณ์ทาวิชาชีพ และการสะท้อนกลับของอัตลักษณ์

4.3.2 ดัชนีเชิงอธิบายที่ได้จากการสัมภาษณ์

ดัชนีเชิงอธิบาย (Explanatory index) ประกอบด้วย คำหรือข้อความที่แสดงแบบแผนของเหตุการณ์ ความเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ และอธิบายเหตุการณ์ ซึ่งได้มาจากบริบทจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 14 ท่าน ดัชนีที่ได้มาจากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับผลกระทบของอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพในแพทย์พยาบาล รายละเอียดการวิเคราะห์แยกคำแสดงดัชนีเชิงอธิบายจากบทสัมภาษณ์

4.3.3 การวิเคราะห์และการตีความ

ดัชนีเชิงตีความ (Interpretive index) ประกอบด้วย คำหรือข้อความที่มีลักษณะซับซ้อนขึ้นกว่าดัชนีเชิงบรรยาย โดยส่วนใหญ่เป็นรายละเอียดที่เพิ่มขึ้นจากการพยายามทำความเข้าใจหรือตีความเหตุการณ์ให้ละเอียดยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการนำดัชนีเชิงบรรยายและดัชนีเชิงอธิบายมาเชื่อมโยงกันเพื่อให้ทำความเข้าใจและสามารถเห็นภาพเหตุการณ์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยนำปัจจัยที่พบจากการทบทวนงานวิจัยและปัจจัยผลกระทบที่ได้จากการสัมภาษณ์สามารถนำมาจับคู่จากข้อมูลที่มาจากแหล่งข้อมูลที่ต่างกัน

5. ผู้ให้สัมภาษณ์และการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 รายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ที่เคยประสบกับเหตุการณ์ของผลกระทบของการแสดงอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ทั้งสิ้น 14 ท่าน เป็นเพศหญิง 13 ท่าน เพศชาย 1 ท่าน ช่วงอายุ 23-32 ปี มีอาชีพแพทย์และพยาบาล ที่เคยมีประสบการณ์แสดงตัวตนทางสื่อสังคมออนไลน์โดยการโพสต์รูป ข้อความ หรือคลิปวิดีโอและได้รับผลกระทบที่เกิดจาการโพสต์ตามมา โดยมีรายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์เบื้องต้น ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 รายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์สำหรับงานวิจัย

	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์	**รายละเอียดเบื้องต้นของเหตุการณ์**
คนที่ 1	เพศหญิง อายุ 23 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพยาบาล	โพสต์ภาพถ่ายนอกรอบรับปริญญา มีคนกดไลก์ในเฟซบุ๊กประมาณ 700 กว่าไลก์
คนที่ 2	เพศหญิง อายุ 27 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพยาบาล	โพสต์คลิปร้องเพลงลิปซิงค์ คลิปนั้นเราแต่งชุดพยาบาลนั่งโต๊ะ แล้วก็ลิปซิงค์พากย์เสียงคำพูดตลกๆ หลายคนก็เข้ามากดหัวใจให้เยอะประมาณ 15,000 ไลก์
คนที่ 3	เพศหญิง อายุ 26 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพยาบาล	อินสตาแกรมชื่อดัง ส่งข้อความส่วนตัวทางอินสตาแกรม มาขอรูปที่เคยโพสต์ในอินสตาแกรม ไปลงในอินสตาแกรมเพจก็เลยเลือกภาพนึงให้ มีคนเข้ามาติดตามในอินสตาแกรมส่วนตัวมากขึ้น มีลูกค้ามาจ้างให้เรานำเสนอสินค้าผ่านอินสตาแกรมมาตลอด
คนที่ 4	เพศหญิง อายุ 28 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพยาบาล	โพสต์รูปไปเที่ยวทะเลในเฟซบุ๊ก รูปนั้นเป็นรูปเราใส่ชุดบิกินีสีส้มแดง คนกดไลก์จากเพื่อนในเฟซบุ๊กเรา ประมาณ 400 กว่าไลก์ และมีคนเข้ามาคอมเมนต์ชมเราพอสมควร
คนที่ 5	เพศชาย อายุ 32 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ แพทย์เฉพาะทาง	ไปญี่ปุ่นแล้วนำเรื่องพยาธิในปลาดิบมาเล่าในเพจเฟซบุ๊ก มาคุยกัน คนแชร์ในช่วงเวลาสั้น ๆ ก็หลักหมื่น แต่คนที่เห็นโพสต์ก็หลักล้านได้
คนที่ 6	เพศหญิง อายุ 26 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พยาบาล	แคปรูปหน้าจอที่เคยแชทกับชายคนหนึ่งเรื่องการใช้น้ำปัสสาวะล้างแผลให้คนไข้ แล้วโพสต์ลงในเฟซบุ๊กไว้อ่านขำๆ มีคนเอาไปลงข่าวเรื่องเล่าเช้านี้ ว่ามีพยาบาลสาวผู้พิทักษ์
คนที่ 7	เพศหญิง อายุ 29 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พยาบาล	แชร์ประสบการณ์พร้อมรูปในคำบรรยาย โดยบรรยายให้เห็นถึงความพยายามของคนเรียนไม่เก่งแต่ใช้ความพยายามอย่างสูงจนได้ประสบผลสำเร็จ

ตารางที่ 2 รายละเอียดผู้ให้สัมภาษณ์สำหรับงานวิจัย (ต่อ)

	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์	**รายละเอียดเบื้องต้นของเหตุการณ์**
คนที่ 8	เพศหญิง อายุ 26 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพ สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พยาบาล	ถ่ายรูปรับปริญญานอกรอบ ในรูปเป็นรูปเดี่ยว สวมชุดกึ่งชุดครุยกึ่งชุดนักศึกษา บรรยากาศในรูปเป็นต้นไม้สีเขียว เราโพสต์ท่าไม่มองกล้อง แล้วโพสต์ลงเฟซบุ๊ก มีคนเข้ามากดไลก์จำนวนมากกว่า 1,000 คน คนชื่นชอบภาพกันเยอะ มาคอมเมนต์ชื่นชมเยอะ
คนที่ 9	เพศหญิง อายุ 29 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพ สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พยาบาล	หลังจากได้ไปแข่งขันรายการร้องเพลงชื่อดัง ก็มีการแชร์คลิปประกวดร้องเพลง จากนั้นเพื่อนในเฟซบุ๊กก็เข้ามาแสดงความคิดเห็น แชร์คลิปการแข่งขันในรายการ นอกจากนี้ก็มีอีเวนต์รับร้องเพลงบ้าง
คนที่ 10	เพศหญิง อายุ 30 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พยาบาล	เคยโพสต์ภาพที่ตัวเองใส่ชุดพยาบาลในเฟซบุ๊ก พอเวลาผ่านไปแล้วมีแอดมินเพจดังหนึ่งติดต่อมาหาทางข้อความส่วนตัวบอกว่าขอรูปที่ใส่ชุดพยาบาล จะเอาไปโพสต์ในเพจเฟซบุ๊ก บางคนก็คอมเมนต์น่ารักก็มี แต่ยังมีบางคนคอมเมนต์ในทางชู้สาว
คนที่ 11	เพศหญิง อายุ 28 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พยาบาล	เต้นโคฟเวอร์เพลงคุกกี้เสี่ยงทาย แล้วโพสต์คลิปในเฟซบุ๊ก จากนั้นก็มีเพื่อนที่อยู่สำนักพิมพ์ชื่อดัง ขอนำไปลงข่าวในเพจ จากนั้นคนที่รู้จักเห็นก็จะแชร์ข่าวเราเต้นคุกกี้เสี่ยงทายแล้วแท็กมาบอก
คนที่ 12	เพศหญิง อายุ 26 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษปริญญาตรี อาชีพ พยาบาล	เปิดเพจท่องเที่ยว รีวิวร้านชาบู แถวอิสรภาพ แจกบัตรกำนัล (Gift voucher)
คนที่ 13	เพศหญิง อายุ 26 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พยาบาล	ไปเที่ยวจังหวัดน่าน จากนั้นก็โพสต์ภาพและข้อความลงเพจท่องเที่ยวเพื่อรีวิวการเดินทางท่องเที่ยว โพสต์นั้นได้รับความนิยมมาก มีคนขอเอาไปรีวิวลงเว็บไซต์ชื่อดัง ให้เครดิตภาพถ่ายจึงทำให้อยากเปิดเพจเที่ยวของตัวเอง
คนที่ 14	เพศหญิง อายุ 32 ปี อาศัยอยู่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ เคยเป็นพยาบาล 6 ปี ปัจจุบันทำบล็อคเกอร์ด้านการท่องเที่ยว 3 ปี	ได้เปิดเพจแนวท่องเที่ยวขึ้นมา เคยโพสต์เล่าว่าทำไมถึงลาออกจากพยาบาล ได้รับความนิยมสูงสุด หลังจากทำเพจ ด้วยความที่เป็นพยาบาลพยาบาลหลายคนส่งข้อความส่วนตัวมาหาเยอะมาก บอกว่าอยากลาออกจากวิชาชีพพยาบาล

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแสดงอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อวิชาชีพทั้งสิ้น 14 ท่าน มาวิเคราะห์ผลตามกรอบแนวคิดการวิจัยเบื้องต้นที่กล่าวไว้ในหัวข้อที่ 4

5.3 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้ง 14 ท่าน สามารถนำผลจากการสัมภาษณ์มาให้เพื่อตอบคำถามงานวิจัย และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ได้ดังนี้

คำถามงานวิจัย อัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลกระทบต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพอย่างไร

คำตอบของงานวิจัย ที่ได้จากการสัมภาษณ์ 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นผลจากการสัมภาษณ์บุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการแสดงอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อเนื่องไปยังอัตลักษณ์ทางวิชาชีพ และส่วนที่ 2 เป็นผลจากการสัมภาษณ์บุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการแสดงอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อเนื่อง แต่ไม่กระทบถึงอัตลักษณ์ทางวิชาชีพ และยังบรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัยอีกด้วย

5.3.1 บุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการแสดงอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อเนื่องไปยังอัตลักษณ์ทางวิชาชีพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 14 ท่าน ได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับโพสต์ หลากหลายรูปแบบ เช่น การกดไลก์ การแสดงความคิดเห็น การกดติดตาม แชร์ แท็ก และทักแชทส่วนตัวต่อผู้ให้สัมภาษณ์ นอกจากนี้จากผลการสัมภาษณ์ยังมองเห็นทิศทางความสัมพันธ์อีกด้วย มีทั้งเชิงบวก และเชิงลบ โดยเป็นกลุ่มข้อความแสดงความยินดี ชื่นชม แสดงความภาคภูมิใจ เป็นข้อความเกี่ยวกับความรู้ และเป็นกลุ่มข้อความที่แสดงความรู้สึกอยากเอาเป็นตัวอย่างอยากทำตาม มีผู้ให้สัมภาษณ์ 2 คน ได้รับการแสดงความคิดเห็นทั้งด้านบวกและด้านลบ โดยผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 ได้รับข้อความแสดงความคิดเห็นด้านบวก คือมีคนเห็นด้วยกับความคิดเห็นของผู้สัมภาษณ์ และได้รับข้อความแสดงความคิดเห็นด้านลบต่อคู่กรณีของผู้สัมภาษณ์คือ มีคนวิพากษ์วิจารณ์คู่กรณีให้เกิดความเสียหายในวงกว้าง ส่วนผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 ได้รับข้อความแสดงความคิดเห็นด้านบวกคือ คนชื่นชมรูปที่โพสต์ ส่วนความคิดเห็นด้านลบ จะได้รับข้อความแสดงความคิดเห็นเชิงชู้สาว

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 14 ท่าน ได้แสดงความรู้สึกเกี่ยวกับบรรทัดฐานทางสังคม ค่านิยมและความคาดหวังได้หลายแง่มุม เช่น ลักษณะกิจกรรมที่ต้องการเห็น บทบาทด้านวิชาชีพ และภาพลักษณ์ด้านวิชาชีพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 12 ท่าน ได้แสดงให้เห็นถึงการได้รับผลกระทบด้านอัตลักษณ์ทางวิชาชีพด้านต่างๆ เช่น คนชื่นชอบอยากมาเรียนพยาบาลตาม คนรับรู้ว่าเป็นพยาบาล/มีความเสี่ยงโดนจับผิด บททางด้านวิชาชีพ และด้านภาพลักษณ์/ชื่อเสียงของวิชาชีพ โดยจัดกลุ่มระดับความรุนแรงของผลกระทบได้ 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบทางวิชาชีพน้อย และกลุ่มที่ได้รับผลกระทบทางวิชาชีพมาก

5.3.2 บุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการแสดงอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่อเนื่อง แต่ไม่กระทบถึงอัตลักษณ์ทางวิชาชีพ

มีผู้ให้สัมภาษณ์ 2 จาก 14 คน ได้แก่ ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 และ 12 ได้แสดงให้เห็นถึงเหตุผลที่ไม่ได้รับผลกระทบด้านอัตลักษณ์ทางวิชาชีพ โดยระบุว่า ผู้ติดตามทางสื่อสังคมออนไลน์ไม่รับทราบ หรือรับรู้ว่าเป็นพยาบาล จึงไม่ได้รับผลกระทบด้านนี้

6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลของงานวิจัย

จากการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 14 ท่าน ทำให้ได้ข้อสรุปสนับสนุน ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือบุคคลเริ่มมีการค้นหาอัตลักษณ์และนำมาปรับใช้กับตนเองจากนั้นแสดงอัตลักษณ์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อน พี่น้อง ครอบครัว หรือคนรู้จักในสื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีปฏิสัมพันธ์กับโพสต์ ส่งผลให้เกิดความคาดหวังทางสังคม บรรทัดฐานทางสังคมออนไลน์ และส่งผลไปยังอัตลักษณ์ทางวิชาชีพ หลังจากนั้นอัตลักษณ์ทางวิชาชีพ

ความคาดหวังของสังคม และเพื่อนในสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่ออัตลักษณ์ตนเอง เพื่อเป็นการรับผลสะท้อนกลับของการแสดงอัตลักษณ์อีกครั้ง กระบวนการดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

6.1.1 การค้นหาอัตลักษณ์ส่งผลต่ออัตลักษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ได้แสดงให้เห็นถึงการค้นหาอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ มีการแสดงออกที่แตกต่างกัน เช่น การติดตามบุคคลที่มีชื่อเสียง ดารา หรือการนำเสนอข่าวจากเพจเพื่อประโยชน์ด้านการถ่ายรูปการโพสต์ท่าทาง ค้นหาสถานที่เพื่อถ่ายรูป การดูสไตล์การแต่งตัวเพื่อปรับใช้กับตนเอง และติดตามบุคคลตัวอย่างเพื่อเป็นแบบอย่างในการทำกิจกรรม เช่น ต้นแบบการร้องเพลง ต้นแบบด้านการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และต้นแบบด้านออกกำลังกาย เป็นต้น

6.1.2 การแสดงอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์หลายรูปแบบ เช่น การโพสต์รูป การเขียนข้อความเล่าบรรยาย และการโพสต์คลิปวิดีโอ นอกจากนี้จากผู้ให้สัมภาษณ์จะโพสต์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ส่วนตัวแล้วยังโพสต์ผ่านเพจสาธารณะอีกด้วย

6.1.3 อัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้แสดงให้เห็นถึงอัตลักษณ์ที่สื่อออกมาทางสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งบ่งบอกความเป็นตัวตนได้หลายรูปแบบ เช่น บ่งบอกความเป็นวิชาชีพแพทย์หรือพยาบาลของตนเอง บ่งบอกลักษณะความชอบ เช่น ชอบคาเฟ่ ชอบการแต่งตัว รักการท่องเที่ยว ชอบธรรมชาติ ชอบร้องเพลง และชอบกิน เป็นต้น บ่งบอกบุคลิกภาพ เช่น บ่งบอกว่าเป็นคนรักความถูกต้อง รักความยุติธรรม บ่งบอกว่าเป็นคนไม่ยอมแพ้ และบ่งบอกว่าเป็นคนสนุกสนานเฮฮา เป็นต้น และบ่งบอกอารมณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์เอง

6.1.4 อัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับโพสต์ หลากหลายรูปแบบ เช่น การกดไลก์ การแสดงความคิดเห็น การกดติดตาม แชร์ แท็ก และทักแชทส่วนตัว นอกจากนี้จากแบบสัมภาษณ์ยังมองเห็นทิศทางความสัมพันธ์อีกด้วย มีทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ความคิดเห็นเชิงบวก เป็นกลุ่มข้อความแสดงความยินดี ชื่นชม แสดงความภาคูมิใจ ข้อความเกี่ยวกับความรู้ และแสดงความรู้สึกอยากเอาเป็นตัวอย่าง อยากทำตาม ส่วนความคิดเห็นด้านลบเกิดกับคู่กรณีของผู้สัมภาษณ์ มีคนวิพากษ์วิจารณ์คู่กรณีให้เกิดความเสียหายในวงกว้าง และความคิดเห็นเชิงชู้สาว

6.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลต่อบรรทัดฐานทางสังคม/ค่านิยมทางสังคม

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับบรรทัดฐานทางสังคม ค่านิยมและความคาดหวังได้หลายแง่มุม เช่น ด้านลักษณะกิจกรรมที่ต้องการเห็น ได้แก่ คนอยากเห็นคลิป ร้องเพลง อยากเห็นรูปสวยๆ อยากให้แต่งตัวเรียบร้อย อยากให้รีวิวอาหารดีๆ อยากให้เปิดเพจเที่ยว และอยากให้เป็นตัวอย่างในการลาออก ด้านบทบาทด้านวิชาชีพ ได้แก่ อยากเห็นทำงานในบทบาทวิชาชีพได้ดี ให้ความรู้แก่ประชาชนได้ดี สามารถปกป้องวิชาชีพ และมีการช่วยเหลือสังคม และด้านภาพลักษณ์ด้านวิชาชีพได้ระบุเกี่ยวกับการขัดกับความเชื่อว่าพยาบาลต้องเรียบร้อย การแต่งกายให้ถูกระเบียบ และการรู้สึกถูกคาดหวังจากสังคมเพราะวิชาชีพ

6.1.6 บรรทัดฐานทางสังคม/ค่านิยมทางสังคมส่งผลต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงให้เห็นถึงการได้รับผลกระทบด้านอัตลักษณ์ทางวิชาชีพด้านต่างๆ เช่น คนชื่นชอบอยากมาเรียนพยาบาลตาม คนรับรู้ว่าเป็นพยาบาลมีความเสี่ยงโดนจับผิด บททางด้านวิชาชีพ ได้แก่ เช่น การโพสต์เกี่ยวกับความรู้เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน การแสดงบทบาทปกป้องวิชาชีพ การนำความรู้ไปช่วยเหลือสังคม การทำกิจกรรมท่องเที่ยวเพื่อผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ไปจนถึงด้านการยุติบทบาทบางวิชาชีพ และด้านภาพลักษณ์หรือชื่อเสียงของวิชาชีพ เช่น การโพสต์ความรู้ตอกย้ำความเป็นวิชาชีพมีคนเชื่อถือ การเสียชื่อเสียงของวิชาชีพ ผิดจริยธรรมทางวิชาชีพ เนื่องจากมีการนำวิชาชีพไปใช้เผยแพร่ความรู้ในทางที่ผิด การรักษาภาพลักษณ์วิชาชีพแม้จะนอกเวลาทำงาน การระมัดระวังไม่ให้คนมองภาพลักษณ์วิชาชีพในทางที่ไม่ดี และการให้เกียรติวิชาชีพและชุดฟอร์มที่สวมใส่ จัดกลุ่มระดับความรุนแรงของผลกระทบได้ 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบทางวิชาชีพน้อย

และกลุ่มที่ได้รับผลกระทบทางวิชาชีพมาก กลุ่มที่ได้รับผลกระทบน้อย เนื่องจากเป็นกลุ่มเหตุการณ์ที่ไม่เกิดผลร้ายแรงกับตัวผู้สัมภาษณ์เองและผู้อื่นในสังคม เป็นเหตุการณ์ที่ผู้สัมภาษณ์ได้ตระหนักรู้ และสามารถระมัดระวัง หรือยุติเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ได้เอง กลุ่มที่ได้รับผลกระทบมาก เป็นกลุ่มเหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบได้ในวงกว้างเพราะมีระดับผู้ติดตามจำนวนมาก และยังมีการออกข่าวทางโทรทัศน์ ทั้งอาจเกิดผลกระทบกับตัวเองและผู้อื่น เหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบวงกว้าง เป็นเหตุการณ์ที่เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการรับประทานปลาดิบทำให้เกิดพยาธิในลำไส้ ผลกระทบเกิดกับประชาชนในวงกว้างในด้านความรู้ คนติดตาม 181,960 คน ได้รับการแชร์มากมาย คนเห็นข้อความนี้หลักล้านคนได้รับข้อมูลนี้ก็เชื่อถือในบทความเพราะแพทย์เป็นคนเขียนข้อความนี้เอง ประชาชนมีโอกาสเปลี่ยนความประพฤติในการรับประทานอาหารประเภทนี้มากขึ้น แม้จะตระหนักถึงความรู้ในเวลาอันสั้นก็ตาม เหตุการณ์ถัดมาผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แชร์รูปหน้าต่างการสนทนากับบุคคลที่อ้างตนว่าเป็นพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการใช้น้ำปัสสาวะมาทำความสะอาดแผล โดยเรื่องนี้ได้รับการแชร์อย่างมาก จนได้รับการออกข่าวทางโทรทัศน์ ทำให้สังคมได้รับรู้ว่ามีพยาบาลบางคนที่นำน้ำปัสสาวะมาใช้ในการรักษา มีคนแสดงความเห็นในแง่ลบจำนวนมาก ส่งผลถึงชื่อเสียงของสถาบันวิชาชีพ สภาการพยาบาลได้ออกมาชี้แจงประเด็นเรื่องการใช้น้ำปัสสาวะมารักษาผู้ป่วยว่าไม่อยู่ในตำราเรียน เป็นสิ่งไม่ถูกต้อง ส่งผลให้คู่กรณีของผู้สัมภาษณ์ปิดเฟซบุ๊กหนี ส่วนผลกระทบมายังผู้สัมภาษณ์เองคือ มีคนชื่นชมว่าเป็นพยาบาลผู้พิทักษ์ เป็นผู้ปกป้องวิชาชีพ และเหตุการณ์สุดท้าย ได้โพสต์เกี่ยวกับการลาออกจากวิชาชีพแล้วออกมาทำตามความฝันของตัวเอง ออกมาเที่ยว เรื่องนี้ไม่ได้เกิดผลกระทบต่อวิชาชีพของตัวผู้สัมภาษณ์เอง เพราะได้ลาออกจากวิชาชีพแล้ว แต่ส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นมาก มีจำนวนผู้ติดตามผู้สัมภาษณ์ 548,142 คน โพสต์นี้ได้รับ การแชร์จำนวนมาก มีบุคคลจำนวนมากที่เห็นเป็นแบบอย่างและอยากทำตาม อยากยุติบทบาทด้านวิชาชีพ อยากลาออก ถึงแม้บางคนจะไม่ได้เป็นกลุ่มแพทย์หรือพยาบาลก็มีคนเห็นเป็นไอดอล ต้นแบบ มีคนทักข้อความส่วนตัวเข้ามาหาเยอะ ให้แนะนำเกี่ยวกับการออกจากวิชาชีพ นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนน้อยแสดงให้เห็นถึงเหตุผลที่ไม่ได้รับผลกระทบด้านอัตลักษณ์ทางวิชาชีพ โดยระบุว่า ผู้ติดตามทางสื่อสังคมออนไลน์ไม่รับทราบ หรือรับรู้ว่าเป็นพยาบาล จึงไม่ได้รับผลกระทบด้านนี้

6.1.7 อัตลักษณ์ทางวิชาชีพต่ออัตลักษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าอัตลักษณ์ทางวิชาชีพส่งผลต่อการแสดงอัตลักษณ์ โดยส่งผลให้ระมัดระวังการโพสต์มากขึ้น คิดก่อนโพสต์มากขึ้น เห็นด้วยกับกฎระเบียบของโรงพยาบาล ของวิชาชีพ เป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติตาม ต้องโพสต์สิ่งที่ไม่ขัดกับวิชาชีพ เพื่อให้คนเชื่อถือ และรักษาภาพลักษณ์ของวิชาชีพ และส่งผลให้ต้องปิดบังตัวตนทางวิชาชีพ เพราะไม่ต้องการให้มีคนกล่าวหาวิชาชีพ

6.1.8 บรรทัดฐานทางสังคม/ค่านิยมทางสังคมต่ออัตลักษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงผลกระทบของบรรทัดฐานทางสังคม ค่านิยม ความเชื่อโดยได้ระบุว่าส่งผลให้ต้องวางตัวให้เหมาะสม คิดก่อนโพสต์ ไม่โพสต์สิ่งที่ทำให้เกิดผลเสีย เข้าใจผิดได้ง่าย หรือรูปที่ล่อแหลม ทำสิ่งที่คนในสังคมต้องการ เช่น การโพสต์คลิป การรีวิว ที่คนขอมา หรือการทำเพจท่องเที่ยว โดยฝึกถ่ายรูปให้เก่งมากขึ้น

6.1.9 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่ออัตลักษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อการแสดงอัตลักษณ์ โดยระบุว่ารู้สึกดี ภูมิใจ มีการเข้าไปแสดงความเห็นขอบคุณ และกดไลก์ เมื่อมีบุคคลที่ไม่ชอบแล้วมาติดตาม จะจัดการบล็อกคนนั้น ต้องการโพสต์ในสิ่งที่ดี ถ้าคนไม่เห็นด้วยก็ไม่โพสต์ เวลาโพสต์ให้ดูกาลเทศะ ไปจนถึงหลีกเลี่ยงการโพสต์ไปเลย เปลี่ยนไปใช้สื่อสังคมออนไลน์ช่องทางอื่นแทนเพื่อหลักเลี่ยงการกระทบความสัมพันธ์ จะโพสต์รูปให้น่าสนใจมากขึ้น โพสต์ตามที่เพื่อนอยากเห็น ตามที่เพื่อนบอกในคอมเมนต์ เพื่อนอยากเห็นภาพสวยๆ อยากให้รีวิวอาหารอร่อยๆ อยากให้เปิดเพจท่องเที่ยว

6.1.10 การสะท้อนกลับของอัตลักษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดแสดงการสะท้อนกลับของอัตลักษณ์เมื่อมีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือเหตุการณ์ที่น่ายินดีเกิด โดยระบุว่าได้มีการระวังการโพสต์มากขึ้น ไม่โพสต์เรื่องงาน อาจเลี่ยงไปโพสต์ในสื่อสังออนไลน์ช่องทางอื่นที่คนไม่รู้จัก เช่น ทวิตเตอร์ เป็นต้น ระวังการโพสต์คลิปเมื่อใส่ชุดพยาบาล ไม่โพสต์รูปเมื่ออยู่สถานที่จริงเวลาจริง ระมัดระวังการเปิดเผยตัวตน อาจมีการลบคอมเมนต์หรือโพสต์ มีการตรวจสอบบุคคลที่เข้ามาเพิ่มเพื่อนหรือเป็นผู้ติดตาม ไม่รับแอดไปจนถึงการบล็อก เลือกโพสต์แต่สิ่งที่ดี ๆ อาจมีการขอบคุณ เมื่อมีคนเข้ามาแสดงความเห็นให้ในทางที่ดี ผู้ให้หากมีคอมเมนต์แย่ๆ อาจปล่อยไป

6.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้ ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ ดังนี้

6.2.1 ประโยชน์ของงานวิจัยทางทฤษฎี

งานวิจัยนี้ขยายกรอบแนวคิดผลกระทบต่อเนื่องของอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ ต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพ จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเริ่มมีการค้นหาอัตลักษณ์และนำมาปรับใช้กับตนเองจากนั้นแสดงอัตลักษณ์ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อน พี่น้อง ครอบครัว หรือคนรู้จักในสื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีปฏิสัมพันธ์กับโพสต์ ส่งผลให้เกิดความคาดหวังทางสังคม บรรทัดฐานทางสังคมออนไลน์ และส่งผลไปยังอัตลักษณ์ทางวิชาชีพ การวิจัยสนับสนุนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังขยายกรอบแนวคิดผลกระทบต่อเนื่องจากด้านต่างๆ สู่ตนเอง นั่นคือ จากด้านอัตลักษณ์ทางวิชาชีพ ความคาดหวังของสังคม และเพื่อนในสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่ออัตลักษณ์ตนเอง เพื่อเป็นการรับผลสะท้อนกลับของการแสดงอัตลักษณ์

6.2.2 ประโยชน์ของงานวิจัยในทางปฏิบัติ

งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพ โดยสาเหตุที่ทำให้เกิดผลกระทบมาจากการที่ผู้ที่ติดตามในสื่อสังคมออนไลน์รับทราบว่ามีการทำงานด้านแพทย์และพยาบาล เรื่องที่โพสต์เกี่ยวข้องกับบทบาท ชื่อเสียงของวิชาชีพ แม้ว่าจะไม่ได้โพสต์เกี่ยวข้องกับบทบาททางวิชาชีพ ก็มีความเสี่ยงต่อการเสื่อมเสียชื่อเสียงได้ง่ายเพราะบุคคลทั่วไปรับรู้ความเป็นวิชาชีพ ดังนั้นจึงควรหลีกเลี่ยงที่จะโพสต์เกี่ยวกับบทบาททางวิชาชีพทางสื่อสังคมออนไลน์เพื่อลดความเสี่ยงต่อการถูกจับผิด หรือถ้าหากต้องการโพสต์ก็ควรระมัดระวังการคิดก่อนโพสต์ ดังนั้น หน่วยงานโรงพยาบาลทั้งภาครัฐบาล และเอกชน ควรสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับระเบียบวิธีปฏิบัติ ผลกระทบ แนวทางการป้องกันแก้บุคลากรทางวิชาชีพที่ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นแก่บุคลากรเอง ต่อหน่วยงาน ต่อสังคม ตลอดไปจนถึงวิชาชีพ แนวทางการปฏิบัติตัวของบุคลากรแพทย์และพยาบาลที่ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เทียบระหว่างผลที่ได้จากทฤษฎีและผลที่ได้จากการวิจัย สรุปได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แนวทางการปฏิบัติตัวของบุคลากรแพทย์และพยาบาลที่ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์

แนวทางปฏิบัติที่ได้จากทฤษฎีและงานวิจัย	**แนวทางปฏิบัติที่ได้จากผลการวิจัย**
1.ระมัดระวังข้อมูลที่ถูกเผยแพร่ทางออนไลน์ แม้จะตั้งใจหรือไม่ตั้งใจจะมาสามารถส่งผลต่ออนาคตได้ เช่น การถูกพักการเรียนในโรงเรียนแพทย์ การไม่ได้รับการจ้างงานในฐานะแพทย์ และประชาชนหมดความเชื่อถือในวิชาชีพ	1. ระมัดระวังการโพสต์ ทั้งคำพูด การกระทำ คิดก่อนโพสต์มากขึ้น
2.ระมัดระวังเมื่อแสดงความเห็นทางออนไลน์เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือองค์กรด้านสุขภาพ ถึงแม้จะใช้นามแฝง อาจเป็นการกระทำที่หมิ่นประมาท ส่งผลให้ถูกไล่ออกจากงาน	2.ปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงพยาบาล
3.รับทราบข้อตกลงและเงื่อนไขของการใช้งาน การตั้งค่าความเป็นส่วนตัว ตรวจสอบและอัพเดทเป็นประจำ	3. ปิดบังตัวตนทางวิชาชีพเพื่อเลี่ยงการถูกพูดถึงเกี่ยวกับวิชาชีพในทางไม่ดี
4.สิ่งใดก็ตามที่โพสต์ไปแล้วต้องตระหนักว่าออกสู่สาธารณะไปแล้ว อาจเกิดกรณีการเข้าใจผิด ตีความหมายผิด และนำไปสู่ผลกระทบทางวิชาชีพได้	4. คิดมากขึ้นโดยใช้ความรู้ทางวิชาชีพเป็นพื้นฐาน คัดกรองสินค้ามากขึ้น ไม่เชื่อคำโฆษณา 100 เปอร์เซ็นต์
5.สิ่งที่โพสต์จะไม่ถูกระบุว่าเป็นใครแต่จะสามารถถูกค้นหาได้โดยกูเกิล	5. ไม่โพสต์ในเวลางาน
6.ตรวจสอบสถานะทางออนไลน์และชื่อเสียงอยู่เสมอ	6. ตรวจสอบความเหมาะสมว่าโพสต์ของเราเหมาะสมหรือไม่ คนสามารถนำไปตีความผิดหรือไม่
7.ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณปฏิบัติตามมาตรฐาน นโยบายของหน่วยงานและเป็นข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับกฎหมายความเป็นส่วนตัวและความน่าเชื่อถือ	7. คิดถึงผลข้างเคียงจากการโพสต์ว่าส่งผลกับใครบ้าง
8.ลิขสิทธิ์ การค้าขาย และกฎหมายหมิ่นประมาทถูกนำมาใช้ในการโพสต์ลงออนไลน์	8. ไม่ลงรูปล่อแหลมเซ็กซี่ เพราะคิดว่าไม่เหมาะสม
9.เคารพและรักษาขอบเขตของวิชาชีพตามแนวทางจรรยาบรรณวิชาชีพ	9. ไม่ควรถ่ายรูปติดผู้ป่วย เอกสารมีชื่อผู้ป่วย ต้องโพสต์ก็ให้เบลอชื่อผู้ป่วยออก ระมัดระวังเรื่องสิทธิผู้ป่วย
10.แยกพื้นที่เนื้อหาส่วนตัวและวิชาชีพออกจากกัน (ตัวอย่างเช่น เฟซบุ๊กสำหรับเพื่อน ลิงค์อิน สำหรับเพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องทางวิชาชีพ)	10. เมื่อใส่ชุดพยาบาลถ่ายรูปโพสต์ลงสื่อสังคมออนไลน์ให้รักษาภาพลักษณ์ มีลักษณะสำรวม
11.อย่าโพสต์เนื้อหานอกขอบเขตความเชี่ยวชาญของคุณ	11. เลี่ยงไปใช้งานทวิตเตอร์หรืออินสตาแกรมแทน เฟซบุ๊กเมื่อมีข้อความเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน หรือโพสต์รูปที่แต่งตัวไม่เรียบร้อย เพราะในเฟซบุ๊กมีคนรู้จักเยอะ
	12. นอกเวลางานแต่งตัวโพสต์ตามความชอบได้ แต่ต้องให้ถูกกาลเทศะสถานที่ ต้องดูความเหมาะสม
	13. ไม่โพสต์เรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวลงในสื่อสังคมออนไลน์มากไป
	14. เพิกเฉย ลบโพสต์ หรือบล็อคบุคคลที่โพสต์ก่อกวน หรือคอมเมนต์ในทางที่ไม่ดี

6.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก และมีสัดส่วนของผู้หญิงถึงร้อยละ 92.9 อาจเป็นเพราะวิชาชีพพยาบาลมีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้การได้สัมภาษณ์เพศหญิงและชายในสัดส่วนที่ใกล้เคียงอาจได้ประเด็นด้านผลกระทบ รวมถึงสาเหตุของเหตุการณ์ที่แตกต่างออกไป

6.4 งานวิจัยต่อเนื่อง

การศึกษาผลกระทบของอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพนี้ มีจำนวนผู้สัมภาษณ์ที่ได้รับผลกระทบต่อวิชาชีพในระดับรุนแรง ค่อนข้างน้อย อีกทั้งสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และยังจำกัดขอบเขตแค่ในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตอาจทำการศึกษาผลกระทบของอัตลักษณ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่ออัตลักษณ์ทางวิชาชีพอื่นเพื่อเปรียบเทียบผลกระทบ และแนวทางจัดการ

บรรณานุกรม

สุภางค์ จันทวานิช. (2554). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐิตินัน บ คอมมอน. (2560). โซเชียลมีเดีย: เทคโนโลยีแห่งตัวตนและการสร้างอัตลักษณ์ใยนุคสังคมหลังสมัยใหม่. *สุทธิปริทัศน์, 31*, 247-257.

พิชญาณี ภู่ตระกูล. (2559). การเปิดเผยตนเองในเครือข่ายสังคมออนไลน์ : แนวทางการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล และผลกระทบ. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, ฉบับที่ 2*, 1-16.

กรุงเทพธุรกิจ. (2559). *ภาคภูมิ เดชหัสดิน หมอแล็บแพนด้า*. ดึงข้อมูลวันที่ 18 สิงหาคม 2559, จาก https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/693992.

ข่าวสด. (2561). *วิจารณ์สนั่น! พญ.โชว์ถอดเสื้อกาวน์อวดหุ่นนุ่งชุดว่ายน้ำเซ็กซี่*. ดึงข้อมูลวันที่ 19 พฤษภาคม 2561, จาก https://www.khaosod.co.th/monitor-news/news_722221.

คมชัดลึก. (2560). *ดราม่า!!! เครื่องแบบ "น้องแป้ง ทหารห้ามจีบพยาบาล"*. ดึงข้อมูลวันที่ 23 มีนาคม 2562, จาก http://www.komchadluek.net/news/regional/278143.

ธวัชชัย สุสีดา. (2562). *อัตลักษณ์ของมนุษย์ในโลกโซเชียลมีเดียที่สังคมเป็นผู้หยิบยื่นให้*. ดึงข้อมูลวันที่ 25 พฤษภาคม 2562, จาก http://blog.dpu.ac.th/ajtonrak/index.php/2018/12/24/virtual-space/.

วรรณพงษ์ ดุรงคเวโรจน์. (2554). *ผลกระทบภายนอกเชิงลบ (Externalities): สิ่งที่ถูกมองข้ามจากสังคม*. ดึงข้อมูลวันที่ 20 มิถุนายน 2562, จาก http://wannaphong.blogspot.com/2011/12/externalities.html.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2561). *รายงานสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2561 Thailand Internet User Profile 2018*. ดึงข้อมูลวันที่ 19 มีนาคม 2562, จาก https://www.etda.or.th/publishing-detail/thailand-internet-user-profile-2018.html.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *การสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2561*. ดึงข้อมูลวันที่ 19 มีนาคม 2562, จาก http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านICT/เทคโนโลยีในครัวเรือน/2561/ict61-CompleteReport-Q1.pdf.

Erikson, E. H. (1968). *Identity, Youth, and Crisis (1st edn)*. New York: W. W. Norton.

Martin, L.H., Gutman, H., & Hutton P. H. (1988). *Technologies of the Self: A Seminar with Michael Foucault*. London: Tavistock.

Hearn, S. and Buffardi, A.L. (2016). *'What is impact?'. A Methods Lab publication*. London: Overseas Development Institute.

Tajfel, H. (1981). *Human Groups and Social Categories: Studies in Social Psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.

Browne, C., Wall, P., Batt, S., & Bennett, S. (2018). Understanding perceptions of nursing professional identity in students entering an Australian undergraduate nursing degree. *Nurse Education in Practice, 32*, 90-96.

Cain, J. (2011). Social media in health care: The case for organizational policy and employee education. *American Journal of Health-System Pharmacy, 68*(11), 1036–1040.

Chretien, K., Greysen, S., Chretien, J., & Kind, T. (2009). Online posting of unprofessional content by medical students. *The Journal of the American Medical Association, 302*(12),1309–1315.

Cleary, M., Ferguson, C., Jackson, D., & Watson, R. (2013). Social media and the new e-professionalism. *Contemporary Nurse, 45*(2), 152-154.

Cover, R. (2012). Performing and undoing identity online: Social networking, identity theories and the incompatibility of online profiles and friendship regimes. *Convergence, 18*(2), 177-193.

Davis, K. (2011). Tension of identity in a networked era: Young people's perspectives on the risks and rewards of online self-expression. *New media & society, 14*(4), 634-651.

Hardey, M. (2002). Life beyond the screen: Embodiment and identity through the internet. *The Sociological Review, 50*(4), 570–585.

Jones, S. R., & McEwen, M. K. (2000). A Conceptual Model of Multiple Dimensions of Identity. *Journal of College Student Development, 41*(4), 405-414.

Mansfield, S., Morrison, S., Stephens, H., Bonning, M., Wang, S. H., Withers, A., Olver, R., & Perry, A. (2011). Social media and the medical profession. *The Medical Journal of Australia, 194*(12), 642-643.

Morton, L. P. (2002). Targetting Generation Y. *Public Relationship Quarterly*, 47(2), 46-48.

Öhlén, J., & Segesten, K. (1998). The professional identity of the nurse: concept analysis and development. *Journal of advanced nursing, 28*(4), 720-727.

Real, K., Bramson, R., & Poole, M. S. (2009). The symbolic and material nature of physician identity: Implications for physician–patient communication. *Health communication, 24*(7), 575-587.

Turner, J. C., & Tajfel, H. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. *Psychology of intergroup relations*, 7-24.

Boyd, d. (2011). *Living a networked public life*. Paper presented at the second annual meeting of the Digital Media and Learning Conference, Long Beach, CA.

Hitesh, B. (2018). *What is Spillover Effect*. Retrieved June 20, 2019, from https://www.marketing91.com/what-is-spillover-effect/.

Sputniknews. (2019). *Model Behavior? Myanmar Doctor's License Revoked Over Racy Facebook Shots (PHOTOS, VIDEO)*. Retrieve 4 August, 2019, from https://sputniknews.com/society/201906141075879432-medical-license-revoked-facebook-photos/.

Weaver, K. (2019). *What is Impact and How we Measure it?* Retrieve 16 December, 2019, from https://clearimpact.com/how-to-define-impact/.

ผลกระทบของความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะและนวัตกรรมการจัดการองค์กรที่มีต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น

ดวงพร พุทธวงค์*
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
คฑาวุธ เจียมบัว
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

***Correspondence:** daungporn_p@rmutt.ac.th
doi: 10.14456/jisb.2022.4
วันที่รับบทความ: 22 ก.พ. 2565 วันแก้ไขบทความ: 18 มี.ค. 2565 วันตอบรับบทความ: 25 มี.ค. 2565

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาสองประการ คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ นวัตกรรมการจัดการองค์กรและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น และผลกระทบของความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะและนวัตกรรมการจัดการองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น โดยกลุ่มตัวอย่างคือวิสาหกิจเริ่มต้นที่ลงทะเบียนกับเว็บไซต์ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะไม่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น หากแต่ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับนวัตกรรมการจัดการองค์การ และความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะสามารถอธิบายความผันแปรของนวัตกรรมการจัดการองค์กรได้มากถึงร้อยละ 96.6 ดังนั้นหากองค์กรวิสาหกิจเริ่มต้นให้ความสำคัญต่อความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะจะทำให้องค์กรสามารถสร้างนวัตกรรมการจัดการที่มีประสิทธิภาพและสามารถผลักดันธุรกิจให้ดำรงอยู่ได้ในภาวะการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

คำสำคัญ: ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ; ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น; นวัตกรรมการจัดการองค์กร

Effects of Business Intelligence Capabilities and Organizational Management Innovation on Startup Performance

Duangporn Puttawong*

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Katawoot Jeambua

Faculty of Management Science, Silpakorn University

***Correspondence:** daungporn_p@rmutt.ac.th

doi: 10.14456/jisb.2022.4

Received: 22 Feb 2022 Revised: 18 Mar 2022 Accepted: 25 Mar 2022

Abstract

There are two main goals of the study. First, we investigated the relationship between business intelligence capabilities, organizational management innovation, and the startup performance. Second, we explored the role of business intelligence capabilities and organizational management innovation that effect to business intelligence capabilities on startup performance. The samples of this study are start-up businesses that have registered on the National Innovation Agency's (NIA) website. The result of the hypothesis testing revealed that business intelligence capabilities had a positive direct influence on organizational management innovation, but it is no direct and indirect relationship or not influence on the startup performance. In particular, business intelligence capabilities explained variance in organizational management innovation for 96.6 percent. Therefore, focusing on business intelligence capabilities will enable firms to develop effective management innovations and drive their businesses to survive in a rapidly changing competitive environment.

Keywords: Business intelligence capabilities; Startup enterprise performance; Organization management innovation

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันกันรุนแรงและผันผวน องค์กรธุรกิจต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการรวบรวมข้อมูลเพื่อปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้เป็นความท้าทายของทุกธุรกิจ และเป็นสิ่งที่ท้าทายยิ่งกว่าสำหรับวิสาหกิจเริ่มต้น (Startups) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่ต้องทำงานอย่างหนักเพื่อให้ได้พื้นที่ในตลาดและต้องดำเนินการเพื่อความอยู่รอดและการเติบโต และต้องดิ้นรนอย่างหนักเพื่อเริ่มต้นธุรกิจในตลาดที่มีการแข่งขันรุนแรง (Foster et al., 2015) ดังนั้นการรวบรวมข้อมูลที่ดีจะช่วยให้ผู้จัดการปรับปรุงศักยภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้ (Zahra et al., 2002)

ตามทฤษฎีของ RBV (Resource-based view) ที่กล่าวว่า การพัฒนาและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร ธุรกิจจะต้องใช้ทรัพยากรทั้งทางกายภาพ บุคลากร และทรัพย์สินขององค์กรทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ (Lonial & Carter, 2015; Molina et al., 2004) แนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ก็คือ องค์กรที่ควบคุมทรัพยากรที่มีค่าและหายากได้ จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ หากทรัพยากรเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ยากจะลอกเลียนแบบหรือทดแทนได้ง่าย (Wiklund & Shepherd, 2011) อย่างไรก็ดี หากมองในมุมมองบนฐานความรู้ (KBV - The knowledge-based view) ที่มองว่าความรู้เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์กร ระบบธุรกิจอัจฉริยะ (Business intelligence) ก็ถือเป็นหนึ่งในสินทรัพย์ที่มีค่านั้น เพราะสามารถใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล และในขณะเดียวกันก็สามารถมีส่วนทำให้เกิดแหล่งความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์โดยผู้บริหาร เนื่องจากกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการผลิตความรู้เป็นทั้งการสืบค้นและสร้างความรู้ใหม่ขึ้นมา (Colombelli et al., 2013)

ปัจจุบันธุรกิจอัจฉริยะเป็นระบบสารสนเทศที่องค์กรนำมาใช้เพื่อสร้างสารสนเทศที่มีคุณค่าและก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในผลิตภัณฑ์และบริการ และเป็นระบบที่กำลังได้รับความสนใจมากเนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงข้อมูลทางธุรกิจได้มากขึ้น จากการประมวลผลธุรกรรมและการสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถใช้เป็นพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจที่ชาญฉลาดหรือที่เรียกว่าธุรกิจอัจฉริยะได้ นอกจากนี้จากบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและสังคมทั่วโลก ส่งผลให้การแข่งขันระดับโลกเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีก็เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ความไม่แน่นอนที่เพิ่มมากขึ้นนี้ทำให้องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานและนำไปสู่การเพิ่มกิจกรรมทางด้านนวัตกรรมขององค์กรได้อีกด้วย

โดยปกติแล้ว องค์กรขนาดใหญ่มีวิธีการในการสร้างองค์ความรู้ภายในองค์กรโดยใช้นวัตกรรม แต่องค์กรขนาดเล็กไม่ได้เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตทั้งหมดที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาเทคโนโลยีให้ประสบความสำเร็จและต่อเนื่องได้ และถูกบังคับให้ต้องแสวงหาความรู้จากภายนอก (Weerawardena et al., 2014) ดังนั้นองค์กรธุรกิจที่เพิ่งเริ่มต้นจึงต้องเผชิญกับปัญหาที่แตกต่างจากธุรกิจขนาดใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ขององค์กร เพราะขาดข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันขององค์กร (Frank et al., 2012)

วิสาหกิจเริ่มต้นที่จะประสบความสำเร็จในการแข่งขันกับคู่แข่งได้ จึงต้องสร้างผลประโยชน์ใหม่ทั้งหมดให้กับลูกค้าหรือโดยการปรับปรุงกระบวนการที่มีอยู่อย่างมีนัยสำคัญ (Paradkar et al., 2015) และวิสาหกิจเริ่มต้นจำต้องมีการสร้างองค์ความรู้ด้วยการนำนวัตกรรมการจัดการองค์กรมาเป็นตัวขับเคลื่อนทิศทางการดำเนินงานขององค์กร โดยองค์กรที่มีนวัตกรรมจะสามารถสร้างศักยภาพความสามารถในการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งได้ ซึ่งนวัตกรรมมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมากต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยนวัตกรรมการจัดการองค์กรสามารถอธิบายความผันแปรของความได้เปรียบในการแข่งขันได้ถึง 73.5% (Aziz & Samad, 2016)

ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ (Business intelligence capability) และนวัตกรรมการจัดการองค์กร (Management innovativeness) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานองค์กร (Firm performance) โดยพบว่าธุรกิจที่มีความสามารถด้านการเป็นธุรกิจอัจฉริยะจะส่งผลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจวิสาหกิจที่เพิ่งเริ่มต้น และมีผล

ในทางอ้อมผ่านความสามารถทางนวัตกรรม (Caseiro & Coelho, 2019) และมีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความสามารถทางนวัตกรรมและผลการดำเนินงานขององค์กร (Wiklund & Shepherd, 2011)

จากที่กล่าวมาข้างต้น พบว่ายังขาดการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจอัจฉริยะในธุรกิจขนาดเล็ก (Hoppe, 2015) โดยเฉพาะในกลุ่มวิสาหกิจเริ่มต้นในประเทศไทย ที่ควรศึกษาว่าความสามารถของการจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการสร้างนวัตกรรมองค์กร จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจได้หรือไม่อย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ นวัตกรรมการจัดการองค์กร และผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น และ (2) อิทธิพลของความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะและนวัตกรรมการจัดการองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น

2. การทบทวนวรรณกรรม

2.1 ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ (Business intelligence capabilities)

2.1.1 ความหมายของธุรกิจอัจฉริยะ

แนวคิดของธุรกิจอัจฉริยะถูกกล่าวถึงแตกต่างกันไปตามแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ บางกลุ่มกล่าวว่า “ธุรกิจอัจฉริยะ หมายถึง ความสามารถในการแข่งขันหรือการวิเคราะห์ที่มุ่งเน้นไปที่คู่แข่งขัน จุดแข็ง จุดอ่อน และพฤติกรรมของคู่แข่ง (Dishman & Calof, 2008; Gudfinnsson et al., 2015; Wright & Calof, 2006) ในขณะที่คนอื่นกล่าวว่า “ธุรกิจอัจฉริยะ คือ ความฉลาดทางเทคโนโลยีที่มุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี” (Pellissier & Nenzhelele, 2013; Tej Adidam et al., 2012)

ในมุมมองทางด้านเทคโนโลยี ธุรกิจอัจฉริยะถูกกล่าวถึงโดยนักวิชาการต่าง ๆ ไว้ดังนี้

นีกาซ (Negash, 2004) กล่าวว่า ธุรกิจอัจฉริยะเป็นระบบที่ผสมผสานระหว่างเครื่องมือวิเคราะห์กับการจัดเก็บข้อมูล (Data storage) การรวบรวมข้อมูล (Data gathering) และการจัดการความรู้ (Knowledge management) เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ซับซ้อนและแข่งขันได้แก่ผู้วางแผนและผู้มีอำนาจตัดสินใจ และมีวัตถุประสงค์หลักของระบบคือเพื่อใช้งานได้ดีขึ้นด้วยคุณภาพที่เหมาะสมของข้อมูลที่เข้าสู่กระบวนการตัดสินใจ

บัลท์ซาน (Baltzan, 2020) กล่าวว่า ธุรกิจอัจฉริยะ คือ ข้อมูลที่รวบรวมมาจากหลายๆ แหล่ง เช่น ซัพพลายเออร์ ลูกค้า คู่แข่ง คู่ค้า และอุตสาหกรรม ที่ข้อมูลเหล่านั้นผ่านการวิเคราะห์รูปแบบ แนวโน้ม และความสัมพันธ์ เพื่อทำการตัดสินใจในเชิงกลยุทธ์ ซึ่งธุรกิจอัจฉริยะสามารถจัดการกับตัวแปรจำนวนมากและบางครั้งอาจมากถึงกว่าร้อยตัวแปร ซึ่งรวมไปถึงตัวแปรต่าง ๆ เช่น อัตราดอกเบี้ย สภาพอากาศ และราคาก๊าซ เป็นต้น

เทอร์บันและคณะ (Turban et al., 2007) กล่าวว่า วัตถุประสงค์หลักของธุรกิจอัจฉริยะ คือการเปิดใช้งานเพื่อ (1) การเข้าถึงข้อมูลแบบโต้ตอบ (2) การจัดการข้อมูล และ (3) การอนุญาตให้ผู้บริหารและนักวิเคราะห์ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม (Calantone et al., 2002)

องค์กรธุรกิจสามารถใช้ธุรกิจอัจฉริยะเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลภายใน เช่น ยอดขายของบริษัทร่วมกับข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม อาทิเช่น คู่แข่งขัน แหล่งเงินทุน สภาพอากาศ วันหยุด และการแข่งขันกีฬา ซึ่งตัวแปรทั้งภายในและภายนอกที่มีผลต่อยอดขายและการวิเคราะห์ตัวแปรเหล่านี้จะช่วยให้ธุรกิจสามารถกำหนดระดับการสั่งซื้อและพยากรณ์ยอดขายในอนาคตได้ (Baltzan, 2020)

ประโยชน์โดยตรงที่ได้รับจากธุรกิจอัจฉริยะ คือการตัดสินใจที่ดีขึ้น การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ และการสนับสนุนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทางธุรกิจระหว่างกัน (Wanda & Stian, 2015) แต่ทั้งนี้ไม่เพียงแต่ผลกระทบด้านกระบวนการตัดสินใจเท่านั้น ธุรกิจอัจฉริยะยังมีผลกระทบทางด้านวัฒนธรรม จากการปฏิบัติงานของ

บุคลากรในองค์กร โดยสามารถบอกได้ว่าพวกเขารู้สึกอย่างไรในการสร้างและแบ่งปันความรู้ (Shollo & Galliers, 2016) อีกด้วย

ในมุมมองทางด้านการจัดการ ธุรกิจอัจฉริยะเป็นแนวคิดที่ถูกศึกษาและเรียกชื่อแตกต่างกันออกไป (Tej Adidam et al., 2012) นักวิชาการบางคนใช้คำว่า ธุรกิจอัจฉริยะเพื่อสื่อถึงแนวคิดของ “การตรวจสอบสภาพแวดล้อม (Environmental scanning)” ซึ่งเน้นไปที่วิธีที่ผู้จัดการใช้เพื่อตรวจสอบสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ในขณะที่นักวิชาการท่านอื่นอ้างว่า ธุรกิจอัจฉริยะเป็นความเฉลียวฉลาดในการวิเคราะห์การแข่งขัน (Dishman & Calof, 2008; Gudfinnsson et al., 2015; Shollo, 2016; Wright & Calof, 2006) ที่มุ่งเน้นไปที่คู่แข่งขัน จุดแข็ง จุดอ่อน และพฤติกรรมของคู่แข่งขัน ในขณะที่บางส่วนก็กล่าวถึงธุรกิจอัจฉริยะไว้ว่าเป็นความเฉลียวฉลาดทางเทคโนโลยีที่มุ่งเน้นไปที่การมีพลวัตของเทคโนโลยี (Pellissier & Nenzhelele, 2013; Tej Adidam et al., 2012)

แนวทางปฏิบัตินี้ช่วยให้องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลไปสู่ความรู้ที่มีประโยชน์ (Hoppe, 2015) และทำการตัดสินใจได้ดีและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (Chang et al., 2015) เพื่อเพิ่มผลการดำเนินงานของธุรกิจและสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับขององค์กร เช่น ระดับกลยุทธ์ (Strategic) ระดับยุทธวิธี (Tactical) และระดับปฏิบัติการ (Operational) (Gudfinnsson et al., 2015)

หากมองในมุมมองบนฐานความรู้ (KBV) ที่มองว่าความรู้เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์กร ระบบธุรกิจอัจฉริยะก็ถือเป็นหนึ่งในสินทรัพย์ที่มีค่านั้น เพราะสามารถใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล และในขณะเดียวกันก็สามารถมีส่วนทำให้เกิดแหล่งความรู้ที่สามารถใช้ประโยชน์ได้จากผู้บริหาร เนื่องจากกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการผลิตความรู้เป็นทั้งการสืบค้นและสร้างความรู้ใหม่ขึ้นมา (Colombelli et al., 2013)

แนวคิดของธุรกิจอัจฉริยะมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นจากอดีตอย่างเห็นได้ชัดเจน องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ได้พยายามปรับแนวทางด้านเทคโนโลยีของตนเองให้เข้ากับธุรกิจอัจฉริยะเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ และเป็นผลให้มีการใช้ระบบสารสนเทศที่ไม่อาจตอบสนองความต้องการทางธุรกิจได้ ซึ่งการจัดการระบบสารสนเทศที่ใช้งานในแต่ละระดับชั้นของการบริหารจัดการในองค์กร เช่น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (DSS) และระบบสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง (ESS) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกให้แก่ผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันหรือเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร (Yu et al., 2015) ซึ่งระบบเหล่านี้ถูกสร้างออกแบบ และผลิตขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหาร และสนับสนุนผู้บริหารในกระบวนการและกิจกรรมสำหรับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ หากแต่ระบบดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้มีอำนาจในการตัดสินใจและไม่ตรงกับความต้องการใช้งานเสมอไป อย่างเช่น การตัดสินใจภายใต้ระยะเวลาที่มีอย่างจำกัด การติดตามภาวะการแข่งขัน ซึ่งจะทำให้ผู้ตัดสินใจได้รับข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป (Olszak & Ziemba, 2007)

ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้น จึงนำไปสู่คำจำกัดความใหม่ให้แก่หลักการของระบบสารสนเทศ นั่นก็คือ “ธุรกิจอัจฉริยะ (Business intelligence) ที่มีความหมายสื่อได้ว่า เป็นความเฉลียวฉลาดในการวิเคราะห์การแข่งขันจากความฉลาดทางเทคโนโลยีที่สามารถเปลี่ยนรูปของข้อมูลไปสู่ความรู้ที่มีประโยชน์”

2.1.2 นิยามและตัวชี้วัดความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ

การศึกษาของนักวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประเด็นพื้นฐานด้านการสร้างคุณค่าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT value creation ground) ด้วยทฤษฎีพื้นฐาน RBV ในมุมมองความสามารถแบบยืดหยุ่น (Dynamic capabilities perspective) และมุมมองด้านกระบวนการสารสนเทศ (Information processing view) โดยในมุมมองด้านความสามารถแบบยืดหยุ่นคือความสามารถในการบูรณาการ สร้าง และกำหนดค่าความสามารถภายในและภายนอกเพื่อพัฒนาทรัพยากรและความสามารถใหม่ (Barney, 1991) ซึ่งความสามารถเป็นสิ่งที่มีอยู่น้อยหรือหาได้ยาก เป็นความเหมาะสม เป็นความชำนาญพิเศษ และเป็นสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ที่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร ทั้งนี้ความสามารถไม่อาจซื้อหาได้ แต่จะต้องสร้างและพัฒนาขึ้นมาได้โดยอาจใช้ระยะเวลาที่นานพอสมควร (Malik & Kotabe, 2009) ซึ่งในแง่ขององค์กร ความสามารถภายในจะถูกรวมไว้กับพันธมิตรภายนอกที่อาจมองว่าเป็นระบบนวัตกรรมที่ยืดหยุ่น (Su

et al., 2013) ซึ่งองค์กรที่มีความสามารถทางเทคโนโลยีในระดับสูงมีแนวโน้มจะแข่งขันในตลาดต่างประเทศที่มีการแข่งขันสูงได้ (Zou et al., 2010)

แนวคิดความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ มีต้นกำเนิดมาจากความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology capability) ซึ่งมีงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาไว้อย่างกว้างขวางจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ (Information system) (Bharadwaj, 2000; Kim et al., 2011; Sabherwal & Jeyaraj, 2015) ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นความสามารถขององค์กรที่แสดงให้เห็นถึง “ความสามารถในการระดมและปรับใช้ทรัพยากรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพื้นฐานให้สามารถทำงานร่วมกันหรือนำเสนอร่วมกับทรัพยากรและความสามารถอื่นๆ ขององค์กร (Bharadwaj, 2000) หากแต่นักวิชาการด้านระบบสารสนเทศโต้แย้งว่าความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันเป็นที่มาของความแตกต่างในผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวกับความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมุ่งเน้นไปที่ความสามารถที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นหลัก (Chae et al., 2014; Kim et al., 2011; Wang et al., 2012)

งานวิจัยของ (Kulkarni et al., 2017) กล่าวว่า ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ (BI capabilities) จะเกี่ยวข้องกับการจัดส่งข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งจะตรงข้ามกับระบบปฏิบัติการทั่วไป เช่น ERP และ e-commerce ที่เน้นการประมวลผลธุรกรรมที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ระบบธุรกิจอัจฉริยะจะรองรับการตัดสินใจเชิงวิเคราะห์ (Analytical decision making) ดังนั้นองค์กรจึงใช้ระบบธุรกิจอัจฉริยะเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เน้นความรู้ที่ไม่มีโครงสร้างชัดเจน และในงานวิจัยดังกล่าวได้พัฒนาตัวชี้วัดของความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะไว้ใน 2 มิติ ได้แก่ (1) ความสามารถของสารสนเทศ (Information capability) เช่น ความสามารถในการจัดหาสารสนเทศที่มีคุณภาพในระดับเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา (Detail), ความเกี่ยวข้อง (Relevance), ความเชื่อถือได้ (Reliability) และความตรงต่อเวลา (Timeliness) และ (2) ความสามารถของระบบ (System capability) เช่น ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ผ่านการสำรวจ (Exploration), การเปลี่ยนรูป (Manipulation) และปรับแต่งแอปพลิเคชันให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ (Customized applications to suit its user’s needs) (IŞık et al., 2013)

ดังนั้นความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ สำหรับงานวิจัยนี้จึงหมายถึง ความสามารถของทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่เหมาะสมต่อการตัดสินใจกำหนดทิศทางธุรกิจและปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจให้ดีขึ้น ดังนั้นความสามารถขององค์กรด้านความเป็นธุรกิจอัจฉริยะจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรวิสาหกิจเริ่มต้น และในการวัดความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะจะใช้การวัดจากความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการบริหารจัดการด้านกระบวนการ (Technology for business process) และความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการบริหารจัดการด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Technology for product and service)

2.2 นวัตกรรมการจัดการองค์กร (Management innovativeness)

2.2.1 ความหมายของนวัตกรรมองค์กร

นวัตกรรม (Innovative) ถือเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ของการจัดการ ที่ได้รับความสนใจและนำมาใช้ในการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ โดยแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมได้เข้ามามีอิทธิพลและบทบาทอย่างมากต่อการบริหารจัดการ (เสน่ห์ จุ้ยโต, 2546) เนื่องจากนวัตกรรมเป็นสิ่งใหม่ที่ถูกใช้เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการรักษาผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Covin & Miles, 2007) และยังเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันและความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากการแข่งขันในตลาดที่มีอยู่สูง นวัตกรรมที่แตกต่างและมีความต่อเนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานจะช่วยส่งเสริมให้มีการปรับใช้แนวคิดใหม่ๆ รวมถึงกลยุทธ์เพื่อจะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Tajeddini & Trueman, 2014) นวัตกรรมจึงเปรียบเสมือนเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงาน และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่องค์กร

นวัตกรรมองค์กร (Innovativeness) หมายถึง แนวโน้มขององค์กรธุรกิจในการมีส่วนร่วมและสนับสนุนความคิดใหม่ๆ การทดลอง และกระบวนการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ที่อาจส่งผลให้เกิดผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการทางเทคโนโลยีใหม่ๆ (Shan, Song, & Ju, 2016) หรืออีกนัยหนึ่งหมายถึง กระบวนการทางจิตที่จะนำไปสู่การสร้างปรากฏการณ์ใหม่ในรูปแบบของวัสดุอุปกรณ์ใหม่ หรือบริการใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ (Abou-Moghli et al., 2012) และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรม (Innovative performance) เป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุดของการดำเนินงานขององค์กรและส่งผลต่อการเกิดกระบวนการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นขององค์กร (Gunday et al., 2011) จึงเป็นที่ยอมรับในองค์กรและธุรกิจต่างๆ ว่าการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้จะสามารถสร้างความสำเร็จในกระบวนการดำเนินงานตามเป้าหมายและเพิ่มคุณค่าทางเศรษฐกิจให้กับองค์กร (Walker et al., 2011)

การพัฒนานวัตกรรมในองค์กร จึงนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับบุคลากร และยังถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานของเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนอกเหนือจากองค์ความรู้ซึ่งเป็นต้นทุนของสังคมที่จะนำไปสู่การเกิดทรัพย์สินทางปัญญา และเป็นพื้นฐานในการนำไปสู่การเกิดนวัตกรรมและความร่วมมือ ทั้งด้านการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์และทักษะต่าง ๆ ซึ่งถูกนำเข้ามาแทนที่นโยบายการมุ่งแต่จะแข่งขันซึ่งกันและกัน ดังนั้น แนวทางใหม่ในการพัฒนาธุรกิจในปัจจุบันจึงอยู่ในรูปแบบของความร่วมมือและแข่งขัน (Co-competition) (อรอนงค์ โรจน์วัฒนบูลย์, 2553)

2.2.2 นิยามและตัวชี้วัดนวัตกรรมการจัดการองค์กร

แนวคิดของนวัตกรรมการจัดการองค์กรถูกกล่าวถึงแตกต่างกันไปตามแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ดังเช่น โรเบิร์ต (Robert, 1995) กล่าวว่า การสร้างนวัตกรรมทางการจัดการนั้น องค์กรจำเป็นจะต้องใช้ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการเพื่อนำมาปรับปรุงระบบโครงสร้างแบบเดิมขององค์กร ซึ่งรูปแบบการบริหารมักจะเป็นไปในลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงานในการสนับสนุนให้เกิดความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการสร้างสรรค์ที่ส่งผลตรงต่อความต้องการของลูกค้าและสร้างผลกำไรให้กับองค์กร

นวัตกรรมการจัดการขององค์กร ถือเป็นสิ่งใหม่ในด้านการจัดการองค์กรที่สามารถวัดได้โดยอาศัยมิติใน 2 มุมมอง มุมมองแรกเป็นตัวแปรเชิงพฤติกรรม วัดจากอัตราการยอมรับนวัตกรรมขององค์กร มุมมองที่สองเป็นความเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงองค์กร (Calantone et al., 2002) การดำเนินงานด้านนวัตกรรมขององค์กรมาจากความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร และยังทำให้สามารถนำทรัพย์สินที่ไม่มีตัวตนใหม่เข้ามาในองค์กรได้อีกด้วย ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมองค์กร ได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรอยู่รอดและประสบความสำเร็จ (Wang & Ahmed, 2004)

การสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มากขึ้นเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคุณค่าและช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งในการพัฒนาขีดความสามารถใหม่นี้จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจและรักษาประสิทธิภาพที่ดีขึ้นหรือผลกำไรที่เหนือกว่า ภายใต้สภาพแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและมีซับซ้อนมากยิ่งขึ้น (Calantone et al., 2002; Cepeda-Carrion et al., 2012; Wang & Wang, 2012) ดังนั้นความสามารถด้านนวัตกรรมการจัดการขององค์กรจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญที่สนับสนุนประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กร

ดังนั้นนวัตกรรมการจัดการขององค์กร สำหรับงานวิจัยนี้จึงหมายถึง ความสามารถในการสร้างนวัตกรรมองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานองค์กรที่จะนำไปสู่การสร้างปรากฏการณ์ใหม่ในรูปแบบของวัสดุใหม่ หรือบริการใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ ที่สามารถวัดได้ใน 2 มุมมอง มุมมองแรกเป็นตัวแปรเชิงพฤติกรรม วัดจากอัตราการยอมรับนวัตกรรมขององค์กร และมุมมองที่สองเป็นความเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยความสามารถขององค์กรด้านการจัดการนวัตกรรมที่เป็นเลิศ จะช่วยเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้แก่องค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้

2.3 ผลการดำเนินงานขององค์กร (Corporate performance)

2.3.1 ความหมายของผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน (Performance) คือ ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรคาดหวังหรือเหนือไปกว่านั้น แนวคิดของการดำเนินงานขององค์กรจะเกี่ยวข้องกับหลากหลายมุมมอง (เช่น ผู้ถือหุ้น หรือพนักงาน) ในช่วงเวลาต่างๆ (เช่น ระยะสั้น หรือระยะยาว) และมุมมองอื่นๆ (เช่น ส่วนแบ่งการตลาด หรือผลกำไร) (Gerschewski & Xiao, 2015)

ผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ (Corporate performance) เป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานตามนโยบาย เป้าหมายและกลยุทธ์ของกิจการ และสามารถวัดผลได้จากความพึงพอใจของลูกค้า ยอดขาย ผลกำไร และผลการประกอบการ (วันชัย กิจเรืองโรจน์, 2557) การทราบผลการดำเนินงานขององค์กรจึงช่วยทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอเพื่อให้ทันกับสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน เพราะนอกจากจะต้องต่อสู้กับคู่แข่งขันรายเดิมแล้วยังต้องต่อสู้กับคู่แข่งขันรายใหม่ที่พยายามจะเข้ามาแย่งส่วนแบ่งทางการตลาด ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องทำให้ธุรกิจของตนเองเกิดการได้เปรียบทางการแข่งขันสูงสุด (Porter, 1980)

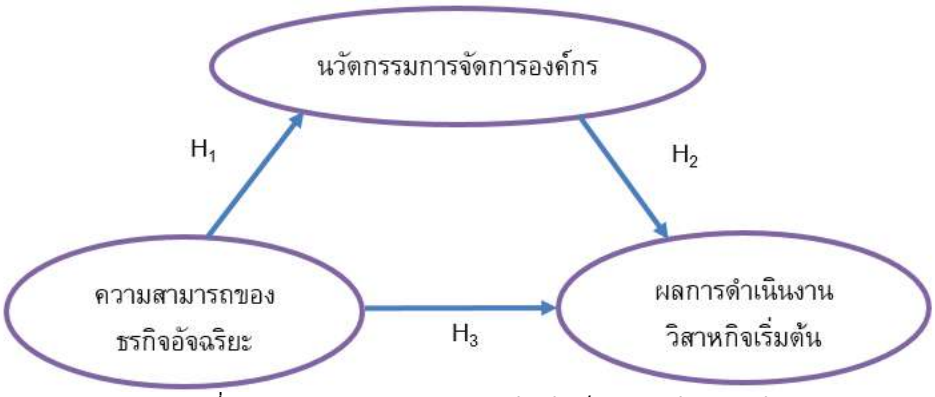
2.3.2 นิยามและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กร

แนวทางการวัดผลการดำเนินการขององค์กร ในหลายๆ ครั้งยังพบว่าเป็นเรื่องที่อธิบายได้ยากและยังถกเถียงกันอยู่ และมีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการใช้มาตรวัดและดัชนีชี้วัดที่เหมาะสม โดยวิธีการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรสามารถใช้มาตรวัดผลการดำเนินงานขององค์กรใน 3 ตัว ได้แก่ (1) ผลการดำเนินงานด้านการเงิน (Financial performance) ซึ่งหมายถึง การบรรลุวัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐศาสตร์และส่วนแบ่งการตลาด (Lin & Jang, 2008) และเป็นตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (2) ผลการดำเนินงานด้านการตลาด (Market performance) เป็นตัวบ่งชี้ว่าองค์กรสามารถเพิ่มประสบการณ์และเครือข่ายให้แก่ลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด โดยวัดที่ความพึงพอใจของลูกค้า ความภักดีของลูกค้า และจำนวนลูกค้า และ (3) ผลการดำเนินงานผลิตและปฏิบัติการ (Operational performance) ซึ่งเป็นตัวสะท้อนถึงผลการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวข้อง กับกระบวนการนำกลยุทธ์ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ผลิตภัณฑ์ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจของพนักงาน และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Nguyen & Thuy, 2020)

ดังนั้นผลการดำเนินงานขององค์กร (Corporate performance) สำหรับงานวิจัยนี้จึงหมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่คาดหวัง โดยสามารถวัดผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานตามนโยบาย เป้าหมายและกลยุทธ์ของกิจการได้ในวิธีที่ 2 ประกอบด้วย การวัดประสิทธิภาพทางการเงิน และการวัดผลลัพธ์ทางการตลาดของผลิตภัณฑ์และบริการ

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ นวัตกรรมการจัดการองค์กร และผลการดำเนินงานขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ นวัตกรรมการจัดการองค์กร และผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น สามารถแสดงความสัมพันธ์ดังกล่าวโดยมีกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวิจัย

จากภาพที่ 1 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกรอบแนวคิดและนำไปสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

2.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะและนวัตกรรมการจัดการองค์กร

ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะเป็นความสามารถของการจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่เน้นแค่ข้อมูลเพียงอย่างเดียว และไม่สามารถถือเป็นปัจจัยเฉพาะเพียงปัจจัยเดียวที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง แต่สามารถใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้างความสามารถอื่น ๆ และทำให้คู่แข่งทำซ้ำได้ยาก (Zhao et al., 2001) โดยความสำคัญของการแลกเปลี่ยนข้อมูลก็คือความสามารถขององค์กรในการแบ่งปันความรู้กับคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน ข้อมูลที่แลกเปลี่ยนกันในระบบการสื่อสารของห่วงโซ่อุปทานจะครอบคลุมข้อมูลระหว่างคู่ค้าในทางตรงและผ่านไปทั่วทั้งเครือข่ายห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีประสิทธิภาพถือเป็นหนึ่งในความสามารถพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในกระบวนการของห่วงโซ่อุปทาน (Wu et al., 2006)

องค์กรสามารถได้รับประโยชน์จากการไหลของข้อมูลที่ใช้งานอยู่ในระบบสารสนเทศ ซึ่งสนับสนุนขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการจัดซื้อของลูกค้า ซึ่งองค์กรที่มีความสามารถในการจัดการด้านเทคโนโลยีที่ดีจะอยู่ในตำแหน่งที่ดีกว่าในการเก็บข้อมูลลูกค้า (Nambisan, 2002) การแบ่งปันข้อมูลและความรู้ระหว่างองค์กรกับหน่วยบริการลูกค้าจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อความสามารถในการพัฒนาความรู้ของลูกค้า ดังนั้นความสามารถของการแลกเปลี่ยนข้อมูลจึงได้รับการยืนยันได้ว่ามีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร จึงไปสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมการจัดการองค์กร

2.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการจัดการองค์กรและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น

นวัตกรรมมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมากต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยนวัตกรรมสามารถอธิบายความผันแปรของความได้เปรียบในการแข่งขันได้ถึง 73.5% (Aziz & Samad, 2016; Samad et al., 2016) ธุรกิจที่มีความสามารถด้านการเป็นธุรกิจอัจฉริยะจะส่งผลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจที่เพิ่งเริ่มต้น และมีผลในทางอ้อมผ่านนวัตกรรมองค์กร (Caseiro & Coelho, 2019)

ความสามารถด้านนวัตกรรมการจัดการองค์กรจะเป็นปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานการดำเนินงานและบ่งชี้ถึงความได้เปรียบในการแข่งขัน การดำรงอยู่และการพัฒนาขององค์กรสมัยใหม่จึงขึ้นอยู่กับความรู้และนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีและการประยุกต์ใช้ โดยงานวิจัยทางด้านนวัตกรรมส่วนใหญ่บ่งชี้ว่านวัตกรรมเป็นโครงสร้างที่สำคัญเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยความสามารถทางนวัตกรรมจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานองค์กร (Nguyen & Thuy, 2020; Wiklund & Shepherd, 2011) ทั้งนี้ความสามารถของนวัตกรรมจะส่งผลต่อประเภทของนวัตกรรมและประสิทธิภาพของนวัตกรรมเอง (Rajapathirana & Hui, 2018) ซึ่ง

นวัตกรรมไม่ได้จำกัดเฉพาะแต่เพียงนวัตกรรมทางเทคโนโลยีแต่ยังรวมถึงนวัตกรรมในกระบวนการและนวัตกรรมการตลาดด้วย (Pino et al., 2016) หากแต่ในงานวิจัยของ Caseiro and Coelho (2019) พบว่าความสามารถทางนวัตกรรมและผลการดำเนินงานองค์กรของวิสาหกิจเริ่มต้นไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นเพื่อยืนยันคำกล่าวอ้างดังกล่าวจึงนำไปสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2: นวัตกรรมการจัดการองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น

2.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น

ธุรกิจอัจฉริยะได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อการนำไปใช้ประโยชน์เพราะสามารถช่วยเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน (Reshi & Khan, 2014) ธุรกิจอัจฉริยะเป็นเสมือนร่มเงาของต้นไม้ใหญ่ ที่ประกอบไปด้วยเครื่องมือทางด้านสถาปัตยกรรม (Architecture tools) แอพพลิเคชั่น (Applications) ฐานข้อมูล (Databases) และระเบียบวิธีการ (Methodologies) (Raisinghani, 2004)

ธุรกิจอัจฉริยะเป็นกุญแจสำคัญในการเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กรธุรกิจ จากการทบทวนวรรณกรรมพบงานวิจัยหลายเรื่องที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจอัจฉริยะกับผลการดำเนินงานขององค์กร (Pellissier & Nenzhelele, 2013; Prajogo, 2016; Teoh et al., 2014; Trieu, 2017; Wanda & Stian, 2015) โดยงานวิจัยส่วนใหญ่ให้ผลสรุปว่าการใช้ความสามารถของระบบธุรกิจอัจฉริยะจะมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญในทิศทางที่เป็นบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กร (Caseiro & Coelho, 2019; Ping et al., 2018; Vuksic et al., 2013) ซึ่งความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะที่เหนือกว่าคู่แข่งจะเป็นตัวผลักดันในทิศทางบวกให้แก่ศักยภาพการแข่งขันขององค์กรธุรกิจ จึงไปสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3: ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น

3. ระเบียบวิธีการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษาครั้งนี้ คือ วิสาหกิจเริ่มต้นทั้งหมดในประเทศไทย โดยอาศัยข้อมูลจากกระทรวงการคลัง โดยจำนวนวิสาหกิจเริ่มต้นที่ลงทะเบียนกับเว็บไซต์ของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติมีจำนวน 1,700 ราย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Hair et al. (2018) เสนอว่าขนาดตัวอย่างในอัตราส่วนระหว่างจำนวนตัวอย่างต่อจำนวนตัวแปรสังเกตได้เท่ากับ 20:1 โดยในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด จำนวน 6 ตัวแปร ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจึงเป็น 20 x 6 = 120 ตัวอย่าง หากแต่เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างไว้ที่ 300 ตัวอย่าง ตามแนวคิดของ Comrey and Lee (1992) ที่แนะนำว่าขนาดกลุ่มตัวอย่าง 300 ตัวอย่าง เป็นจำนวนที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี และสอดคล้องกับข้อกำหนดพื้นฐานของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous latent variable) ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่ (1) ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ วัดจากตัวชี้วัด 2 ตัว คือ ความสามารถของธุรกิจด้านกระบวนการบริหารจัดการ และความสามารถของธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (2) นวัตกรรมการจัดการองค์กร วัดจากตัวชี้วัด 2 ตัว คือ การยอมรับนวัตกรรมขององค์กร และความเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงองค์กร ส่วนตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous latent variable) ประกอบด้วย 1 ตัวแปร ได้แก่ ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น วัดจาก

ตัวชี้วัด 2 ตัว คือ ประสิทธิภาพทางการเงินขององค์กร และประสิทธิภาพทางการตลาดของผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ประยุกต์แบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ นวัตกรรมการจัดการองค์กร และผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น ซึ่งมีตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น 6 ตัวแปร โดยใช้แบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert Scale เพื่อวัดระดับทัศนคติใน 5 ระดับ และแบบสอบถามออกถูกแบ่งออกเป็น 5 ตอน มีข้อคำถามทั้งสิ้น 34 ข้อ ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของวิสาหกิจเริ่มต้น ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดการองค์กร และตอนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสอดคล้องภายในตามสูตรของสัมประสิทธิ์แอลฟ่าครอนบาค (Cronbach alpha coefficient reliability หรือ α) พบว่า ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในแต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.845 – 0.905 และเมื่อพิจารณารวมทั้งฉบับพบว่า มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.928 แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ภายหลังการจัดทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลออนไลน์กับกลุ่มตัวอย่างวิสาหกิจเริ่มต้นแบบเจาะจง โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคคลในระดับผู้บริหารและพนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง จากนั้นเมื่อได้แบบสอบถามกลับมาแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ปรากฏว่ามีแบบสอบถามที่ส่งกลับและมีความถูกต้องสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 227 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75.67 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 20 ถือเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Aaker et al., 2001)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดเตรียมและกลั่นกรองข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรในโมเดลด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive statistics) รวมถึงการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของตัวแปร (Linearity) การตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติ (Normality) และการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multi-collinearity) จากนั้นตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของมาตรวัดตัวแปรแฝงในโมเดลด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่ง (First order confirmatory factor analysis) และอันดับสอง (Second order confirmatory factor analysis) ท้ายสุดเป็นการตรวจสอบและวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal relationship model) ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่รวบรวมได้ และปรับปรุงแก้ไขโมเดลให้กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากที่สุด โดยพิจารณาจากค่าดัชนีต่าง ๆ ที่ปรากฏในผลวิเคราะห์แต่ละขั้นตอนในกระบวนการของโปรแกรมและสร้างโมเดลความสัมพันธ์ที่สอดคล้อง กลมกลืน และเข้ากันได้ดีที่สุดกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่รวบรวมได้ วิเคราะห์ขนาดของอิทธิพล ทดสอบสมมติฐาน และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นต้นเหตุที่ส่งอิทธิพลทั้งในทางตรงและทางอ้อมไปยังตัวแปรตามที่อยู่ในกรอบแนวความคิดการวิจัย

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรในโมเดล

คุณลักษณะผู้ประกอบการวิสาหกิจเริ่มต้นส่วนใหญ่เป็นหญิงร้อยละ 44.1 มีอายุเฉลี่ยประมาณ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 77.5 มีประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจเริ่มต้น 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.9 ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 42.3 และโดยส่วนใหญ่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางในภาคการผลิตและวิสาหกิจขนาดย่อยในภาคการค้า คิดเป็นร้อยละ 19.8 และ 18.5 ตามลำดับ ในประเภทกลุ่มธุรกิจบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.4 และกิจการไม่เคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับเทคโนโลยี/นวัตกรรม/การจัดการนวัตกรรมในองค์กร คิดเป็นร้อยละ 62.6 นอกจากนั้นยังพบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจเริ่มต้นส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการจัดการองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจเริ่มต้นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

4.2 ผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีลักษณะการแจกแจงเป็นแบบปกติเบ้ซ้ายเล็กน้อย ซึ่งด้วยขนาดของตัวอย่างที่มีจำนวนมากพอที่จะทำให้เกิดการแจกแจงปกติได้ตามกฎของเลขจำนวนมาก (The law of large number) และจากการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุซึ่งเป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างชุดของตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ของตัวแปรในเบื้องต้นจากเมตริกซ์สหสัมพันธ์พบว่าค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรทุกตัวมีค่าไม่เกินกว่า 0.7 แสดงว่าชุดตัวแปรแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กันตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Hair et al., 2018)

4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งและอันดับสอง

การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งและอันดับสอง พบว่าโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรประจักษ์แต่ละตัวแปรมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรที่ปรับให้เป็นมาตรฐาน ไม่มีหน่วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานที่มีค่ามากกว่า 0.50 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Hair et al., 2018) และพบว่าตัวแปรประจักษ์ของแต่ละตัวแปรแฝงยังคงอยู่ในกลุ่มเดียวกับตัวแปรแฝงเดิมทุกตัวแปร รวมถึงตัวแปรประจักษ์ทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับตัวแปรแฝงมาก และสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรแฝงได้ดีมากเช่นเดียวกัน

การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลมาตรวัดด้วยค่าการทดสอบค่าดัชนีการวัด (Composite reliability หรือ CR) พบว่ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average variance extracted หรือ AVE) มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Hair et al., 2018) อธิบายได้ว่าองค์ประกอบส่วนใหญ่อธิบายความแปรปรวนของตัวแปรในแต่ละด้านได้สูง แสดงว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้นมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ที่กำหนด รายละเอียดดังตารางที่ 1

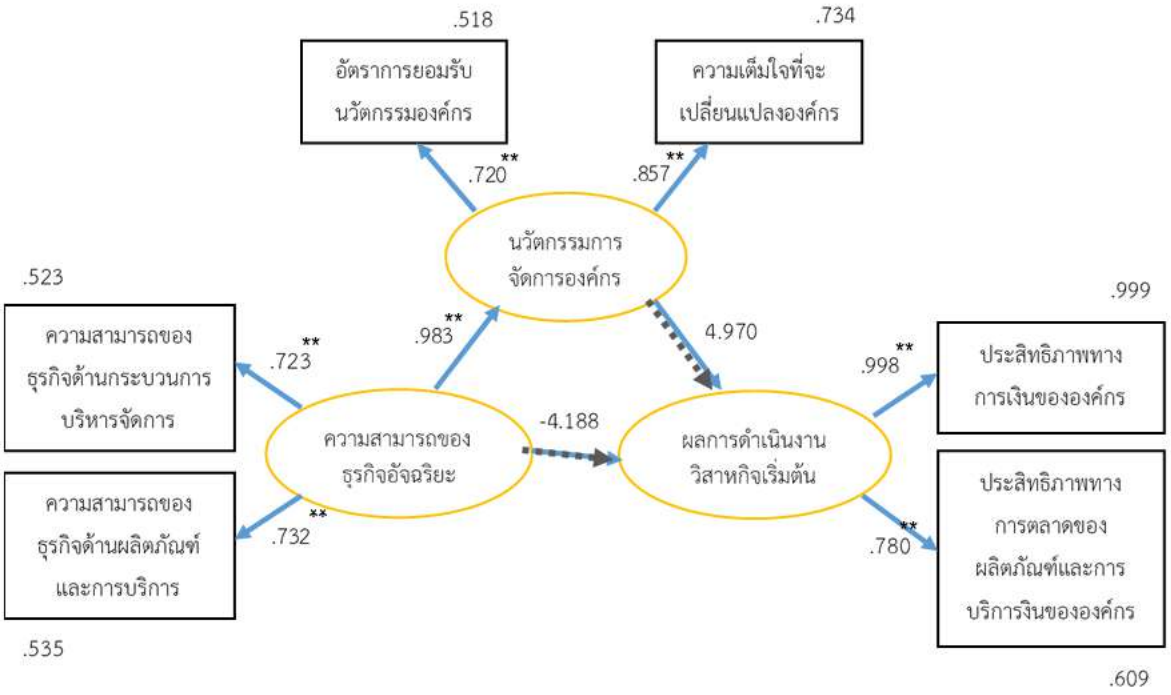
ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของตัวแปรแฝงในโมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)				R^2	CR	AVE
	Estimate	S.E.	C.R.	p-value			
ผลการดำเนินงานของธุรกิจเริ่มต้น							
ประสิทธิภาพทางการเงินขององค์กร	.998	<->	<->	***	.999	.826	.614
กำไรสุทธิเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	.791	.079	14.874	***	.625		
สภาพคล่องทางการเงินสูง	.848	.094	13.312	***	.720		
ยอดขายเติบโตต่อเนื่อง	.706	<->	<->	***	.499		
ประสิทธิภาพทางการตลาดของผลิตภัณฑ์และการบริการขององค์กร	.780	<->	<->	***	.609	.906	.763
ความภักดีในตราสินค้าของลูกค้า	.810	.058	14.582	***	.656		
ภาพลักษณ์องค์กรในสายตาของลูกค้า	.900	.058	17.368	***	.810		
การดูแลและสนับสนุนลูกค้า	.907	<->	<->	***	.823		
ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ							
ความสามารถของธุรกิจด้านกระบวนการบริหารจัดการ	.723	<->	<->	***	.523	.829	.619
การบริหารต้นทุนด้วย IT	.829	<->	<->	***	.688		
ระบบการบริหารจัดการที่มีคุณภาพด้วย IT	.827	.077	12.944	***	.684		
การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย IT	.697	.073	10.863	***	.486		
ความสามารถของธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	.732	<->	<->	***	.535	.866	.684
การบริหารจัดการภายในองค์กรด้วย IT	.809	<->	<->	***	.655		
การบริการแก่คู่ค้าและองค์กรภายนอกด้วย IT	.781	.101	10.098	***	.609		
การวางแผนการให้บริการแก่ลูกค้าด้วย IT	.888	.096	12.001	***	.788		
นวัตกรรมการจัดการองค์การ							
อัตราการยอมรับนวัตกรรมองค์กร	.720	<->	<->	***	.518	.773	.534
การแสวงหาความรู้ในการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง	.798	<->	<->	***	.637		
การมีนวัตกรรมองค์กรที่น่าสนใจและทันสมัย	.757	.081	10.566	***	.574		
การปรับรูปแบบการทำงานด้วยนวัตกรรม	.626	.076	9.003	***	.392		
ความเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงองค์กร	.857	<->	<->	***	.734	.866	.618
ความเต็มใจที่จะเรียนรู้นวัตกรรม	.767	<->	<->	***	.589		
การถ่ายทอดวิสัยทัศน์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง	.792	.082	12.484	***	.627		
การเปิดเผยข้อมูลระหว่างกัน	.787	.098	11.241	***	.620		
การเปิดเผยข้อมูลระหว่างแผนกงานทั้งในและนอกองค์กร	.798	.087	12.610	***	.637		
*** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01							

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง พบว่า โมเดลมาตรวัดในกลุ่มตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานของธุรกิจเริ่มต้น ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ประสิทธิภาพทางการเงินขององค์กร และประสิทธิภาพทางการตลาดของผลิตภัณฑ์และการบริการขององค์กร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.780 - 0.998 และตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานของธุรกิจเริ่มต้น ได้ร้อยละ 60.9 – 99.9 โมเดลมาตรวัดในกลุ่มตัวแปรแฝงความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ความสามารถของธุรกิจด้านกระบวนการบริหารจัดการ และความสามารถของธุรกิจด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.723 – 0.732 และตัวแปรประจักษ์ทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรแฝงความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะได้ร้อยละ 52.3 – 53.5 โมเดลมาตรวัดในกลุ่มตัวแปรแฝงนวัตกรรมการจัดการองค์การประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้อัตราการยอมรับนวัตกรรมองค์กร และความเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงองค์กร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.720 – 0.857 และตัวแปรประจักษ์ทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรแฝงนวัตกรรมการจัดการองค์การได้ร้อยละ 62.0 – 73.4

4.4 ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลการทดสอบสมมติฐาน

การตรวจสอบและวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่รวบรวมได้ พบว่า หลังปรับโมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี (χ^2) เท่ากับ 160.251 ที่องศาอิสระ (df) 138 ค่าดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 1.161 ซึ่งน้อยกว่า 3 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 0.991 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.932 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.907 ซึ่งมากกว่า 0.90 ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.08 และค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน (RMR) เท่ากับ 0.061 ซึ่งน้อยกว่า 0.08 สรุปได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้างดังกล่าวมีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีที่กำหนดไว้ในระดับที่ยอมรับได้ และขนาดตัวอย่างมีมากพอโดยมีค่าสถิติ HOELTER 0.05 เท่ากับ 235 ซึ่ง > 200 จึงถือได้ว่าขนาดตัวอย่างเหมาะสม (Hair et al., 2018) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (หลังปรับโมเดล)

แสดงค่าดัชนี Standardized solution

χ^2 = 160.251, df = 138, p-value = .095, χ^2/df = 1.161,

RMSEA = .027, NCP = 25.251, NFI = .938, RFI = .923, IFI = .991, CFI = .991,

RMR = .061, GFI = .932, AGFI = .907, PGFI = .677, AIC = 264.251,

CAIC = 494.349, ECVI = 1.169, CN (Hoelter .05) = 235

ผลการทดสอบอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และผลรวมเส้นอิทธิพลของความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ และนวัตกรรมการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจเริ่มต้น สรุปผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลทดสอบอิทธิพลทางตรง, อิทธิพลทางอ้อม และผลรวมเส้นอิทธิพล

ตัวแปรตาม	R^2	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ	
			ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ	นวัตกรรมการจัดการองค์การ
ผลการดำเนินงานของธุรกิจเริ่มต้น	1.321	DE	-4.188	4.970
		IE	4.886	-
		TE	.698	4.970
นวัตกรรมการจัดการองค์การ	.966	DE	.983**	N/A
		IE	N/A	
		TE	.983**	

หมายเหตุ: N/A = not applicable, ** หมายถึง p ≤ .01, DE = Direct effect, IE = Indirect effect, TE = Total effect

จากภาพที่ 2 และตารางที่ 2 ผู้วิจัยขอนำเสนอสรุปผลการทดสอบสมมติฐานตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมุติฐาน 1: ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะมีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อนวัตกรรมการจัดการองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.983

สมมุติฐาน 2: ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นวัตกรรมการจัดการองค์การไม่มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจเริ่มต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมุติฐาน 3: ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจเริ่มต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมอย่างมีนัยสำคัญผ่านทางนวัตกรรมการจัดการองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝง จะแสดงให้เห็นขนาดอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงในโมเดล ได้สมการโครงสร้าง (Structural Equations) (เฉพาะเส้นทางที่มีอิทธิพล) ดังนี้

นวัตกรรมการจัดการองค์กร = .983 * ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะ
โดย R^2 = .966

สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัยได้ว่า ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะไม่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจเริ่มต้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และนวัตกรรมการจัดการองค์การก็ไม่มีอิทธิพลกับผลการดำเนินงานของธุรกิจเริ่มต้น หากแต่มีเพียงความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะเท่านั้นที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับนวัตกรรมการจัดการองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.983 โดยความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะสามารถอธิบายความผันแปรของนวัตกรรมการจัดการองค์กรได้ถึง 96.6%

5. อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นสำคัญที่น่าสนใจและเป็นคำถามวิจัยตั้งแต่ต้นหลายประการ ซึ่งจะขอนำเสนอข้อค้นพบและอภิปรายผลเป็นรายประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

(1) การศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น พบว่า ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะเป็นตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ทางตรงกับผลการดำเนินงานของธุรกิจเริ่มต้น ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของนักวิชาการส่วนใหญ่ (Caseiro & Coelho, 2019; Ping et al., 2018; Prajogo, 2016; Trieu, 2017; Vuksic et al., 2013) ที่ให้ผลสรุปไว้ว่าคุณลักษณะของธุรกิจอัจฉริยะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการดำเนินงานองค์กร ทั้งนี้ข้อค้นพบดังกล่าวที่แตกต่างจากงานวิจัยอื่นอาจเป็นไปได้ว่าแท้จริงแล้ววิสาหกิจเริ่มต้นในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่ยังขาดความพร้อมที่จะเติบโตค่อนข้างมาก ทั้งเรื่องของโครงสร้างพื้นฐาน วิธีการดำเนินธุรกิจ และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่เอื้อต่อการพัฒนา โดยเฉพาะโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถือเป็นทรัพยากรทางกายภาพที่จะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่ธุรกิจ ดังนั้นเมื่อวิสาหกิจเริ่มต้นไม่มีระบบสารสนเทศที่ชาญฉลาดก็อาจส่งผลให้การตัดสินใจด้านการจัดการไม่สามารถทำได้ อีกทั้งวิสาหกิจเริ่มต้นยังต้องเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพการแข่งขันขององค์กรอีกด้วย (Frank et al., 2012)

จากการศึกษาพบว่านวัตกรรมการจัดการองค์กรไม่มีอิทธิพลเชิงบวกทางตรงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจเริ่มต้น ซึ่งสอดคล้องกับ Caseiro and Coelho (2019) ที่พบว่า ความสามารถทางนวัตกรรม (Innovativeness) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานองค์กร (Performance) แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยส่วนใหญ่ (Nguyen & Thuy, 2020; Wiklund & Shepherd, 2011) โดยข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า แม้ว่านวัตกรรมจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกอย่างมากต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ (Aziz & Samad, 2016) หากแต่ในประเทศไทยวิสาหกิจเริ่มต้นส่วนใหญ่เป็นธุรกิจเกิดใหม่ที่มีขนาดเล็ก ทำให้มีทรัพยากรจำกัดและจะต้องดิ้นรนอย่างมากเพื่อแสวงหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งวิสาหกิจเริ่มต้นที่มีฐานทรัพยากรที่มีค่าอยู่มากมายและมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีที่ดีกว่าจะมีโอกาสเติบโตได้ดีกว่า แต่วิสาหกิจเริ่มต้นที่สามารถประกอบธุรกิจให้เติบโตแบบก้าวกระโดดได้นั้นมีจำนวนน้อยมาก โดยจากที่กล่าวไว้ในงานวิจัยครั้งมีเพียง Bitkub และ Wongnai เท่านั้นที่มีศักยภาพในการแข่งขันที่เหนือกว่าและก้าวขึ้นมาเป็นธุรกิจในระดับแนวหน้าได้

นอกจากนี้ยังพบอีกว่าความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับนวัตกรรมการจัดการองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ Caseiro and Coelho (2019) ที่พบว่าคุณลักษณะของธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence Characteristics) มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความสามารถทางนวัตกรรม (Innovativeness) ซึ่งความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะเป็นความสามารถของการจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้างความสามารถอื่นๆ และทำให้คู่แข่งทำซ้ำได้ยาก (Zhao et al., 2001) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีประสิทธิภาพถือเป็นหนึ่งในความสามารถพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในกระบวนการของห่วงโซ่อุปทาน (Wu et al., 2006)

(2) วิเคราะห์ผลกระทบความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะและนวัตกรรมการจัดการองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้น ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถของธุรกิจอัจฉริยะไม่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจเริ่มต้นผ่านนวัตกรรมการจัดการองค์การ ซึ่งขัดแย้งกับ Caseiro and Coelho ที่พบว่าธุรกิจที่มีความสามารถด้านการเป็นธุรกิจอัจฉริยะจะส่งผลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจเริ่มต้นและมีผลในทางอ้อมผ่านนวัตกรรมองค์กร (Innovativeness) (Caseiro & Coelho, 2019) อาจเนื่องจากปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของวิสาหกิจเริ่มต้นในประเทศไทยนั้นจะขึ้นอยู่กับรูปแบบในการดำเนินธุรกิจและลักษณะการดำเนินงานขององค์กร โดยในธุรกิจประเภทบริการจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างแนวคิดใหม่และการมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งในทางธุรกิจการนำระบบธุรกิจอัจฉริยะมาใช้ก็เพื่อสร้างสารสนเทศที่มีคุณค่าและก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในผลิตภัณฑ์และบริการ (กฤษยา มะแอ และกฤษณา ฝังใจ, 2561) ดังนั้นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการเพิ่มมูลค่าด้วยการใช้ความสามารถของระบบธุรกิจอัจฉริยะจะทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรเหล่านั้นดีขึ้นและมีโอกาสชนะคู่แข่งได้ ทั้งนี้สำหรับองค์กรวิสาหกิจเริ่มต้นนั้นจะสามารถได้รับประโยชน์จากการไหลเวียนของข้อมูลที่ใช้งานอยู่ในระบบสารสนเทศ ซึ่งถือเป็นความสามารถที่วิสาหกิจเริ่มต้นทำได้หากมีการลงทุนและพัฒนาเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะความสามารถในการจัดการนวัตกรรมองค์กรเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นนวัตกรรม เช่น การซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลหรือเงินคริปโต การใช้แอปพลิเคชันเพื่อค้นหาร้านอาหารและบริการต่างๆ เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

(1) ผู้ประกอบการวิสาหกิจเริ่มต้นควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร โดยเฉพาะความสามารถของระบบธุรกิจอัจฉริยะที่ประกอบด้วยความสามารถด้านการบริหารจัดการ และความสามารถด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อการสร้างองค์ความรู้ภายในองค์กรโดยใช้นวัตกรรมการจัดการองค์กรมาเป็นตัวขับเคลื่อนทิศทางการดำเนินงานขององค์กรให้มีศักยภาพการแข่งขันที่ทัดเทียมกับองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่

(2) ผู้ประกอบการวิสาหกิจเริ่มต้นควรให้ความตระหนักถึงการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นต่อการพัฒนาแบบก้าวกระโดด โดยเฉพาะการใช้พื้นฐานของธุรกิจอัจฉริยะเพื่อรองรับการตัดสินใจด้านการจัดการ ซึ่งจะ

นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อมการแข่งขันที่ไม่แน่นอนในยุคดิจิตอล

(3) หัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจในทุกประเภทคือรูปแบบในการดำเนินธุรกิจ (business model) และวิสาหกิจเริ่มต้นประเภทบริการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านแนวความคิดใหม่ ๆ ดังนั้นธุรกิจที่สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงด้วยแนวคิดที่แตกต่าง โดยใช้กระบวนการและนวัตกรรมที่ไม่เหมือนใครจะเติบโตได้โดยไม่ต้องลงทุนเพิ่มขึ้นมาก ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นธุรกิจเพื่อแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันที่มักอยู่ในแวดวงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นการสร้างนวัตกรรมองค์กรที่ไม่ได้จำกัดเฉพาะแต่เพียงนวัตกรรมทางเทคโนโลยีแต่ยังรวมถึงนวัตกรรมในกระบวนการและนวัตกรรมการตลาดด้วย จึงส่งผลต่อการดำรงอยู่และการพัฒนาวิสาหกิจเริ่มต้นให้ได้เปรียบคู่แข่งขัน

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต

(1) แพลตฟอร์มของธุรกิจอัจฉริยะสมัยใหม่จะถูกสร้างขึ้นบนชุดของข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data) ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของความสามารถของการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ที่มีต่อผลการดำเนินงานองค์กรทั้งทางด้านการตลาด ลูกค้า ผลิตภัณฑ์และการบริการ

(2) โดยทั่วไปแนวคิดของธุรกิจอัจฉริยะที่มองในมุมมองบนฐานความรู้ จะมองว่าความรู้เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์กร ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตอาจทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการจัดการความรู้ที่มีต่อการจัดการนวัตกรรมองค์กร และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมจะเป็นตัวขับเคลื่อนผลการดำเนินการองค์กรหรือไม่อย่างไร

(3) การศึกษาในครั้งต่อไปอาจประยุกต์ผลการศึกษาไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ เช่น ธุรกิจขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการที่กำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

บรรณานุกรม

กฤษยา มะแอ, & กฤษณา ฝังใจ. (2561). ปัจจัยสู่ความสำเร็จของวิสาหกิจเริ่มต้น (สตาร์ทอัพ) ในประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 28*(2), 143-158.

วันชัย กิจเรืองโรจน์. (2557). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อการตอบรับจากลูกค้าและผลดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เสน่ห์ จุ้ยโต. (2546). การบริหารนวัตกรรม: ศาสตร์ใหม่ของการจัดการ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่, 1*(1), 35-43.

อรอนงค์ โรจน์วัฒนบูลย์. (2553). *การพัฒนาตัวแบบผู้นำเชิงนวัตกรรม.* ดุษฎีนิพนธ์ที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Aaker, D. A., Kumar, V., Day, G. S. (2001). *Marketing Research*, (7th edition). John Wiley and Sons New York, NY.

Abou-Moghli, A. A., Abdallah, G. A., & Muala, A. M. A. (2012). Impact of innovation on realizing competitive advantage in banking sector in Jordan. *American academic & scholarly research journal, 4*(5), 1-10.

Aziz, N. N., & Samad, S. (2016). Innovation and competitive advantage: Moderating effects of firm age in foods manufacturing SMEs in Malaysia. *Procedia Economics and Finance, 35*, 256-266.

Baltzan, P. (2020). Business driven technology (8 ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management, 17*(1), 99-120.

Bharadwaj, A. (2000). A resource-based perspective on information technology capability and firm performance: An empirical investigation. *MIS Quarterly, 24*, 169-196.

Calantone, R. J., Cavusgil, S. T., & Zhao, Y. (2002). Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. *Industrial Marketing Management, 31*(6), 515-524.

Caseiro, N., & Coelho, A. (2019). The influence of business intelligence capacity, network learning and innovativeness on startups performance. *Journal of Innovation & Knowledge, 4*(3), 139-145.

Cepeda-Carrion, G., Cegarra, J., & Jimenez-Jimenez, D. (2012). The effect of absorptive capacity on innovativeness: Context and information systems capability as catalysts. *British Journal of Management, 23*, 120-129.

Chae, H. C., Koh, C., & Prybutok, V. R. (2014). Information technology capability and firm performance: Contradictory findings and their possible causes. *MIS Quarterly, 38*, 305-326.

Chang, Y. W., Hsu, P. Y., & Wu, Z. Y. (2015). Exploring managers' intention to use business intelligence: The role of motivations. *Behaviour and Information Technology, 34(3),* 273-285.

Colombelli, A., Krafft, J., & Quatraro, F. (2013). Properties of knowledge base and firm survival: Evidence from a sample of French manufacturing firms. *Technological Forecasting and Social Change, 80*(8), 1469-1483.

Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A First Course in Factor Analysis (2nd ed).* Hillsdale, New Jersey : Lawrence Erlbaum Associated.

Covin, J. G., & Miles, M. P. (2007). Strategic Use of Corporate Venturing. *Entrepreneurship Theory and Practice, 31*(2), 183-207.

Dishman, P. L., & Calof, J. L. (2008). Competitive intelligence: a multiphasic precedent to marketing strategy. *European Journal of Marketing, 42*(7/8), 766-785.

Foster, K., Smith, G., Ariyachandra, T., & Frolick, M. N. (2015). Business Intelligence Competency Center: Improving Data and Decisions. *Information Systems Management, 32*(3), 229-233.

Frank, H., Kessler, A., Mitterer, G., & Weismeier-Sammer, D. (2012). Learning Orientation of SMEs and Its Impact on Firm Performance. *Journal of Marketing Development and Competitiveness, 6*, 29-41.

Gerschewski, S., & Xiao, S. S. (2015). Beyond financial indicators: An assessment of the measurement of performance for international new ventures. *International Business Review, 24*(4), 615-629.

Gudfinnsson, K., Strand, M., & Berndtsson, M. (2015). Analyzing business intelligence maturity. *Journal of Decision Systems, 24*(1), 37 - 54.

Gunday, G., Ulusoy, G., Kilic, K., & Alpkan, L. (2011). Effects of innovation types on firm performance. *International Journal of Production Economics, 133*(2), 662-676.

Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). Multivariate data analysis (Vol. 8th ed.). Cengage Learning UK.

Hoppe, M. (2015). Intelligence as a discipline, not just a practice. *Journal of Intelligence Studies in Business, 5*, 47-54.

Işık, Ö., Jones, M. C., & Sidorova, A. (2013). Business intelligence success: The roles of BI capabilities and decision environments. *Information & Management, 50*(1), 13-23.

Kim, G., Shin, B., Kim, K. K., & Lee, H. (2011). IT capabilities, process-oriented dynamic capabilities, and firm financial performance. *Journal of Association for Information Systems, 12*(7), 487-517.

Kulkarni, U., Robles-Flores, J., & PopoviČ, A. (2017). Business intelligence capability: The effect of top management and the mediating roles of user participation and analytical decision making orientation. *Journal of the Association of Information Systems, 18*, 516-541.

Lin, C. I., & Jang, W. Y. (2008). Successful ISO 9000 implementation in Taiwan: How can we achieve it, and what does it mean? *International Journal of Productivity and Performance Management, 57*, 600-622.

Lonial, S. C., & Carter, R. E. (2015). The impact of organizational orientations on medium and small firm performance: A resource-based perspective. *Journal of Small Business Management, 53*(1), 94-113.

Malik, O. R., & Kotabe, M. (2009). Dynamic capabilities, government policies, and performance in firms from emerging economies: Evidence from India and Pakistan. *Journal of Management Studies, 46*(3), 421-450.

Molina, M. A., Pino, I. B. D., & Rodríguez, A. C. (2004). Industry, Management Capabilities and Firms' Competitiveness: An Empirical Contribution. *Managerial and Decision Economics,* 25(5), 265-281.

Nambisan, S. (2002). Designing virtual customer environments for new product development: Toward a theory. *Academy of Management Review, 27*, 392-413.

Negash, S. (2004). Business Intelligence. *Communications of the Association for Information Systems, 13*, 177-195.

Nguyen N., T., & Thuy A., T. (2020). Innovation: From capabilities to performance in manufacturing enterprises in Vietnam. *Journal of Economic Development, 45(1),* 61-81.

Olszak, C. M., & Ziemba, E. (2007). Approach to building and implementation business intelligence systems. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management, 2*, 135-148.

Paradkar, A., Knight, J., & Hansen, P. (2015). Innovation in start-ups: Ideas filling the void or ideas devoid of resources and capabilities? *Technovation, 41-42*, 1-10.

Pellissier, R., & Nenzhelele, T. (2013). Towards a universal definition of competitive intelligence. *Journal of Information Management, 15*(2), 1-7.

Ping, T. A., Chinn, C. V., Yin, L. Y., & Muthuveloo, R. (2018). The Impact of Information Technology Capability, Business Intelligence Use and Collaboration Capability on Organizational Performance among Public Listed Companies in Malaysia. *Global Business & Management Research, 10*(1), 293-312.

Pino, C. G. D., Felzensztein, C., Zwerg-Villegas, A. M., & Arias-Bolzmann, L. (2016). Non-technological innovations: Market performance of exporting firms in South America. *Journal of Business Research, 69*, 4385-4393.

Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategic Technique for Analyzing Industrial and Competitors: The Five Force.* New York: Free Press.

Prajogo, D. I. (2016). The strategic fit between innovation strategies and business environment in delivering business performance. *International Journal of Production Economics, 171*, 241-249.

Raisinghani, M. S. (2004). *Business Intelligence in the Digital Economy: Opportunities, Limitations and Risks*. USA: Idea Group Pub.

Rajapathirana, R. P. J., & Hui, Y. (2018). Relationship between innovation capability, innovation type, and firm performance. *Journal of Innovation & Knowledge, 3*(1), 44-55.

Reshi, Y. S., & Khan, R. A. (2014). Creating Business Intelligence through Machine Learning: An Effective Business Decision Making Tool. *Information and Knowledge Management, 4*, 65-75.

Robert, M. (1995). Product Innovation Strategy, Pure and Simple: How Winning Companies Outpace Their Competitors. USA: McGraw-Hill.

Sabherwal, R., & Jeyaraj, A. (2015). Information Technology Impacts on Firm Performance: An Extension of Kohli and Devaraj (2003). *MIS Quarterly, 39*, 809-836.

Samad, S., Aziz, N. N., Jaidi, J., & Masoud, Y. (2016). Influence of Organizational Capability on Competitive Advantage in Small and Medium Enterprises (SMEs). *International Business Management, 10*, 4163-4171.

Shan, P., Song, M., & Ju, X. (2016). Entrepreneurial orientation and performance: Is innovation speed a missing link? *Journal of Business Research, 69*(2), 683-690.

Shollo, A., & Galliers, R. D. (2016). Towards an understanding of the role of business intelligence systems in organisational knowing. *Information Systems Journal, 26*(4), 339-367.

Su, Z., Peng, J., Shen, H., & Xiao, T. (2013). Technological capability, marketing capability, and firm performance in turbulent conditions. *Management and Organization Review, 9*(1), 115-137.

Tajeddini, K., & Trueman, M. (2014). Perceptions of innovativeness among Iranian hotel managers. *Journal of Hospitality and Tourism Technology, 5*(1), 62-77.

Tej Adidam, P., Banerjee, M., & Shukla, P. (2012). Competitive intelligence and firm's performance in emerging markets: an exploratory study in India. *Journal of Business & Industrial Marketing, 27*(3), 242-254.

Teoh, A., Muthuveloo, R., & Lim, E. (2014). Predictors and Outcome of Business Intelligence System Implementation: A Perspective of Manufacturers in Malaysia. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology, 8*, 1980-1993.

Trieu, V. H. (2017). Getting value from Business Intelligence systems: A review and research agenda. *Decision Support Systems, 93*, 111-124.

Turban, E., Sharda, R., Aronson, J., & King, D. (2007). Business Intelligence. New Jersey: Prentice Hall.

Vuksic, V., Pejic Bach, M., & PopoviČ, A. (2013). Supporting performance management with business process management and business intelligence: A case analysis of integration and orchestration. *International Journal of Information Management, 33*, 613-619.

Walker, R. M., Damanpour, F., & Devece, C. A. (2011). Management Innovation and Organizational Performance: The Mediating Effect of Performance Management. *Journal of Public Administration Research and Theory, 21*(2), 367-386.

Wanda, P., & Stian, S. (2015). The Secret of my Success: An exploratory study of Business Intelligence management in the Norwegian Industry. *Procedia Computer Science, 64*, 240-247.

Wang, C. L., & Ahmed, P. K. (2004). The development and validation of the organisational innovativeness construct using confirmatory factor analysis. *European Journal of Innovation Management, 7*(4), 303-313.

Wang, Z., & Wang, N. (2012). Knowledge sharing, innovation and firm performance. *Expert Systems with Applications, 39*(10), 8899-8908.

Weerawardena, J., Sullivan, M. G., Salunke, S., Knight, G., & Liesch, P. (2014). The role of the market sub-system and the socio-technical sub-system in innovation and firm performance: A dynamic capabilities approach. *Journal of the Academy of Marketing Science, 43,* 221-239.

Wiklund, J., & Shepherd, D. A. (2011). Where to from Here? EO-as-Experimentation, Failure, and Distribution of Outcomes. *Entrepreneurship Theory and Practice, 35*(5), 925-946.

Wright, S., & Calof, J. L. (2006). The quest for competitive, business and marketing intelligence. *European Journal of Marketing, 40*(5/6), 1-12.

Wu, F., Yeniyurt, S., Kim, D., & Cavusgil, S. T. (2006). The impact of information technology on supply chain capabilities and firm performance: A resource-based view. *Industrial Marketing Management, 35*(4), 493-504.

Yu, C. P., Chen, H. G., Klein, G., & Jiang, R. (2015). The roots of executive information system development risks. *Information and Software Technology, 68*, 34-44.

Zahra, S. A., Neubaum, D. O., & El–Hagrassey, G. M. (2002). Competitive Analysis and New Venture Performance: Understanding the Impact of Strategic Uncertainty and Venture Origin. *Entrepreneurship Theory and Practice, 27*(1), 1-28.

Zhao, M., Dröge, C., & Stank, T. (2001). The Effects of Logistics Capabilities on Firm Performance. *Journal of Business Logistics, 22*, 91-107.

Zou, H., Chen, X., & Ghauri, P. (2010). Antecedents and consequences of new venture growth strategy: An empirical study in China. *Asia Pacific Journal of Management, 27*(3), 393-421.

คำแนะนำในการส่งผลงานเผยแพร่

หลักเกณฑ์โดยทั่วไป

1. เป็นบทความวิจัย บทความการวางแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บทความด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ บทความวิชาการที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจเป็นหลัก
2. เป็นบทความวิจัย บทความการวางแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บทความด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ บทความวิชาการ **ที่ไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ใดมาก่อนและไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น หากตรวจพบว่ามีการตีพิมพ์ซ้ำซ้อน ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว**
3. ไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ สำหรับผู้ส่งบทความวิจัย บทความการวางแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บทความด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ บทความวิชาการ
4. เป็นบทความวิจัย บทความการวางแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บทความด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ บทความวิชาการจะได้รับการเผยแพร่ในวารสาร JISB ต่อเมื่อได้ผ่านกระบวนการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่แต่งตั้งขึ้น

หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อการตอบรับตีพิมพ์

1. ผู้สนใจเสนอบทความสามารถจัดส่งบทความผ่านทางเว็บไซต์วารสาร http://jisb.tbs.tu.ac.th
2. กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้นถึงความสอดคล้องของบทความที่จัดส่งมาว่าตรงกับวัตถุประสงค์ของวารสารหรือไม่ ถ้าไม่ตรงจะแจ้งกลับการพิจารณา
3. ถ้าบทความมีเนื้อหาสอดคล้องกับวารสาร กองบรรณาธิการจะพิจารณาความถูกต้องของรูปแบบการเตรียมข้อมูลต้นฉบับว่าตรงตามรูปแบบที่กำหนดในวารสาหรือไม่ ถ้าไม่ตรงจะแจ้งกลับการพิจารณา
4. ส่งบทความให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 ท่านเพื่อประเมินบทความ เมื่อผลการประเมินผ่านหรือไม่ผ่านหรือมีการแก้ไขจะแจ้งให้ผู้เขียนทราบ เมื่อบทความได้รับการตีพิมพ์ ผู้เขียนจะได้รับการแจ้งกลับรับรองการตีพิมพ์ พร้อมทั้งแจ้งวันที่จะสามารถ download วารสารที่ได้ตีพิมพ์บนเว็บไซต์ต่อไป

การส่งบทความ

ผู้ที่ประสงค์จะส่งบทความกับวารสารระบบสารสนเทศด้านธุรกิจ กรุณาส่งไฟล์ต้นฉบับบทความที่ http://jisb.tbs.tu.ac.th

คำแนะนำในการเตรียมต้นฉบับภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ

เพื่อให้การตีพิมพ์ผลงานเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็วให้ผู้เขียนปฏิบัติตามรายละเอียดดังนี้

1. ต้นฉบับควรพิมพ์ด้วยกระดาษ A4 พิมพ์หน้าเดียว และพิมพ์ด้วย Microsoft Word เนื้อหาจัดพิมพ์เป็นแบบธรรมดา
2. รูปแบบ ขนาดและชนิดของตัวอักษร
   - บทความภาษาไทยใช้ BrowalliaUPC ส่วนบทความภาษาอังกฤษใช้ Time news roman
   - การตั้งหน้ากระดาษ บน ล่าง ซ้าย และขวา อย่างละ 1 นิ้ว ช่องห่างก่อนและหลังบรรทัด 0 pt และระหว่างบรรทัดเป็น At least และ page size เป็น A4 (8.27” x 11.69”)
3. ตารางต้องมีชื่อตารางกำกับบนตาราง และภาพต้องมีชื่อภาพกำกับใต้ภาพ พร้อมทั้งให้หมายเลขเรียงลำดับสำหรับตารางและภาพ และให้อยู่ในเนื้อหา (ภาพให้จัดทำเป็น .jpeg แล้วนำมา insert ในบทความ)

รูปแบบการพิมพ์บทความ

1. ต้นฉับบภาษาไทย ใช้แบบอักษร BrowalliaUPC เนื้อหาขนาด 14 ตลอดทั้งบทความ ส่วนต้นฉบับภาษาอังกฤษใช้แบบอักษร Time news roman เนื้อหาขนาด 12 ตลอดทั้งบทความ ต้นฉบับควรพิมพ์ด้วยกระดาษ A4 พิมพ์หน้าเดียว และพิมพ์ด้วย Microsoft Word เนื้อหาจัดพิมพ์เป็นแบบธรรมดา พิมพ์ให้ห่างจากขอบทุกด้าน 1 นิ้วและใส่เลขกำกับทุกหน้าที่มุมขวาบนของกระดาษทุกหน้า
2. ประเภทข้อความ ขนาดและชนิดของตัวอักษร

ประเภทข้อความ	**ขนาด**	**ชนิด**
ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)	20 (จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ)	ตัวหนา
ชื่อผู้เขียน (ภาษาไทย) (กรณีมีผู้เขียนมากกว่าหนึ่งคนให้เรียงชื่อในบรรทัดถัดไป)	16 (จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ)	ตัวหนา
หน่วยงานที่สังกัดของผู้เขียน (ภาษาไทย)	14 (จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ)	ตัวธรรมดา
* Correspondence:	14 (ชิดซ้าย)	ตัวหนา
email ของนักวิจัยหลัก (จัดวางต่อท้าย correspondence:)	14 (ชิดซ้าย)	ตัวธรรมดา
เนื้อหากิตติกรรมประกาศ (ภาษาไทย)(ถ้ามี)	14 (ชิดซ้าย)	ตัวธรรมดา
บทคัดย่อ	16 (จัดชิดซ้ายหน้ากระดาษ)	ตัวหนา
เนื้อหาบทคัดย่อ (ภาษาไทย)	14 (จัดชิดซ้ายและชิดขวาหน้ากระดาษ)	ตัวธรรมดา
คำสำคัญ: (ภาษาไทย) (ไม่เกิน 5 คำ)	14 (ชิดซ้าย)	ตัวธรรมดา
ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ)	20 (จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ)	ตัวหนา

ประเภทข้อความ	ขนาด	ชนิด
ชื่อผู้เขียน (ภาษาอังกฤษ) (กรณีมีผู้เขียนมากกว่าหนึ่งคนให้เรียงชื่อในบรรทัดถัดไป)	16 (จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ)	ตัวหนา
หน่วยงานที่สังกัดของผู้เขียน (ภาษาอังกฤษ)	14 (จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ)	ตัวธรรมดา
* Correspondence:	14 (ชิดซ้าย)	ตัวหนา
email ของนักวิจัยหลัก (จัดวางต่อท้าย correspondence:)	14 (ชิดซ้าย)	ตัวธรรมดา
Acknowledgement: (ถ้ามี)	14 (ชิดซ้าย)	ตัวธรรมดา
Abstract	16 (จัดชิดซ้ายหน้ากระดาษ)	ตัวหนา
เนื้อหาบทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	14 (จัดชิดซ้ายและชิดขวาหน้ากระดาษ)	ตัวธรรมดา
Keywords: (ภาษาอังกฤษ) (ไม่เกิน 5 คำ)	14 (ชิดซ้าย)	ตัวธรรมดา
หัวข้อใหญ่ (ใส่หมายเลขเรียงลำดับ)	16 (ชิดซ้าย)	ตัวหนา
หัวข้อย่อย (ใส่หมายเลขย่อยเรียงลำดับตามหัวข้อใหญ่)	14 (ชิดซ้าย)	ตัวหนา
เนื้อหาภายใต้หัวข้อ	14 (จัดชิดซ้ายและชิดขวาหน้ากระดาษ)	ตัวธรรมดา

3. องค์ประกอบของเนื้อหาในบทความวิจัย ความยาวต้นฉบับ 10-15 หน้า ลำดับหัวข้อบทความมีดังนี้
   - ชื่อบทความวิจัย ไม่ยาวเกินไปแต่ครอบคลุมสาระทั้งเรื่อง มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
   - ชื่อผู้เขียน ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
   - หน่วยงานที่สังกัดของผู้เขียน ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
   - บทคัดย่อ และ Abstract
   - เนื้อหาบทคัดย่อ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เป็นการสรุปสาระสำคัญของเรื่องความยาวประมาณ 150-200 คำ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ท้ายภาษาอังกฤษให้ใส่ e-mail ของ corresponding author กรณีมีชื่อผู้เขียนหลายคน
   - คำสำคัญ (ไม่เกิน 5 คำ) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ใส่ใต้เนื้อหาบทคัดย่อ และ Abstract
   - เนื้อหาของบทความวิจัย
     - 1. บทนำ กล่าวถึงเหตุผล ความจำเป็นที่จัดทำวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัยและคำถามการวิจัย
     - 2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
     - 3. กรอบแนวคิการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย (กรณีงานวิจัยเชิงคุณภาพสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับงานวิจัยที่จัดทำ)
     - 4. วิธีการวิจัย
     - 5. ผลการวิจัย
     - 6. สรุปผลการวิจัย กล่าวถึงบทสรุปการวิจัย การประยุกต์ใช้งานวิจัยในเชิงธุรกิจ ข้อจำกัดและวิจัยในอนาคต

- บรรณานุกรม (ตามรูปแบบการอ้างอิงข้างล่าง)
- ภาคผนวก (ถ้ามี)

กรณีที่บทความมีหัวข้อย่อย ให้ใส่หมายเลข X.X เรียงลำดับกันไป ไม่ควรมีหัวข้อย่อยเกิน 3 ลำดับย่อย เช่น X.X.X เป็นต้น

4. องค์ประกอบของเนื้อหาในบทความการวางแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความยาวต้นฉบับ 10-15 หน้า ลำดับหัวข้อบทความมีดังนี้
   - ชื่อบทความ ไม่ยาวเกินไปแต่ครอบคลุมสาระทั้งเรื่อง มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
   - ชื่อผู้เขียน ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
   - หน่วยงานที่สังกัดของผู้เขียน ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
   - บทคัดย่อ และ Abstract
   - เนื้อหาบทคัดย่อ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เป็นการสรุปสาระสำคัญของเรื่องความยาวประมาณ 150-200 คำ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ท้ายภาษาอังกฤษให้ใส่ e-mail ของ corresponding author กรณีมีชื่อผู้เขียนหลายคน
   - คำสำคัญ (ไม่เกิน 5 คำ) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ใส่ใต้เนื้อหาบทคัดย่อ และ Abstract
   - เนื้อหาของบทความ
     - 1. บทนำ กล่าวถึงเหตุผลและความจำเป็นที่จัดทำแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
     - 2. ภาพรวมองค์กร
     - 3. การวิเคราะห์องค์กร
     - 4. แผนกลยุทธ์ที่เสนอแนะ
     - 5. สรุปผลแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
     - บรรณานุกรม (ตามรูปแบบการอ้างอิงข้างล่าง)
     - ภาคผนวก (ถ้ามี)

   กรณีที่บทความมีหัวข้อย่อย ให้ใส่หมายเลข X.X เรียงลำดับกันไป ไม่ควรมีหัวข้อย่อยเกิน 3 ลำดับย่อย เช่น X.X.X เป็นต้น
5. องค์ประกอบของเนื้อหาในบทความการพัฒนาระบบสารสนเทศ ความยาวต้นฉบับ 10-15 หน้า ลำดับหัวข้อบทความมีดังนี้
   - ชื่อบทความ ไม่ยาวเกินไปแต่ครอบคลุมสาระทั้งเรื่อง มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
   - ชื่อผู้เขียน ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
   - หน่วยงานที่สังกัดของผู้เขียน ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
   - บทคัดย่อ และ Abstract
   - เนื้อหาบทคัดย่อ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เป็นการสรุปสาระสำคัญของเรื่องความยาวประมาณ 150-200 คำ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ท้ายภาษาอังกฤษให้ใส่ e-mail ของ corresponding author กรณีมีชื่อผู้เขียนหลายคน
   - คำสำคัญ (ไม่เกิน 5 คำ) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ใส่ใต้เนื้อหาบทคัดย่อ และ Abstract
   - เนื้อหาของบทความ
     - 1. บทนำ กล่าวถึงเหตุผลและความจำเป็นในการพัฒนาระบบสารสเทศ
     - 2. ขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศ
     - 3. สถาปัตยกรรมของระบบที่พัฒนา
     - 4. สรุปผลระบบสารสนเทศ กล่าวถึงประโยชน์ของระบบที่พัฒนา

- บรรณานุกรม (ตามรูปแบบการอ้างอิงข้างล่าง)
- ภาคผนวก (ถ้ามี)

กรณีที่บทความมีหัวข้อย่อย ให้ใส่หมายเลข X.X เรียงลำดับกันไป ไม่ควรมีหัวข้อย่อยเกิน 3 ลำดับย่อย เช่น X.X.X เป็นต้น

6. องค์ประกอบของเนื้อหาในบทความวิชาการและบทความเกี่ยวกับงานสร้างสรรค์ ความยาวต้นฉบับ 10-15 หน้า ลำดับหัวข้อบทความมีดังนี้
   - ชื่อเรื่องไม่ยาวเกินไปแต่ครอบคลุมสาระทั้งเรื่อง มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
   - ชื่อผู้เขียนและชื่อหน่วยงานหรือสถาบันที่สังกัดเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ชื่อผู้เขียนไม่ต้องใส่ตำแหน่งวิชาการ
   - บทคัดย่อ และ Abstract
   - บทคัดย่อ เป็นการสรุปสาระสำคัญของเรื่องความยาวประมาณ 150-200 คำ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ท้ายภาษาอังกฤษให้ใส่ e-mail ของ corresponding author กรณีมีชื่อผู้เขียนหลายคน
   - เนื้อหาของบทความ (บทความที่เป็นงานแปลหรือเรียบเรียงต้องบอกแหล่งที่มาอย่างละเอียด)
   - การอ้างอิงในเนื้อเรื่องใช้ตามรูปแบบข้างล่าง (ถ้ามี)

รูปแบบการอ้างอิง

1. การอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา

เป็นการระบุแหล่งอ้างอิงแบบย่อซึ่งการอ้างอิงจะแยกพิจารณาเป็น 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 ข้อความที่ผู้เขียนคัดลอกมาจากข้อเขียนหรือคำพูดของผู้อื่น เพื่อใช้ประกอบเนื้อเรื่องในวิจัย ต้องใส่เครื่องหมายอัญประกาศ (Quotations) คู่ไว้ด้วย เช่น "……..…….." พร้อมกับอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อความ ซึ่งมีรูปแบบ ดังนี้

- **ผู้แต่งคนเดียว** ให้ระบุชื่อต่อด้วยชื่อสกุลของผู้แต่ง ต่อด้วยเครื่องหมายจุลภาค ปีที่พิมพ์ เครื่องหมายจุลภาค เลขที่หน้าอ้างอิง สำหรับเอกสารภาษาไทย ให้ระบุชื่อและนามสกุลของผู้แต่ง สำหรับเอกสารภาษาอังกฤษ ให้ระบุนามสกุลของผู้แต่ง เช่น (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น. 3) หรือ (Weber, 1999, p. 234)
- **ผู้แต่งสองคน** ให้ระบุชื่อและชื่อสกุลของผู้แต่งทั้ง 2 คน ทุกครั้งที่มีการอ้างโดยใช้คำว่า “และ” สำหรับเอกสารภาษาไทย หรือ “and” เชื่อมชื่อสกุลของผู้แต่งสำหรับเอกสารภาษาต่างประเทศ เช่น (ผ่องพรรณ ตรัยมงคลกูล และสุภาพ ฉัตราภรณ์, 2545, น. 4-8) หรือ (Franz and Robey, 1984, p. 250)
- **ผู้แต่งสามคนขึ้นไป** การอ้างถึงทุกๆ ครั้งให้ระบุชื่อและชื่อสกุลของผู้แต่งคนแรก แล้วตามด้วย “และคณะ” สำหรับเอกสารภาษาไทย และระบุเฉพาะชื่อสกุลของผู้แต่งคนแรก แล้วตามด้วย “et al.” สำหรับเอกสารภาษาอังกฤษ เช่น (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร และคณะ, 2545, น. 9-14) หรือ (Alexander et al., 2003, p. 154)
- **ผู้แต่งที่เป็นสถาบัน** ชื่อสถาบันที่อ้าง ระบุชื่อเต็มทุกครั้ง เช่น (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, 2535, น. 12-23)
- **ผู้แต่งคนเดียวเขียนเอกสารหลายเล่ม แต่ละเล่มพิมพ์ต่างปีกัน และต้องการอ้างถึง พร้อมกัน** ให้เรียงลำดับเอกสารหลายเรื่องนั้นไว้ตามลำดับของปีที่พิมพ์ โดยใช้เครื่องหมาย ; คั่น เช่น (สุวิมล ว่องวาณิช, 2553, น. 22; 2554, น. 90) หรือ (Benbasat, 1998, p. 283; 1999, p. 78)
- **ผู้แต่งคนเดียวเขียนเอกสารหลายเล่ม พิมพ์ปีซ้ำกัน** ให้ใช้อักษรตัวแรกของชื่อเรื่อง เช่น ก ข ค ง เป็นต้น ตามหลังปีสำหรับเอกสารภาษาไทยและใช้ตัวอักษรตัวแรกของชื่อเรื่อง เช่น a b c d เป็นต้น ตามหลังปีสำหรับ เอกสารภาษาต่างประเทศ เช่น (ศุภกิจ วงศ์วิวัฒน์นนุกิจ, 2550ก, น. 22), (ศุภกิจ วงศ์วิวัฒน์นนุกิจ, 2550ข, น. 22), (Yin, 1998a, p. 5-9) หรือ (Yin, 1998b, p. 31-40)

- **ผู้แต่งหลายคน เอกสารหลายเรื่อง และต้องการอ้างอิงถึงพร้อม ๆ กัน** ให้ระบุชื่อผู้แต่งเรียง ตามลำดับอักษรคั่นด้วยเครื่องหมาย ; สำหรับเอกสารภาษาไทยและ ให้ระบุชื่อสกุลของผู้แต่งเรียงตามลำดับ อักษรคั่นด้วยเครื่องหมาย ; สำหรับเอกสารภาษาอังกฤษ เช่น (ผ่องพรรณ ตรัยมงคลกูล และสุภาพ ฉัตราภรณ์, 2545, น. 10; สุวิมล ว่องวาณิช, 2553, น. 45-50) หรือ (Weber et al., 1999, p. 180; Benbasat, 1998, p. 120)

กรณีที่ 2 ข้อความที่ผู้เขียนประมวลมาจากข้อเขียนหรือคำพูดของผู้อื่นเพื่อใช้ประกอบเนื้อเรื่องในงานวิจัย ให้อ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ประมวลมาโดย**ไม่**ต้องใส่เครื่องหมายอัญประกาศคู่ ระหว่างข้อความ แต่ให้อ้างอิงแหล่งที่มาของข้อความซึ่งมีรูปแบบเช่นเดียวกับกรณีที่ 1 โดย**ไม่**ต้องใส่เลขหน้าที่อ้างอิง

กรณีอื่น ๆ กรณีที่ไม่ได้อ่านบทความที่อ้างอิงในบทความที่อ่าน ให้ระบุชื่อผู้แต่งแล้วตามด้วย อ้างถึงในกรณีเป็น) บทความภาษาไทย) สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2554 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2554) หรือ as cited in เช่น (Yin, 1998, as cited in Benbasat, 2002).

2. การอ้างอิงในบรรณานุกรม

กรณีหนังสือ มีรูปแบบ ดังนี้

ชื่อ ชื่อสกุลผู้แต่ง (กรณีหนังสือภาษาไทย). (ปีที่พิมพ์). *ชื่อหนังสือและลำดับที่ (ตัวเอียง)*. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์,.

ชื่อสกุล, ชื่อ (อักษรตัวแรกของชื่อตามด้วยจุด) ผู้แต่ง (กรณีหนังสือภาษาอังกฤษ). (ปีที่พิมพ์). *ชื่อหนังสือและลำดับที่ (ตัวเอียง)*. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์,.

ตัวอย่าง

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.* กรุงเทพฯ: บริษัทเฟื่องฟ้า พริ้นติ้ง จำกัด.

Weber, R. (1999). *Information Systems Control and Audit*. New Jersy: Prentice Hall.

กรณีบทความในวารสาร มีรูปแบบ ดังนี้

ชื่อ ชื่อสกุลผู้แต่ง (กรณีวารสารภาษาไทย). (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อวารสาร (ตัวเอียง),* ฉบับที่ (เล่มที่), หน้า.

ชื่อสกุล, ชื่อ (อักษรตัวแรกของชื่อตามด้วยจุด) ผู้แต่ง (กรณีวารสารภาษาอังกฤษ). (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อวารสาร (ตัวเอียง),* ฉบับที่ (เล่มที่), หน้า.

ตัวอย่าง

วัจนา รัตนวร. (2548). ความล้มเหลวของสถาบันการเงิน. *บริหารธุรกิจ*, 12 (1), 50-55.

Benbasat, I., Goldstein, D. K. and Mead, M. (1987). The Case Research Strategy in Studies of Information Systems. *MIS Quarterly*, 37(10), 369-386.

กรณีข้อมูลจาก Internet มีรูปแบบ ดังนี้

ชื่อ ชื่อสกุลผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาไทย). (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. วันเดือนปีที่สืบค้นข้อมูล, ชื่อ Web address.

ชื่อสกุล, ชื่อ (อักษรตัวแรกของชื่อตามด้วยจุด) ผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาอังกฤษ). (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. Retrieved month date, year, from http://Web address.

ตัวอย่าง

วัจนา รัตนวร. (2548). ความล้มเหลวของสถาบันการเงิน. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2550, จาก www.bus.tu.ac.th.

Grace Fleming. (2007). Choosing a Strong Research Topic. Retrieved January 12, 2009, from http://homeworktips.about.com/od/researchandreference/a/topic.htm.

ในกรณีที่ไม่มีชื่อผู้เขียนบทความ และไม่มีปีให้อ้างอิงดังตัวอย่างข้างล่าง

GVU' s 8th WWW user survey. (n. d.) . Retrieved September 19, 2001, from http://www.cc.gatech.edu/gvu/user _surveys/survey-1997-10/.

กรณีข้อมูลจากสัมมนาทางวิชาการ มีรูปแบบ ดังนี้

ชื่อ ชื่อสกุลผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาไทย). (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อสัมมนาทางวิชาการ (ตัวเอียง),* สถานที่, หน้า.

ชื่อสกุล, ชื่อ (อักษรตัวแรกของชื่อตามด้วยจุด) ผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาอังกฤษ). (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อสัมมนาทางวิชาการ (ตัวเอียง),* สถานที่, หน้า.

ตัวอย่าง

Bonoma, T. V. (1983). A Case Study in Case Research: Marketing Implementation. *Proceedings of the National Academy of Sciences,* USA, 89-102.

กรณีข้อมูลจากวิทยานิพนธ์ มีรูปแบบ ดังนี้

ชื่อ ชื่อสกุลผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาไทย). (ปีที่พิมพ์). *ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ (ตัวเอียง).* วิทยานิพนธ์ที่ยังไม่ได้ตีพิมพ์, ชื่อมหาวิทยาลัย.

ชื่อสกุล, ชื่อ (อักษรตัวแรกของชื่อตามด้วยจุด) ผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาอังกฤษ). (ปีที่พิมพ์). *ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ (ตัวเอียง).* Unpublished doctoral dissertation, ชื่อมหาวิทยาลัย.

ตัวอย่าง

Ross, D. F. (1990). *Unconscious transference and mistaken identity: When a witness misidentifies a familiar but innocent person from a lineup*. Unpublished doctoral dissertation, Cornell University, NY.

กรณีข้อมูลจากหนังสือรวมบทความ มีรูปแบบ ดังนี้

ชื่อ ชื่อสกุลผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาไทย). (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. ใน ชื่อ ชื่อสกุลของบรรณาธิการ (บรรณาธิการ), ชื่อหนังสือรวมบทความ (หน้า). สำนักพิมพ์.

ชื่อสกุล, ชื่อ (อักษรตัวแรกของชื่อตามด้วยจุด) ผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาอังกฤษ). (ปีที่พิมพ์). In ชื่อ (อักษรตัวแรกของชื่อตามด้วยจุด) ชื่อสกุล (Ed.), ชื่อหนังสือรวมบทความ (หน้า). สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

Benbasat, I. (1984). An Analysis of Research Methodologies. In F. Warren McFarlan (Ed.), The Information Systems Research Challenge (pp. 47-85). Boston: Harvard Business School Press.

กรณีข้อมูลจากสัมมนา มีรูปแบบ ดังนี้

ชื่อ ชื่อสกุลผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาไทย). (ปีที่พิมพ์). *ชื่อบทความ. ชื่อสัมมนา, สถานที่, ครั้งที่ (ตัวเอียง),* หน้า.

ชื่อสกุล, ชื่อ (อักษรตัวแรกของชื่อตามด้วยจุด) ผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาอังกฤษ). (ปีที่พิมพ์). ชื่อบทความ. *ชื่อสัมมนา, สถานที่, ครั้งที่ (ตัวเอียง),* หน้า.

ตัวอย่าง

Franz, C. R. and Robey, D. (1984). An Investigation of User-Led System Design: Rational and Political Perspectives. *Proceedings of the National Academy of Sciences, USA, 89,* 1372-1375.

กรณีข้อมูลจากงานแปล มีรูปแบบ ดังนี้

ชื่อ ชื่อสกุลผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาไทย). (ปีที่พิมพ์). *ชื่อบทความ (ตัวเอียง)* (ชื่อ ชื่อสกุลผู้แปล, ผู้แปล). สำนักพิมพ์. (ต้นฉบับตีพิมพ์ในปี ปีที่ตีพิมพ์.)

ชื่อสกุล, ชื่อ (อักษรตัวแรกของชื่อตามด้วยจุด) ผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาอังกฤษ). (ปีที่พิมพ์). *ชื่อบทความ (ตัวเอียง)* (ชื่อ (อักษรตัวแรกของชื่อตามด้วยจุด) ชื่อสกุล, Trans.). สำนักพิมพ์. (Original work published ปีที่ตีพิมพ์.)

ตัวอย่าง

Freud, S. (1970). *An outline of psychoanalysis* (J. Strachey, Trans.). New York: Norton. (Original work published 1940.)

กรณีข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ มีรูปแบบ ดังนี้

ชื่อ ชื่อสกุลผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาไทย). (ปีที่พิมพ์). [สัมภาษณ์ ชื่อ-ชื่อสกุลผู้สัมภาษณ์, ตำแหน่ง]. *ชื่อบทความ (ตัวเอียง),* ฉบับที่, หน้า.

ชื่อสกุล, ชื่อ (อักษรตัวแรกของชื่อตามด้วยจุด) ผู้แต่ง (กรณีบทความภาษาอังกฤษ). (ปีที่พิมพ์). [Interview with ชื่อ-ชื่อสกุลผู้สัมภาษณ์, ตำแหน่ง]. *ชื่อบทความ (ตัวเอียง),* ฉบับที่, หน้า.

ตัวอย่าง

Weber, R. (2003). [Interview with Robert Yin, author of Case study research]. *MIS Quarterly,* 21(10), 211-216.