

ห้องที่ 7:

ศิลปศาสตร์ มนุษยศาสตร์
สังคมศาสตร์ ประชากรศาสตร์

**ความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
THE ANXIETY OF STAFFS ON COVID-19 PANDEMIC
IN KING MONGKUT'S UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THONBURI**

นายกนก แดงอ่อน

กลุ่มงานบริการสุขภาพและอนามัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

E-mail: kanok.tan@kmutt.ac.th

นางสาวนิตยา บุญปริตร

ศูนย์นวัตกรรมนโยบาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

E-mail: nittaya.bun@kmutt.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวม และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 307 คน โดยการวิเคราะห์เชิงปริมาณจากแบบสอบถามใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัธยฐานและควินต์ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมีระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพสังคม และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านสุขภาพส่วนบุคคล 2) ด้านสภาพการทำงาน 3) ด้านการรับมือต่อสถานการณ์ และ 4) ด้านภาระความรับผิดชอบ ตามลำดับ และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีที่มีอายุต่างกันจะมีระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความวิตกกังวล, โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019, โควิด-19, บุคลากร,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ABSTRACT

This study aims to 1) study the level of the anxiety of staffs on Coronavirus disease 2019 (COVID-19) in King Mongkut's University of Technology Thonburi (KMUTT) and 2) compare the factors causing KMUTT personnel's concerns about the spread of the Coronavirus disease 2019. The data were collected from 307 KMUTT staffs by using a questionnaire. Statistic to be used were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and one-way ANOVA statistics using SPSS for Windows. The results showed that KMUTT personnel had an overall level of anxiety about the spread of the Coronavirus disease 2019 at a high level on one aspect, namely social conditions. Their anxiety about other aspects were at moderate level, which were arranged in descending order as follows: 1) personal health, 2) working conditions, 3) coping with situations, and 4) responsibility, respectively. A comparative analysis of the factors causing concerns about the spread of the Coronavirus disease 2019 revealed that KMUTT personnel of different ages had different levels of anxiety.

Keywords: anxiety, Coronavirus disease 2019, COVID-19, personnel,

King Mongkut's University of Technology Thonburi

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19 หรือ COVID-19) ได้เปลี่ยนแปลงชีวิตประจำวันของผู้คนอย่างมาก ซึ่งรัฐบาลของหลายประเทศได้กำหนดมาตรการทางสังคมอันเป็นความพยายามที่จะบรรเทาการแพร่กระจายและผลกระทบของโรคโควิด-19 ต่อประชาชน รวมถึงระบบการดูแลสุขภาพด้วย สำหรับประเทศไทยได้มีมาตรการในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคตั้งแต่เริ่มพบการระบาดในประเทศจีน จนต้องมีการประกาศให้โรคโควิด-19 เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2563 และต่อมาเมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2563 นายกรัฐมนตรีได้ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินตามพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 และวันที่ 26 มีนาคม 2563 ได้ประกาศข้อกำหนดตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1) โดยได้ออกข้อกำหนดและข้อปฏิบัติแก่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินให้ยุติลงได้โดยเร็วและป้องกัน มิให้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงมากขึ้น (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ผลของการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลต่อสุขภาพจิตใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชากรเป็นอย่างยิ่ง เพราะโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต (Roy, et al., 2020) โดยพบว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นำไปสู่ระดับความวิตกกังวลที่เพิ่มขึ้นของบุคคลในสังคมหลายระดับตั้งแต่ผู้ป่วยที่ติดเชื้อและสุขภาพของผู้ดูแล ครอบครัว เด็ก นักเรียน ผู้ป่วยจิตเวช และแม้แต่คนทำงานในภาคส่วนอื่น ๆ ทั้งนี้ รวมถึงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจท.) ซึ่งการที่มหาวิทยาลัยจะดำเนินการจัดการศึกษาให้ประสบผลสำเร็จได้ด้วยดีนั้นต้องอาศัยทรัพยากรที่สำคัญ ได้แก่ งบประมาณ วัสดุ การจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากร ดังนั้น อาจารย์และบุคลากรสายปฏิบัติการที่สังกัดในแต่ละหน่วยงานเป็นผู้มีบทบาทสำคัญยิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ก่อให้เกิดผลกระทบในทุก ๆ มิติ รวมถึงมิติในด้านการทำงาน ดังนั้น คณะวิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

ชนบุรี และเปรียบเทียบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันจะส่งผลต่อระดับความวิตกกังวลหรือไม่ เนื่องจากผลการศึกษาของ สุกัญญา เอกปัญญาสกุล (2563) พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุที่ต่างกันทำให้ความวิตกกังวลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผล การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตเพื่อลดความวิตกกังวลให้กับกลุ่มเป้าหมายได้และเป็นการป้องกันการเกิดโรคอุบัติใหม่ในอนาคต อันเป็นการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นสำหรับ โลกใหม่ในการทำงานภายใต้ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ผู้ชีวิตวิถีถัดไป (Next Normal) ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวม
- (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความวิตกกังวลเกิดขึ้นได้ทุกสถานการณ์ขึ้นอยู่กับ การตอบสนองของบุคคลที่ถูกคุกคามต่อ ความปลอดภัยและต่อการนับถือตนเอง ซึ่งโดยทั่วไปสามารถจำแนกสาเหตุของความวิตกกังวลตามสิ่งคุกคามของบุคคลได้ 2 ชนิด ได้แก่ (ฉวีวรรณ สัตยธรรม และคณะ, 2556)

1. ความวิตกกังวลที่เกิดจากสิ่งคุกคามความปลอดภัยของบุคคล ทำให้เกิดความวิตกกังวล ได้แก่ สิ่งคุกคามด้านร่างกาย (Physical Integrity) เป็นสิ่งที่มารบกวนต่อความพึงพอใจในความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลในการดำรงชีวิตหรือทำให้ความสามารถของบุคคลลดลงได้ อาทิ การเจ็บป่วยจากการได้รับการผ่าตัด การขาดปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต การเปลี่ยนแปลงของร่างกายจากการพัฒนาการในวัยต่างๆ ฯลฯ และสิ่งคุกคามต่อความเป็นตนเอง (Self-system) เป็นสิ่งที่มาคุกคามความคิด ค่านิยมของบุคคล และกระบวนการพฤติกรรมที่ใช้เพื่อต่อต้านการเปลี่ยนแปลงแนวคิดเป็นสิ่งที่คุกคาม ความรู้สึกสูญเสียความมีคุณค่า และศักดิ์ศรีในตนเอง

2. ความวิตกกังวลที่เกิดจากการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยบุคคลที่มีความวิตกกังวลจะทำให้ผู้อื่นที่อยู่ในสถานการณ์นั้นเกิดความวิตกกังวลขึ้นได้

สำหรับปัจจัยที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล ประกอบด้วยหลายปัจจัย ได้แก่ (Cleveland Clinic, 2021; National Institute of Mental Health, 2021)

1. ภาวะสุขภาพทางกาย หมายถึง ภาวะสุขภาพทางร่างกายบางอย่าง เช่น ปัญหาเกี่ยวกับต่อมไทรอยด์หรือภาวะหัวใจเต้นผิดจังหวะ สามารถสร้างหรือทำให้อาการวิตกกังวลรุนแรงขึ้นได้ เป็นต้น

2. ปัจจัยในครอบครัว รวมถึงการเลี้ยงดู มีความสัมพันธ์อย่างมากกับการพัฒนาความวิตกกังวล ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือภาวะความรับผิดชอบของครอบครัว

3. บริบททางสังคม (Social Context) รวมถึงสภาพการทำงาน เนื่องจากโรควิตกกังวลเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถทางสังคม การยอมรับ และสภาพการปฏิบัติงาน

4. ทักษะในการรับมือต่อสถานการณ์ทางสังคม ส่งผลให้เกิดความวิตกกังวลได้

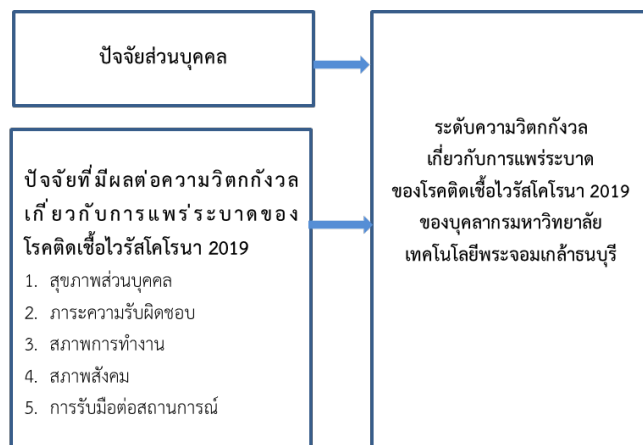
ทั้งนี้ สุกัญญา เอกปัญญาสกุล (2563) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความวิตกกังวลจากการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประชากรเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุและรายได้ที่ต่างกันทำให้ความวิตกกังวลจากการรับรู้ข่าวสารเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่กลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่ต่างกัน มีความวิตกกังวลจากการรับรู้ข่าวสารไวรัสโคโรนา (COVID-19) ไม่ต่างกัน ในขณะที่ มาเรลลิ (Marelli, 2020) กล่าวว่า การล็อกดาวน์ (lockdown) ในประเทศอิตาลี เนื่องจากเหตุฉุกเฉินด้านสุขภาพของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ความทุกข์ทางจิตใจและอาการป่วยทางจิตเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และคุณภาพการนอนหลับที่แย่ลงในประชากรทั่วไป จึงสามารถสรุปว่า ผลกระทบด้านจิตใจและอารมณ์ของการล็อกดาวน์มีมากกว่าในนักเรียน คนงาน และผู้หญิงมากกว่าในผู้ชาย และประมาณหนึ่งในสามของกลุ่มตัวอย่างมีอาการซึมเศร้าหรือวิตกกังวล ซึ่งผลการศึกษาอาจสนับสนุนการดำเนินการตามมาตรการบางอย่างเพื่อความผาสุกในภาวะการณ์ระบาดใหญ่

เอกลักษณ์ แสงศิริรักษ์ และสิรินรัตน์ แสงศิริรักษ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “ความเครียดและอารมณ์เศร้าของบุคลากรทางการแพทย์ ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019” ผลการศึกษสามารถสรุปได้ว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับโควิด-19 ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดและอารมณ์ซึมเศร้าในระดับปานกลางถึงสูง และความเครียดและอารมณ์ซึมเศร้าลดลงเมื่อระยะเวลาผ่านไป

สุพิชญา วงศ์วาสนา (2564) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโพลีเซอร์วิสเชส จำกัด (BFS)” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อันดับแรก ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจของพนักงาน และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมส่วนบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และด้านสภาพสังคม ตามลำดับ

นอกจากนี้ สุภารัตน์ ไผทเครือวัลย์ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวล และการจัดการความวิตกกังวลในช่วงวิกฤตการณ์โรคโควิด-19 กรณีศึกษานักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร” ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านความวิตกกังวลในการเข้าสังคมกับสุขภาวะทางจิต ส่งผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยความยืดหยุ่นทางจิตใจนี้ส่งผลต่อการจัดการความวิตกกังวล การเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีที่มีอายุต่างกันจะมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายวิชาชีพอื่นๆ จำนวน 1,618 คน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2564)

4.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายวิชาชีพอื่นๆ จำนวน 330 คน โดยคณะวิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โดยใช้สูตรยามานะ (Yamane, 1973) และดำเนินการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทบุคลากร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เทียบสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากขนาดของประชากรในแต่ละประเภทบุคลากร (มยุรี ศรีชัย, 2538)

4.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

4.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยคณะวิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยด้วยการใช้วิธีการตรวจสอบ IOC (Index of Item-Objective Congruence) จากผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตวิทยา สุขภาพจิต จิตเวช การแพทย์ การวิจัย และการวัดและประเมินผล จำนวน 5 ท่าน ซึ่งค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง +1 ทั้งนี้ ข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่า IOC ใกล้เคียงกับ +1 โดยกำหนดเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือว่าสอดคล้องในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Harrison, 1983) หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) ของแบบสอบถามอยู่ในระดับ 0.860

4.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ต่อจากนั้นส่งแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ไปยังบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านทางอีเมล (E-mail) ระหว่างวันที่ 18 ตุลาคม 2564 ถึง 23 พฤศจิกายน 2564

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

5. ผลการวิจัย

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ไปยังผู้บริหาร บุคลากรสาขาวิชาการ และบุคลากรสาขาวิชาชีพอื่นๆ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางอีเมล (E-mail) จำนวน 330 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 93.03 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.1) มีอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 31.5) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 51.5) มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 35.8) เป็นบุคลากรสาขาวิชาชีพอื่นๆ (ร้อยละ 54.1) ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี (ร้อยละ 19.9) มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ดี (ร้อยละ 89.6) ได้รับวัคซีนสองเข็มแล้ว (ร้อยละ 97.4) อยู่กับครอบครัวแบบครอบครัวเดี่ยว (ร้อยละ 71.0) และเดินทางมาทำงานโดยรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 80.1)

5.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสุขภาพส่วนบุคคล 2) ด้านภาระความรับผิดชอบ 3) ด้านสภาพการทำงาน 4) ด้านสภาพสังคม และ 5) ด้านการรับมือต่อสถานการณ์ ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมีระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพสังคม ($\bar{X} = 3.87$) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1) ด้านสุขภาพส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.25$) 2) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 2.93$) 3) ด้านการรับมือต่อสถานการณ์ ($\bar{X} = 2.80$) และ 4) ด้านภาระความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 2.72$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีในภาพรวม

ความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความวิตกกังวล	อันดับ
1. ด้านสุขภาพส่วนบุคคล	3.25	.061	ปานกลาง	2
2. ด้านภาระความรับผิดชอบ	2.72	.070	ปานกลาง	5
3. ด้านสภาพการทำงาน	2.93	.065	ปานกลาง	3
4. ด้านสภาพสังคม	3.87	.053	มาก	1
5. ด้านการรับมือต่อสถานการณ์	2.80	.060	ปานกลาง	4

5.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้แก่ สุขภาพส่วนบุคคล ภาวะความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน สภาพสังคม และการรับมือต่อสถานการณ์ โดยจำแนกตามอายุ

การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้แก่ สุขภาพส่วนบุคคล ภาวะความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน สภาพสังคม และการรับมือต่อสถานการณ์ โดยจำแนกตามอายุ เพื่อการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นผู้วิจัยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีที่มีอายุต่างกันจะมีระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้แก่ สุขภาพส่วนบุคคล ภาวะความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน สภาพสังคม และการรับมือต่อสถานการณ์ โดยจำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความวิตกกังวล	อายุ				F	P-values
	>30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	<50 ปี		
ด้านสุขภาพส่วนบุคคล	3.51	3.39	3.17	3.12	3.390	.018
ด้านภาวะความรับผิดชอบ	3.05	2.84	2.70	2.46	3.931	.009
ด้านสภาพการทำงาน	3.05	3.09	2.83	2.84	2.652	.049
ด้านสภาพสังคม	4.03	3.99	3.77	3.82	2.858	.037
ด้านการรับมือต่อสถานการณ์	2.94	2.92	2.70	2.75	2.021	.111
รวม	3.32	3.25	3.03	3.00	2.970	.044

6. อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้านสภาพสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าสภาพสังคมเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ยากกว่าสิ่งที่บุคคลแต่ละคนจะสามารถควบคุมด้วยตนเองได้ อาทิ ด้านสุขภาพส่วนบุคคล ด้านภาวะความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ฯลฯ ซึ่งมีการสนับสนุนในงานวิจัยของสุภารัตน์ ไผทเครือวัลย์ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์ (2564) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความวิตกกังวลในการเข้าสังคมที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยความยืดหยุ่นทางจิตใจนี้ส่งผลต่อการจัดการความวิตกกังวลและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 อีกเหตุผลหนึ่งอาจเป็นเพราะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้การเดินทางไปในสถานที่ต่าง ๆ ต้องใช้ความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น อันมีผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา วงศ์วาสนา (2564) ที่พบว่าปัจจัยผลกระทบทางลบจากโรคโควิด-19 ด้านสภาพสังคมอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในภาพรวมด้านสุขภาพส่วนบุคคล ด้านการระมัดระวังตัว ด้านสภาพการทำงาน และด้านการรับมือต่อสถานการณ์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะประชากรทั่วโลกได้เผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่ปลายปี พ.ศ.2562 จนกระทั่งนับเวลามาถึงขณะนี้ได้มาถึงระยะหนึ่งแล้ว จึงสามารถปรับตัวได้บ้างแล้ว ทำให้เกิดความวิตกกังวลอยู่ในระดับปานกลาง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกลักษณ์ แสงศิริรักษ์ และ สิริรัตน์ แสงศิริรักษ์ (2563) ที่สรุปว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับโควิด-19 ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดและอารมณ์ซึมเศร้าปานกลางถึงสูง และความเครียดและอารมณ์ซึมเศร้าลดลงเมื่อระยะเวลาผ่านไป

นอกจากนี้ ผลจากการวิจัยนี้ยังพบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันจะมีระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา เอกปัญญาสกุล (2563) ที่พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุที่ต่างกันทำให้ความวิตกกังวลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) การเผชิญวิกฤตโควิด 19 (COVID-19) ได้ทำให้บทบาทของงานสุขภาพจิตมีความชัดเจนขึ้น หลักการดูแลด้านสุขภาพจิตจึงควรครอบคลุมบุคคลตามกลุ่มเป้าหมายในวัยต่างๆ และครอบคลุมในทุกมิติ ทั้งครอบครัว ชุมชน และองค์กร

(2) มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานควรมีมาตรการในการช่วยเหลือบุคลากรที่มีภาวะเครียดหรือความวิตกกังวล เพื่อลดปัญหาความเครียดที่เกิดขึ้น เช่น จัดห้องให้คำปรึกษาหรือแนะนำ กรณีของโรคโควิด (COVID-19) โดยเฉพาะการสร้างความรู้ด้านสุขภาพจิต

(3) มหาวิทยาลัยควรมีการจัดกิจกรรมพบปะพูดคุยระหว่างบุคลากรและผู้บริหารองค์กร โดยผ่านทางวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) เพื่อสอบถามถึงสภาพปัญหาและ พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งสามารถลดความวิตกกังวลของบุคลากรได้

(4) มหาวิทยาลัยควรมีการสร้างตระหนักรู้ในการเพิ่มการป้องกันตนเองจากโรคโควิด (COVID-19) เช่น การสร้างความรู้ทางสุขภาพ และควรมีการส่งเสริมพฤติกรรมที่ถูกต้องในการควบคุมและการป้องกันโรคโควิด (COVID-19) อยู่เสมอ เพื่อปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อโควิด (COVID-19)

(5) มหาวิทยาลัยควรศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงต่อการได้รับเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

(6) มหาวิทยาลัยควรมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในสถานที่ทำงาน เช่น การจัดโต๊ะทำงานเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล การงดใช้อุปกรณ์สำนักงานร่วมกันหรือถ้าจำเป็นต้องใช้ร่วมกันควรมีมาตรการให้บุคลากรสวมถุงมือทุกครั้ง เป็นต้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) การศึกษาความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์บุคคลต่างๆ การสนทนากลุ่ม ซึ่งอาจจะได้ผลการศึกษาที่เป็นข้อมูลเชิงลึกและมีความละเอียดมากขึ้น

(2) การศึกษาระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งเป็นการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยสามารถบริหารจัดการได้ครอบคลุมประชาคมทั่วทั้งระบบ

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี คณะวิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย และขอขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีที่ให้ความร่วมมือแก่คณะวิจัย

9. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *แนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุข เพื่อการจัดการภาวะระบาดของโรคโควิด-19 ในข้อกำหนด ออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 1)*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.

ฉวีวรรณ สัตยธรรม, แพ จันทรสุข และศุภร์ใจ เจริญสุข. (2556). *การพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต*. นนทบุรี: โครงการสวัสดิการสถาบันบรมราชชนก.

มยุรี ศรีชัย. (2538). *เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: วิ.เจ.พรินติ้ง.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (2564). *รายงานประจำปี*. กรุงเทพฯ: สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล.

สุกัญญา เอกปัญญาสกุล. (2563). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความวิตกกังวลจากการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับ COVID-19 ในประชากรเขตกรุงเทพมหานคร* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 7 มิถุนายน 2564, จาก: <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-8/6114154005.pdf>

สุพิชญา วงศ์วาสนา. (2564). *ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิสเซส จำกัด (BFS)*. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(39), 15-30.

สุภารัตน์ ไพทเคือวัลย์ และธิดาทิพย์ ปานโรจน์. (2564). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวล และการจัดการความวิตกกังวลในช่วงวิกฤตการณ์โรคโควิด-19 กรณีศึกษานักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 11 กันยายน 2564, จาก: http://www.mis.ms.su.ac.th/MISMS02/PDF01/1321_20210713_12600102_Supharat_Phathaikhruewan.pdf

เอกลักษณ์ แสงศิริรักษ์ และสิรินรัตน์ แสงศิริรักษ์. (2563). *ความเครียดและอารมณ์เศร้าของบุคลากรทางการแพทย์ในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*, 65(4), 400-408.

Cleveland Clinic. (2021). *Anxiety Disorders* [Online]. Retrieved June 7, 2021, from: <https://my.clevelandclinic.org/health/diseases/9536-anxiety-disorders>

Harrison, A. (1983). *A Language Testing Handbook*. Hong Kong: Macmilan Publishing.

Marelli, S., et al. (2020). Impact of COVID-19 lockdown on sleep quality in university students and administration staff. *Journal of Neurology*, <https://doi.org/10.1007/s00415-020-10056-6>

National Institute of Mental Health. (2021). *Anxiety Disorders* [Online]. Retrieved June 7, 2021, from: <https://www.nimh.nih.gov/health/topics/anxiety-disorders/>

Roy, D., et al. (2020). Study of knowledge, attitude, anxiety & perceived mental healthcare need in Indian population during COVID-19 pandemic. *Asian Journal of Psychiatry*, 51, 1-7.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publications.

การศึกษาระดับแรงสนับสนุนทางสังคมและคุณภาพชีวิตที่มีต่อ

ความสุขของผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร

A STUDY OF THE LEVEL OF SOCIAL SUPPORT AND QUALITY OF LIFE TOWARDS HAPPINESS OF ELDERLY PEOPLE IN BANGKOK

ผศ.ดร.กัลยารัตน์ วีระธนชัยกุล

สาขาวิชาการบริหารและการจัดการสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: Kanyarat.ti@spu.ac.th

ดร.รัชตา กาญจนโรจน์

สาขาวิชาการบริหารและการจัดการสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: Ratchata.ka.ti@spu.ac.th

ผศ.กิงแก้ว พรอภีร์กษสกุล

สาขาวิชาการตลาดดิจิทัล คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: kingkeaw.po@spu.ac.th

อาจารย์ภาวิตา การ์ตัน

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจด้านการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: Phawisa.ka@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับของแรงสนับสนุนทางสังคม คุณภาพชีวิต และความสุขของผู้สูงอายุเขต กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรด้านส่วนบุคคลที่มีต่อความสุขของผู้สูง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุสัญชาติไทย ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่เป็นสมาชิกสมาคมผู้สูงอายุเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด นำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์กำหนดไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคม ของผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสุขของผู้สูงอายุ ในภาพรวมพบว่า ผู้สูงอายุมีความสุขอยู่ในระดับน้อยกว่าคนทั่วไปตามดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย

คำสำคัญ: แรงสนับสนุนทางสังคม, คุณภาพชีวิต, ความสุข, ผู้สูงอายุ

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) To study the level of social support, quality of life and happiness of the elderly in the district Bangkok 2) To compare personal variables affecting happiness of the elderly in the district Bangkok. The researcher defined the sample group in this study, namely 384 Thai nationals, aged 60 years and over, who are members of the Bangkok Elderly Association. Which in this research the researcher analyzed the data by collecting all received questionnaires to analyze and process the data by using a statistical package for research. The level of significance was set to 0.05. The statistics used in the data analysis in this study were as follows: frequency and percentage, mean and standard deviation. Analysis of multiple regression equations. The statistical significance used in this analysis was set at the .05 level.

The results showed that social support according to the opinions of the elderly Bangkok area is at a high level. The quality of life of the elderly as a whole was at a moderate level. The happiness of the elderly overall, it was found that elderly people in Bangkok happiness is at a lower level than the general population according to the Thai happiness Index.

Keywords: Social Support, Quality of Life, Happiness, The Elderly

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ในสังคมโลกปัจจุบันสถานการณ์ ประชากรกำลังเป็นที่ได้รับความสนใจ โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างประชากรที่กำลังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นสังคมที่เข้าสู่ “สังคมผู้สูงอายุ” (Aging Society) ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) แล้ว หากพิจารณาจากคำจำกัดความที่ว่าสังคมผู้สูงอายุคือสังคมที่มีประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไปมากกว่า 10% หรือมีประชากรที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่า 7% ประเทศไทยก็เป็นสังคมผู้สูงอายุแล้วตั้งแต่ปี 2548 เพราะตอนนั้นประเทศไทยมีประชากรตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป 10.4% และยังคงคาดการณ์ว่าในอีก 20 ปีข้างหน้า สังคมไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) โดยพิจารณาจากจำนวนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่า 20% หรือมีประชากรที่มีอายุ 65 ปี ขึ้นไปเกินกว่า 14% คาดว่าในปี 2571 ประเทศไทยจะมีผู้สูงอายุ 60 ปี คิดเป็น 23.5% กล่าวโดยรวม คือ ประเทศไทยจะก้าวจากสังคมผู้สูงอายุ เป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในเวลาเพียง 20 กว่าปีเท่านั้น ซึ่งถือว่าใช้เวลาน้อย ในขณะที่กลุ่มประเทศที่เป็นคลื่นระลอกแรกของสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ใช้เวลาค่อนข้างมาก เช่น ประเทศฝรั่งเศส ใช้เวลา 115 ปี ประเทศสวีเดน 85 ปี ประเทศออสเตรเลีย 73 ปี และประเทศสหรัฐอเมริกา 69 ปี เป็นต้น ทำให้ประเทศเหล่านี้มีเวลาปรับตัวปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ ขณะที่กลุ่มประเทศที่เป็นคลื่นลูกที่สอง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประเทศกำลังพัฒนา ใช้เวลายาวนานกว่ามาก เช่น ประเทศชิลี ในเวลา 27 ปี ประเทศจีน 26 ปี ประเทศไทย 22 ปี และประเทศสิงคโปร์ 19 ปี เป็นต้น ทำให้มีเวลาเตรียมตัวน้อย ประเทศไทยเมื่อเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุจึงควรมีการเตรียมการเพื่อรองรับ โดยเมื่อมีคนแก่หรือคนชรามากขึ้น สักส่วนคนทำงานลดลง ผลผลิตโดยรวมก็จะลดลง ส่งผลให้รายได้ของประเทศลดลงเกิดปัญหาทางด้านเศรษฐกิจของประเทศได้ ส่วนผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ประเทศไทยนั้น ต้องเกษียณจากการทำงานไม่มีรายได้ ต้องอาศัยรายได้จากเงินที่เก็บออมไว้ ถ้าหากไม่มีเงินออมไว้มากพอก็จะส่งผลให้เกิดปัญหาในการดำรงชีพเป็นภาระแก่สังคมที่ต้องช่วยเหลือเกื้อกูลจัดสวัสดิการต่างๆ ให้เหมาะสมและเพียงพอ เมื่อถึงวัยสูงอายุสภาพร่างกายและจิตใจมีการเปลี่ยนแปลงต้องมีการปรับตัว และที่สำคัญเมื่ออายุมากขึ้นสภาพร่างกาย เริ่มเสื่อมถอยลง ปัญหาด้านสุขภาพก็จะตามมา ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นปัญหาที่ทุกภาคส่วนสมควรมีการเตรียมการเพื่อรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่จะมีเพิ่มขึ้นและเพิ่มขึ้น (Phromphak, 2013)

ทั้งนี้ผู้สูงอายุเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างสูง นอกจากจะต้องใส่ใจเรื่องอาหารการกิน เรื่องของสุขภาพจิตก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เพราะวัยนี้เป็นวัยแห่งการเปลี่ยนแปลงชีวิตหลายอย่าง อารมณ์และความรู้สึกของผู้สูงอายุจะแปรปรวนเป็นพิเศษ ส่งผลทำให้สุขภาพจิตและร่างกายแย่ ไม่ว่าจะมียาการนอนไม่หลับ เบื่ออาหาร หรืออ่อนแรง เป็นต้น โดยธรรมชาติแล้วความเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ เช่น อารมณ์เหวและว้าวุ่น เศร้าจากการพลัดพราก โกรธ ขี้น้อยใจ วิตกกังวล กลัวถูกทอดทิ้ง หงุดหงิด การย้อนคิดถึงความหลัง ดังนั้นสิ่งที่ต้องป้องกันการเจ็บป่วยทางจิตใจก็คือ ผู้สูงอายุต้องเรียนรู้ การปรับตัวและยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ผู้สูงอายุที่มีปัญหาเรื่องสุขภาพจิต อาจนำไปสู่การเป็น โรคซึมเศร้า นอนไม่หลับ หรือสมองเสื่อมได้ จึงต้องเรียนรู้ธรรมชาติการเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุและการปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลดีก่อให้เกิดความสบายใจ ดังนั้นการสร้างความสุขให้กับผู้สูงอายุ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งในประเทศไทย

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความสุขนั้นเกิดขึ้นจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ดังนั้นการให้ความสำคัญทางด้านความสุขของผู้สูงอายุ จึงควรให้ความสำคัญทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วย จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาาระดับแรงสนับสนุนทางสังคมและคุณภาพชีวิตที่มีต่อความสุขของผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบเชิงวิชาการเกี่ยวกับการอธิบายถึงระดับของแรงสนับสนุนทางสังคมและคุณภาพชีวิตที่มีต่อความสุขของผู้สูงอายุ เขต กรุงเทพมหานคร และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนงาน/โครงการ เพื่อส่งเสริมความสุขในชีวิตผู้สูงอายุเขต กรุงเทพมหานคร ตลอดจนหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเสริมสร้างความสุขให้ผู้สูงอายุในเขตต่างๆ ในประเทศไทยได้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาาระดับของแรงสนับสนุนทางสังคม คุณภาพชีวิต และความสุขของผู้สูงอายุเขต กรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรด้านส่วนบุคคลที่มีต่อความสุขของผู้สูงอายุเขตกรุงเทพมหานคร

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ตัวแปรด้านส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน

2. ตัวแปรด้านแรงสนับสนุนทางสังคม จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีของ Schaffer, M. A. (2004). ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1)การสนับสนุนด้านอารมณ์ (2) การสนับสนุนด้านแรงงานสิ่งของเงินทอง และบริการ (3) การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร

3. ตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎี ของ Schallock, L. R., (2004) ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสภาพอารมณ์ที่ดี (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (3) ด้านสภาพความเป็นอยู่ที่ดี (4) ด้านสภาพร่างกายที่ดี (5) ด้านการรวมกลุ่มทางสังคม และ (6) ด้านการตัดสินใจด้วยตนเอง

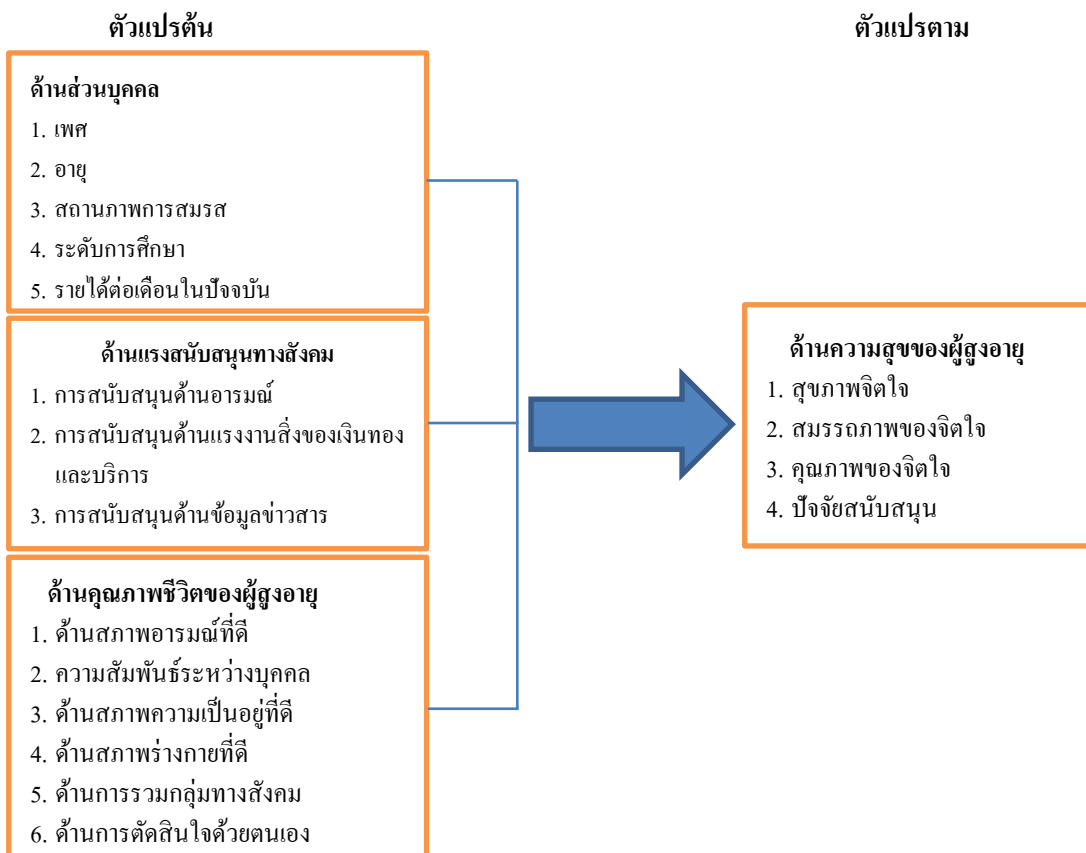
ตัวแปรตาม ได้แก่

ตัวแปรด้านความสุขของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยใช้แบบประเมินความสุขที่เหมาะสมกับสภาพและบริบทของสังคมและวัฒนธรรมไทย โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินความสุขของกรมสุขภาพจิต 15 ข้อ ฉบับใหม่ (TMHI-15)

ฉบับปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นแบบประเมินฉบับสั้นที่ได้มาจากแบบทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตของคนไทย ฉบับ ปี 2547 ฉบับสมบูรณ์ จำนวน 54 ข้อ (The new Thai Mental Health Indicator : TMHI-54) ซึ่งวัดความสุขใน ความหายเดียวกับการมีสุขภาพ โดยสุขภาพจิตประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก และ 20 องค์ประกอบย่อยดังนี้ (1) สุขภาพจิตใจ ประกอบด้วยความรู้สึกในทางที่ดี ความรู้สึกในทางที่ไม่ดี การรับรู้ภาวะสุขภาพ และการเจ็บป่วย ทางด้านจิตใจ ภาพลักษณ์และรูปร่าง (2) สมรรถภาพของจิตใจ ประกอบด้วย สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความ สารถที่จะบรรลุความสำเร็จตามความคาดหวัง ความมั่นใจในการเผชิญปัญหา การควบคุมจิตใจของตนเองให้มี ประสิทธิภาพ การดำเนินชีวิตประจำวัน (3) คุณภาพของจิตใจ ประกอบด้วย ความเมตตา กรุณา การนับถือตนเอง ประสพการณ์ชีวิตที่มีคุณค่าต่อจิตใจ ความคิดสร้างสรรค์ และความกระตือรือร้น ในการดำเนินชีวิต ความเสียสละ และ(4) ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย การสนับสนุนทางสังคม การให้บริการและคุณภาพของการบริการ การมี ส่วนร่วมและมีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจและมีเวลาว่าง และสภาพแวดล้อม (อภิชัย มงคลและคณะ, 2552) จาก การศึกษาเครื่องมือวัดความสุขที่ผ่านมา เครื่องมือวัดความสุขมีการพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทและวัฒนธรรม ของคนไทย และการประเมินความสุขยังเป็นเรื่องที่ซับซ้อน มีหลายองค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงเลือกการวัดความสุขแบบ ง่ายที่มีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุ โดยใช้ความสุขแบบตัวเลข (Numerical Rating Scales) ซึ่งมีคะแนนเต็ม 10 คะแนน (อภิชัย มงคล และคณะ, 2552)

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาาระดับแรงสนับสนุนทางสังคมและคุณภาพชีวิตที่มีต่อความสุขของ ผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร” ที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่ามิติตัวแปรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1) ระดับของแรงสนับสนุนทางสังคม คุณภาพชีวิต และความสุขของผู้สูงอายุเขต กรุงเทพมหานคร
อยู่ในระดับมาก

2) ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันความสุขของผู้สูงอายุต่างกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับแรงสนับสนุนทางสังคมและคุณภาพชีวิตที่มีต่อความสุขของผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมุ่งเน้นทำการสำรวจสอบถามเฉพาะ ผู้สูงอายุ ในเขต กรุงเทพมหานคร เท่านั้น โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและนำข้อมูลเชิงประจักษ์ จากประสบการณ์จริงมาตรวจสอบกับกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากหลักการ แนวคิด และทฤษฎี

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา เฉพาะผู้สูงอายุ สัญชาติไทย ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปและมีถิ่นอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เฉพาะผู้สูงอายุสัญชาติไทย ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่เป็นสมาชิกสมาคมผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้นซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,061,753 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น จำนวน 384 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

4.3 เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัย ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งเป็น 4 ส่วน ข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรทุกตัวได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม ดังนั้นเนื้อหาในแบบสอบถามจะครอบคลุมแนวคิดต่างๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว เพื่อให้ตรงประเด็นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และ ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับด้านความสุขของผู้สูงอายุ โดยแต่ละข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธี Likert Scale มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามไปยังสมาคมผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในบางส่วน และบางส่วนจะใช้การส่งทางไปรษณีย์ให้กับผู้ประสานงานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ภายในสมาคมผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร ในกรณีที่ยังไม่ได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยได้ดำเนินการติดตามครั้งที่ 2 และ 3 โดยวิธีการต่างๆ เช่น ส่งแบบสอบถามไปให้ใหม่ โทรศัพท์สอบถาม และติดตามด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 384 ฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป โดยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในปัจจุบัน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับแรงสนับสนุนทางสังคม คุณภาพชีวิต และความสุขของผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 1

3. ใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2

4. ใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือนในปัจจุบัน ถ้าหากพบความแตกต่างกัน จะดำเนินการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheff เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2

5. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตอบวัตถุประสงค์ที่ 1

ด้านแรงสนับสนุนทางสังคม ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมแรงสนับสนุนทางสังคม ตามความคิดเห็นของผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการสนับสนุนทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการสนับสนุนด้านแรงงานสิ่งของเงินทองและบริการ ตามลำดับ ด้านคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพร่างกายที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ด้านการรวมกลุ่มทางสังคม ด้านสภาพอารมณ์ที่ดี และด้านการตัดสินใจด้วยตนเองตามลำดับ ด้านความสุขของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า ความสุขของผู้สูงอายุอยู่ในระดับน้อยกว่าคนทั่วไป ตามดัชนีชี้วัดความสุขคนไทย

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติที่ 1 ที่ว่า ระดับของแรงสนับสนุนทางสังคม คุณภาพชีวิต และความสุขของผู้สูงอายุเขต กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยตอบวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรด้านส่วนบุคคลที่มีต่อความสุขของผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และ รายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน นั้น พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ขอมรับสมมติฐาน และปฏิเสธสมมติฐานบางข้อ ดังนี้ ด้านเพศ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความสุข แตกต่างกัน ด้านอายุ พบว่าผู้สูงอายุ ที่มีอายุต่างกัน มีความสุขโดยรวมไม่แตกต่างกัน ด้านการศึกษา พบว่า ที่ผู้สูงอายุ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสุขโดยรวมแตกต่างกัน ด้านสถานภาพสมรส พบว่า ผู้สูงอายุ ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความสุข โดยรวมแตกต่างกัน ด้านรายได้ พบว่า ผู้สูงอายุ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความสุขของผู้สูงอายุ โดยรวมแตกต่างกัน

6. อภิปรายผล

ทั้งนี้ในภาพรวม จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรที่นำมาศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยของ เสาวนิจ นิจอันทชัย (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสนับสนุนทางสังคมและ สิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดูแลตนเองของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรปราการ ได้รับการสนับสนุนจากบุตรในครอบครัวในระดับดีเกี่ยวกับปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ได้รับการสนับสนุนให้ทำงานบ้านและให้พักผ่อน ให้มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม ได้รับข่าวสารด้านสุขภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา สารแสง (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุตำบลทุ่งข้าวพวง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุมีระดับคุณภาพชีวิตในด้านความสัมพันธ์ทางสังคมสูงสุด ส่วนผู้สูงอายุที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุมีระดับคุณภาพชีวิตด้านจิตใจสูงสุด พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ส่วนพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุอยู่ในระดับสูงยกเว้นด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในส่วนการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุพบว่า ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมและไม่เข้าร่วมกิจกรรมในโรงเรียนผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมและด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวัลย์ รัตนา (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการดูแลสุขภาพ และการสนับสนุนทางสังคมกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุชมรมผู้สูงอายุโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่ได้เรียนหนังสือ มีคุณภาพชีวิตดีกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือ ผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพ มีคุณภาพชีวิตดีกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ผู้สูงอายุที่มีรายได้สูงกว่าจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้ การสนับสนุนทางสังคมทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติเดช เจียนดอน (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชนบทอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความพอใจกับคุณภาพชีวิตด้านร่างกายร้อยละ 50.4 และพอใจด้านจิตใจร้อยละ 52.7 ปัจจัยที่สามารถทำนายคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย 6 ปัจจัย ได้แก่ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองภาวะสุขภาพ การเข้าร่วมกิจกรรมของชมรม การศึกษา อาชีพและอายุ โดยสามารถอธิบายคุณภาพชีวิตด้านร่างกายได้ร้อยละ 30.5

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ชมรมผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตลอดจนหน่วยงานสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมสร้างสัมพันธภาพในครอบครัวให้อบอุ่น ส่งเสริมให้ลูกหลาน หรือบุคคลในครอบครัวให้ดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุอยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขเพิ่มมากขึ้น

2. ชมรมผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตลอดจนหน่วยงานสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดรูปแบบการให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่ผู้สูงอายุ ให้เข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถดูแลตนเองได้ดี ทำให้ผู้สูงอายุดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

3. ชมรมผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตลอดจนหน่วยงานสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เช่น ส่งเสริมการมี

สุขภาพที่ดี มีบริการตรวจสอบสุขภาพผู้สูงอายุเป็นประจำทุกเดือน จัดหาบริการสาธารณสุขปโภคที่พอเพียงต่อจำนวนผู้สูงอายุในแต่ละเขตพื้นที่

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสุขของผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านสุขอนามัยของผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีบทบาทต่อผู้สูงอายุ ตลอดจนปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขของผู้สูงอายุพร้อมๆ กันทั่วประเทศ เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของตัวแปรและกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมา

3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขของคนกลุ่มต่างๆ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการเสริมสร้างความสุขให้กับคนในประเทศ

8. กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาาระดับแรงสนับสนุนทางสังคมและคุณภาพชีวิตที่มีต่อความสุขของผู้สูงอายุ เขตกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สอาด บรรเจิดฤทธิ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ ตรวจสอบแก้ไขงานวิจัยนี้ และติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของ ท่าน ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัยจนได้เครื่องมือที่มีคุณภาพ ตลอดจน ผู้วิจัยขอขอบเป็นเครื่องบูชาคุณบิดา มารดา และบูรพาจารย์ ที่ให้การศึกษอบรมสั่งสอน ให้สติปัญญาและคุณธรรมอันเป็นเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิตของผู้วิจัยต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

จันทนา สารแสง. (2561). *คุณภาพชีวิตและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ ตำบลทุ่งข้าวพวง*

อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ชุตติเดช เจียนดอน. (2554). *คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชนบท อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา.*

วารสารสาธารณสุขศาสตร์, 41(3), 229-239.

วิลาวัลย์ รัตนนา. (2552). *พฤติกรรมการดูแลสุขภาพ และการสนับสนุนทางสังคม กับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุชมรม*

ผู้สูงอายุโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). *สถิติผู้สูงอายุ.* (ออนไลน์) <http://www.dop.go.th/th/know/1> สืบค้นเมื่อ วันที่ 19

กรกฎาคม 2564

เสาวนิจ นิจอนันต์ชัย. (2553). *การสนับสนุนทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดูแลตนเองของผู้สูงอายุใน*

จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารกองการพยาบาล, 37(2), 64-76.

อภิรักษ์ มงคล. (2552). *รายงานการวิจัย การพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย. กรมสุขภาพจิต*

กระทรวงสาธารณสุข .

- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, *Journal of Management*, 30(3), 607-610.
- Phromphak, C. (2013). Entering the aging society in Thailand. Office of the Academic Secretariat. *Senate*, 3(16), 1-23.
- Schaffer, M. (2004). Social support. In Peterson, Bredow T. S. (Ed.). *Middle range theories, Application to nursing research*. (1st ed). Philadelphia: Lippincott: Williams & Wilkins.

การเป็นผู้สูงอายุที่มีความสุขด้วยการเตรียมความพร้อมในการเกษียณอายุ
BECOMING THE HAPPY ELDERLY BY PREPARATION FOR
RETIREMENT

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ลิทธิจิรพัฒน์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: prasert.si@spu.ac.th

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุพงศ์ อวีรุทธา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: anupong.av@spu.ac.th

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาวดี ฮะมะณี

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: supawadee.ha@spu.ac.th

อาจารย์เอื้อจิต ทัศนะภาคย์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-mail: uachitt@yahoo.com

วรุณศิริ ปราณิธรรม

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

E-mail: warunsiri.pra@cra.ac.th

บทคัดย่อ

การเตรียมความพร้อมเพื่อการเกษียณอายุถือเป็นการวางแผนชีวิตอย่างหนึ่งที่ต้องเริ่มตั้งแต่วัยทำงาน เพื่อให้สามารถปรับตัวต่อบทบาทที่เปลี่ยนแปลงหลังจากเกษียณอายุ และสามารถใช้ชีวิตภายหลังจากการเกษียณอายุอย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมเพื่อการเกษียณอายุ (2) นำเสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อเกษียณอายุด้านต่าง ๆ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมด้านเศรษฐกิจและรายได้ การเตรียมความพร้อมด้านที่อยู่อาศัย 3) การเตรียมความพร้อมด้านสุขภาพร่างกาย การเตรียมความพร้อมด้านจิตใจ และการเตรียมความพร้อมด้านการใช้เวลา

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุที่มีความสุข การเตรียมความพร้อมในการเกษียณอายุ แนวทาง

ABSTRACT

Retirement preparation is one of the life planning that should start at the beginning of working age in order to adapt themselves to change roles after retirement, happily living after retirement, and have a good quality of life. The purposes of this article were: 1) to realize on the importance of the Preparation for Retirement; 2) to illustrate the guideline of Preparation for Retirement in any aspects which are economic and income preparation, housing preparation, physical health preparation, mental preparation, and time spending preparation.

Keywords: Happy Elderly, Preparation for Retirement, Guideline

1. บทนำ

การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องของกลุ่มประชากรผู้สูงอายุ ทำให้โครงสร้างประชากรของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการคาดการณ์ว่า จำนวนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จะเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 3 ต่อปี จากสถิติข้อมูลในปี 2019 พบว่า ประชากรโลกจำนวน 7,713 ล้านคน เป็นประชากรในกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป ถึง 1,016 ล้านคน ซึ่งองค์การสหประชาชาติยังได้คาดการณ์ว่าอีก 20 ปีข้างหน้า จะมีจำนวนประชากรสูงอายุเพิ่มมากขึ้นกว่า 1.5 พันล้านคนในปี พ.ศ. 2593 ซึ่งเป็นสัดส่วนเพิ่มขึ้นถึง 1 ใน 5 ของประชากรทั้งหมด (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.), 2563; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2020) สำหรับในประเทศไทย โครงสร้างประชากรได้เข้าสู่สังคมสูงอายุเช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ ทั่วโลก โดยพบว่า จากปี พ.ศ. ในปี 2513 ประเทศไทยมีประชากรสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป เพียง 1.7 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 4.9 ของประชากรทั้งหมด และในปี 2563 ประชากรสูงอายุได้เพิ่มเป็น 12.0 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ของประชากรทั้งหมด (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.), 2564) ทำให้ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2566 และจะเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอดใน พ.ศ. 2576 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

เมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ บุคคลจะพบกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มากมายเนื่องจากวัยสูงอายุเป็นวัยแห่งความเสื่อมถอยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ผู้สูงอายุจึงมีโอกาเสี่ยงในการเกิดโรคและความเจ็บป่วยต่างๆ ได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ เมื่อถึงวัยเกษียณอายุ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังมีปัญหาการมีรายได้จากการทำงานลดลงหรือขาดรายได้ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2561) ปัญหาดังที่กล่าวมานี้ล้วนแล้วแต่เข้ามาบั่นทอนความสุขของผู้สูงอายุ บทความนี้จึงต้องการนำเสนอแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการเกษียณอายุเพื่อให้เป็นผู้สูงอายุที่ประสบความสำเร็จและมีความสุขในชีวิต

2. วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมเพื่อเกษียณอายุ
- (2) เพื่อนำเสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อเกษียณอายุด้านต่างๆ

3. นิยามความเป็นผู้สูงอายุ

คำว่า “ผู้สูงอายุ” (elderly) ยังไม่มีนิยามที่แน่นอนว่าอายุเท่าไรจึงจะเรียกว่าเป็น “ผู้สูงอายุ” (Older/ Elderly person) เพียงยอมรับ โดยทั่วไปว่าหมายถึงบุคคลหรือกลุ่มประชากรที่มีอายุตามปฏิทิน (calendar age,

chronological age) ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป (รศรินทร์ เกรย์ และ คณະ, 2556) สถิตพงษ์ ธนวิริยะกุล (2556) แบ่งนิยามความเป็นผู้สูงอายุได้เป็น 5 ลักษณะใหญ่ๆ ได้แก่

(1) **อายุตามปีปฏิทิน หรือ อายุตามวัย**เป็นตัวชี้วัดอายุของบุคคลซึ่งแสดงระยะเวลาจำนวนปีที่บุคคลนั้นมีชีวิตมานับตั้งแต่เกิด ในหลายประเทศใช้เกณฑ์กำหนดความสูงอายุตามปีปฏิทินที่ 60 ปี และ 65 ปี แบ่งกลุ่มประชากรที่อยู่ในวัยสูงอายุออกจากกลุ่มประชากรที่อยู่ในช่วงวัยกลางคน อย่างไรก็ตาม บุคคลที่มีอายุ 60 ปีเท่ากัน อาจมีลักษณะหรือเงื่อนไขในด้านต่างๆ ทั้ง ทางกายภาพ จิตใจ สุขภาพ หรือบทบาทหน้าที่ทางสังคมที่แตกต่างกันไปตามสภาพภูมิหลังทางสังคม

(2) **อายุทางชีววิทยา** บางครั้ง เรียกว่า อายุเชิงฟังก์ชัน (Functional Age) หมายถึง อายุที่อธิบายด้วยการเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกาย (Physical Aging) และการเปลี่ยนแปลงของสภาพจิตใจของบุคคล (Psychological Aging) ซึ่งสะท้อนผ่านการเปลี่ยนแปลงของลักษณะทางกายภาพเมื่อพิจารณาจากภายนอก (Physical Appearance) สถานะสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ (Health Status) หรือความสามารถในการทำงานบทบาทหน้าที่ของบุคคล (Functioning) การให้ความหมายต่อการสูงอายุดังกล่าวตามการเปลี่ยนแปลงทางชีววิทยามักถูกนำไปผูกติดกับการสูงอายุดังกล่าวตามปีปฏิทิน ภายใต้อสมมติฐานที่ว่า สภาพร่างกายหรือความสามารถของบุคคลมักถดถอยหรือเปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนปีที่เพิ่มขึ้นของการมีชีวิตอยู่ นับตั้งแต่เกิด

(3) **อายุทางสังคม** หมายถึง อายุของบุคคลที่อธิบายด้วยการเปลี่ยนแปลงของสถานภาพและบทบาททางสังคม (Social Status and Social Role) ของบุคคลนั้น ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามลำดับขั้นของช่วงชีวิตคนในแต่ละช่วงวัย มีนัยความหมายแห่งการพักผ่อนหรือการเลือกปฏิบัติในสิ่งที่ชอบ เช่น การเปลี่ยนแปลงสถานะความสัมพันธ์ในครอบครัวจากความเป็นพ่อเป็นแม่ ก้าวเข้าสู่สถานะใหม่เป็น ปู่ ย่า ตา ยาย โดยนำสถานภาพการทำงานมาใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบนี้ ทำให้การเข้าสู่ความสูงอายุก้าวไปผูกติดกับอายุที่บุคคลหยุดทำงานหรือเกษียณอายุจากการทำงาน

(4) **อายุทางอัตวิสัย** หมายถึง อายุที่วัดประเมินหรือบ่งชี้จากประสบการณ์ส่วนบุคคลของบุคคลนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละบุคคล การสูงอายุดังกล่าวตามปีปฏิทิน การเปลี่ยนแปลงของสภาพร่างกายและสุขภาพที่ถดถอย การเปลี่ยนแปลงของสถานภาพและบทบาททางสังคม อาจไม่ทำให้อายุทางอัตวิสัย (subjective age) ของบุคคลเปลี่ยนแปลงเลยก็เป็นได้ หรือหากเปลี่ยนแปลงก็ย่อมแตกต่างกันระหว่างบุคคลที่มีประสบการณ์และมุมมองชีวิตที่แตกต่างกัน การเปลี่ยนแปลงในรูปลักษณะภายนอก สภาพร่างกายและจิตใจของบุคคล และการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพและบทบาททางสังคมของบุคคล ซึ่งหล่อหลอมผ่านกระบวนการและประสบการณ์ทางสังคมในแต่ละชุมชนที่แตกต่างกัน

(5) **การสูงอายุนิมิตอื่นๆ** เป็นการพิจารณาจากมุมมองอื่นๆ ที่แต่ละคน แต่ละสังคมให้ความสนใจ เช่น การเสนอให้ใช้เกณฑ์จำนวนปีที่คาดว่าบุคคลนั้นจะมีชีวิตอยู่ต่อไปข้างหน้า (Remaining Life Expectancy) เป็นเกณฑ์กำหนดอายุเริ่มต้นของความสูงอายุ แทนที่การใช้จำนวนปีปฏิทินที่บุคคลมีอยู่มาแล้ว ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

การให้คำจำกัดความ หรือ นิยามคำว่าผู้สูงอายุอย่างเป็นทางการเกิดขึ้นเมื่อประเทศต่างๆ เริ่มมีการพูดถึงและพัฒนาาระบบสวัสดิการ สิทธิประโยชน์สำหรับกลุ่มประชากรวัยสูงอายุ ภายใต้อสมมติฐานที่ว่าเมื่อประชากรเข้าสู่วัยสูงอายุ จะมีความเสื่อมถอยทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ความสามารถในการทำงานลดลงจึงสมควรได้รับสวัสดิการจากรัฐ ดังนั้นนิยามคำว่าผู้สูงอายุ จึงมักหมายถึง วัยหลังเกษียณจากการทำงาน ซึ่งตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายไว้ว่า “ครบกำหนดอายุรับราชการ สิ้นกำหนดเวลารับราชการหรือ

การทำงาน” โดยคำว่า “เกษียณ” แปลว่า “สิ้นไป” ซึ่งประเทศไทยใช้อายุ 60 ปีเป็นอายุเกษียณจากการทำงานใน ระบบราชการ ส่วนระบบเอกชน อาจใช้อายุเกษียณที่ 55 ปีหรือ 65 ปี (มนสิการ กาญจนะจิตรา, สุภรต์ จรัสสิทธิ และชัชฎทัย กาญจนะจิตรา, 2555)

เมื่อก้าวสู่วัยสูงอายุ บุคคลจะต้องพบกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ มากมายไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางร่างกายจิตใจและสังคม วัยสูงอายุเป็นวัยแห่งความเสื่อมถอยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีโอกาสเสี่ยงใน การเกิดโรคและความเจ็บป่วยต่างๆ ได้ง่าย จากสถิติผู้สูงอายุปี 2560 พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องการเป็น โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ได้แก่ กลุ่มโรคระบบไหลเวียนโลหิต รองลงมาคือ โรคเบาหวาน และโรคเรื้อรังของระบบ หายใจ อาจเป็นผลมาจากพฤติกรรมตั้งแต่ก่อนวัยสูงอายุ เช่น พฤติกรรมการกินอาหาร พฤติกรรมการออกกำลังกาย การสูบบุหรี่และการดื่มแอลกอฮอล์ เป็นต้น (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2562) ซึ่งโรคเหล่านี้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลอย่างมากโดยทำให้ค่าใช้จ่ายในเรื่อง การรักษาพยาบาลสูงขึ้น (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2561) ในขณะที่ข้อมูลสถานการณ์ด้าน เศรษฐกิจของผู้สูงอายุกลับพบว่า 1 ใน 3 ของผู้สูงอายุไทยมีรายได้อยู่ใต้เส้นความยากจน โดยผู้สูงอายุมีรายได้จาก การทำงานลดลง จากร้อยละ 35 ในปี 2554 เหลือร้อยละ 31 ในปี 2560 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2561) นอกจากนี้ ผลจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 “ระลอกแรก” ในปี 2563 พบว่า ก่อนเกิดวิกฤติโควิด ผู้สูงอายุร้อยละ 47.2 จากจำนวนผู้สูงอายุทั้งหมดในประเทศไทยยังทำงานหารายได้เพื่อเลี้ยงชีพ แต่หลังจากการแพร่ ระบาดของ โควิด-19 พบว่ามีผู้สูงอายุที่ยังทำงานอยู่ต้องประสบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ถึงร้อยละ 81 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2564) ทำให้ผู้ที่เข้าสู่วัยสูงอายุเกิดความกังวลในเรื่องของความ มั่นคงในชีวิตหลังเกษียณอายุ ผู้สูงอายุที่ไม่มีบำนาญจะขาดรายได้ หรือบางคนที่ยังทำงานอยู่อาจถูกมองว่า สมรรถนะลดลงไม่สอดคล้องกับค่าจ้างที่จ่าย เมื่อรายได้ของผู้สูงอายุลดลง รัฐบาลต้องมีรายจ่ายเพื่อสวัสดิการ สำหรับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น โดยประมาณการรายจ่ายสวัสดิการผู้สูงอายุภายใต้ระบบปัจจุบัน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่าง รวดเร็ว โดยเพิ่มจาก 1.7 แสนล้านบาทในปี 2555 เป็น 4.6 แสนล้านบาทในปี 2564 โดยสวัสดิการที่เพิ่มขึ้นมาก ได้แก่การจ่ายประกันสังคมกรณีชราภาพ บำนาญข้าราชการ และเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนา ประเทศไทย, สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, และ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ, 2555) นอกจากนี้ยังพบว่าในปี 2556 มีผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยผู้สูงอายุจำนวน 7.3 ล้านคน และเพิ่มขึ้นเป็น 8.16 ล้านคน ในปี 2560 ซึ่งเป็นการเพิ่มขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรไทยที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

4. ความสำคัญการเตรียมความพร้อมเพื่อเกษียณอายุ

4.1 การเตรียมความพร้อมเพื่อการเกษียณอายุหรือการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุที่มี คุณภาพ

การเตรียมความพร้อมเพื่อการเกษียณอายุได้ถูกกำหนดไว้ในแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 -2564) ซึ่งมีเป้าหมายที่ต้องการสร้างจิตสำนึกให้กับคนในสังคมให้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้สูงอายุ และ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรี สามารถพึ่งพาตนเองได้ (ชัยวัฒน์ อ่อนโรสง และคณะ, 2563) โดยมีมาตรการสำคัญคือ การส่งเสริมหลักประกันรายได้เพื่อวัยสูงอายุ การส่งเสริมและจัดบริหารการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อความเข้าใจในชีวิต และพัฒนาการในแต่ละวัย การเตรียมความพร้อมเพื่อการเกษียณอายุถือเป็นการวางแผนชีวิตอย่างหนึ่งที่ต้องการ

เริ่มตั้งแต่อยู่ในวัยทำงาน เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและเพื่อจะได้ค่อยๆ ค่อยๆ ขึ้นขึ้นกับความถี่เรื่อง การเกษียณ สามารถปรับตัวต่อบทบาทที่เปลี่ยนแปลงและมีความพึงพอใจในชีวิต สุขภาพกายและสุขภาพจิต สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น การใช้เวลาสถานที่อยู่อาศัยวิถีชีวิตใหม่และฐานะทางการเงินที่เปลี่ยนไป โดยมีเป้าหมายอยู่ที่การประสบความสำเร็จและความสุขในชีวิตเพื่อให้กระบวนการนี้ต่อเนื่องป้องกันภาวะวิกฤตในช่วงสุดท้ายของชีวิต

ในแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ได้กำหนดให้ยุทธศาสตร์ที่ 1 เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ (คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ, 2553) ดังนี้

1. มาตรการหลักประกันด้านรายได้เพื่อวัยสูงอายุ

1.1 ขยายหลักประกันสุขภาพให้ครอบคลุมถ้วนหน้า

1.2 ส่งเสริมและสร้างวินัยการออมทุกช่วงวัย

2. มาตรการการให้การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2.1 ส่งเสริมการเข้าถึง และพัฒนาการจัดบริการการศึกษา และการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิตทั้ง การศึกษาในระบบ นอกโรงเรียน และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อความเข้าใจชีวิตและพัฒนาการในแต่ละวัย และเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่วัยสูงอายุที่เหมาะสม

2.2 รมรงค์ให้สังคมตระหนักถึงความจำเป็นของการเตรียมการเข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุ

3. มาตรการการปลูกจิตสำนึกให้คนในสังคมตระหนักถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ

3.1 ส่งเสริมให้ประชาชนทุกวัยเรียนรู้และมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวและชุมชน

3.2 ส่งเสริมให้มีกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุกับคนทุกวัย โดยเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการกีฬา

3.3 รมรงค์ให้สังคมมีจิตสำนึกและตระหนักถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ

4.2 การเตรียมความพร้อมเพื่อเกษียณอายุด้านต่างๆ

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมเพื่อเกษียณอายุ สามารถสรุป แนวคิดในการวางแผนเตรียมความพร้อมก่อนการเกษียณอายุได้เป็น 5 ด้าน (บรรลุ ศิริพานิช, 2550) ดังนี้

4.2.1 การเตรียมความพร้อมด้านเศรษฐกิจและรายได้

การเตรียมความพร้อมด้านเศรษฐกิจมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเมื่อเกษียณอายุแล้วรายได้ที่เคย ได้รับจะลดน้อยลง หากไม่มีการเตรียมความพร้อมด้านการเงินไว้ล่วงหน้าจะประสบกับปัญหาด้านเศรษฐกิจ การเตรียมความพร้อมด้านเศรษฐกิจส่วนใหญ่มักมีตัวบ่งชี้สำคัญ คือ การประเมินรายรับ และรายจ่ายหลังเกษียณอายุ การวางแผนการใช้จ่ายเงิน และการวางแผนเพิ่มรายรับหรือลดรายจ่ายหลังเกษียณ (ภักดี โพธิ์สิงห์, 2559) โดยในช่วงที่ยังทำงานได้ แต่ละเดือนควรมีเงินออมไว้อย่างน้อยร้อยละ 10 ของรายได้ เพื่อเก็บเอาไว้ใช้ในวัยสูงอายุ ยังมีแนวโน้มที่จะอายุยืนถึง 80-90 ปี ก็ยิ่งต้องเก็บออมให้มากขึ้น สำหรับวิธีการเตรียมตัวด้านรายได้และการใช้จ่ายหลังการเกษียณอาจทำได้หลายทาง เช่น

1) ทดลองฝึกใช้เงินภายในงบประมาณที่ได้รับจากรายได้ภายหลังการเกษียณดูสัก 1 เดือน

2) เตรียมวิธีลดรายจ่ายที่ฟุ่มเฟือยภายหลังเกษียณ และหารายได้เพิ่มจากทรัพย์สินที่มีอยู่ เช่น นำไปฝากธนาคาร หรือให้เช่าอสังหาริมทรัพย์

3) เตรียมเงินสำรองสำหรับรายจ่าย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ควรกันเงินส่วนหนึ่งไว้ใช้ยามฉุกเฉิน

4) เตรียมสะสมทรัพย์สินในรูปของการฝากสะสม การซื้อพันธบัตร การประกันชีวิต เป็นต้น ดังนั้นบุคคลควรจะมีการเตรียมตัวสะสมทรัพย์สินในรูปแบบต่างๆ ให้มีฐานะทางเศรษฐกิจที่มั่นคงพอสมควรก่อนการเกษียณตั้งแต่ในวัยกลางคนหรือในวัยเริ่มประกอบอาชีพ เพราะการสะสมทรัพย์สินเป็นเวลานาน การมีฐานะทางเศรษฐกิจที่มั่นคงและการมีความสมดุลของรายรับและรายจ่าย จะทำให้ผู้เกษียณมีความสุข มีความพึงพอใจในชีวิตและยังมีหลักประกันในการมีเงินเพื่อใช้จ่ายในสิ่งที่ต้องการหรือเพื่อดูแลสุขภาพของตนเองด้วย

บรรลุ ศิริพานิช (2553) กล่าวว่า ควรมีการวางแผนเตรียมการด้านการเงินไว้ให้รอบคอบ เพื่อจะได้ทำในสิ่งที่อยากทำเมื่อเกษียณอายุการงานแล้ว โดยมีมาตรฐานการครองชีพอย่างที่เคยเป็นและไม่มีปัญหาด้านการเงินมาทำให้กังวลใจ ทำได้โดย

1) วางแผนงบประมาณเป็นปี (รายรับ-รายจ่าย) โดยทำตั้งแต่ก่อนเกษียณ เพื่อพิจารณารายรับรายจ่ายเกิน

2) ถ้างบประมาณออกมาว่ารายจ่ายเกินรายรับ ต้องพิจารณาหารายได้เพิ่ม หรือลดรายจ่ายสิ่งสำคัญ คือ ต้องทำงบประมาณให้ออกมาเป็นรูปธรรม อย่าปล่อยให้ทุกสิ่งทุกอย่างผ่านไปโดยไม่ทราบ

4.2.2 การเตรียมความพร้อมด้านที่อยู่อาศัย

การเตรียมความพร้อมด้านที่อยู่อาศัยเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานควรจะมีการเตรียมในการสะสมทรัพย์สิน เพื่อซื้อหรือปลูกสร้างที่อยู่อาศัย เตรียมหาบ้านที่เหมาะสมกับสุขภาพร่างกายของตนเอง เตรียมตัวเตรียมใจที่จะหาบุคคลซึ่งอาจเป็นลูกหลานที่จะมาอยู่อาศัยด้วยการเตรียมความพร้อมเรื่องที่อยู่อาศัยมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ

(1) ลักษณะการอยู่อาศัย ควรวางแผนล่วงหน้าว่าจะใช้ชีวิตหลังเกษียณอยู่กับใครหรืออยู่ตามลำพังคนเดียว หากไม่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองต้องอาศัยอยู่ร่วมกับผู้อื่น เช่น วัด สถานสงเคราะห์ทั้งของรัฐบาลและเอกชนต้องพิจารณาถึงความสะดวกสบายและการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ด้วย

(2) สถานที่ตั้งที่อยู่อาศัย ต้องสะดวกในการเดินทาง อยู่ใกล้แหล่งชุมชน หากอาศัยอยู่ตามลำพังหรือกับคู่สมรส ต้องสามารถติดต่อกับบุตรหลานหรือญาติได้สะดวกเมื่อต้องการความช่วยเหลือสามารถทำได้ง่าย

(3) สภาพที่อยู่อาศัย ต้องจัดบ้านและสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับสภาพร่างกายและข้อจำกัดของวัยสูงอายุ เพื่อลดอันตรายและอุบัติเหตุต่างๆ เช่น เป็นบ้านชั้นเดียว หรือมีห้องนอนอยู่บนชั้นล่างของบ้าน พื้นบ้านใช้วัสดุกันลื่น ห้องน้ำมีโถส้วมแบบนั่งและติดตั้งราวเกาะยึดเพื่อพยุงตัว มีไฟฟ้าให้แสงสว่างเพียงพอ มีระบบตัดไฟช็อตและไฟลัดวงจร มีบริเวณบ้านที่สามารถทำสวน เลี้ยงสัตว์ และทำกิจกรรมเบาๆ ได้ ระวังห่างระหว่างภายในบ้านมาที่รื้ออยู่ในระยะที่สามารถเดินได้ง่าย เป็นต้น ในกรณีที่ผู้เกษียณอายุไม่สามารถจัดหาที่อยู่อาศัยของตนเองได้ ควรมีการวางแผนล่วงหน้าว่าจะใช้ชีวิตร่วมกับบุตรหลานคนใด หรือเช่าที่อยู่อาศัย หรือใช้บริการสถานสงเคราะห์ของรัฐและเอกชน

4.2.3 การเตรียมความพร้อมด้านสุขภาพร่างกาย

สุขภาพร่างกายเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอมาตั้งแต่วัยหนุ่มสาวและวัยกลางคนเมื่อถึงวัยเกษียณอายุแล้วสุขภาพจะไม่ทรุดโทรมเร็วเกินไป เพราะในวัยสูงอายุนั้นระบบต่างๆ ของร่างกายจะมีการเสื่อมลงอย่างชัดเจน โอกาสเกิดโรคจึงเป็นไปได้ง่าย และต้องใช้เวลารักษานาน การเตรียมความพร้อมด้านสุขภาพร่างกายสามารถกระทำได้นี้ (สุทธิชัย ปานปรีชา, 2540)

- 3.1 ตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุก 6 เดือน หรืออย่างน้อยทุก 1 ปี
- 3.2 รับประทานอาหารที่สะอาด ปลอดภัย มีคุณค่าทางโภชนาการครบถ้วนทุกมื้อ ไม่รับประทาน อาหารรสจัดและเครื่องดื่มมีน้ำตาลสูง ควบคุมน้ำหนักให้อยู่ในมาตรฐาน
- 3.3 ดื่มน้ำสะอาดอย่างน้อยวันละ 10 แก้ว
- 3.4 อยู่ในที่อากาศถ่ายเท หลีกเลี่ยงการอยู่ในที่แออัด มีฝุ่นละออง คิววันพิษ
- 3.5 นอนหลับอย่างน้อยวันละ 8 ชั่วโมง หากนอนไม่หลับต้องหาสาเหตุว่ามีอะไรเป็นลสิ่งรบกวน เช่น อุณหภูมิ หรือมีความวิตกกังวล เมื่อรู้สาเหตุแล้วต้องรีบแก้ไข หากแก้ไขไม่ได้ต้องรีบปรึกษาแพทย์
- 3.6 การขับถ่าย ถ่ายอุจจาระทุกวัน โดยไม่มีอาการท้องผูกหรือท้องร่วง
- 3.7 ออกกำลังกายหรือบริหารร่างกายทุกวัน อย่างน้อยวันละ 30 นาที

4.2.4 การเตรียมความพร้อมด้านจิตใจ

การเกษียณอายุเป็นการเปลี่ยนแปลงบทบาทและสถานภาพทางสังคมอย่างฉับพลัน ถือเป็นภาวะวิกฤตของชีวิต เพราะเป็นความสูญเสียมากที่สุดในชีวิตอย่างหนึ่ง ผู้เกษียณอายุมักจะประสบปัญหา ความเครียด และการปรับตัว ผู้สูงอายุที่เข้าใจในเรื่องเหล่านี้ได้ ชีวิตก็มีความสุข และรู้สึกเป็นอิสระ เพราะไม่ต้องรับผิดชอบหน้าที่การงานอันเป็นภาระที่หนักหน่วงให้ต้องแบกรับมานานแล้วนั่นเอง นอกจากนี้ เมื่อต้องอยู่กับบ้านมากขึ้น ควรรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับสมาชิกในบ้านเอาไว้ เพื่อจะได้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข ส่วนผู้ที่ปรับตัวเข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงนี้ไม่ได้จะเกิดปัญหาทางด้านจิตใจ มีอารมณ์หงุดหงิด เหนงา หดหู่ เบื่อหน่ายชีวิต ซึ่งสภาพจิตใจดังกล่าวจะมีผลกระทบต่อสภาพร่างกายด้วย การเตรียมความพร้อมด้านจิตใจสามารถกระทำได้ดังนี้

- (1) มองโลกในแง่ดี ยอมรับความเป็นจริง มีชีวิตอยู่กับปัจจุบัน ยอมรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสภาพแวดล้อม โดยใช้หลักธรรมะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยว ทำจิตใจให้สงบ ไม่เคร่งเครียด มีการปฏิบัติทางจิต เช่น การนั่งสมาธิ ภาวนา
- (2) ศึกษาหาความรู้ในเรื่องการเกษียณอายุและพูดคุยกับบุคคลที่เกษียณอายุ รวมทั้งร่วมกิจกรรมเพื่อเตรียมตัวเกษียณอายุ
- (3) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัว ญาติพี่น้องและเพื่อนฝูง ไม่ทำตนให้เป็นที่น่ารำคาญแก่ลูกหลานหรือผู้ใกล้ชิด ไม่แยกตัวอยู่ตามลำพังคนเดียว
- (4) ดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง หมั่นออกกำลังกาย รับประทานอาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ
- (5) มีงานอดิเรกหรือกิจกรรมที่สนใจทำ

4.2.5 การเตรียมความพร้อมด้านการใช้เวลา

การเกษียณอายุเป็นภาวะที่กระทบกระเทือนจิตใจของผู้เกษียณอายุ เนื่องจากภายหลังเกษียณบุคคลจะมีเวลามาก ถ้าปล่อยเวลาวางนั้นไปเฉยๆ จะเป็นสิ่งที่ทำลายชีวิตของผู้เกษียณอายุอย่างมาก การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม เป็นแนวทางทำให้ได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับบุคคลต่างวัยหรือในวัยเดียวกัน จะช่วยในการปรับตัวด้านอารมณ์และสังคมของผู้เกษียณได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าคุณค่าเป็นที่ต้องการและเป็นที่ยอมรับของสังคมซึ่งจะช่วยทำให้ชีวิตมีความสุขทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ดังนั้นผู้ที่เกษียณจึงควรจะได้มีการเตรียมตัวก่อนการเกษียณ วางแผนที่จะมีกิจกรรมต่างๆ ทั้งในและนอกบ้าน ทั้งนี้เพื่อรักษาให้คงไว้ซึ่งความสุขและสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ สำหรับกิจกรรมแบ่งออกได้ 3 ประเภท ดังนี้

(1) กิจกรรมที่ไม่มีรูปแบบ (Informal Activity) ได้แก่ การพบปะสังสรรค์กับเพื่อนหรือญาติมิตร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ กับสมาชิกในครอบครัว การช่วยเหลืองานในครอบครัว

(2) กิจกรรมที่มีรูปแบบ (Formal Activity) ได้แก่ การเข้าร่วมในชมรมต่างๆ การเป็นอาสาสมัคร เพื่อสังคม การเข้ากลุ่มทางศาสนา กลุ่มการเมือง การทัศนศึกษา และการออกกำลังกายเป็นกลุ่ม ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้เป็นกิจกรรมภายนอกครอบครัว

(3) กิจกรรมเพื่อการพักผ่อนและงานอดิเรก (Solitary or Leisure Activity and Hobby) เป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อความเพลิดเพลิน โดยทั่วไปแล้วงานอดิเรกมักจะเป็นงานที่ทำในยามว่างจากงานประจำ งานอดิเรกมีคุณค่าต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ สร้างมิตรภาพที่ดีต่อกัน ให้ความรู้ ฝึกทักษะ และช่วยให้ความคิดสร้างสรรค์อย่างอิสระ

การทำกิจกรรมจะช่วยให้ผู้เกษียณอายุรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าและเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ไม่รู้สึกเจียบเหงา นอกจากนี้ยังช่วยให้มีความปราดเปรื่อง คล่องแคล่วอยู่ตลอดเวลา ผู้เกษียณอายุจะเลือกใช้เวลาไปกับกิจกรรมประเภทใดขึ้นอยู่กับความตั้งใจ ความสนใจ ความรู้สึกสนุก และพื้นความรู้ของบุคคลนั้นๆ ซึ่งแต่ละบุคคลควรเลือกให้เหมาะสมกับตนเอง โดยคำนึงถึงฐานะทางการเงินและสุขภาพร่วมด้วย

5. สรุป

การสูงอายุเป็นสิ่งที่บุคคลไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เมื่อเข้าสู่วัยเกษียณอายุย่อมเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ดังนั้นการเตรียมความพร้อมเพื่อการเกษียณอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตภายหลังการเกษียณได้อย่างมีความสุข ทั้งนี้ภาครัฐก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลผู้สูงอายุจึงมีการจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วยมาตรการต่างๆ เช่น มาตรการหลักประกันด้านรายได้ เพื่อวัยสูงอายุ มาตรการการให้การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต และมาตรการการปลูกจิตสำนึกให้คนในสังคมตระหนักถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ

สำหรับการเป็นผู้สูงอายุที่มีความสุขด้วยการเตรียมความพร้อมเพื่อการเกษียณอายุ สามารถสรุปแนวทางในการวางแผนเตรียมความพร้อมก่อนการเกษียณอายุได้เป็น 5 ด้าน ได้แก่ การเตรียมความพร้อมด้านเศรษฐกิจและรายได้ การเตรียมความพร้อมด้านที่อยู่อาศัย การเตรียมความพร้อมด้านสุขภาพร่างกาย การเตรียมความพร้อมด้านจิตใจ และการเตรียมความพร้อมด้านการใช้เวลา

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ภาครัฐควรมีการรณรงค์ในเรื่องการเตรียมความพร้อมเพื่อการเกษียณอายุในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง การเริ่มต้นเตรียมความพร้อมเร็วช่วยบรรเทาปัญหาของผู้สูงอายุได้

6.2 สังคมควรให้ความเข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ และมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน

6.3 การเริ่มต้นในการเตรียมความพร้อมเพื่อการเกษียณอายุไม่ใช่สิ่งที่จะมาเริ่มต้นทำเมื่ออายุมาก เพราะยิ่งเริ่มต้นเร็วเท่าไรก็จะเกิดประโยชน์กับบุคคลมากเท่านั้น

7. เอกสารอ้างอิง

- กองส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ. (2562). *เด็กรู้ เตรียมพร้อมก่อนสูงวัย*. กรุงเทพฯ: บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ. (2553). *แผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552*. โรงพิมพ์เทพปัญญาวิทย์.
- ชัยวัฒน์ อ่อนไธสง, กัลยรัตน์ ศรีกล้า, สุริรัตน์ สิ้นสันต์, & วรรณถ พรหมสวร. (2563, เมษายน - มิถุนายน). การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์. *วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ*, 38(2), 53-62.
- นวรรตน์ จันเพชร. (2558). *การเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพของกรมควบคุมโรค*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภักดี โพธิ์สิงห์. (2559). *การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบการเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณอายุอย่างมีคุณภาพ*. วิทยานิพนธ์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ภารดี นานาศิลป์. (2558, ธันวาคม). *แกนความรู้การพยาบาลผู้สูงอายุ : ผู้สูงอายุคือใคร อายุ หรือ ปัจจัยใดช่วยกำหนด*. *พยาบาลสาร*, 42(ฉบับพิเศษ).
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.). (2563). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2562*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2561). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2560*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2562). นครปฐม: สบริษัท พรินเทอรี จำกัด.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2564). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2563*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รศรินทร์ เกรย์ และคณะ. (2556). *มโนทัศน์ใหม่ของนิยามผู้สูงอายุ : มุมมองเชิงจิตวิทยาสังคม และสุขภาพ*. นครปฐม: สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, & สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้. (2555). *โครงการวิจัย การประมาณการงบประมาณสำหรับผู้สูงอายุและแหล่งที่มาของเงิน*.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2561). *ประมาณการค่าใช้จ่ายสาธารณสุขด้านสุขภาพในอีก 15 ปีข้างหน้า*. Retrieved กันยายน 17, 2564, from <https://tdri.or.th/wp-content/uploads/2019/>
- สถิตพงศ์ ธนวิริยะกุล. (2556). *รายงานการสังเคราะห์ข้อมูลจากเวทีวิชาการ เรื่อง มโนทัศน์ใหม่นิยามผู้สูงอายุ และการขยายอายุเกษียณ*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *รายงานการวิเคราะห์สถานการณ์ความยากจนและความเหลื่อมล้ำในประเทศไทย*. Retrieved from https://www.nesdc.go.th/ewt_w3c/ewt_dl_link.php?filename=social&nid=10855

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). รายงานการศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาประเทศจากผลการคาดประมาณประชากรของประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน): สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. Retrieved from https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=9814

United Nations Department of Economic and Social Affairs, P. D. (2020). *World Population Ageing 2020 Highlights: Living arrangements of older persons*. ST/ESA/SER.A/451.

World Bank staff. (2020). *The World Bank*. Retrieved September 17, 2021, from <https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.65UP.TO.ZS>

รูปแบบการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วมเพื่อสร้างจิตสำนึก
ความเป็นพลเมืองของสังคม : กรณีศึกษาตำบลนาทับ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา
THE MODEL OF STRENGTHENING MULTICULTURAL SOCIETIES TO
CREATE AWARENESS OF CITIZENSHIP OF SOCIETY :
CASE STUDY ON NA THAP SUBDISTRICT, CHANA DISTRICT,
SONGKHLA PROVINCE

อริสรา บุญรัตน์

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

E-mail: arisra@hu.ac.th

พิชญา สุวรรณโน

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

E-mail: pitchaya_s@hu.ac.th

ยุวัลดา ชูรัช

หัวหน้าสาขาสังคมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

E-mail: faifun@hu.ac.th

สายสุดา สุขแสง

อาจารย์ประจำหลักสูตรประถมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

E-mail: saisuda@hu.ac.th

ชิตพล เอกสายธาร

อาจารย์ประจำศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

E-mail: chittaphon@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์สังเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และปัจจัยเกื้อหนุน การสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วม ต.นาทับ อ.จะนะ จ.สงขลา (2) พัฒนารูปแบบการเสริมสร้าง สังคม พหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วม (นาทับ Model) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การเก็บข้อมูลเชิงปฏิบัติการ โดยการสัมภาษณ์ การลงพื้นที่ตรวจสอบสภาพจริง การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ประชากร และกลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบเจาะจงประกอบด้วย ผู้บริหารงานหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ผู้นำชุมชน และ แกนนางชาวบ้านในพื้นที่ ต.นาทับ อ.จะนะ จ.สงขลา จำนวน 30 คน ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่า สภาพบริบท วิธีการดำเนินชีวิตการอยู่ร่วมกันของชุมชนที่มีความหลากหลายทางศาสนาและวัฒนธรรมในตำบลนาทับ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา พบว่า ทั้ง 14 หมู่บ้านในตำบลนาทับ นั้นอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข มีความปรองดอง

สมานฉันท์อยู่ร่วมกันโดยไม่แบ่งแยกศาสนา มีจุดหมายร่วมกันคือการอยู่ร่วมกันด้วยความสงบสุข หากมีภัยปัญหาอันตรายใดๆ ก็ร่วมกันให้ความช่วยเหลือ โดยมีกิจกรรมในชุมชนร่วมกันทั้งที่เป็นประเพณีท้องถิ่น ประเพณีทางศาสนา ที่ไม่แบ่งแยกตามการนับถือของคนในชุมชนแต่ละศาสนา และนำสภาพปัญหาและความต้องการ ปัจจัยเกื้อหนุนมาพัฒนาเป็นรูปแบบ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ด้าน ได้แก่ 1) วิธีคิดบนฐานการมีส่วนร่วม (Participation Based on Thinking) 2) ภาวเครือขายชุมชน (Community Network Partners) 3) กิจกรรมและการดำเนินชีวิตของคนในชุมชน (Activities and Lifestyles) 4) ปัญหาและการแก้ไขความขัดแย้งในชุมชน (Conflict Resolution) 5) จิตสำนึกความเป็นพลเมือง (Citizenship Consciousness) โดยการจัดกิจกรรมโดยชุมชน เพื่อก่อให้เกิดกระบวนการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วม เพื่อสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองของสังคม ตามรูปแบบทั้ง 5 ด้านต่อไป

คำสำคัญ: สังคมพหุวัฒนธรรม, จิตสำนึก, พลเมืองของสังคม

ABSTRACT

The goals of this study are as follows: (1) analyze and synthesize the problems, obstacles, and factors that support the creation of multiculturalism through community participation in Na Thap Sub district, Chana District, Songkhla; and (2) develop a model for fostering multiculturalism through community involvement (Na Thap Model). The research methodology has been used as a qualitative method consisting of participatory action research, interviews, surveys in the field, and observation. The thirty purposive samples included government and private sector executives, community leaders, and cadres in Na Thap Sub district, Chana District, and Songkhla. The result indicated that the area's conditions and the way of life in the community were diverse in terms of religion and tradition in Na Thap Sub district, Chana District, Songkhla. Moreover, it found out that fourteen villages in Na Thap Sub district have peacefully lived and reconciled by non-conflict on religion. People have the same aim, which is peaceful living, and in case it has some dangers, everyone helps together. There were activities in the community that were done together, both local tradition and religious tradition, by not being separated as religion or belief. The researchers have developed the model according to problems, needs, and factors. There were five main components: 1) Thinking-Based Participation; 2) Community Network Partners; 3) Community Activities and Lifestyles; 4) Conflict Resolution; and 5) Citizenship Consciousness. The activities had to be organized by the community to support the process of multiculturalism with the participation of the community and continuously create a citizenship consciousness based on the five components above.

Keywords: Multicultural Societies, Awareness, Citizenship of Society

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในพื้นที่ต่างๆ ของนานาชาติประเทศ มักได้รับกล่าวถึงและมักนำมาเป็นประเด็นทางสังคมทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยในเชิงลบนั้นมักจะสะท้อนความขัดแย้งทางความคิด และการดำเนินชีวิตบนความแตกต่าง อันเป็นเหตุให้ขาดความปกติสุขทางสังคมในหลายพื้นที่ชุมชน ประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน

โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ที่มีการนำความขัดแย้งระหว่างสังคมต่างวัฒนธรรมไปเป็นข้ออ้างก่อความไม่สงบในพื้นที่ เพื่อต้องการใช้ความขัดแย้งในเรื่องประเพณี ศาสนา และวัฒนธรรมในการปลุกระดมประชาชนให้สนับสนุนการแบ่งแยกดินแดน สภาความมั่นคงแห่งชาติกำหนดและน่านโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมไปใช้ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างต่อเนื่อง โดยบรรจุในแผนงานบูรณาการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2563 ระบุไว้ในตัวชี้วัดเรื่องการให้ประชาชนทุกหมู่เหล่า อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม ซึ่งนโยบายดังกล่าวกำหนดควิสัยทัศน์ มุ่งให้สังคมจังหวัดชายแดนภาคใต้มีความปลอดภัย ปราศจากเงื่อนไขความรุนแรง วิถีชีวิตของทุกคน ได้รับการปกป้องและพัฒนาบนพื้นฐานสังคมพหุวัฒนธรรม และมีส่วนร่วมในกระบวนการเสริมสร้างสันติสุขอย่างยั่งยืน โดยการวิจัยครั้งนี้เลือกพื้นที่ ตำบลนาทับ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา เป็นพื้นที่วิจัย เนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นชุมชนสังคมพหุวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายจากข้อมูลประชากรที่อยู่ร่วมกันทั้งชาวไทยพุทธ ไทยมุสลิม และชาวไทยเชื้อสายจีนดั้งเดิมที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาพหุวัฒนธรรม เพื่อหารูปแบบการอยู่ร่วมกันที่ดีที่สุดในพื้นที่วิจัยนี้จะเป็นหนทางหนึ่งที่น่าไปสู่ความเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วม ประชาชนในพื้นที่อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขบนความแตกต่าง นำไปสู่ความเป็นสังคมสมบูรณ์ มีคุณค่าและความสวยงามบนความแตกต่าง หลากหลาย ประชาชนดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างดี มีศักยภาพในการขับเคลื่อนชุมชนพหุวัฒนธรรม และสามารถนำความแตกต่างมาสร้างความเจริญก้าวหน้าได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเกิดแนวคิดในการวิจัยเรื่อง รูปแบบการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วม เพื่อสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองของสังคม: กรณีศึกษาตำบลนาทับ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์ปัจจัยเกื้อหนุนการสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วมเพื่อสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองของสังคม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการอยู่ร่วมกันและสร้างสมานฉันท์ในชุมชนชายแดนใต้เพื่อสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมอย่างยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) วิเคราะห์สังเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และปัจจัยเกื้อหนุนการสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วม ต.นาทับ อ.จนะ จ.สงขลา
- (2) พัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วม (นาทับ Model)

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สังคมพหุวัฒนธรรม (Multicultural Society) หมายถึง สังคมที่มีประชากรตั้งแต่สองกลุ่มวัฒนธรรมขึ้นไป แต่ละกลุ่มจะมีลักษณะวัฒนธรรม เป็นของตนเอง มีอัตลักษณ์และชุมชนของตนเองแต่ในบางครั้งอาจมีลักษณะที่ซ้อนทับกันระหว่างกลุ่ม ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอาจเป็นเรื่องของการพึ่งพิงทางอำนาจ หรือเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกัน (ด้วยฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคม การศึกษา และอิทธิพลทางการเมือง)

แนวคิดพหุวัฒนธรรม (Multiculturalism)

พหุวัฒนธรรมมีฐานความคิดมาจากการมองวัฒนธรรมว่าแต่ละวัฒนธรรมมีความแตกต่างและหลากหลาย สำคัญคือมีคุณค่าภายในตัวเอง ซึ่งฐานความคิดนี้มาจากแนวคิดสัมพัทธนิยมทางวัฒนธรรมของ

สาขาวิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และแนวคิดวัฒนธรรมศึกษา ลักษณะเด่นของนโยบายพหุวัฒนธรรม คือ การยอมรับและสนับสนุนการดำรงวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ที่อยู่ในสังคมเดียวกัน เช่น การใช้ภาษาพูดของกลุ่ม การมีสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ภาษาของแต่ละกลุ่ม การจัดงานประเพณีศาสนา การแต่งกาย การแสดงทางศิลปวัฒนธรรมของทุกกลุ่ม (สุภาวศ์ จันทวานิช, 2549) และ ชูพินิจ เกษมณี (2547) อธิบายว่า แนวคิดเกี่ยวกับพหุวัฒนธรรมนิยม เกิดขึ้นจากการที่กลุ่มวัฒนธรรมที่มีลักษณะเป็นชนกลุ่มน้อยต่างๆ รวมถึง การปลุกฝังความคิดในการอยู่ร่วมกันท่ามกลางความหลากหลายทางวัฒนธรรมให้แก่กลุ่มคนในสังคม ซึ่งจะต้อง พัฒนาค่านิยม ความเชื่อและทัศนคติโดยผ่านกระบวนการศึกษาวิจัยในรูปแบบต่างๆ

โดยสรุปพหุวัฒนธรรม คือ แนวคิดและแนวปฏิบัติที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการใช้ชีวิตร่วมกันใน สังคมอย่างสมานฉันท์และอยู่ร่วมกันบนความแตกต่างและหลากหลายของผู้คนในสังคม เพื่อให้เกิดความตระหนัก และมองเห็นคุณค่าทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันรวมถึงแนวทางการจัดการกับอคติที่มีต่อวัฒนธรรม ชาติพันธุ์ เชื้อชาติ เพศ ศาสนา และลักษณะเฉพาะอื่นๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นถือเป็นหัวใจหลักที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้การพัฒนาบรรลุ เป้าหมายที่วางไว้โดยชุมชนเองจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ของชุมชน ได้มีผู้ให้ความหมายของ คำว่า “การมีส่วนร่วม” ไว้ดังนี้

โคเฮนและอัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff 1981: 6) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของชุมชนว่าสมาชิกของ ชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจ (Decision Making) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ริเริ่ม ตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจลงมือปฏิบัติการ 2) การมีส่วนร่วมเสียสละใน การพัฒนารวมทั้งลงมือปฏิบัติตาม (Implementation) ประกอบด้วยการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วม ในการบริหาร และการประสานขอความร่วมมือ 3) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ (Benefits) ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ประกอบด้วย ผลประโยชน์ทางด้านวัสดุ ผลประโยชน์ทางสังคมและผลประโยชน์ ส่วนบุคคล 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ (Evaluation) เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบ การดำเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป โดยสร้างโอกาสให้สมาชิก ทุกคนของชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือและเข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการดำเนินกิจกรรมในการพัฒนา รวมถึงได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนานั้นอย่างเสมอภาค

แนวคิดเรื่องความเป็นพลเมือง

ความหมายของพลเมือง

พลเมือง หมายถึง บุคคลหรือประชาชนที่อาศัยอยู่ในบ้านเมืองใดบ้านเมืองหนึ่ง มีระเบียบกฎเกณฑ์ การปฏิบัติตนในการอยู่ร่วมกัน มีส่วนร่วมสร้างกฎเกณฑ์ธรรมเนียมปฏิบัติที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีกฎหมายแห่งรัฐเป็นเครื่องมือควบคุมพลเมืองและความเป็นพลเมือง (ภณ ใจสมักร, 2560)

โชติ ถาวร (2560) ให้คำจำกัดความว่า ความเป็นพลเมือง หมายถึง ประชาชนหรือพลเมืองของรัฐ หรือ สังคม หรือชุมชนที่อาศัยอยู่ ที่มีความกระตือรือร้นรับผิดชอบทั้ง ต่อตนเองและต่อสาธารณะหรือส่วนรวม เป็นบุคคลที่เห็นเรื่องกิจการสาธารณะหรือเรื่องส่วนรวมที่รัฐ จัดทำขึ้นเป็นความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับตน ทั้งการคิด พัฒนา และเข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิด ความเสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

Faulks K. (2560) สรุปว่า ความเป็นพลเมือง คือ สถานะเป็นสมาชิกในชุมชนหรือสังคมที่มาพร้อมกับ สิทธิ หน้าที่ และข้อผูกพัน อันแสดงให้เห็นถึงความเท่าเทียม ยุติธรรม และอิสระในการปกครองตนเอง

ซึ่งพอจะสรุปได้ว่าพลเมือง คือประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งอาศัยอยู่ร่วมกันภายใต้กฎระเบียบ ของชุมชนมีจิตสำนึกและตระหนักในการรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองที่มีต่อสังคมด้วยความเต็มใจ เป็นพละกำลัง สำคัญของบ้านเมืองในการร่วมคิดร่วม ร่วมพัฒนาชุมชนที่อาศัยอยู่ สามารถพึ่งตนเองและช่วยเหลือสังคมได้ โดย ไม่เป็นการระไกรกับผู้อื่น

การสร้างความเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม

การสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมต้องแบบต้องเริ่มจากการสร้างความเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม สมพร ใบบางยาง (2556: 12) กล่าวว่า เราจะสร้างความเป็นพลเมืองให้เกิดขึ้นได้ด้วยแนวทาง 3 ประการ ได้แก่

1. สร้างการมีส่วนร่วม โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งอยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด จะต้อง เน้นในเรื่องการทำงานร่วมกันของกลุ่มต่างๆ ในชุมชน สร้างพื้นที่ทางสังคม นำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีกระบวนการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไข ร่วมเรียนรู้ ร่วมตัดสินใจ ร่วมลงทุนในหลากหลายแง่มุม และร่วมรับ ประโยชน์ ไม่ใช่ต่างคนต่างอยู่

2. สร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ นั่นคือเรื่องของจิตอาสา สร้างและให้โอกาสคนในชุมชนได้มีจิต อาสาที่จะเกื้อกูลกัน ร่วมไม้ร่วมมือดูแลซึ่งกันและกัน

3. สร้างศักยภาพ เรื่องของข้อมูล เรื่องของการให้บริการคนในชุมชน ตลอดจนผู้ด้อยโอกาส การสร้างโอกาส การดูแลผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ รวมทั้งการสร้างเครือข่าย เหล่านี้เป็นการสร้าง ศักยภาพโดยเปิดโอกาสให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ คณะวิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เป็น งานวิจัย บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารูปแบบการสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองในการพัฒนา ชุมชน การอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม ดังนี้

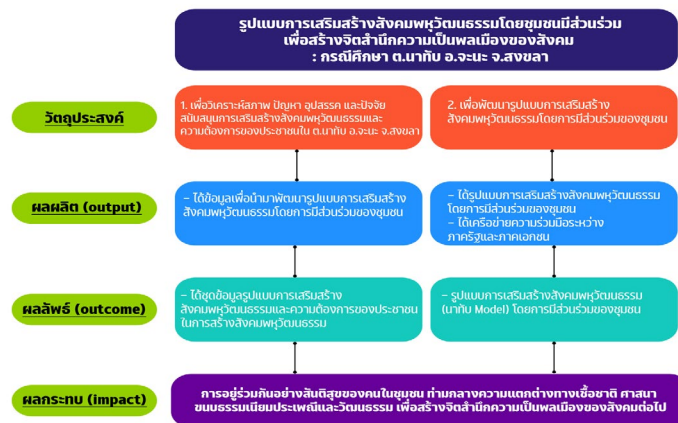
สุไรยา วานี และมะรอนิง สาแลมิง (2557) ศึกษาเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันของชุมชนในสังคมพหุวัฒนธรรม กรณีศึกษา ตำบลทรายขาว อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ผลการศึกษาพบว่า ทูทางทรัพยากรธรรมชาติ ผู้นำ ชุมชนที่เข้มแข็ง ระบบการปกครองที่มี ความยุติธรรม ความสัมพันธ์แบบเครือญาติ และการสื่อสารภาษาเดียวกัน เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขของชาวไทยพุทธและชาวมลายูมุสลิมในพื้นที่ตำบลทรายขาว

พระมหาประภาสจิต จิตปสิทธิกร (2563) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตสำนึกความเป็นพลเมืองใน การพัฒนาชุมชน และความเป็นเมืองของชุมชนในจังหวัดนครปฐม โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมรับผล มีค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมประเมินผล มีค่าเฉลี่ย 3.51 สอดคล้องกับการศึกษาบริบทการพัฒนา ชุมชนและ ความเป็นเมืองของชุมชนเมืองในพื้นที่ศึกษาเห็นได้ถึงกลไกการกลายเป็นเมือง คือ “พลังบวร” โดยมี “ทุนของ ชุมชน” ที่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะผลักดันให้ชุมชนเกิดการพัฒนา ความร่วมมือจากภาคประชาสังคม การมีผู้นำที่มี วิสัยทัศน์ต้องการเห็นการพัฒนาพื้นที่ในมิติต่าง ๆ ความเกื้อกูลพึ่งพาอาศัยกันระหว่างองค์กรชุมชนและประชาชน คือ วัตถุประสงค์ชุมชน ที่ต่างฝ่ายต่างทำหน้าที่ของตนเองอย่างเหมาะสม และร่วมประสานการทำงานร่วมกันอัน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนซึ่งเป็นผู้รับผลจากการพัฒนาชุมชนสู่ความเป็นเมืองโดยตรง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการวิจัยรูปแบบการเสริมสร้างสังคม

พหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วมเพื่อสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองของสังคม : กรณีศึกษาชุมชน ตำบลนาทับ อำเภอนะนะ จังหวัดสงขลา เพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์ปัจจัยเกื้อหนุนการสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วม ให้ได้รูปแบบการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วม (นาทับ Model) เพื่อเป็นแบบอย่างแก่ชุมชนสังคมพหุวัฒนธรรมอื่นในพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อสร้างสันติสุขแก่ชุมชนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมสืบไป

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและการลงพื้นที่ ศึกษาสภาพปัญหา สภาพจริงในพื้นที่ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

3.3.1 สภาพปัญหา อุปสรรค และปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรม ที่ตรงกับสภาพจริงและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ตำบลนาทับ อำเภอนะนะ จังหวัดสงขลา

3.3.2 ได้รูปแบบการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอแบบแผนของการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ตามขั้นตอนการวิจัย 2 ระยะ ดังนี้
ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค และปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมและความต้องการของประชาชนใน จ.นาทับ อ.จะนะ จ.สงขลา โดยผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารงานหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ผู้นำชุมชน และแกนนำชาวบ้านในพื้นที่ ต.นาทับ อ.จะนะ จ.สงขลา จำนวน 30 คน เข้าร่วมประชุม สัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลดังกล่าวและการลงพื้นที่ดูสภาพจริง การสังเกตแบบมีส่วนร่วม

1.2 ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ สภาพปัญหา อุปสรรค และปัจจัยสนับสนุนการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมและความต้องการของประชาชนใน จ.นาทับ อ.จะนะ จ.สงขลา

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล ได้แก่ ทีมผู้วิจัย จำนวน 5 คน ผู้บริหารงานหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ผู้นำชุมชน และแกนนำชาวบ้านในพื้นที่ ต.นาทับ อ.จะนะ จ.สงขลา จำนวน 30 คน

2.2 ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ รูปแบบการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรม โดยชุมชนมีส่วนร่วม เพื่อสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองของสังคม

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้บริหารงานหน่วยงานภาครัฐ (เทศบาลตำบลนาทับ , ผู้อำนวยการ โรงเรียน) และภาคเอกชน (ตัวแทนบริษัทเอกชนในพื้นที่) ผู้นำชุมชน และแกนนำชาวบ้านในพื้นที่ ต.นาทับ อ.จะนะ จ.สงขลา

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารงานหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ผู้นำชุมชน และแกนนำชาวบ้านในพื้นที่ ต.นาทับ อ.จะนะ จ.สงขลา จำนวน 30 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือการวิจัยและการตรวจสอบเครื่องมือ: 1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) 2) การสังเกตการณ์อย่างไม่มีส่วนร่วม 3) การลงพื้นที่สำรวจสภาพจริง

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล สภาพ ปัญหาเชิงพื้นที่ นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง มาถอดเทป จำแนกกลุ่มข้อมูล จัดระบบข้อมูล และตรวจทวนข้อมูลสะท้อน จากทีมวิจัย และกรอบแนวคิดทฤษฎี จากนั้นลงพื้นที่เพื่อดูสภาพจริง กับข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วม เพื่อสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองของสังคม โดยพัฒนาเป็น นาทับ Model ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำเสนอผลการรูปแบบกับหน่วยงานและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องต่อไป

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการทำความเข้าใจประเด็นหลัก แยกแยะและจัดกลุ่มข้อมูลสภาพ ปัญหา ความต้องการจากการสัมภาษณ์ การสำรวจสภาพจริงและ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อเชื่อมโยงและหาข้อสรุปที่เป็นประเด็นหลักสำคัญมาพัฒนาเป็นรูปแบบต่อไป

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลที่ได้จากการดำเนินการเก็บข้อมูลในระยะแรกนี้ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการเรียนรู้ที่เกิดมาจากปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) ปัญหาการขาดแกนนำในชุมชนในการขับเคลื่อนโครงการต่างๆ ในชุมชน 2) ขาดกิจกรรมในลักษณะการมีส่วนร่วมระหว่างหมู่บ้านที่เกิดจากฐานคิดของคนในชุมชนทุกหมู่บ้าน 3) ขาดงบประมาณสนับสนุนในการจัดทำกิจกรรมจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนในพื้นที่ เพื่อดำเนินการกิจกรรมให้เกิดความต่อเนื่อง ส่งผลให้บางโครงการที่ชุมชนบางหมู่บ้านได้ริเริ่มกิจกรรมสานสัมพันธ์ในชุมชนไว้ต้องหยุดชะงักลง

5.2 รูปแบบการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วม (นาทับ Model) จากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหา อุปสรรคและปัจจัยเกื้อหนุน ของการสร้างสังคมพหุวัฒนธรรม โดยชุมชนมีส่วนร่วม สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาเป็นรูปแบบ ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 รูปแบบการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรมโดยชุมชนมีส่วนร่วม นาทับ Model

6. อภิปรายผล

สภาพบริบท วิธีการดำเนินชีวิตการอยู่ร่วมกันของชุมชนที่มีความหลากหลายทางศาสนาและวัฒนธรรม ในตำบลนาทับ อำเภอนะ จังหวัดสงขลา พบว่า ทั้ง 14 หมู่บ้านในตำบลนาทับ นั้นอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข มีความปรองดองสมานฉันท์อยู่ร่วมกันโดยไม่แบ่งแยกศาสนา มีจุดหมายร่วมกันคือการอยู่ร่วมกันด้วยความสงบสุข โดยมีกิจกรรมในชุมชนร่วมกันทั้งที่เป็นประเพณีท้องถิ่น ประเพณีทางศาสนา ที่ไม่แบ่งแยกตามการนับถือของคน ในชุมชนแต่ละศาสนา แต่ยังคงแก่นนำของชุมชนในการขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่ ซึ่งสามารถนำสภาพปัญหาและความต้องการ ป้จจัยเกื้อหนุนมาพัฒนาเป็นรูปแบบ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ด้าน ได้แก่ 1) วิธีคิดบนฐานการมีส่วนร่วม (Participation Based on Thinking) 2) ภาคีเครือข่ายชุมชน (Community Network Partners) 3) กิจกรรมและการดำเนินชีวิตของคนในชุมชน (Activities and Lifestyles) 4) ปัญหาและการแก้ไขความขัดแย้งในชุมชน (Conflict Resolution) 5) จิตสำนึกความเป็นพลเมือง (Citizenship Consciousness) ซึ่งองค์ประกอบแต่ละด้านมีรายละเอียดที่น่าสนใจสามารถนำมาเป็นประเด็น ในการอภิปรายได้ดังนี้

องค์ประกอบด้านที่ 1 วิธีคิดบนฐานการมีส่วนร่วม (Participation Based on Thinking) พบว่า ประชาชน ทั้ง 14 หมู่บ้านในตำบลนาทับ มีความและ ความรู้สึกร่วมเป็นน้ำหนึ่งเดียวกัน รู้สึกไม่แบ่งแยกจากกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่แบ่งศาสนา ทำให้การดำเนินชีวิตไปตามปกติสุข คนในชุมชนยึดมั่นในหลักธรรมคำสอนของ ศาสนาตน มีความรักต่อกันในฐานะเพื่อนบ้านร่วมชุมชนและที่สำคัญคือการไม่เห็นแก่ตัว มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชันทอง วัฒนะประดิษฐ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ชุมชนสันติสุขในพุทธ ศตวรรษที่ 26: ถอดบทเรียนชุมชนสันติสุขในพื้นที่ที่มีความขัดแย้ง” และพบว่า แม้อริบทของแต่ละชุมชนมีความแตกต่างในเรื่องของวิถีอาชีพ ชาติพันธุ์ และศาสนา แต่ชุมชนจะสามารถก้าวข้ามความแตกต่างและแก้ปัญหา ความขัดแย้งในอดีตสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข เพราะชุมชนมีความรักสามัคคีและมีส่วนร่วมใน การพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งและสามารถพึ่งตนเองได้ นอกจากนี้ยังมีการรักษาสืบสานอัตลักษณ์วิถีชีวิตชุมชนให้ คงอยู่ ป้จจัยความสำเร็จในการสร้างสันติภาพและทำให้ชุมชนเกิดสันติสุข เกิดจากปัจจัยภายใน คือ การมีส่วนร่วม ความคิดหรืออุดมการณ์ที่เข้มแข็งอันมีรากฐานมาจากคำสอนทางศาสนาและวิถีวัฒนธรรมความเชื่อที่สืบทอดกันมา

องค์ประกอบด้านที่ 2 ภาคีเครือข่ายชุมชน (Community Network Partners) หมายถึง หน่วยงานเทศบาล ตำบลนาทับ ผู้นำชุมชนแบบทางการและไม่เป็นทางการ ผู้นำศาสนา ปราชญ์ชาวบ้าน ผู้ใหญ่บ้าน กลุ่มจิตอาสา

เครือข่ายองค์กรต่างๆ ในชุมชน มีการทำงานเชิงรุกสอดประสานเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชน ระหว่างหมู่บ้าน โดยใช้กิจกรรมทางศาสนา ประเพณี วัฒนธรรมที่ต่างกัน มาสร้างสรรค์กิจกรรมศาสนสัมพันธ์ ด้วยการเรียนรู้จัดกิจกรรมร่วมกัน จึงทำให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมและไม่แบ่งแยกว่าเป็นงานของศาสนาไหน หมู่ใด ซึ่งสอดคล้องกับ ประจวบ ทองศรี (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนเพื่อสร้างเสริมจิตสำนึกการมีส่วนร่วม กรณีศึกษาบ้านบานนาและบ้านบาราโหม อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี พบว่า ผู้นำศาสนา เป็นบุคคลสำคัญที่มีส่วนในการเสริมสร้างสันติสุขในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้ที่เป็นรูปธรรม โดยภาพรวมผู้นำทางศาสนาและปราชญ์ชาวบ้านในชุมชนควรมีคุณลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ 1) มีทัศนคติและการปฏิบัติตนอย่างดี มุ่งมั่นในการพัฒนาชุมชน พหุวัฒนธรรมทางศาสนา และ 2) ปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่ของผู้นำในการสร้างการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประจวบ ทองศรีพบว่า ผู้นำศาสนาโดยการให้บุคคลเหล่านี้เป็นแกนนำในการจัดกิจกรรมต่างๆ

องค์ประกอบด้านที่ 3 กิจกรรมและการดำเนินชีวิตของคนในชุมชน (Activities and Lifestyles) การจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในชุมชน เช่น การพัฒนาพื้นที่ชุมชนให้น่าอยู่ การร่วมทำความสะอาด การปลูกต้นไม้ การร่วมช่วยเหลือในงานหรือวันสำคัญ การร่วมบริจาคการระดมทุนให้ความช่วยเหลือต่างๆ ในชุมชนของตน และการผลัดเวียนกันเป็นเจ้าภาพจัดกิจกรรมของแต่ละ หมู่บ้าน ทั้ง 14 หมู่บ้าน การจัดโครงการ 1 หมู่บ้าน 1 โครงการ ที่ให้แต่ละหมู่บ้านไปคิดกิจกรรมที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต และทรัพยากรทางธรรมชาติของแต่ละหมู่บ้าน หรือกิจกรรมในภาพรวมของตำบล เช่น กะปิตำมีอนาทับ การแข่งขันเรือเกยหาด “อะ โปะ๊ะหะมะ เรือเกยหาด” งานฮาฟิซกูรอ่านบ้านคูน้ำรอบ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พระมหาบุญเลิศ อินทร์ปยุต (2559) ซึ่งสรุปไว้ในงานวิจัยเรื่อง “สันติวิธีเริ่มต้นที่ชุมชน: กรณีศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นในการสร้างสันติสุขภาคเหนือของประเทศไทย” ที่พบว่า การสร้างความสมานฉันท์ภายในชุมชนในรูปแบบการร่วมด้วยช่วยกัน ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี ความร่วมมือร่วมใจอันดีในชุมชน และสามารถเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ได้อีกด้วย

องค์ประกอบด้านที่ 4 ปัญหาและการแก้ไขความขัดแย้งในชุมชน (Conflict Resolution) ปัญหาและการแก้ไขความขัดแย้งในชุมชน การสร้างให้ชุมชนรู้จักการจัดการความขัดแย้งร่วมกัน โดยการยึดหลัก การเคารพในสิทธิ การให้เกียรติ การปฏิบัติตามกฎ กติกา ของชุมชนที่วางไว้ ซึ่งทั้งหมดคนในชุมชนต้องตระหนักร่วมกันว่า ผลประโยชน์จะตกอยู่ในพื้นที่ตำบลนาทับ ไม่ว่าจะเป็เด็ก ชาวบ้าน ทุกคนในพื้นที่ทั้ง 14 หมู่บ้านในตำบลนาทับ การที่ชุมชนสามารถเรียนรู้แก้ไขปัญหาร่วมกัน มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้เข้ากับโลกและเทคโนโลยีใหม่นั้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พูนสุข มาศรีสร้างสรรค์และคณะ (2561) เรื่อง “เกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จเกี่ยวกับกระบวนการสร้างสันติภาพของ องค์กรและนักสันติภาพโลก” ซึ่งกล่าวถึง กระบวนการเยียวยาและการสร้างความสมานฉันท์และความเพียร 4 ด้าน คือ ระวังเหตุแห่ง ความขัดแย้ง ขจัดความขัดแย้งที่จะขยายสู่ความรุนแรง ป้องกันความขัดแย้ง และรักษาพัฒนาให้เกิดสันติภาพอย่างยั่งยืน

องค์ประกอบด้านที่ 5 จิตสำนึกความเป็นพลเมือง (Citizenship Consciousness) การปลูกฝังจิตสำนึกความเป็นพลเมืองดี การปลูกฝังจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม และปฏิบัติตนตามหลักธรรม การปลูกฝังจิตสำนึกให้เกิดความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ประเทศชาติ การปลูกฝังให้นักเรียนมีจิตใต้สำนึกที่ดี การปลูกฝังจิตสำนึกการเป็นสมาชิกของสังคมที่ดี การเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ซึ่งเป็นการบูรณาการร่วมกัน ระหว่าง ครอบครัว ชุมชน ศาสนา การศึกษา ที่จะเป็นเบ้าหลวมให้คนมีจิตสำนึกความเป็นพลเมืองที่ดีของสังคมต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ จิรจิตต์ภณ พริยสุวัฒน์ (2562) ที่ว่า รูปแบบการสร้างเสริมจิตสำนึกความเป็นพลเมืองดีมี

รูปแบบหลัก 5 รูปแบบได้แก่ (1) การปลูกฝังจิตสำนึกความเป็นพลเมืองดี (2) การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาจิตสำนึกความเป็นพลเมืองดี (3) การมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาจิตสำนึกความเป็นพลเมืองดี (4) การบูรณาการเพื่อพัฒนาจิตสำนึกความเป็นพลเมืองดีและ (5) ด้านนโยบายเพื่อพัฒนาจิตสำนึกความเป็นพลเมืองดี

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) การนำรูปแบบนาทပ် Model ที่ได้จากการวิจัยเทศบาลตำบลนาทပ် สามารถนำไปเป็นนโยบายและใช้ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรม โดยการสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองของสังคมต่อไป

(2) ผลของการทดลองใช้รูปแบบ นาทပ် Model นำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อเป็นต้นแบบรูปแบบการเสริมสร้างสังคมพหุวัฒนธรรม โดยการสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมืองของสังคมในพื้นที่อื่นต่อไป

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- (1) ควรมีการวิจัยการพัฒนารูปแบบการอยู่ร่วมกันของคนในชุมชนในรูปแบบด้านอื่นๆ ต่อไป
- (2) การวิจัยในการพัฒนารูปแบบความแตกต่างและความหลากหลาย ด้านอื่นๆ ของคนในชุมชนต่อไป

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลงได้ ทีมผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณเทศบาลตำบลนาทပ် อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ตั้งแต่ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาทပ် ที่สนับสนุนข้อมูลและให้ความร่วมมือในการลงพื้นที่และการประสานงานกับชุมชน แกนนำของประชาชนในพื้นที่ และชาวบ้าน เป็นอย่างดีในทุกครั้ง และการร่วมจัดกิจกรรมที่สนับสนุนให้ผลการวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่ต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

ขันทอง วัฒนประดิษฐ์. (2559). ชุมชนสันติสุขในพุทธศตวรรษที่ 26: ถอดบทเรียนชุมชนสันติสุขในพื้นที่ที่มีความ

ความขัดแย้ง. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 6(ฉบับพิเศษ) 2561, 13-24.

จิรกิตต์ภณ พิริยสุวัฒน์. (2562). การสร้างเสริมจิตสำนึกความเป็นพลเมืองดีด้วยทุนทางวัฒนธรรมตามแนว

พระพุทธศาสนา. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 19(2), 110-112.

โชติ ถาวร. (2560). "ความเป็นพลเมืองในการบริหารรัฐกิจ". (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก :

<http://www.otoknow.org/posts/589356><https://www.gotoknow.org/posts/589356>, 2560.

ภณ ใจสมัคร. (2560). *ความเป็นพลเมืองในสังคมยุคใหม่*. สืบค้นเมื่อ 29 กรกฎาคม 2565. จาก

http://ge.kbu.ac.th/Download9_files/img/07.pdf

ประจวบ ทองศรี. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนเพื่อสร้างเสริมจิตสำนึกการมีส่วนร่วม:*

กรณีศึกษาบ้านบานานาและบ้านบาราโหม อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี. [ม.ป.ท.]: มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ คณะสังคมศาสตร์

- พูนสุข มาศรีรังสรรค์ และคณะ. (2561). เรื่อง เหนือขีดความสำเร็จเกี่ยวกับกระบวนการสร้างสันติภาพขององค์กรและนักสันติภาพโลก. *วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 8(3) มีนาคม 2564, 436-450.
- พระมหาบุญเลิศ อินทปญโญ. (2559). สันติวิธีเริ่มต้นที่ชุมชน: กรณีศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นในการสร้างสันติสุขภาคเหนือของประเทศไทย. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 5(2), 1-14.
- พระมหาประกาศิต วุฒิปสิทธิกร (2563) ความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตสำนึกความเป็นพลเมืองในการพัฒนาชุมชนและความเป็นเมืองของชุมชนในจังหวัดนครปฐม. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(1) มกราคม – เมษายน 2563, 63-80.
- สุไรยา วานี และมะรอนิง สาแลมิง (2557) การอยู่ร่วมกันของชุมชนในสังคมพหุวัฒนธรรม กรณีศึกษา ตำบลทรายขาว อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 4(1) กันยายน 2556 – กุมภาพันธ์ 2557, 204-219.
- Cohen, J.M. and Uphoff, N.T. *Rural Development Participation : Concept and Measures for Project Design Implementation Evaluation. Rural Development Committee Center for International Studies, Cornell University, 1981.*

การศึกษาการละเมิดหลักความร่วมมือในบทละครเวที
ของ แจ็ก ทอร์น เรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ กับเด็กต้องคำสาป

A STUDY OF FLOUTING MAXIMS IN JACK THORNE'S
HARRY POTTER AND THE CURSED CHILD

ปริยาภรณ์ นิยมการ

นิสิตภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

E-mail: preeyaporn.is.2022@gmail.com

วัฒนา พัดเกตุ

อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

E-mail: watanap@nu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและจำแนกการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนา (Flouting Maxims) โดยใช้ทฤษฎีของ Grice (1975) และเพื่อวิเคราะห์เหตุผลของการละเมิดหลักจากตัวละครหลักจำนวน 3 ตัว โดยใช้ทฤษฎีของ Christoffersen (2005) ในบทละครเวทีของ แจ็ก ทอร์น เรื่อง “แฮร์รี่ พอตเตอร์ กับเด็กต้องคำสาป” ผลการศึกษาพบว่าการละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์ (Flouting Maxim of Relevance) มากที่สุด 16 ครั้ง จาก 32 ครั้ง และพบเหตุผลของการละเมิดหลักความร่วมมือตามทฤษฎีของ Christoffersen (2005) จำนวน 2 เหตุผล คือ เพื่อปกปิดความจริง (Hiding the truth) และ เพื่อทำให้ผู้ฟังพึงพอใจ (Satisfying hearer) นอกจากนี้ยังพบเหตุผลเพิ่มเติมจากทฤษฎีอีกจำนวน 8 เหตุผล เหตุผลที่พบมากที่สุดคือ เพื่อแสดงความรู้สึก (Expressing feeling) จำนวน 12 ครั้ง จาก 32 ครั้ง และสามารถตั้งข้อสังเกตได้ว่าการละเมิดหลักความร่วมมือและเหตุผลของการละเมิดหลักในงานวิจัยนี้ มีความสัมพันธ์กับอุปนิสัย ลักษณะการใช้ภาษา และบริบทของสถานการณ์ในขณะที่มีการสนทนาที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: หลักความร่วมมือในการสนทนา, การละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนา, แฮร์รี่ พอตเตอร์ กับเด็กต้องคำสาป

ABSTRACT

This research aims to investigate flouting maxims based on Grice (1975) theory and to examine the reasons of flouting maxims used by three main characters in the play based on Christoffersen (2005) theory in Jack Thorne's Harry Potter and the Cursed Child. The findings revealed that maxim of relevance was flouted most often at 16 times out of 32 times. There were two reasons based on Christoffersen (2005) theory found in this research, include; hiding the truth and satisfying hearer, and there were eight reasons besides the Christoffersen (2005) theory. Expressing feeling was the most often reason of flouting maxim at 12 times out of

32 times. It can be observed that the types of flouting maxims and the reasons of flouting maxims found in this research are related to the differences of characters' habit, language use and situations while having conversation.

Keywords: Cooperative Principles, Flouting Maxims, Harry Potter and the Cursed Child

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จนั้นผู้พูดและผู้ฟังจะต้องมีความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ ร่วมกัน ดังที่“หลักการความร่วมมือในการสนทนา (Cooperative Principle)” ของนักปรัชญาทางภาษาที่ชื่อว่า Grice (1975) ได้เสนอไว้ ซึ่งเป็นหลักการการร่วมมือกันของกลุ่มสนทนาเพื่อให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

แต่การสนทนาในบางครั้งก็มีการละเมิดหลักความร่วมมือด้วยเหตุผลหลายประการ ซึ่งทำให้ผู้ฟังเกิดการตีความหมายคลาดเคลื่อนไป Grice (1975) จึงได้เสนอแนวคิด “การละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนา (Flouting Maxims)” คือ การสื่อสารที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังพยายามคิดและเข้าใจโดยการตีความหมายและหาความหมายที่แท้จริงที่ต่างจากถ้อยคำที่พูดออกไป แนวคิดนี้จึงเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นในการตีความความหมายในการสื่อสาร (สาวิตรี อานมณี, 2561)

บทละครเวทีเรื่อง “แฮร์รี่ พอตเตอร์ กับเด็กต้องคำสาป” ถูกประพันธ์ขึ้นโดย แจ็ก ทอร์น ในปี 2559 เพื่อนำไปใช้ในการแสดงละครเวที และได้จัดพิมพ์เป็นหนังสือ นับว่าเป็นหนึ่งในวรรณกรรมที่น่าสนใจในการอ่านเพื่อพัฒนาทักษะทางภาษาและถูกนำมาทำการวิจัยในหลากหลายด้าน เนื่องจากเป็นวรรณกรรมที่มีชื่อเสียงทั่วโลกตั้งเห็นได้จากยอดขายกว่า 450 ล้านเล่มทั่วโลกในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา (mgroonline.com) หลังจากผู้วิจัยอ่านวรรณกรรมเรื่องนี้ จึงมีข้อสังเกตว่ามีการใช้ความหมายโดยนัยอยู่บ่อยครั้งเพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันตามบริบทของการสนทนาในแต่ละครั้ง ทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาบทละครเวทีของ แจ็ก ทอร์น เรื่อง “แฮร์รี่ พอตเตอร์ กับเด็กต้องคำสาป” ในประเด็นการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนา (Flouting Maxims) ของ H.P Grice เพื่อเป็นแนวทางการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองหรือผู้ที่สนใจในการศึกษาลักษณะต่างๆ ของการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาและเหตุผลของการละเมิดในครั้งนั้นๆ และสามารถที่จะนำความรู้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาและจำแนกการละเมิดหลักความร่วมมือตามหลักความร่วมมือในการสนทนา (Flouting Maxims) ของตัวละครจำนวน 3 ตัว ประกอบด้วย 1. อัลบัส พอตเตอร์ (Albus Potter) 2. สกอร์ปิอัส มัลฟอย (Scorpius Malfoy) และ 3. เดลฟี ดิกกอรี่ (Delphi Diggory) ในบทละครเวทีของ แจ็ก ทอร์น เรื่อง “แฮร์รี่ พอตเตอร์ กับเด็กต้องคำสาป” โดยใช้ทฤษฎีการละเมิดหลักความร่วมมือของ Grice (1975)

(2) เพื่อวิเคราะห์เหตุผลของการละเมิดหลักความร่วมมือของตัวละครจำนวน 3 ตัว ประกอบด้วย 1. อัลบัส พอตเตอร์ (Albus Potter) 2. สกอร์ปิอัส มัลฟอย (Scorpius Malfoy) และ 3. เดลฟี ดิกกอรี่ (Delphi Diggory) ในบทละครเวทีของ แจ็ก ทอร์น เรื่อง “แฮร์รี่ พอตเตอร์ กับเด็กต้องคำสาป” โดยใช้ทฤษฎีการจำแนกเหตุผลของการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาของ Christoffersen (2005)

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎี

ทฤษฎีหลักความร่วมมือ (Cooperative Principle) (Grice, 1975) คือ หลักการพื้นฐานที่คู่สนทนาควรปฏิบัติต่อกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน มีหลักการทั้งหมด 4 ประการ ประกอบด้วย 1) หลักการด้านปริมาณ (Maxim of Quantity) หมายถึง การที่ผู้พูดให้ข้อมูลเท่าที่จำเป็น ไม่มากหรือน้อยจนเกินไปในขณะที่ทำการสนทนา 2) หลักการด้านคุณภาพ (Maxim of Quality) หมายถึง การให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นความจริงไม่ควรพูดในสิ่งที่เชื่อว่าเป็นจริง หรือมีหลักฐานไม่เพียงพอ 3) หลักการด้านความสัมพันธ์ (Maxim of Relevance) หมายถึง การให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันในเรื่องที่สนทนา และ 4) หลักการด้านวิธีการ (Maxim of Manner) หมายถึง การให้ข้อมูลที่ชัดเจน ไม่กำกวมและมีความกระชับเป็นลำดับขั้นตอน

ทฤษฎีการละเมิดหลักความร่วมมือ (Flouting Maxims) (Grice, 1975) หมายถึง การที่ผู้พูดไม่ปฏิบัติตามกฎเพื่อต้องการสื่อความหมายโดยนัยโดยไม่มีเจตนาในการหลอกลวงหรือทำให้คู่สนทนาเกิดความเข้าใจผิดเพียงแต่ต้องการบอกใบ้หรือแนะให้คู่สนทนาค้นหาความหมายโดยนัยที่แฝงอยู่ ซึ่งการละเมิดหลักความร่วมมือชนิดนี้แบ่ง ออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) การละเมิดต่อหลักด้านปริมาณ (Flouting Maxim of Quantity) คือ การที่ผู้สนทนาใช้จำนวนถ้อยคำที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปและมีความหมายแฝงให้ผู้ฟังตีความต่อ 2) การละเมิดต่อหลักด้านคุณภาพ (Flouting Maxim of Quality) คือ การที่ผู้พูดพูดสิ่งที่ไม่เป็นความจริงต่อคู่สนทนาและมีความหมายแฝงให้ผู้ฟังตีความต่อ ซึ่งหมายรวมถึงการใช้โวหารบางชนิดด้วย เช่น อุปถัมภ์ (metaphor) อุปมา (simile) และ อติพจน์ (hyperbole) เป็นต้น 3) การละเมิดต่อหลักด้านความสัมพันธ์ (Flouting Maxim of Relevance) คือ การที่ผู้พูดกล่าวถึงสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องในประเด็นที่สนทนาและมีความหมายแฝงให้ผู้ฟังตีความต่อ และ 4) การละเมิดต่อหลักด้านวิธีการ (Flouting Maxim of Manner) คือ การที่ผู้พูดพูดไม่ชัดเจน คลุมเครือ กำกวม ไม่เป็นลำดับขั้นตอนและมีความหมายแฝงให้ผู้ฟังตีความต่อ

ทฤษฎีการจำแนกเหตุผลของการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนา (Christoffersen, 2005) คือ การจำแนกเหตุผลที่เกิดจากการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาของมนุษย์ในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน ประกอบด้วย 8 เหตุผล ดังนี้ 1) เพื่อปกปิดความจริง (Hiding the truth) คือ การที่ผู้พูดละเมิดหลักเพื่อปกปิดข้อเท็จจริงบางอย่าง 2) เพื่อรักษาหน้า (Saving face) คือ การที่ผู้พูดละเมิดหลักเพื่อรักษาหน้าในสถานการณ์ที่ผู้พูดกำลังรู้สึกเสียหน้า 3) รู้สึกอิจฉา (Feel jealous) คือ การที่ผู้พูดละเมิดหลักเนื่องจากจากความรู้สึกอิจฉา 4) เพื่อให้ผู้ฟังพึงพอใจ (Satisfying hearer) คือ การที่ผู้พูดละเมิดหลักเพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกพึงพอใจ 5) เพื่อให้กำลังใจผู้ฟัง (Cheer the hearer) คือ การที่ผู้พูดละเมิดหลักเพื่อให้กำลังใจแก่ผู้ฟัง 6) เพื่อหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ดี (Avoiding to hurt hearer) คือ การที่ผู้พูดละเมิดหลักเพื่อหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้ฟังมีความรู้สึกในทางลบ 7) เพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Building one's belief) คือ การที่ผู้พูดละเมิดหลักเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ฟัง และ 8) เพื่อโน้มน้าวผู้ฟัง (Convincing hearer) คือ การที่ผู้พูดละเมิดหลักเพื่อโน้มน้าวผู้ฟังให้เชื่อหรือปฏิบัติตาม

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Safitri & Faridi (2017) ได้ทำการศึกษาการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาระหว่าง Native Speaker และ Non-Native Speaker ในรายการ “Insight with Desi Anwar” ผลการวิจัยพบความแตกต่างระหว่าง Native Speaker และ Non-Native Speaker ในด้านความถี่ของการละเมิดหลักความร่วมมือและกลวิธีในการละเมิดหลักด้านคุณภาพ (Flouting Maxim of Quality) และได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ

เป็นภาษาที่สองว่าควรเชื่อมโยงการเรียนการสอนเกี่ยวกับการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาเนื่องจากการสนทนาที่ราบรื่นในแต่ละครั้ง นับว่าเป็นหนึ่งในเป้าหมายของการสอนภาษาเช่นกัน

สาวิตรี อานมณี (2561) ได้ทำการศึกษาการไม่ปฏิบัติตามหลักการความร่วมมือการสนทนา (Flouting Maxims) ผ่านภาพยนตร์เรื่องสั้นลิงคโพร่จำนวนทั้งหมด 6 เรื่อง ผลการวิจัยพบว่าประเภทของการละเมิดหลัก (Violating Maxims) ของตัวละครที่พบมากที่สุดได้แก่ การละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์ (Violating Maxim of Relevance) และประเภทของการละเมิดหลักแบบมีนัย (Flouting Maxims) ที่พบมากที่สุดได้แก่ การละเมิดหลักแบบมีนัยด้านคุณภาพ (Flouting Maxim of Quality) และผลการวิจัยพบว่าการละเมิดหลักความร่วมมือของตัวละครในภาพยนตร์นั้นมีความสัมพันธ์กับอุปนิสัย และลักษณะการใช้ภาษาที่แตกต่างในแต่ละตัวละครด้วยเช่นกัน

Puspasari and Ariyanti (2019) ได้ทำการศึกษาการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาเพื่อสร้างความซับซ้อนในละครเวทีระหว่างชาวอินโดนีเซียและชาวอเมริกัน ผลการวิจัยพบว่ามีการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาครบทั้ง 4 หลักการ โดยตัวละครอินโดนีเซียละเมิดหลักด้านคุณภาพ (Flouting Maxim of Quality) มากที่สุด และตัวละครอเมริกันละเมิดหลักด้านปริมาณ (Flouting Maxim of Quantity) มากที่สุด ทั้งนี้ความแตกต่างของความถี่ในการละเมิดหลักความร่วมมือของตัวละครในการ์ตูนจากทั้งสองสัญชาตินี้พบว่ามีความสัมพันธ์กับเชื้อชาติและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของแต่ละประเทศด้วยเช่นกัน

Marlisa and Hidayat (2020) ได้ทำการศึกษาหลักการละเมิดความร่วมมือในการสนทนา (Flouting Maxims) จากรายการ Good Morning America (GMA) ผลการวิจัยพบว่ามีการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาครบทั้ง 4 หลักการ ซึ่งหลักการที่ถูกละเมิดบ่อยครั้งที่สุด คือ การละเมิดหลักการด้านปริมาณ (Flouting Maxim of Quantity) และการละเมิดหลักการด้านวิธีการ (Flouting Maxim of Manner) ในด้านของจุดประสงค์การละเมิดนั้นมีหลายประการขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการสนทนาที่มีความแตกต่างกัน เช่น เพื่อสร้างความซับซ้อนหรือเพื่อลดความตึงเครียด เป็นต้น

Widiani and Candra (2021) ได้ทำการศึกษาการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาของตัวละครในภาพยนตร์ “Avengers : Endgame” ผลการวิจัยพบว่าหลักการที่ถูกละเมิดมากที่สุดคือการละเมิดหลักความร่วมมือด้านปริมาณ (Flouting Maxim of Quantity) โดยมีสาเหตุมาจากการที่ตัวละครมักจะให้ข้อมูลที่มากเกินไปเพื่อแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูล และในบางครั้งตัวละครให้ข้อมูลที่น้อยจนเกินไปเนื่องจากไม่ต้องการสนทนาต่อในหัวข้อนั้นๆ และการละเมิดหลักความร่วมมือด้านคุณภาพ (Flouting Maxim of Quality) พบได้บ่อยเทียบเท่ากับหลักด้านปริมาณ โดยตัวละครมักมีการละเมิดหลักด้านคุณภาพในขณะที่มีข้อมูลหรือหลักฐานที่ไม่เพียงพอ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยชิ้นนี้ใช้ข้อมูลบทสนทนาจากหนังสือบทละครเวทีเรื่อง “แฮร์รี่ พอตเตอร์ กับเด็กต้องคำสาป” ที่ประพันธ์โดย แจ็ก ทอร์น ฉบับภาษาอังกฤษ แก๊งและตีพิมพ์ในปี 2561 ภายในเล่มมีทั้งสิ้น 2 ตอน และตัวละครหลักที่ปรากฏบทพูดภายในหนังสือจำนวน 3 ตัวละคร คือ 1. อัลบัส พอตเตอร์ (Albus Potter) 2. สกอร์เปียส มัลฟอย (Scorpius Malfoy) และ 3. เดลฟี ดิกกอรี่ (Delphi Diggory)

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลบทสนทนาของตัวละครหลักในบทละครเรื่อง “แฮรี่ พอตเตอร์ กับเด็กต้องคำสาป” ผู้วิจัยถอดบทสนทนาจากตัวละครทั้ง 3 ตัว ประกอบด้วย 1. อัลบัส พอตเตอร์ (Albus Potter) 2. สกอร์เปียส มัลฟอย (Scorpius Malfoy) และ 3. เดลฟี ดิกกอรี่ (Delphi Diggory) เพื่อคัดเลือกข้อความจากตัวละครทั้ง 3 ตัว ที่มีการละเมิดหลักความร่วมมือ โดยใช้กรอบทฤษฎีการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนา (Flouting Maxims) ของ H.P Grice (1975) และเหตุผลของการละเมิดหลักความร่วมมือ โดยใช้กรอบทฤษฎีการจำแนกเหตุผลของการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาของ Christoffersen (2005) จากนั้นจึงวิเคราะห์ประเภทและเหตุผลของการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนา เพื่อหาค่าความถี่จากจำนวนครั้งของการละเมิดที่ปรากฏภายในบทละคร หลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้วิจัยแล้ว จึงทำการสุ่มตัวอย่างจากบทสนทนา เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่านทำการวิเคราะห์และตรวจสอบ จากนั้นได้สรุปผลการวิเคราะห์ในรูปแบบการบรรยายเชิงพรรณนา

5. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์การละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาจากบทละครเวทีเรื่อง “แฮรี่ พอตเตอร์ กับเด็กต้องคำสาป” โดย แจ็ก ทอร์น จากตัวละครหลักจำนวน 3 ตัว ประกอบด้วย 1. อัลบัส พอตเตอร์ (Albus Potter) 2. สกอร์เปียส มัลฟอย (Scorpius Malfoy) 3. เดลฟี ดิกกอรี่ (Delphi Diggory) สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาของตัวละครหลักทั้ง 3 ตัว โดยแยกตามประเภท ทั้ง 4 ประเภท

Characters	Types of Maxim Flouting				Total
	Maxim of Quality	Maxim of Quantity	Maxim of Relevance	Maxim of Manner	
Albus Potter	3	3	7	4	17
Scorpius Malfoy	3	1	6	-	10
Delphi Diggory	2	-	3	-	5
Total	8	4	16	4	32

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่ามีการละเมิดหลักความร่วมมือจากตัวละครทั้ง 3 ตัว จำนวนทั้งสิ้น 32 ครั้ง หลักความร่วมมือที่ถูกละเมิดมากที่สุดคือ การละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์ (Flouting Maxim of Relevance) คิดเป็นความถี่จำนวน 16 ครั้ง หลักที่พบการละเมิดน้อยที่สุดคือ การละเมิดหลักด้านปริมาณ (Flouting Maxim of Quantity) และการละเมิดหลักด้านวิธีการ (Flouting Maxim of Manner) คิดเป็นความถี่จำนวน 4 ครั้งอย่างเท่าๆ กัน

อัลบัส พอตเตอร์ ละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์ (Flouting Maxim of Relevance) มากที่สุดถึง 7 ครั้ง และมีการละเมิดหลักด้านปริมาณ (Flouting Maxim of Quantity) และการละเมิดหลักด้านคุณภาพ (Flouting Maxim of Quality) จำนวนน้อยที่สุดอย่างละ 3 ครั้ง

สกอร์เปียส มัลฟอย มีการละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์ (Flouting Maxim of Relevance) มากที่สุดจำนวน 6 ครั้ง แต่ไม่พบการละเมิดหลักด้านวิธีการ (Flouting Maxim of Manner)

เคลฟี่ ดิกเกอร์ มีการละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์ (Flouting Maxim of Relevance) มากที่สุดจำนวน 3 ครั้ง แต่ไม่พบการละเมิดหลักด้านปริมาณ (Flouting Maxim of Quantity) และการละเมิดหลักด้านวิธีการ (Flouting Maxim of Manner)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า อัลบัส พอตเตอร์ มีเหตุผลของการละเมิดหลักที่พบมากที่สุดคือเพื่อแสดงความรู้สึก (Expressing feeling) จำนวน 5 ครั้ง ซึ่งเหตุผลทั้งหมดจากผลการวิจัยในส่วนนี้ผู้วิจัยพบว่ามีเหตุผลของการละเมิดหลักความร่วมมือที่เพิ่มเติมจากทฤษฎีของ Christoffersen (2005) จำนวน 5 เหตุผล คือ 1. เพื่อหลีกเลี่ยงการสนทนา (Avoiding discussion) 2. เพื่อแสดงความรู้สึก (Expressing feeling) 3. เพื่อประชดประชัน (Sarcasm) 4. เพื่อการเรียกร้อง (Requirement) และ 5. เพื่อถ่วงเวลา (Time wasting) ซึ่งตัวอย่างของการละเมิดหลักความร่วมมือและเหตุผลของ อัลบัส พอตเตอร์ มีดังต่อไปนี้

ตัวอย่างการละเมิดหลักด้านคุณภาพ (Flouting Maxim of Quality)

เพื่อประชดประชัน (Sarcasm)

ในสถานการณ์นี้แฮร์รี่เข้ามาที่ห้องของอัลบัสและมอบผ้าห่มเก่าๆชิ้นหนึ่งให้แก่เขาเพื่อเป็นของขวัญ

Harry : Albus, please — you know, I've never wanted gratitude.

Albus : But right now I'm overflowing with it – it must be the kind gift of this mouldy blanket that did it... (page 40)

ในการสนทนาที่อัลบัสกล่าวว่าเขามีความรู้สึกท่วมท้นต่อผ้าห่มชิ้นราศีนี้เหลือเกิน ซึ่งคำกล่าวของเขาไม่เป็นความจริงแต่อย่างใด จึงจัดเป็นการละเมิดหลักความร่วมมือด้านคุณภาพ (Flouting Maxim of Quality) เหตุผลของการละเมิดหลักคือการที่เขาต้องการประชดประชัน (Sarcasm) พ่อของเขานั่นเองที่มอบผ้าห่มเก่าๆ ให้ ในขณะที่เจมส์และลิลลี่ (พี่ชายและน้องสาวของอัลบัส) ได้ของขวัญที่ดีกว่าเขา

ตัวอย่างการละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์ (Flouting Maxim of Relevance)

เพื่อแสดงความรู้สึก (Expressing feeling)

ในฉากนี้เป็นวิชาฝึกบินของพ่อมดแม่มดปีหนึ่ง แฮร์รี่ได้ปรากฏตัวใกล้กับอัลบัส ทำให้คนอื่นๆ ต่างมองมาที่แฮร์รี่ อัลบัสจึงบอกกับแฮร์รี่ให้ยับยั้งไปต่างๆเขาและกล่าวกับแฮร์รี่ว่าคนพวกนั้นกำลังมองแฮร์รี่กับลูกชายที่ไม่เอาไหน แฮร์รี่จึงถามอัลบัสว่า

Harry : What does that mean ?

Albus : At Harry Potter and Slytherin son. (page 21)

ในบทสนทนาที่อัลบัสละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์ (Flouting Maxim of Relevance) โดยการให้ข้อมูลที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับสิ่งที่แฮร์รี่ถามก่อนหน้านี้ว่า “What does that mean?” เนื่องจากเขาต้องการแสดงความรู้สึก (Expressing feeling) ที่ด่าด้อยและไม่ใช่พ่อมดที่เก่งกาจเหมือนกับพ่อของเขาที่เป็นพ่อมดที่มีชื่อเสียงแห่งบ้านกริฟฟินดอร์ และตัวอัลบัสเองก็ยังมีปมในเรื่องที่ถูกหมวกคัดสรรเลือกให้มาอยู่บ้านสลิธีรินอีกด้วย ซึ่งโดยปกติแล้วตระกูลพอตเตอร์ต้องถูกคัดเลือกลงไปอยู่บ้านพ่อมดแม่มดที่มีความกล้าหาญอย่างบ้านกริฟฟินดอร์มาโดยตลอด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่าสกอร์ปีเยส มีเหตุผลของการละเมิดหลักที่พบมากที่สุด คือ เพื่อแสดงความรู้สึก (Expressing feeling) จำนวน 7 ครั้ง ซึ่งเหตุผลทั้งหมดนี้ผู้วิจัยพบว่ามีเหตุผลของการละเมิดหลักความร่วมมือที่เพิ่มเติมจากทฤษฎีของ Christoffersen (2005) จำนวน 3 เหตุผล คือ เพื่อแสดงความรู้สึก (Expressing feeling) เพื่อแนะนำ/ชี้แนะ (Suggestion) และเพื่อประชด (Sarcasm)

ตัวอย่างการละเมิดหลักด้านคุณภาพ (Flouting Maxim of Quality)

เพื่อแสดงความรู้สึก (Expressing feeling)

ในฉากนี้เกิดขึ้นที่ห้องเรียน สกอร์เปียสเล่าถึงโรสให้อัลบัสฟังว่าเขาชวนเธอออกไปเที่ยว

Scorpius : Rose Granger-Weasley. I asked out Rose Granger-Weasley.

Albus : And she said no.

Scorpius : But I asked her. I planted the acorn. The acorn that will grow into our eventual marriage. (page 310)

ในการสนทนาที่สกอร์เปียสบอกอัลบัสว่าเขาชวนโรสไปเที่ยว และอัลบัสตอบว่าโรสต้องปฏิเสธสกอร์เปียสเป็นแน่ สกอร์เปียสจึงกล่าวว่า “ฉันขอเธอแล้ว ฉันปลูกลูกโอ๊กลงดิน ลูกโอ๊กจะเติบโตกลายเป็นงานแต่งงานของเราในที่สุด” ซึ่งคำกล่าวนี้ในความเป็นจริงแล้วสกอร์เปียสไม่ได้ปลูกลูกโอ๊กแต่อย่างใด จัดเป็นการละเมิดหลักด้านคุณภาพ (Flouting Maxim of Quality) สกอร์เปียสเพียงแต่ใช้การปลูกลูกโอ๊กเพื่อเปรียบเทียบ (Metaphor) กับความรักของเขาที่ค่อยๆ มอบให้แก่โรสและมากขึ้นเรื่อยๆ ไปจนถึงวันที่พวกเขาได้แต่งงานกัน ทั้งนี้เหตุผลของการละเมิดหลักในครั้งนี้คือสกอร์เปียสต้องการแสดงความรู้สึก (Expressing feeling) ที่เขามีต่อโรสนั่นเอง

ตัวอย่างการละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์ (Flouting Maxim of Relevance)

เพื่อแนะนำ/เสนอแนะ (Suggestion)

สถานการณ์นี้เกิดขึ้นที่เมืองก๊อดดริค ฮอลโลว์ ในขณะที่อัลบัสและสกอร์เปียสกำลังคิดหาวิธีหาวงเวทย์ไกส์เพื่อที่จะใช้เขียนคำห่มเพื่อสื่อสารไปถึงพ่อของเขาในโลกปัจจุบัน

Albus : We just need to work out where to find some . . . Demiguises.

Scorpius : You know, rumor has it Bathilda Bogshot never saw the point in witches and wizard locking their doors. Rumor was right. Time to steal some wands and get potioning. (page 275)

ในการสนทนาที่สกอร์เปียสละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์ (Flouting Maxim of Relevance) เนื่องจากเขาต้องการแนะนำ (Suggestion) อัลบัสเป็นนัยว่าเขาสามารถไปขโมยวงเวทย์ไกส์ได้จากบ้านพ่อมดแม่มดหลังไหนก็ได้ และเขายังกล่าวอีกว่าไม่มีความจำเป็นที่พ่อมดแม่มดจะล็อกประตูบ้าน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์พบว่า เดลฟี ดิกกอรี มีเหตุผลของการละเมิดหลักความร่วมมือที่เพิ่มเติมจากทฤษฎีของ Christoffersen (2005) จำนวน 3 เหตุผล คือ เพื่อแนะนำ/ชี้แนะ (Suggestion) เพื่อสร้างความขบขัน (Carrying sense of humor) และเพื่อให้ข้อมูล (Providing information)

ตัวอย่างการละเมิดหลักด้านคุณภาพ (Flouting Maxim of Quality)

เพื่อสร้างความขบขัน (Carrying sense of humor)

ในฉากนี้อัลบัสและเดลฟีได้พบกันเป็นครั้งแรกที่บ้านของแฮร์รี่

Albus : Who are you? Because this is sort of my house and . . .

Delphi : I'm a thief of course. I'm about to steal everything you own. Give me your gold, your wand and your chocolate Frogs! Either that or I'm Delphini Diggory. after him – Amos- well, I try. And you are? (page 34)

ในการสนทนาที่เดลฟีละเมิดหลักด้านคุณภาพ (Flouting Maxim of Quality) โดยการบอกว่าเธอเป็นโจรและสั่งให้อัลบัสส่งทอง ไม้กายสิทธิ์ และกบช็อกโกแลตให้เธอ ซึ่งสิ่งที่เธอพูดนั้นไม่เป็นความจริง เหตุผลใน

การละเมิดหลักครั้งนี้เพราะเธอต้องการสร้างความขบขัน (Carrying sense of humor) เพื่อนำไปสู่การผูกมิตรกับอัลบัสที่เพิ่งพบกันครั้งแรกนั่นเอง

ตัวอย่างการละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์ (Flouting Maxim of Relevance)

เพื่อปกปิดความจริง (Hiding the truth)

ในฉากนี้ย้อนเวลามาในช่วงการแข่งขันประลองเวทย์ไตรภาคี สกอร์เปียสถามเดลฟิถึงคำทำนายของโวลเดอมอร์

Scorpius : Wasn't aware that there was a prophecy - what prophecy?

Delphi : You have seen the world as it should be Scorpius, and today we're going to ensure its return. (page237)

ในบทสนทนาที่เดลฟิละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์เพราะเธอตอบไม่ตรงคำถามของสกอร์เปียสที่ว่า “คำพยากรณ์อะไรกัน” แต่เดลฟิไม่ตอบคำถามและเธอกลับตอบว่า “เธอได้เห็นโลกอย่างที่มันควรจะเป็นสกอร์เปียส วันนี้เราจะไปช่วยรับประกันว่าโลกนั้นจะกลับคืนมาแน่นอน” ทั้งนี้เดลฟิละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์ (Flouting Maxim of Relevance) เพื่อปกปิดข้อเท็จจริง (Hiding the truth) เกี่ยวกับคำพยากรณ์และต้องการบอกเป็นนัยว่าโวลเดอมอร์จะกลับมาปกครองโลกพอมดเมมดอีกครั้งแน่นอน

6. อภิปรายผล

ประการที่หนึ่ง จากผลการวิจัยนี้พบการละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์ (Flouting Maxim of Relevance) ในบทสนทนาของตัวละครทั้ง 3 ตัวมากที่สุด จำนวน 16 ครั้งจากทั้งหมด 32 ครั้ง ซึ่งเหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจสืบเนื่องมาจากแนวคิดของ Grice (1975) ที่กล่าวว่า การละเมิดหลักด้านความสัมพันธ์คือการที่ผู้พูดสื่อความหมายโดยนัยโดยการให้ข้อมูลที่เปลี่ยนเรื่องการสนทนา โดยการเปลี่ยนความสนใจของผู้ฟัง (ส่วศิริ อานมณี, 2561) จากแนวคิดดังกล่าวในข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ผู้พูดมีแนวโน้มที่จะไม่ปฏิบัติตามหลักความร่วมมือนี้ เช่นหากว่าผู้พูดไม่ยักดำเนินการสนทนาต่อในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง ซึ่งตนเองอาจรู้สึกอึดอัดหรือไม่ต้องการที่จะดำเนินการสนทนาในหัวข้อนี้ต่อไป ก็จะใช้การหยุดหรือเปลี่ยนหัวข้อการสนทนาไปเป็นเรื่องอื่นๆ

ประการที่สอง พบว่าทุกครั้งที่มีการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาตัวละครทั้ง 3 ตัวนี้ ก็มีเหตุผลของการละเมิดควบคู่ไปด้วยเสมอ และเหตุผลในแต่ละครั้งนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ระหว่างการสนทนาในขณะนั้นด้วย ไม่เพียงแต่ในงานวรรณกรรมเท่านั้นแต่ในชีวิตประจำวันของผู้คนโดยทั่วไป หากว่ามีการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนา ผู้สนทนามักมีเหตุผลของการกระทำดังกล่าวเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Marlisa & Hidayat (2020) ที่ทำการศึกษาหลักการละเมิดความร่วมมือในการสนทนา (Flouting maxims) และเหตุผลของการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาจากรายการ Good Morning America (GMA) ซึ่งผลการวิจัยพบว่าในการละเมิดหลักความร่วมมือแต่ละครั้งจะมีเหตุผลควบคู่ด้วยและขึ้นอยู่กับสถานการณ์การสนทนาที่แตกต่างกันในขณะนั้น เช่น อัลบัส พอตเตอร์ มักมีการละเมิดหลักเพื่อแสดงความรู้สึก (Expressing Feeling) ในสถานการณ์ที่เขาารู้สึกอึดอัด ต่ำต้อยกับการที่เป็นลูกชายในตระกูลพอตเตอร์ที่ต้องอยู่บ้านสลิดิริน ทั้งที่จริงแล้วเขาควรที่จะอยู่บ้านกริฟฟินดอร์เช่นเดียวกับพอตเตอร์คนอื่นๆ ในตระกูล ส่วนสกอร์เปียส มัลฟอยด์ มักมีเหตุผลเพื่อแสดงความรู้สึกอยู่บ่อยครั้งในสถานการณ์ที่เขาต้องนำเสนอความคิดและการแก้ปัญหาต่างๆ หรือในสถานการณ์ใหม่ๆ ที่เขาไม่เคยประสบมาก่อน และตัวละครตัวสุดท้ายเดลฟิ ดิกกอร์รี่ ผู้ซึ่งมีการละเมิดหลักความร่วมมือเพื่อปกปิด

ความจริง (Hiding the truth) มากที่สุด มักจะเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่เธอต้องตอบคำถามในสิ่งที่เป็นความลับของเธอ จึงมักมีเหตุผลในการปกปิดความจริงอยู่บ่อยครั้งนั่นเอง

จากงานวิจัยชิ้นนี้แสดงให้เห็นว่าการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนา (Flouting Maxims) เป็นสิ่งที่มักเกิดขึ้นในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน เนื่องจากเหตุผลที่แตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละสถานการณ์ ดังนั้นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ควรมีการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศเกี่ยวกับการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนา เพื่อให้เกิดความเข้าใจรูปแบบของภาษา การตีความหมายของบทสนทนาที่มีการละเมิดหลักความร่วมมือ เนื่องจากการตระหนักรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาเพื่อที่จะคงไว้ซึ่งการสนทนาที่ราบรื่นนี้ นับว่าเป็นหนึ่งในเป้าหมายของการสอนภาษา (Safitri & Faridi, 2017) เพราะหากคู่สนทนาที่มีความเข้าใจและตระหนักรู้เกี่ยวกับการละเมิดหลักความร่วมมือ ย่อมนำไปสู่การดำเนินการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จ และเพื่อให้การสนทนาบรรลุตามวัตถุประสงค์ ทั้งผู้พูดและผู้ฟังมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่เพียงแต่ในห้องเรียนภาษาเท่านั้นแต่ยังรวมไปถึงการสนทนาในชีวิตประจำวันอีกด้วย

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากข้อมูลการวิเคราะห์การละเมิดหลักความร่วมมือการสนทนาภาษาอังกฤษจากบทละครเวทีเรื่อง แฮร์รี่ พอตเตอร์ กับเด็กต้องคำสาป สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของผู้เรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ ดังนี้

1. ใช้นวนิยายหรือบทสนทนาในการสอนภาษาและฝึกผู้เรียนให้วิเคราะห์บทสนทนานั้นๆ ว่ามีความหมายโดยนัยที่แฝงอยู่หรือไม่
2. ยกตัวอย่างบทสนทนาที่มีความหมายโดยนัยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้รูปแบบภาษาที่มีการละเมิดหลักความร่วมมือเพื่อสื่อความหมายโดยนัย

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากแนวทางของงานวิจัยชิ้นนี้สามารถนำไปพัฒนางานวิจัยครั้งต่อไปได้หลากหลายด้าน ดังนี้

1. การศึกษาเพิ่มเติมในด้านของการตีความหมายโดยนัยของผู้อ่านว่ามีความเข้าใจการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาของผู้พูด
2. การศึกษาเจาะจงชนิดของการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาจากตัวละครทั้งหมดในเรื่อง แฮร์รี่ พอตเตอร์ กับเด็กต้องคำสาปและในวรรณกรรมเรื่องอื่นๆ
3. การศึกษาด้านกลวิธีในการละเมิดหลักความร่วมมือในการสนทนาจากบทละครเวทีเรื่อง แฮร์รี่ พอตเตอร์ กับเด็กต้องคำสาปและในวรรณกรรมเรื่องอื่นๆ

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและมหาวิทยาลัยศรีปทุมเป็นอย่างสูง ที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้นำเสนอผลงานในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่เป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จนี้

9. เอกสารอ้างอิง

- สาวิตรี อานมณี. (2561). *การวิเคราะห์การไม่ปฏิบัติตามหลักความร่วมมือการสนทนาภาษาอังกฤษผ่านภาพยนตร์ เรื่องสั้นลิ่งค โปร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Christoffersen, Duke. 2005. *The Shameless Liar Guide's*. Sourcebooks Hysteria.
- Grice, H. P. (1975). *Logic and conversation Speech acts* (pp. 41-58): Brill.
- Marlisa, R., & Hidayat, D. N. (2020). The analysis of flouting maxim in Good Morning (GMA) talkshow. *Englisia: Journal of Language, Education, and Humanities*, 7(2), 132-142.
- Mgr online. (2560). *20 ปี แฮรี่ พอตเตอร์ จากพิมพ์ครั้งแรก 1,000 เล่ม สู่นั่งสื่อแห่งยุคยอดขาย 450 ล้านเล่ม* [ออนไลน์] ค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2564,จาก: <https://mgronline.com/entertainment/detail/9600000065732>
- Puspasari, M. A., & Ariyanti, L. (2019). Flouting maxims in creating humor: A comparison study between Indonesian and American. *Prosodi*, 13(2), 75-88.
- Safitri, R., & Faridi, A. (2017). The Flouting of Grice's Cooperative Principle by Native and Non-Native Speakers of English. *English Education Journal*, 7(3), 279-285.
- Tiffany, John and Thorne, Jack. (2016). *Harry Potter and The Curse Child*. London: Little Brown.
- Widiani, D. A. I., Candra, K. D. P., & Suastini, N. W. (2022). Flouting of Conversational Maxims In "Avengers: Endgame" Movie. *IJELAL (International Journal of English Learning and Applied Linguistics)*, 2(1). *concepts, approaches, and applications. Research in Social and Administrative Pharmacy*, 9(3), 330-338.

**การเสริมสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน
ในพื้นที่ลุ่มน้ำกตอนกลาง จังหวัดเชียงราย**

**STRENGTHEN OF NETWORK FOR SUSTAINABLE INTEGRATED WATER
RESOURCE MANAGEMENT IN THE MIDDLE WATERSHED OF
KOK RIVER, CHIANG RAI PROVINCE**

ทศพล คชสาร

ศศิพัทธ์ หาญฤทธิ์

เพชรสวัสดิ์ กันคำ

อิทธิพัทธ์ เรืองกิจวัฒน์

สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

E-mail: tosapuy_tom@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ประโยชน์จากแม่น้ำกกและบทบาทหน้าที่ขององค์กร หน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และภาคีที่เกี่ยวข้องในการจัดการทรัพยากรน้ำในพื้นที่ลุ่มน้ำกตอนกลาง 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำกตอนกลาง ผู้ให้ข้อมูล คือ กลุ่มผู้นำชุมชนที่มีการใช้ประโยชน์จากแม่น้ำกกและอาศัยอยู่ในพื้นที่ลุ่มน้ำกตอนกลาง จำนวน 45 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และกลุ่มองค์กร หน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และภาคีที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการด้านการจัดการทรัพยากรน้ำ จำนวน 30 คน เก็บข้อมูลโดยการจัดเวทีชุมชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัญหาการใช้ประโยชน์จากน้ำ คือ น้ำไม่เพียงพอในกิจกรรมการเกษตร การอุปโภคบริโภค และปัญหาคุณภาพน้ำ ตามลำดับและบทบาทหน้าที่การดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรน้ำขององค์กร หน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และภาคีที่เกี่ยวข้อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ 2) แนวทางการเสริมสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำ ได้แก่ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชน และการจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ สร้างจิตสำนึก ความตระหนักในการใช้ประโยชน์จากแม่น้ำกก

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรน้ำ เครือข่าย ลุ่มน้ำกก

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the problem of water use and the roles and duties of organizations, agencies, stakeholders, and parties involved in water resource management implementation in the central Kok basin and 2) to propose guidelines for strengthening sustainable integrated water resource

management networks in the central Kok basin. The informants were 45 community leaders who utilized the Kok River and lived in the central Kok basin. Collect data using questionnaires. The data was analyzed using descriptive statistics. Various organizations, agencies, stakeholders, and partners are involved in the implementation of water resource management with a total of 30 people. Data was gathered from the organizing of a community forum and analyzed by using content analysis. The results of the research showed that 1) problems of water use were insufficient in agricultural activities, water consumption, and water quality problems, respectively, while resource management operations roles and duties of the organization, unit, stakeholders, and related parties were moderate; and 2) guidelines for strengthening water resource management networks, such as organizing a forum to exchange operations of relevant agencies and communities, and organizing projects related to building knowledge, consciousness, and awareness of the use of the Kok River, should be conducted.

Keywords: Water Resource Management, Network, Kok Basin

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ทรัพยากรน้ำมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการอุปโภคบริโภค การเกษตรกรรม อุตสาหกรรม มีความสำคัญต่อการรักษาสภาพป่าไม้ ความอุดมสมบูรณ์ของระบบนิเวศ และยังเป็นแหล่งกำเนิดของอารยธรรม ในปัจจุบันประเทศไทยยังคงประสบปัญหาด้านปริมาณน้ำไม่เพียงพอกับความต้องการใช้น้ำของภาคประชาชน การแก้ไขปัญหา หรือการจัดการทรัพยากรน้ำที่ยั่งยืนนั้นต้องมีการร่วมมือของหน่วยงานราชการ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา ภาคประชาชน และภาคีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาทางด้านทรัพยากรน้ำอย่างบูรณาการ และมีการจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ (สถาบันพระปกเกล้า, 2553)

“แม่น้ำกก” เป็นแม่น้ำสายสำคัญและมีความผูกพันกับคนในจังหวัดเชียงราย มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ลุ่มน้ำกก ทั้งการอุปโภค/บริโภค การเกษตร อุตสาหกรรม รวมถึงการท่องเที่ยว พื้นที่ลุ่มน้ำกกตอนกลางมีพื้นที่ครอบคลุมอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเวียงชัย และอำเภอเวียงเชียงรุ้ง เป็นพื้นที่ที่มีปัญหาคุณภาพน้ำที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนเมืองที่มีการตั้งถิ่นฐานอย่างหนาแน่นในพื้นที่ชุมชนเมือง ปัญหาการจัดการน้ำในช่วงฤดูกลางน้ำ ซึ่งต้องมีการดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน แม้จะมีความพยายามสร้างความตระหนักให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการจัดตั้งกลุ่มหรือรวมกลุ่มเพื่อการอนุรักษ์ หรือกลุ่มการจัดการน้ำ แต่ยังไม่เป็นรูปธรรมเท่าที่ควรเนื่องจากไม่มีหน่วยงานหรือองค์กรหรือกลุ่มเป็นผู้ริเริ่มและประสานงาน ไม่มีการดำเนินการอย่างบูรณาการ การขาดความร่วมมือของภาคีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (ศศิพัชร หมายฤทธิ์, 2563) ฉะนั้นการแก้ไขหรือการจัดการน้ำให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างยั่งยืนนั้นควรต้องมีการเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาคประชาชน และภาคีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการทรัพยากรน้ำในพื้นที่ลุ่มน้ำกก เกิดประสิทธิภาพและความยั่งยืน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัยโดยการวิเคราะห์ปัญหาการใช้น้ำในพื้นที่และบทบาทหน้าที่ การดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรน้ำในพื้นที่ลุ่มน้ำกกตอนกลางขององค์กร/หน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาคีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลจากการวิเคราะห์สู่การเสริมสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำพื้นที่ลุ่มน้ำกกตอนกลาง โดยมุ่งเพื่อให้เกิดการจัดการทรัพยากรน้ำอย่างบูรณาการของกลุ่มเครือข่ายเพื่อลดปัญหาด้านปริมาณ

และคุณภาพของแม่น้ำกก พร้อมยังลดปัญหาความขัดแย้งการจัดการจัดสรรน้ำ และเกิดเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ประโยชน์จากแม่น้ำกกและบทบาทหน้าที่ขององค์กร หน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และภาคีที่เกี่ยวข้องในการจัดการทรัพยากรน้ำในพื้นที่ลุ่มน้ำกกตอนกลาง จังหวัดเชียงราย

(2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำกกตอนกลาง จังหวัดเชียงราย

3. แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยรายละเอียด 3 ส่วนได้แก่ แผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศไทย การจัดการน้ำแบบบูรณาการ และเครือข่าย ดังนี้

3.1 แผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศไทย (ปี พ.ศ. 2561 – 2580) สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ประกอบไปด้วยแผนทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่

ด้านที่ 1 การจัดการน้ำอุปโภค บริโภค

ด้านที่ 2 การสร้างความมั่นคงของน้ำภาคการผลิต

ด้านที่ 3 การจัดการน้ำท่วมและอุทกภัย

ด้านที่ 4 การจัดการคุณภาพน้ำ และอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำ

ด้านที่ 5 การอนุรักษ์ฟื้นฟูสภาพป่าต้นน้ำที่เสื่อมโทรม และป้องกันการพังทลายของดิน

ด้านที่ 6 การบริหารจัดการ

3.2 การจัดการน้ำแบบบูรณาการ

การจัดการน้ำแบบบูรณาการ คือ กระบวนการที่เป็นระบบเพื่อการจัดหา การตรวจสอบ และการใช้ทรัพยากรน้ำเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนสนองตอบวัตถุประสงค์ของสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งคล้ายคลึงกับการบริหารจัดการน้ำแบบผสมผสาน คือ กระบวนการในการส่งเสริมการประสาน การพัฒนาและจัดการน้ำ ดินและทรัพยากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดทางเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมอย่างทัดเทียมกัน โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของระบบนิเวศที่สำคัญความสัมพันธ์ระหว่างธรรมชาติกับมนุษย์ การนำหลักการบริหารจัดการน้ำแบบผสมผสานไปใช้ ควรคำนึงถึงสภาพสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจของการใช้น้ำ 2) ความเสมอภาคทัดเทียมกัน 3) สิ่งแวดล้อมและนิเวศที่ยั่งยืน นอกจากนี้วัตถุประสงค์การบริหารจัดการน้ำแบบผสมผสาน คือ 1) ทุกภาคส่วนมีน้ำใช้อย่างเพียงพอ 2) คุณภาพน้ำเหมาะสมตรงกับความต้องการ 3) ลดปัญหาความขัดแย้งของสังคมเรื่องการใช้น้ำ 4) ป้องกันปัญหาภัยต่างๆ อันเกิดจากน้ำ

3.3 เครือข่าย

แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่าย การสร้างเครือข่าย หมายถึง การทำให้มีการติดต่อและการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการร่วมมือกันด้วยความสมัครใจ โดยรูปแบบของเครือข่าย มีพยายามจำแนกโดยใช้คุณลักษณะของสมาชิก พื้นที่ทางภูมิศาสตร์ กิจกรรมหลัก วัตถุประสงค์ และโครงสร้างของเครือข่าย เป็นเกณฑ์องค์ประกอบที่สำคัญของความเป็นเครือข่าย ได้แก่ หน่วยชีวิตหรือสมาชิก เป็นองค์ประกอบเบื้องต้น

ของความเป็นเครือข่าย จุดมุ่งหมาย การทำหน้าที่อย่างมีจิตสำนึก การมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนในองค์ประกอบของความเป็นเครือข่าย ระบบความสัมพันธ์และการสื่อสาร กระบวนการทำงานของเครือข่ายต่างๆ มีลักษณะร่วมกันใน 4 ประเด็น คือ 1) กระบวนการทำงานที่เชื่อมประสานจากจุดเล็กและขยายไปสู่หน่วยใหญ่ 2) การรักษาสัมพันธภาพที่สร้างความรู้ ความหมาย และโลกทัศน์ร่วมกัน 3) การเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้และการปรับตัว 4) การพัฒนากิจกรรมและความเคลื่อนไหวเพื่อสร้างขบวนการทางนวัตกรรมและวาทกรรมในการพัฒนาความเป็นเครือข่ายในยุคใหม่

แนวทางสำหรับการสร้างเครือข่าย คือ การจัดตั้งเครือข่ายต้องมีวัตถุประสงค์ชัดเจน กิจกรรมที่ชัดเจน กลุ่มแกนนำที่พิจารณาคนเพื่อเครือข่าย หลีกเลี่ยงการรวมศูนย์อำนาจจากการมอบอำนาจ การกระจายอำนาจที่จัดตั้งโดยองค์การความช่วยเหลือ หุ้นส่วน ความเป็นเจ้าของ และการเปิดโอกาส และดำเนินไปในลักษณะประชาธิปไตย เครือข่ายต้องการทรัพยากรเพื่อควมมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนกิจการของเครือข่าย ความเป็นไปได้และปัญหาในการเลี้ยงตัวเอง สถานภาพถูกต้องตามกฎหมาย การเสริมให้สมบูรณ์และการเชื่อมโยง การติดตามผลและประเมินผล การจัดการเครือข่าย การเกี่ยวข้องกับผู้ได้ประโยชน์ และการมีส่วนร่วมและผลประโยชน์ตอบแทน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 คือ ผู้นำชุมชนหรือตัวแทนชุมชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการน้ำและอาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอเวียงเชียงรุ้ง อำเภอเวียงชัย และอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ชุมชนละ 1 คน รวม 45 คน โดยจะต้องเป็นผู้ที่ตั้งรกรากหรือมีถิ่นฐานการอยู่อาศัยในพื้นที่วิจัยอย่างน้อย 5 ปี และมีประสบการณ์การทำงานเป็นผู้นำชุมชนอย่างเป็นทางการ อย่างน้อย 2 ปี มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี สามารถฟังพูดอ่านและเขียนภาษาไทยได้ และเต็มใจและยินดีเข้าร่วมงานวิจัย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

กลุ่มที่ 2 ประชากรในการศึกษา คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 30 คน ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้น้ำ ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จำนวน 4 คน อำเภอเมือง จำนวน 4 คน และอำเภอเวียงชัย จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 12 คน และกลุ่มตัวแทนหน่วยงานองค์กร จำนวน 18 คน ประกอบด้วย องค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จำนวน 2 คน อำเภอเมือง จำนวน 2 คน และอำเภอเวียงชัย จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 6 คน โครงการชลประทานเชียงราย จำนวน 2 คน การประปาส่วนภูมิภาคสาขาเชียงราย จำนวน 2 คน ประมงจังหวัดเชียงราย จำนวน 2 คน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เชียงราย จำนวน 2 คน ทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ภาค 1 จำนวน 2 คน และสถาบันการศึกษา จำนวน 2 คน ตัวแทนองค์กร ต้องเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดและเข้าใจในพื้นที่วิจัย เคยทำงานในพื้นที่วิจัยอย่างน้อย 2 ปี และมีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี สามารถฟังพูดอ่านและเขียนภาษาไทยได้ และเต็มใจและยินดีเข้าร่วมงานวิจัย ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากชุมชนและหน่วยงานเครือข่ายอย่างไม่เป็นทางการดำเนินการสุ่มแบบเจาะจง

4.2 เครื่องมือวิจัย

1. เครื่องมือทางด้านภูมิสารสนเทศ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เครื่องระบุตำแหน่งบนพื้นโลกจากดาวเทียม (GPS) รวมถึงภาพถ่ายดาวเทียมพื้นที่ลุ่มน้ำกอดอนกลาง จังหวัดเชียงราย เพื่อการศึกษาขอบเขตการปกครอง ขอบเขตพื้นที่การใช้น้ำ และจัดทำแผนที่แสดงขอบเขตการใช้น้ำในพื้นที่ลุ่ม

น้ำกตกตอนกลาง จังหวัดเชียงราย เพื่อเป็นเป้าหมายในการกำหนดประชากรตามพื้นที่ลุ่มน้ำกตกตอนกลาง ในจังหวัดเชียงราย

2. แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่การจัดการทรัพยากรน้ำขององค์กร/หน่วยงาน/ภาคี

3. แนวทางการสัมภาษณ์/การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนร่วมกับส่วนปกครองท้องถิ่นอำเภอเมือง อำเภอเวียงชัย และอำเภอเวียงเชียงรุ้ง โครงการชลประทานเชียงราย การประปาส่วนภูมิภาคสาขาเชียงราย กรมประมงจังหวัดเชียงราย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เชียงราย ทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ภาค 1 และสถาบันการศึกษา และภาคีอื่นๆ ในการจัดการทรัพยากรน้ำ

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การลงพื้นที่เป้าหมายข้อมูลปัญหาการใช้และบทบาทหน้าที่ในการจัดการทรัพยากรน้ำโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้นำชุมชน จำนวน 45 ชุมชนที่ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำกกเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรน้ำในพื้นที่ลุ่มน้ำกตกตอนกลาง จังหวัดเชียงราย

2. การจัดเวทีชุมชนเพื่อร่วมหาแนวทางการเสริมสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำกตกตอนกลาง ร่วมกับตัวแทนตัวแทนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวแทนองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น โครงการชลประทานเชียงราย การประปาส่วนภูมิภาคสาขาเชียงราย ประมงจังหวัดเชียงราย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เชียงราย ทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ภาค 1 และสถาบันการศึกษา รวมทั้งภาคีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อร่วมค้นหาแนวทางเสริมสร้างสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน เป็นการจัดเวทีกระบวนการกลุ่ม (Focus Group) เพื่อระดมความคิดเห็นของกลุ่ม (Group think) โดยใช้เทคนิคกระบวนการวางแผนแบบมีส่วนร่วม (Appreciation-Influence-Control: AIC) การระดมสมอง (Brainstorming)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อแปรผลข้อมูลการดำเนินการขององค์กร/หน่วยงาน วิเคราะห์โดยการให้ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การให้ค่าคะแนนระดับการดำเนินการด้านการจัดการน้ำ ลักษณะของคำถามเป็นแบบวัดมาตราส่วนประเมินค่า (Nominal Scale) ซึ่งมี 5 ค่า คือ

- | | | |
|---|---------|--------------------------|
| 1 | หมายถึง | มีการดำเนินงานน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | มีการดำเนินงานน้อย |
| 3 | หมายถึง | มีการดำเนินงานปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | มีการดำเนินงานมาก |
| 5 | หมายถึง | มีการดำเนินงานมากที่สุด |

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

การศึกษาคำนี้ได้แบ่งระดับการดำเนินงานออกมาเป็น 5 ระดับ

$$\text{อันตรายขั้น} = \frac{1-0}{5} = 0.8$$

การแปลความหมายคะแนนการดำเนินงานด้านการจัดการน้ำ ใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.0-1.8 หมายถึง มีการดำเนินงานน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.9-2.6 หมายถึง มีการดำเนินงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.7-3.4 หมายถึง มีการดำเนินงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.5-4.2 หมายถึง มีการดำเนินงานมาก

ค่าเฉลี่ย 4.3-5.0 หมายถึง มีการดำเนินงานมากที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ร่วมกับตัวแทนส่วนปกครองท้องถิ่น อำเภอเมือง อำเภอเวียงชัย และอำเภอเวียงเชียงรุ้ง โครงการชลประทานเชียงราย การประสานงานภูมิภาคสาขาเชียงราย กรมประมงจังหวัดเชียงราย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เชียงราย สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ภาค 1 และสถาบันการศึกษา ในการจัดการทรัพยากรน้ำ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์บทบาทในการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อนำไปสู่การระดมความคิดเห็นของกลุ่ม โดยใช้เทคนิคกระบวนการวางแผนแบบมีส่วนร่วม การระดมสมอง เพื่อให้ได้แนวทางการเสริมสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนต่อไป

5. ผลการวิจัย

พื้นที่ลุ่มน้ำกอดอนกลาง เป็นพื้นที่ที่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอเวียงชัย และอำเภอเวียงเชียงรุ้ง สำหรับลุ่มน้ำกอดอนกลางเป็นลุ่มน้ำลำดับที่ 3 จากจำนวน 22 ลุ่มน้ำหลักของประเทศ มีต้นกำเนิดมาจากภูเขาทางเหนือในรัฐจัน สหภาพเมียนมาร์ ไหลเข้าสู่ประเทศไทยที่ช่องน้ำกอดอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ ไหลไปทางทิศตะวันออกผ่านอำเภอแม่เมาะ เข้าสู่อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย จากนั้นไหลไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านอำเภอเวียงชัย อำเภอเวียงรุ้ง อำเภอแม่จัน อำเภอดอยหลวง เข้าสู่อำเภอเชียงแสน ไหลสู่แม่น้ำโขง ที่บ้านสบกก ตำบลบ้านแซว อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย มีความยาวประมาณ 285 กิโลเมตร ส่วนที่อยู่ในประเทศไทยมีพื้นที่ลุ่มน้ำ 7,300.41 ตารางกิโลเมตร ในส่วนลุ่มน้ำกอดอนกลางเป็นบริเวณที่แม่น้ำกอดอนไหลผ่านอำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเวียงชัย และอำเภอเวียงเชียงรุ้ง มีความยาวทั้งสิ้น 92.95 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 61.11 ของแม่น้ำกอดอนที่ไหลผ่านประเทศไทย การใช้ประโยชน์ของพื้นที่ลุ่มน้ำกอดอนกลาง พบว่า พื้นที่ลุ่มน้ำกอดอนกลางมีพื้นที่รวมกันทั้งหมด 1,880.81 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,175,506.25 ไร่ มีการใช้ประโยชน์ที่ดินด้านการเกษตรมากที่สุด ร้อยละ 52.36 รองลงมาคือพื้นที่ป่าไม้ ร้อยละ 32.07 และพื้นที่อยู่อาศัย ร้อยละ 10.16 ตามลำดับ

การศึกษาสภาพปัญหาการใช้น้ำและบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรน้ำในพื้นที่ลุ่มน้ำกอดอนกลาง เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากผู้นำหรือตัวแทนชุมชนจำนวน 45 คนที่ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำกอดอนและอาศัยอยู่ในพื้นที่ลุ่มน้ำกอดอนกลาง ซึ่งเป็นการสะท้อนสภาพปัญหาและบทบาทของหน่วยงานในภาพรวมของทั้งชุมชน โดยสภาพปัญหาการใช้น้ำ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการขาดแคลนน้ำทั้งด้านการเกษตรและการอุปโภคบริโภค โดยมีน้ำไม่เพียงพอในกิจกรรมการเกษตร ร้อยละ 53.33 และน้ำไม่เพียงพอสำหรับการอุปโภคบริโภค ร้อยละ 24.44 นอกจากนี้ยังพบประเด็นด้านคุณภาพของน้ำที่ไม่เหมาะสมต่อกิจกรรมในชุมชน ร้อยละ 6.67 และพบว่า ร้อยละ 15.56 ไม่มีปัญหาด้านการใช้น้ำ สำหรับ

บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรน้ำในพื้นที่ลุ่มน้ำกตตอนกลาง มีรายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 1 การดำเนินงานขององค์กร หน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และภาคีที่เกี่ยวข้อง

ข้อที่	การดำเนินงาน	N (45)	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
1	การจัดการน้ำด้านการเกษตร	45	100	3.40	1.00	ปานกลาง
2	การจัดการน้ำด้านอุปโภค บริโภค	45	100	3.53	0.98	ปานกลาง
3	การจัดการด้านความขัดแย้ง	44	97.78	2.68	1.04	ปานกลาง
4	การส่งเสริมสนับสนุนการอนุรักษ์ฟื้นฟู	42	93.33	3.05	0.87	ปานกลาง
5	การจัดการด้านคุณภาพน้ำ	43	95.56	3.05	1.06	ปานกลาง
6	การจัดการด้านเครือข่ายความร่วมมือ	42	93.33	3.21	0.86	ปานกลาง
7	การจัดการน้ำภาคอุตสาหกรรม	40	76.51	2.21	0.88	น้อย
8	ระบบการจัดสรรน้ำ	43	95.56	3.26	0.84	ปานกลาง
9	การซ่อมบำรุงระบบจ่ายน้ำ	43	95.56	3.21	0.93	ปานกลาง
10	การเข้าถึงประปาส่วนภูมิภาค	41	91.11	2.39	1.15	น้อย
11	การเข้าถึงประปาชุมชน	43	95.56	4.45	1.35	มาก
12	การเข้าถึงน้ำชลประทาน	44	97.78	3.50	1.14	ปานกลาง
	รวม	43	95.37	3.16	1.01	ปานกลาง

การดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรน้ำของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า การเข้าถึงประปาชุมชนอยู่ในระดับมาก แต่การจัดการน้ำภาคอุตสาหกรรมและการเข้าถึงประปาส่วนภูมิภาค อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เข้าถึงระบบประปาหมู่บ้านมากกว่าระบบการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งพื้นที่ศึกษาส่วนใหญ่อยู่นอกเขตการให้บริการของประปาส่วนภูมิภาค และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีความเกี่ยวข้องกับภาคอุตสาหกรรม นอกจากนั้นการจัดการน้ำด้านการเกษตร การจัดการน้ำด้านอุปโภคบริโภค การจัดการด้านความขัดแย้ง การส่งเสริมสนับสนุนการอนุรักษ์ฟื้นฟู การจัดการด้านคุณภาพน้ำ การจัดการด้านเครือข่ายความร่วมมือ ระบบการจัดสรรน้ำ และการซ่อมบำรุงระบบจ่ายน้ำ การจัดการน้ำภาคอุตสาหกรรม การเข้าถึงน้ำชลประทานอยู่ในระดับปานกลาง

แนวทางการเสริมสร้างเครือข่าย จากการจัดเวทีชุมชน โดยมีตัวแทนชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมหาแนวทางในการเสริมสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำกตตอนกลาง ซึ่งการดำเนินการด้านการจัดการทรัพยากรน้ำควรมีการดำเนินการแบบต่อเนื่องทุกปี โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น คือ 1) การจัดเวทีแลกเปลี่ยนการดำเนินงานที่ผ่านมาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และชุมชนทั้งในชุมชนที่อยู่ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ทั้งด้านปัญหาอุปสรรคและความสำเร็จ เทคนิควิธีการ เทคโนโลยี นวัตกรรมต่าง ๆ รวมถึงแผนการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2) การจัดโครงการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ สร้างจิตสำนึก ความตระหนักในการใช้ประโยชน์จากแม่น้ำกต ได้แก่ การให้ความรู้ด้านสถานการณ์ด้านปริมาณน้ำของแม่น้ำกต เพื่อให้ชุมชนเกิดความรู้ความเข้าใจ ในการร่วมวางแผนการบริหารจัดการน้ำที่เหมาะสมกับสถานการณ์น้ำในแต่ละปี และการจัดกิจกรรมตรวจวัดคุณภาพน้ำของแม่น้ำกต โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน เยาวชน สถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความตระหนักถึงระดับ

คุณภาพของน้ำในแม่น้ำกก โดยเป็น โครงการที่เน้นให้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมกับชุมชนหรือเป็นเจ้าภาพหลักในการขับเคลื่อนกิจกรรม

6. อภิปรายผล

ปัญหาการใช้น้ำในพื้นที่ลุ่มน้ำกกตอนกลาง จังหวัดเชียงราย พบปัญหาที่สำคัญได้แก่ น้ำไม่เพียงพอสำหรับการเกษตรและอุปโภคบริโภค รวมถึงปัญหาด้านคุณภาพน้ำ เนื่องจากแม่น้ำกกถือได้เป็นแหล่งน้ำสาธารณะที่ทุกชุมชนสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกัน และไม่มีผู้ครอบครองหรือผู้ที่มีกรรมสิทธิ์เพียงผู้เดียว จึงส่งผลให้เกิดปัญหาจากการใช้น้ำ ซึ่งสอดคล้อง เขมิกา วริทธิวุฒิกุล และคณะ (2564) ที่ได้พบปัญหาภัยแล้งและขาดแคลนน้ำ ปัญหาน้ำเสีย และสารพิษเจือปนในแหล่งน้ำในพื้นที่ลุ่มน้ำยม และยังคงสอดคล้องกับนิภาพรรณ เจนสันติกุล (2562) ที่ได้กล่าวถึงสภาพของกลุ่มน้ำท่าจีน พบปัญหาความเสื่อมโทรมของคุณภาพน้ำ การขาดแคลนน้ำจัดเพื่อใช้ในการเกษตรในฤดูแล้ง โดยมีปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการของเกษตรกร โดยพื้นที่ลุ่มน้ำกกตอนกลาง ในอำเภอเมืองเชียงรายมีสภาพพื้นที่แหล่งชุมชนเมืองส่งผลให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพน้ำซึ่งมีผลต่อการใช้ประโยชน์ด้านการอุปโภคบริโภค จากการตรวจวัดคุณภาพน้ำของสำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 1 เชียงใหม่ บริเวณสถานีสะพานแม่ฟ้าหลวง ตำบลริมกก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีค่าความสกปรกในรูปสารอินทรีย์ (BOD) สูงเกินกว่ามาตรฐานกำหนด (1.73) เป็นผลมาจากน้ำเสียหรือน้ำทิ้งที่ระบายสู่แหล่งน้ำมีสิ่งสกปรกในรูปสารอินทรีย์สูง เช่น เศษอาหาร สิ่งสกปรกจากการชำระล้างที่ถูกปล่อยลงสู่แหล่งน้ำโดยไม่ผ่านระบบบำบัด และจากข้อมูลการสนทนากลุ่ม ได้มีการพูดถึงประเด็นความเป็นแหล่งชุมชนเมืองที่รวดเร็วและหนาแน่น ทำให้เกิดการทิ้งของเสียลงแหล่งน้ำสาธารณะ จนทำให้แหล่งน้ำในชุมชนเน่าเสีย ไม่สามารถนำมาใช้ได้ตามวิถีการใช้ชีวิตในอดีต

การศึกษาบทบาทหน้าที่ขององค์กร หน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และภาคที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการด้านการจัดการทรัพยากรน้ำในพื้นที่ลุ่มน้ำกกตอนกลาง จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการจัดการน้ำด้านเกษตร เครือข่ายความร่วมมือ การจัดสรรน้ำ ซ่อมบำรุงระบบจ่ายน้ำ การเข้าถึงประปาชุมชนและน้ำชลประทาน ซึ่งการดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรน้ำที่มีประสิทธิภาพจะต้องเกิดการบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ วรเทพ เปรมฤทธิ์ (2551) ที่กล่าวถึงการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อการเกษตรที่เหมาะสมนั้นต้องคำนึงถึงวิธีการส่งน้ำ การวางแผนการส่งน้ำ การเลือกวิธีการส่งน้ำ การกำหนดการให้น้ำที่เหมาะสม การจัดการแผนการปลูก และการลดการสูญเสียแล้วในการจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อการเกษตรอย่างยั่งยืน ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน คือ เกษตรกร หน่วยงานราชการ และเอกชนมาร่วมมือกันวางแผน ดำเนินผลการประเมิน และแก้ไขปัญหา แต่การดำเนินงานขององค์กร หน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และภาคที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ลุ่มน้ำกกตอนกลาง มีบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานที่ต่างกันออกไปตามกฎหมาย หรือ พรบ. มีหลายหน่วยงานในพื้นที่การบริหารจัดการน้ำ ทำให้การดำเนินการต่างๆ มีความทับซ้อน กลุมเครือ และประกอบกับความเข้าใจในเรื่องบทบาทภารกิจของแต่ละหน่วยงานของประชาชนยังมีน้อย เนื่องจากขาดการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ความคาดหวังการแก้ปัญหาจากหน่วยงานที่ไม่ได้มีการติดตาม พรบ. เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติงานและงบประมาณในพื้นที่ ส่งผลไปถึงการจัดทำแผนการดำเนินงานของหน่วยงานจึงไม่ตรงตามความต้องการแก้ปัญหาไม่ตรงจุด ผิดกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นจึงต้องมีการสร้างกระบวนการความเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน และลดช่องว่างการดำเนินงาน ซึ่งที่ผ่านมาไม่ได้มีการแก้ไขปัญหาช่องว่างเหล่านี้

แนวทางการเสริมสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำกตอนกลาง จังหวัดเชียงราย เป็นการแนวทางเพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการน้ำระหว่างชุมชนในพื้นที่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งในด้านการดำเนินงานร่วมกัน ทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหาอุปสรรคและความสำเร็จ เทคนิควิธีการ เทคโนโลยี นวัตกรรมต่างๆ รวมถึงแผนการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการเสริมสร้างด้านความตระหนักเกี่ยวกับปริมาณและคุณภาพของแม่น้ำกก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนแผนแม่บทการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศไทย (ปี พ.ศ. 2561 – 2580) ของกรมทรัพยากรน้ำแห่งชาติ โดยเฉพาะประเด็นการบริหารจัดการ เมื่อเครือข่ายมีความเข้มแข็งก็จะสามารถดำเนินการโดยเครือข่ายให้บรรลุเป้าหมายตามแผนแม่บทได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามยุทธศาสตร์กรมชลประทาน 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ของกรมชลประทาน ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างเครือข่าย และการมีส่วนร่วม (Networking and Participation) ของทุกภาคส่วนในการบริหารจัดการน้ำชลประทานในระดับพื้นที่ นอกจากนี้การเสริมสร้างความตระหนักเกี่ยวกับปริมาณและคุณภาพของแม่น้ำกก

ยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กรของการประปาส่วนภูมิภาค (พ.ศ. 2565-2570) ในประเด็นการสร้างแนวทางการตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสร้างคุณค่าระหว่างธุรกิจกับสังคม การบูรณาการการดำเนินงานเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นการดำเนินการในรูปแบบการจัด โครงการ/กิจกรรมร่วมกับชุมชน สำหรับ ชีรพล พงษ์บัว และ อัครณัฐ วงศ์ปริดี (2563) ได้ระบุถึงเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการน้ำเพื่อการเกษตร ซึ่งทำให้เกษตรกรและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาเชิงการบริหารจัดการและเสริมสร้างจิตสำนึกความเป็นพลเมือง นอกจากนี้ เกียรติศักดิ์ โชควรรกุล (2563) ระบุการส่งเสริมการรวมกลุ่ม “เครือข่ายทรัพยากรน้ำชุมชน” โดยการส่งเสริมของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีภารกิจเพื่อส่งเสริม สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำและภัยพิบัติส่งเสริมบทบาทขององค์กรเครือข่ายทรัพยากรน้ำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ปัจจุบันพื้นที่ลุ่มน้ำกตอนกลาง ได้มีการมีความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา หน่วยงานราชการ คณะกรรมการจัดการชลประทาน (Joint Management Committee for Irrigation-JMC) อย่างไม่เป็นทางการในการร่วมขับเคลื่อนเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) นำหลักการและแนวทางการเสริมสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนขยายผลสู่พื้นที่อื่นๆ โดยการถ่ายทอดองค์ความรู้ รวมถึงการส่งเสริมการสร้างจิตสำนึก ความตระหนักด้านการจัดการทรัพยากรน้ำในทุกระดับ

(2) สถาบันการศึกษาเข้ามามีบทบาทหรือเป็นเจ้าภาพหลักในการแนวทางการเสริมสร้างเครือข่ายและขับเคลื่อนผ่านกิจกรรมหรือ โครงการต่างๆ อันจะทำให้เกิดการเสริมสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรนำการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรน้ำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดการเสริมสร้างเครือข่ายแบบบูรณาการอย่างยั่งยืน

(2) ควรมีการเชื่อมโยงการสร้างเครือข่ายร่วมกับชุมชนพื้นที่ลุ่มน้ำกกตอนต้นและตอนปลาย เพื่อเกิดระบบการบริหารจัดการน้ำพื้นที่ลุ่มน้ำกกที่มีประสิทธิภาพ

8. กิตติกรรมประกาศ

บทความฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเวียงชัย และอำเภอเวียงเชียงรุ้ง ทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ภาค 1 โครงการชลประทานเชียงราย การประปาส่วนภูมิภาคสาขาเชียงราย ประมงจังหวัดเชียงราย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เชียงราย และผู้นำชุมชนผู้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำกกในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงราย อำเภอเวียงชัย และอำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและร่วมหาแนวทางการเสริมสร้างเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนในพื้นที่ลุ่มน้ำกกตอนกลาง จังหวัดเชียงราย จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

9. เอกสารอ้างอิง

- กรมชลประทาน. (2559). *ยุทธศาสตร์กรมชลประทาน 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579)*. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2564). *ยุทธศาสตร์องค์กรของการประปาส่วนภูมิภาค (พ.ศ. 2565-2570)*. กระทรวงมหาดไทย.
- เกรียงศักดิ์ ไชยวรรกุล. (2563). แนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำในภาวะภัยแล้งแบบบูรณาการของชุมชนบ้านนาฝาย ตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 22(2), 127-148.
- เขมิกา วริทธิ์วุฒิกุล และคณะ. (2564). ปัญหาและความต้องการของชุมชนในการจัดการทรัพยากรน้ำในพื้นที่ลุ่มน้ำยม. *วารสารนานาชาติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(1), 95-125.
- ธีรพล พงษ์บัว และอัครณัฐ วงศ์ปรีดี. (2563). เครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการน้ำเพื่อการเกษตรชุมชนบ้านท่าออย ตำบลบุ่งหวาย อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 10(1), 91-107.
- นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2562). รูปแบบเครือข่ายการจัดการทรัพยากรน้ำในลุ่มน้ำท่าจีน. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 12(5), 616-634.
- วรเทพ เปรมฤทัย. (2551). *การจัดการทรัพยากรน้ำเพื่อการเกษตรของบ้านหนองฟ้าขาว ตำบลน้ำดิบ อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน*. สาขาวิชาการจัดการมนุษยกับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศศิพัชร์ หาญฤทธิ์. (2563). *การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการน้ำชลประทานในพื้นที่ฝายเชียงราย*. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ. (2564). *ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 6 กันยายน 2565, จาก: http://www.onwr.go.th/?page_id=4207.
- สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 1 เชียงใหม่. (2564). *รายงานสถานการณ์คุณภาพน้ำแหล่งน้ำผิวดินพื้นที่ลุ่มน้ำปิง (ตอนบน) ลุ่มน้ำโขงเหนือ และลุ่มน้ำสาละวิน*. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

แนวทางการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา
แห่งชาติ (TQF) และการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (LEARNING IN
THE 21ST CENTURY) สาขาภาษาจีนสื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

A STUDY OF EXTRACURRICULAR ACTIVITIES FOR SCHOOL OF
LIBERAL ARTS CHINESE BUSINESS COMMUNICATION
SRIPATUM UNIVERSITY

ผ่องพรรณ ทวีเลิศทรัพย์

สาขาภาษาจีนสื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: Phongpan.ta@spu.ac.th

จิรัชยา ประทีปโชติพร

สาขาภาษาจีนสื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: jiratchaya.pr@spu.ac.th

บทคัดย่อ

แนวทางการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรของสาขาภาษาจีนสื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้มีการวางแผนในการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้สอดคล้องกับคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) ทั้ง 5 ด้าน และสอดคล้องกับการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Learning in the 21st Century) ในทุกด้าน ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มพูนประสบการณ์และส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักและเข้าใจตนเอง ทั้งทางด้านวิชาการ วิชาชีพ และทักษะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในการทำงาน พร้อมทั้งเห็นถึงความสำคัญของภาษาจีนและการนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคต

คำสำคัญ: กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมนอกหลักสูตร ภาษาจีน

ABSTRACT

Guidelines for managing extracurricular activities of the Chinese for Business Communication, Faculty of Liberal Arts, Sripatum University are consistent with the Thai Qualifications Framework for Higher Education (TQF) in all 5 aspects. Additionally, it is consistent with enhancing learning skills of the 21st-century approach (Learning in the 21st Century) in all aspects. This will enhance the learners' experience and encourage learning. Moreover, it encourages learners to apprehend themselves academically, and professionally. It also encourages the learners to become good leaders or followers when working. Last but not least, it allows the learners to see

the significance of the Chinese language and apply it in future careers. Keywords: Co-curricular Activities, Extracurricular Activities, Chinese Language

Keywords: Co-curricular Activities, Extracurricular Activities, Chinese Language

บทนำ

การศึกษาเป็นตัวแปรสำคัญในการพัฒนามนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและพร้อมต่อความต้องการของตลาดแรงงานที่มากขึ้น และการศึกษามีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้เปรียบของประเทศ เพื่อการแข่งขันภายใต้ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประชากรในประเทศใดมีการศึกษาที่ดี การพัฒนาประเทศก็ย่อมที่จะรวดเร็ว การศึกษาจึงเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับประชากรมนุษย์ให้พร้อมรับการดำรงชีวิตที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รัฐบาลไทยจึงปรับเปลี่ยนจุดหมายในการพัฒนาประเทศโดยมุ่งพัฒนาคนทางด้านการจัดการศึกษาให้เป็นคนดีมีคุณภาพ (เนาวรัตน์ สั่งสอน, 2559) เมื่อเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 นานาประเทศต่างให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ของทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดเครื่องมือที่หลากหลายในการเข้าถึงองค์ความรู้ต่างๆ ทั้งในเชิงวิชาการและในเชิงบันเทิง (ถนอมพร เลหาจรัสแสง, 2556)

ด้วยความสำคัญของการศึกษาในปัจจุบันนี้จึงส่งผลให้สถาบันการศึกษาตระหนักถึงการสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนแก่นักศึกษา โดยการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร คือ กิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์และส่งเสริมนักศึกษากลายเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรควรเน้นเรื่องของการสร้างบรรยากาศให้นักศึกษาเกิดความสนุกควบคู่ไปกับการได้รับสาระจากกิจกรรม ไม่ควรจัดสภาพบรรยากาศเช่นเดียวกับบรรยากาศการเรียนในชั้นเรียน ต้องเน้นการสร้างโอกาสให้นักศึกษาได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมมากที่สุด (ปัทมทิญา สิงห์คราม และคณะ, 2555) โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ เฉพาะทาง เช่น ภาษาจีน สื่อสารธุรกิจ เพราะการพัฒนาทักษะภาษาจีนนั้นไม่สามารถที่จะพัฒนาทักษะผ่านกระบวนการเรียนรู้ในห้องเรียนได้เพียงอย่างเดียวแต่เพื่อการเรียนรู้ที่ยั่งยืนและความจำเป็นจึงต้องมีการเสริมด้วยการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้ให้นักเรียนรู้จักใฝ่หาความรู้ แสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ กล้าแสดงออก รู้จักกาลเทศะ ปฏิบัติตนตามมารยาทสังคมได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้น การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สามารถพัฒนาทักษะและความสามารถของผู้เรียนได้ โดยเฉพาะผู้เรียนในกลุ่มวิชาภาษาจีนสื่อสารธุรกิจ เพราะประเทศจีนถือเป็นหนึ่งในประเทศมหาอำนาจทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงทำให้ภาษาจีนกลายเป็นภาษาที่คนใช้ติดต่อเจรจาธุรกิจ ดังนั้น การศึกษาแนวทางการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร สำหรับกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ (ภาษาจีน) จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร รวมถึงปัจจัยทางการศึกษาและปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อแนวทางการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรของการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ สำหรับสาขาภาษาจีนสื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วัตถุประสงค์

- (1) เพื่ออธิบายแนวทางการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ (TQF) และการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Learning in the 21st Century)
- (2) วิเคราะห์การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ส่งเสริมและพัฒนาทางด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพ

ความหมายของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร

ไพโรจน์ นาคะสุวรรณ และวันนอร์ มะทา (2528) กล่าวถึงความหมายของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรไว้ว่า กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นโดยนักเรียนสมัครใจที่จะเข้าร่วมดำเนินการเอง โดยความเห็นชอบและสนับสนุนของครูอาจารย์ ไม่มีการให้หน่วยกิต หรือคะแนนเพื่อช่วยให้นักเรียนได้เลื่อนชั้น หรือสำเร็จการศึกษา

นพพงษ์ บุญจิตราดุล (2525) กล่าวถึงความหมายของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรไว้ว่า กิจกรรมเสริมหลักสูตรเป็นกิจกรรมประกอบหลักสูตรหรือนอกหลักสูตรทั้งหลาย ที่ให้การศึกษาแก่นักเรียนนอกห้องเรียนจัดขึ้นโดยนักเรียนสมัครใจที่จะเข้าเรียน และดำเนินการเอง โดยมีคณาจารย์เห็นชอบและสนับสนุน

ธีรศักดิ์ อัครบวร (2545) กล่าวถึงความหมายของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรไว้ว่า การกระทำเพื่อการเรียนรู้ของนักเรียนที่จัดขึ้นนอกเวลาเรียนตามปกติของชั้นเรียน โดยผู้เรียนเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเองและมีครูเป็นผู้ดูแลให้คำแนะนำปรึกษาเป็นไปเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการเรียนตามหลักสูตรให้กว้างขวางยิ่งขึ้นสนองความสนใจและความถนัดพัฒนาความสามารถพิเศษส่งเสริมการพัฒนาบุคลิกภาพช่วยฝึกอุปนิสัยของผู้เรียนให้เหมาะกับอุดมการณ์ประชาธิปไตยและให้มีประสบการณ์อันจะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันจริง

สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ, สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และกระทรวงศึกษาธิการ (2546) กล่าวถึงความหมายของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรไว้ว่า กิจกรรมเสริมหลักสูตร เป็นกิจกรรมที่จัดอย่างเป็นกระบวนการ ด้วยรูปแบบ วิธีการที่หลากหลาย เพื่อการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะวิชาชีพ รวมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และสังคม มุ่งส่งเสริมเจตคติ คุณค่าชีวิต ปลูกฝังคุณธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ ส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักและเข้าใจตนเอง สร้างจิตสำนึกต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปรับตัวและปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม ประเทศชาติ และดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

พิมพ์ชนก คำชู (2555) กล่าวถึงความหมายของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรไว้ว่า กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเสริมประสบการณ์ของผู้เรียน โดยให้นักเรียนที่สนใจได้ร่วมทำกิจกรรมในช่วงโม่งกิจกรรมอิสระ ในการทำกิจกรรม จะไม่มีการคิดหน่วยกิตและระดับผลการเรียน

จักรเพชร สุริยะกมล (2559) กล่าวถึงความหมายของกิจกรรมเสริมหลักสูตรไว้ว่า กิจกรรมเสริมหลักสูตรเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเสริมประสบการณ์ของผู้เรียนในด้านต่างๆ ทั้งด้านความรู้ความสามารถ ความถนัด บุคลิกภาพหรืออุปนิสัย ทั้งนี้ต้องเน้นให้ผู้เรียนได้เข้าร่วมด้วยความสมัครใจและร่วมทำกิจกรรมอย่างอิสระ

ความสำคัญของกิจกรรมเสริมหลักสูตร

ไพโรจน์ นาคะสุวรรณ และวันนอร์ มะทา (2528) กล่าวถึงความสำคัญของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรไว้ว่า การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรมีความสำคัญ และมีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่งที่ต้องจัดให้แก่ผู้เรียน เพราะเป็นการส่งเสริมพัฒนาการด้านต่างๆ ให้แก่นักเรียนรอบด้าน ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ทั้งยังช่วยเสริมสร้างให้การเรียนรู้ตามหลักสูตรสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การเรียนการสอนในห้องเรียนส่วนใหญ่มุ่งเน้นเนื้อหาวิชา

หรือการพัฒนาด้านสติปัญญาเป็นสิ่งสำคัญ แต่การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขนั้น ผู้เรียนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาด้านสังคม และด้านอื่นๆ ควบคู่กันไปด้วย จึงจำเป็นต้องจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรขึ้นในสถานศึกษา

สุพิน บุญวงษ์ (2542) กล่าวถึงความสำคัญของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรไว้ว่า กิจกรรมเสริมหลักสูตรเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษาหน้าที่หลักของสถานศึกษาจึงไม่เพียงพอแต่สอนวิชาในชั้นอย่างเดียว สถานศึกษาต้องจัดกิจกรรมขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนรู้จักปรับตัวให้ทำงานร่วมกับผู้อื่น รู้จักรับผิดชอบแสดงความสนใจและความต้องการของตนรวมทั้งพัฒนาผู้เรียน เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์

พิมพ์ชนก คำชู (2555) กล่าวถึงความสำคัญของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรไว้ว่า การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษามีความสำคัญในการจัดกระบวนการเรียนการสอนในการเป็นเครื่องมือสร้างเสริมประสบการณ์และฝึกอบรมแก่นักเรียนให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งช่วยให้การจัดการศึกษาบรรลุเป้าหมาย

จักรเพชร สุริยะกมล (2559) กล่าวถึงความสำคัญของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรไว้ว่า กิจกรรมเสริมหลักสูตรเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษา เนื่องจากกิจกรรมเสริมหลักสูตรเป็นเครื่องมือที่จะช่วยสร้างเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับผู้เรียนได้อย่างสมบูรณ์มากขึ้น ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมตามความถนัดและความสนใจกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม และเสริมสร้างลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ให้กับผู้เรียน

พิชัย แก้วบุตร (2563) กล่าวถึงความสำคัญของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรไว้ว่า กิจกรรมเสริมหลักสูตรนอกชั้นเรียนเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถทำให้ผู้เรียนเห็นถึงความสำคัญของภาษาจีน วัฒนธรรมจีนและสังคมจีนได้ ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและการปลูกฝังความคิดสร้างสรรค์ ทำให้ผู้เรียนมีความกล้าในการสื่อสารภาษาจีนและซักถามถึงข้อสงสัยเกี่ยวกับประเทศจีนมากขึ้น ยังมีส่วนช่วยในการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

สมศักดิ์ คงเที่ยง (2540) กล่าวถึงความสำคัญของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ว่าเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่มและความร่วมมือซึ่งเป็นหลักสำคัญต่อการพัฒนา และส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ฝึกประสบการณ์การทำงานเป็นทีมตั้งแต่วันเรียน เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ได้ในอนาคตต่อไปได้ ทั้งนี้กิจกรรมเสริมหลักสูตร ยังเสริมภาวะความเป็นผู้นำให้กับผู้เรียน และให้ผู้เรียนเห็นถึงความสามารถและความถนัดของตนเองผ่านกิจกรรมได้

ประกอบ ประพันธ์วิทยา (2542) กล่าวถึงความสำคัญของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และ เพื่อเป็นการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และสามารถปรับตัวผ่านประสบการณ์ตรงด้วยตนเองนั้น การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้เชี่ยวชาญและสามารถนำมาปฏิบัติใช้ได้

แนวทางการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร

สาขาภาษาจีนสื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มีแนวทางการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. คุณธรรม จริยธรรม
2. ความรู้
3. ทักษะทางปัญญา
4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

และยังมีแนวทางการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้สอดคล้องกับการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Learning in the 21st Century) คือการเรียนรู้ 3R x 7C ดังนี้

3R คือ อ่านออก (Reading) เขียนได้ (Writing) และคณิตศาสตร์ (Arithmetic)

7C คือ

1. ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะในการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving)
2. ทักษะด้านการคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation)
3. ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ (Cross-Cultural Understanding)
4. ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ (Collaboration, Teamwork and Leadership)
5. ทักษะด้านการสื่อสาร การรู้เท่าทันสารสนเทศและการรู้เท่าทันสื่อ (Communications, Information and Media Literacy)
6. ทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Computing and ICT Literacy)
7. ทักษะอาชีพและการเรียนรู้ (Career and Learning Skills)

ทั้งนี้ ทางสาขาภาษาจีนสื่อสารธุรกิจ ได้แบ่งการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเป็น 2 ประเภท ดังนี้

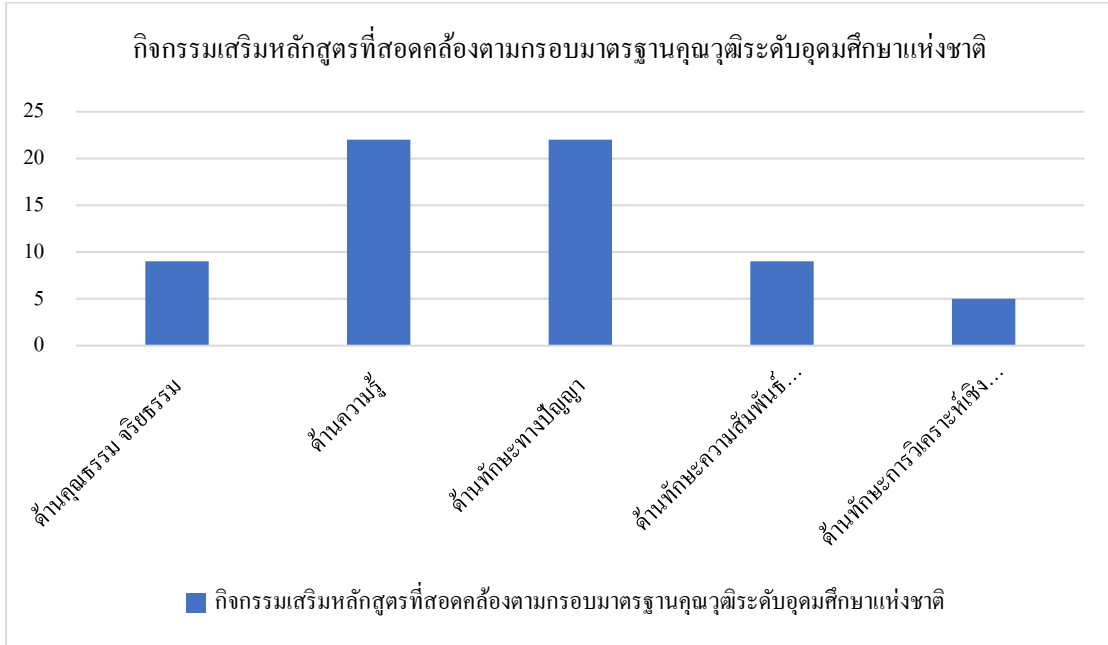
1. กิจกรรมในชั้นเรียน เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนผ่านกิจกรรมโครงการบรรยายพิเศษที่เน้นหัวข้อด้านธุรกิจจีน ด้านประเพณีและวัฒนธรรมจีน โดยวิทยากรที่อยู่ในวงการธุรกิจที่ใช้ภาษาจีน เรียนรู้ประสบการณ์ตรงจากนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ เช่น โครงการบรรยายพิเศษกลยุทธ์บุกตลาดแดนมังกร โครงการบรรยายพิเศษภาษาจีนกับงานมัลติเทคส์ โครงการ Inspiring Chinese Languages เป็นต้น

2. กิจกรรมนอกชั้นเรียน เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนจะได้เพิ่มพูนประสบการณ์และเรียนรู้ในห้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการทัศนศึกษา การศึกษาดูงาน การเข้าร่วมค่ายภาษาจีน และการเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันต่างๆ เช่น โครงการทัศนศึกษาและเรียนรู้วัฒนธรรมจีน ณ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย โครงการศึกษาดูงาน ณ พิพิธภัณฑ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โครงการค่ายภาษาและวัฒนธรรมจีน ณ มหาวิทยาลัยซีอาน เป็นต้น

การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรสำหรับนักศึกษาสาขาภาษาจีนสื่อสารธุรกิจ

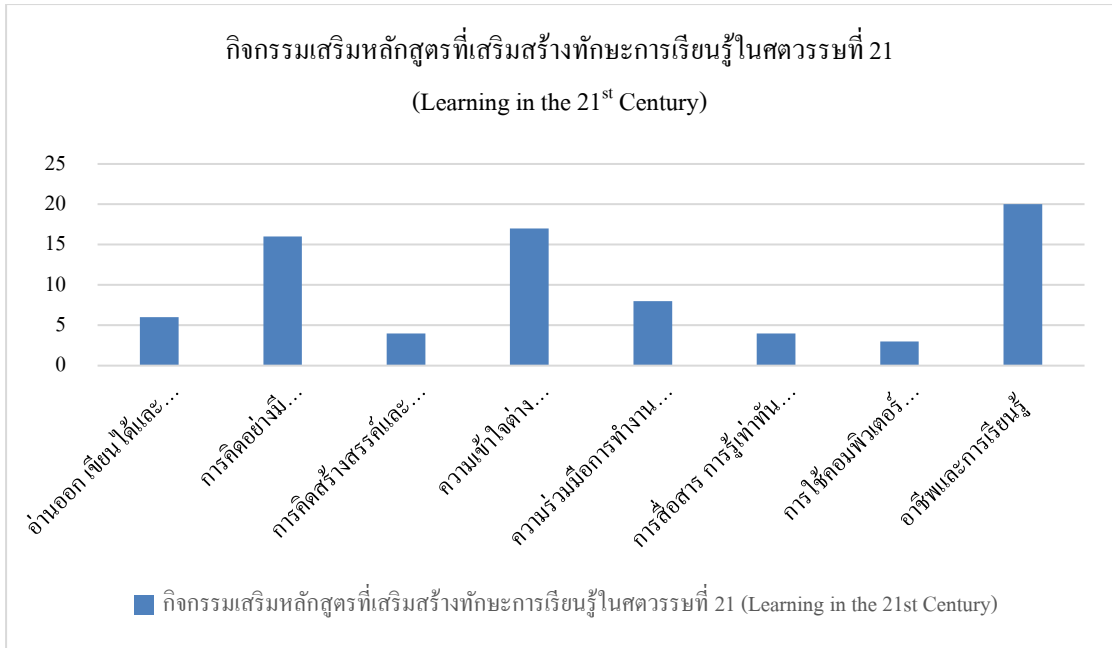
การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่สาขาวิชาจัดนั้นสอดคล้องตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) โดยกิจกรรมที่จัดส่วนใหญ่เน้นในด้านความรู้ และด้านทักษะทางปัญญามากที่สุด ผ่านการฟังบรรยายจากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในด้านธุรกิจจีน เช่น โครงการเตรียมความพร้อมสอบวัดระดับความรู้ภาษาจีน (HSK) โครงการบรรยายพิเศษกลยุทธ์บุกตลาดแดนมังกร โครงการบรรยายพิเศษภาษาจีนกับงานมัลติเทคส์ เป็นต้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ รองลงมาคือด้านคุณธรรม จริยธรรม ผ่านการฟังบรรยายจากวิทยากรที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรจีน เช่น โครงการบรรยายพิเศษจรรยาบรรณวิชาชีพและการบริการทางสังคม โครงการบรรยายพิเศษหัวข้อวัฒนธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติในการเจรจาธุรกิจกับชาวจีน เป็นต้น เพื่อให้ผู้เรียนนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานร่วมกับชาวจีน ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ กิจกรรมที่เน้นให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานเป็นทีม เช่น โครงการนิทรรศการศิลปะและวัฒนธรรมจีน โครงการค่ายภาษาจีน โครงการตรุษจีน เป็นต้น เพื่อให้

ผู้เรียนเรียนรู้การปรับตัว การทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สุดท้ายคือด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านกิจกรรมการแข่งขัน กิจกรรมอบรม เช่น โครงการแข่งขันทักษะพิมพ์ภาษาจีน โครงการBusiness Presentation เทคนิคทำสไลด์นำเสนออย่างไรให้ปัง เป็นต้น เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับการเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสม



ภาพที่ 1 กราฟแสดงกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)

สำหรับการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Learning in the 21st Century) ทางสาขาวิชาได้จัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Learning in the 21st Century) ทุกด้าน มากที่สุดคือทักษะด้านอาชีพและการเรียนรู้ (Career and Learning Skills) ผ่านกิจกรรมทัศนศึกษา การศึกษาดูงาน เช่น โครงการศึกษาดูงานพิพิธภัณฑ์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โครงการทักษะแบบไหนที่HR ยุคใหม่ต้องการ โครงการฝึกประสบการณ์การเป็นแอร์และสจ๊วต เป็นต้น เพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสศึกษาเรียนรู้และเข้าใจระบบการทำงานจากสถานที่จริง รู้จักหลักการในการทำงาน และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการฝึกงานหรือการทำงานในอนาคต ผ่านรองลงมาคือทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ (Cross-Cultural Understanding) เป็นกิจกรรมที่จัดในชั้นเรียน ผ่านการฟังบรรยายพิเศษจากวิทยากรและจากการเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนกับนักศึกษาชาวจีน เช่น โครงการบรรยายพิเศษหัวข้อวัฒนธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติในการเจรจาธุรกิจกับชาวจีน โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย-จีนนักเรียนชาวจีนจาก Qujing No.1 Middle School เป็นต้น ซึ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เข้าใจถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ อันดับที่สามคือทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะในการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving) ผู้เรียนได้เรียนรู้ผ่านกิจกรรมฟังบรรยาย กรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติ เช่น โครงการฝึกประสบการณ์การเป็นแอร์และสจ๊วต โครงการนิทรรศการศิลปะและวัฒนธรรมจีน โครงการบรรยายพิเศษภาษาจีนกับงานมัลติเทสก์ เป็นต้น เพื่อนำความรู้ ประสบการณ์และกรณีศึกษาที่ได้ฟังบรรยายไปปรับใช้ในการทำงาน



ภาพที่ 2 กราฟแสดงกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
(Learning in the 21st Century)

จากการวิเคราะห์การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ทางสาขาภาษาจีนสื่อสารธุรกิจได้จัดขึ้นยังส่งเสริมและพัฒนาทักษะทางด้านวิชาการและวิชาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์และส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนผ่านผู้เชี่ยวชาญ ทางหลักสูตรได้เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาจีน ด้านธุรกิจหรือด้านอาชีพต่างๆ ที่สอดคล้องกับรายวิชาเรียน ความต้องการของตลาดแรงงานและสิ่งที่คุณเรียนสนใจในปัจจุบัน มาบรรยายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของวิทยากรและผ่านกรณีศึกษา เช่น โครงการ Easy Chinese โครงการ Inspiring Chinese Languages โครงการทักษะแบบใหม่ HR ยุคใหม่ต้องการ โครงการฝึกประสบการณ์การเป็นแอร์และสจ๊วต โครงการบรรยายพิเศษภาษาจีนกับงานมีคัลเทคส์ โครงการบรรยายพิเศษกลยุทธ์บุกตลาดแดนมังกร เป็นต้น 2) เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักและเข้าใจตนเอง เช่น โครงการค่ายภาษาจีน โครงการ My Voice ร้อง เล่น เต้น เล่าภาษาจีน โครงการเทศกาลตรุษจีน โครงการแข่งขันทักษะภาษาจีน โครงการแข่งขันทักษะพิมพ์ภาษาจีน โครงการทัศนศึกษาและเรียนรู้วัฒนธรรมจีน ณ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย โครงการนิทรรศการศิลปะและวัฒนธรรมจีน โครงการเรียนเขียนอักษรจีนผ่านซูฟา โครงการค่ายภาษาและวัฒนธรรมจีน ณ มหาวิทยาลัยซีอาน เป็นต้น กิจกรรมที่กล่าวมาเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักและเข้าใจตนเองผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมทักษะภาษาจีนทั้ง 4 ด้าน เรียนรู้วัฒนธรรมจีน รวมถึงการที่ผู้เรียนเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันทักษะต่างๆ จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในการใช้ภาษาจีนมากขึ้น และสามารถรู้ถึงระดับภาษาของตนเองเพื่อพัฒนาตนเองต่อไป 3) เพื่อฝึกทักษะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในการทำงานให้แก่ผู้เรียน โดยให้ผู้เรียนจัดบุทกิจกรรมแนะนำวัฒนธรรมจีนหรือกิจกรรมนอกหลักสูตรแลกเปลี่ยนการสอนภาษาไทย สอนทำอาหารไทย สอนวัฒนธรรมไทยให้แก่ผู้เรียนชาวจีน เช่น โครงการค่ายภาษาจีน โครงการเทศกาลตรุษจีน โครงการนิทรรศการศิลปะและวัฒนธรรมจีน โครงการค่ายภาษาและวัฒนธรรมจีน ณ มหาวิทยาลัยซีอาน โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมไทย-จีนนักเรียนชาวจีนจาก Qijing No.1 Middle School เป็นต้น 4) เพื่อให้ผู้เรียนเห็นถึงความสำคัญของภาษาจีนและการนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น โครงการศึกษาดูงานพิพิธภัณฑ์สุวรรณภูมิ โครงการบรรยายพิเศษ

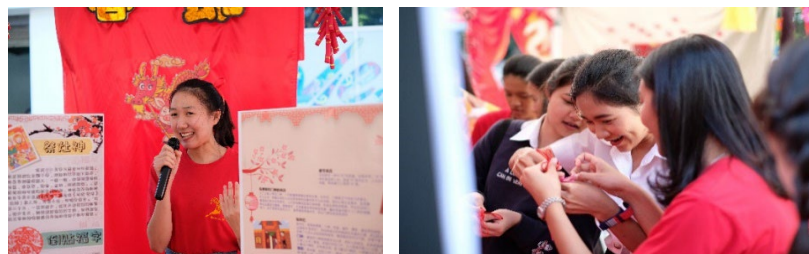
วัฒนธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติในการเจรจาธุรกิจกับชาวจีน โครงการบรรยายพิเศษจรรยาบรรณวิชาชีพและการบริการทางสังคม โครงการทักษะแบบใหม่ที่ HR ยุคใหม่ต้องการ โครงการฝึกประสบการณ์การเป็นแอร์และสจ๊วต โครงการบรรยายพิเศษภาษาจีนกับงานมัดคุเทศก์ โครงการบรรยายพิเศษกลยุทธ์บุคลิกตลาดแดนมังกร เป็นต้น ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนได้ศึกษาจากสถานที่จริงผู้เรียนจะเห็นการปฏิบัติงานจริง เห็นถึงความสำเร็จขององค์กร ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดแรงบันดาลใจในการเรียน การเข้าร่วมฟังบรรยายพิเศษจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่างๆ หรือจากสถานประกอบการ ผู้เรียนจะได้เรียนรู้และเข้าใจลักษณะงาน คุณสมบัติของวิชาชีพนั้นๆ ซึ่งผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคต



ภาพที่ 3 ภาพ โครงการ Easy Chinese เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์และส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนผ่านผู้เชี่ยวชาญ



ภาพที่ 4 ภาพ โครงการเรียนเขียนอักษรจีนผ่านซูฟา เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักและเข้าใจตนเอง



ภาพที่ 5 ภาพ โครงการนิทรรศการศิลปะและวัฒนธรรมจีน เพื่อฝึกทักษะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในการทำงานให้แก่ผู้เรียน



ภาพที่ 6 ภาพโครงการศึกษาดูงานพิพิธภัณฑ์สุวรรณภูมิเพื่อให้ผู้เรียนเห็นถึงความสำคัญ
ของภาษาจีนและการนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ

สรุป

กิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ทางสาขาวิชาภาษาจีนสื่อสารธุรกิจได้จัดขึ้น มีแนวทางการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) และการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Learning in the 21st Century) ซึ่งช่วยในการพัฒนาผู้เรียนรอบด้าน กิจกรรมต่างๆ ยังส่งเสริมและพัฒนาทางด้านวิชาการ พัฒนาทักษะทางภาษาจีนทั้ง 4 ด้าน ทั้งทางด้าน การฟัง การพูด การอ่านและการเขียน พัฒนาทักษะวิชาชีพให้แก่ผู้เรียน จากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญทางด้านธุรกิจจีน ได้รับความรู้ทางด้านธุรกิจในการประกอบอาชีพ และความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมของประเทศจีน ในส่วนของกิจกรรมนอกชั้นเรียน เช่น กิจกรรมทัศนศึกษาช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้แนวคิดการทำงาน การเตรียมตัวในแต่ละสายอาชีพจากผู้มีประสบการณ์ตรง และได้เรียนรู้จากต้นแบบองค์กรหรือหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาผู้เรียน เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรยังช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ ส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนทั้งทางด้านวิชาการและวิชาชีพ ผู้เรียนรู้จักและเข้าใจตนเอง ผู้เรียนเกิดทักษะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีในการทำงาน และผู้เรียนเห็นถึงความสำคัญของภาษาจีนและการนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ

เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2533). *คู่มือการจัดกิจกรรมตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการใน หลักสูตรมัธยมมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- จักรเพชร สุริยะกมล. (2559). *ผลของการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรแบบบูรณาการตามแนวคิดสะเต็มศึกษาที่มีต่อการรู้เท่าทันและพฤติกรรมแก้ปัญหาแบบร่วมมือของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6*. ภาคนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยณรงค์ อัจฉาสา, ปรียณัฐ ชัยกองเกียรติ, ชนิกานต์ สมจรรย์ และวารกรณ์ ศิวคำตรงพงศ์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรกับทักษะการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาพยาบาล. *วารสารการพยาบาล การสาธารณสุขและการศึกษา*, 21(3), 69-80.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. (2525). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปัทมทิญา สิงห์คราม, อนงรักษ์ เทียมตะวัน, สุพัตรา พุกกุล, นิภาวรรณ สายสุด และ อนงษา เพียรทอง. (2555). แนวทางการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร โดยใช้รูปแบบโครงการธรรมสัง្រจรเป็นฐานเพื่อพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านคุณธรรม จริยธรรมให้กับนักศึกษาสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตชลบุรี. *การประชุมวิชาการแห่งชาติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9*, 2137-2144.
- ประกอบ ประพันธ์วิทยา (2542). *ทักษะการจัดกิจกรรมเสริม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เอกสารตำรา สถาบันราชภัฏพระนคร
- ไพโรจน์ นาคะสุวรรณ และวันนอร์ มะมา. (2528). *กิจกรรมเสริมหลักสูตร*. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- พิมพ์ชนก คำชู. 2555. *การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรตามแนวทางคาร์ล ออร์ฟ เพื่อพัฒนาทักษะในรายวิชานตรี-นาฏศิลป์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษา*. [ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- พิชัย แก้วบุตร. (2563). ความสนใจของนักศึกษาต่อกิจกรรมเสริมนอกชั้นเรียนวิชาภาษาจีน:กรณีศึกษานักศึกษาวิชาภาษาจีน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี. *วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 12(23), 27-38.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- วีรเทพ สุดแดน, ผศ.ดร.ภูมิพงศ์ จอมหงส์พิพัฒน์ และปทุมทิพย์ ม่าน โลกสูง. (2556). ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 3(3), 27-32.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2540). *การบริหารกิจการนักเรียน*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุพิน บุญขวางค์. (2542). *กิจกรรมร่วมหลักสูตร*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

การสวมบทบาทการแสดงและการคัดเลือกนักแสดงในละครพูดรัชกาลที่ 6 ROLE PLAYING SHOW AND CASTING IN THE RAMA VI TALK DRAMA

อภิรักษ์ สารภี

สาขาสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น

E-mail: j.j.apiraksarapee@gmail.com

บทคัดย่อ

บทบาทการแสดงมีหน้าที่ดำเนินเรื่องราว สร้างเหตุการณ์ต่างๆ เมื่อตัวละครถูกแสดงโดยมีการสวมบทบาทนักแสดงจะต้องมีความเชื่อในตัวละครเพื่อให้เกิดเอกภาพในการแสดงบทบาทหนึ่ง ฉะนั้นนักแสดงเมื่อได้รับเล่นบทบาทใดๆก็ตาม ผู้แสดงจะต้องมีการศึกษาเอกลักษณ์ของตัวละคร อุปนิสัย กิริยาท่าทาง การพูด รวมถึงการเข้าใจบทบาทในแต่ละตอนที่แสดง ดังนั้นบทบาทตัวละครที่ถูกแสดงจนเกิดความเชื่อเรามากได้ขึ้นหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการสวมบทบาท

การสวมบทบาทของตัวละครที่ผู้วิจัยจะนำมาศึกษาคือการสวมบทบาทตัวละครสุภาพสตรีในละครพูดรัชกาลที่ 6 จากงานภาพถ่ายจะพบได้ว่าบทบาทการแสดงในละครพูดจะถูกแบ่งออกเป็น 3 ลำดับ ตั้งแต่ช่วงปี ค.ศ. 1910-1925s เทียบกับปี พ.ศ. ได้แก่ ลำดับที่ 1 การสวมบทบาทช่วงต้นรัชกาลที่ 6 ปี พ.ศ. 2440-2445 ลำดับที่ 2 การสวมบทบาทช่วงกลางรัชกาลที่ 6 ปี พ.ศ. 2446-2456 และลำดับที่ 3 การสวมบทบาทช่วงปลายรัชกาลที่ 6 ปี พ.ศ. 2457-2468 นิยมใช้สุภาพบุรุษสวมบทบาทเป็นตัวละครสุภาพสตรีจึงทำให้เกิดความน่าสนใจในการศึกษา เพราะนักแสดงที่นำมาสวมบทบาทแสดงละครพูดในรัชกาลที่ 6 จากงานภาพถ่ายจะประกอบอาชีพ ราชองครักษ์ ทหาร ตำรวจ นักเรียนหลวง ข้าราชการ จึงทำให้เกิดประเด็นสำคัญในเรื่องความเหมาะสมของการคัดเลือกนักแสดงให้ตรงกับบทบาทที่ได้รับตลอดจนถึงรูปแบบของเครื่องแต่งกายที่ตัวละครชายสวมใส่ออกมาแล้วดูสมจริงในการสวมบทบาทสุภาพสตรี

การคัดเลือกนักแสดงเป็นขั้นตอนพื้นฐานที่อยู่ในศาสตร์การแสดง เพราะเมื่อผู้เขียนบทละครจบลงและละครถูกสร้างขึ้น บทละครจะถูกดำเนินการให้ไปอยู่ในแต่ละฝ่ายเพื่อทำความเข้าใจ ตีความ วิเคราะห์เพื่อให้ความเข้าใจที่สอดคล้องกันในแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายกำกับแสดง ฝ่ายผู้ช่วยผู้กำกับ ทีมเสื้อผ้าช่างแต่งหน้า ตลอดจนถึงฝ่ายคัดเลือกนักแสดงที่จะต้องถูกสรรหาคัดเลือกนักแสดงให้เข้ากับบทบาทที่ได้รับ การคัดเลือกจะถูกแบ่งตามความเหมาะสมที่ฝ่ายจัดหานักแสดงระบุเกณฑ์เอาไว้ในแต่ละบทบาท เช่น บทพระเอก เกณฑ์การคัดเลือกได้แก่ อายุ รูปร่างหน้าตา ความสูง ความสามารถพิเศษ เป็นต้น บทนางเอก คนรับใช้ คนสวน แม่ค้า ก็ต้องคัดเลือกแบบเดียวกันเพื่อความเหมาะสมและสมจริงในคาแรคเตอร์ ผู้วิจัยจึงได้นำหลักการคัดเลือกนักแสดงในปัจจุบันไปเปรียบเทียบกับตัวละครหลักในละครพูดรัชกาลที่ 6 ทำให้ได้พบกระบวนการคิดและเกณฑ์การคัดเลือกนักแสดงที่แตกต่างออกไปจากการคัดเลือกนักแสดงในปัจจุบัน

คำสำคัญ: บทบาทตัวละครสุภาพสตรีในละครพูดรัชกาลที่ 6, การสวมบทบาทของตัวละครชาย-
การแสดงของสุภาพบุรุษ, ละครพูดรัชกาลที่ 6

ABSTRACT

Acting roles are responsible for carrying out the story. create events When a character is portrayed with a role, the actor must have faith in the character in order to have a conception of playing a particular role. Therefore, when the actors get to play any role Actors must study the character's identity, character, mannerisms, speech, as well as understand the roles in each episode. Therefore, the role of the character that is performed until the belief that we often hear, is also known as the role play.

The role play of the character that the researcher will study is the role of the lady character in the Rama VI talking drama. From the photographic work, it can be seen that the acting roles in the talking drama are divided into 3 sequences from the period of the year. 1910-1925s compared to the year, i.e. 1st role role play during the early reign of King Rama 6, 1897-1902 2nd role role during the middle of Rama VI, 1903 -2413 and the 3rd order, role playing at the end of the reign of King Rama VI, 1914-1925 It is popular to use gentlemen to play female characters, thus making it interesting to study. Because the actors who took on the role of speaking dramas in the reign of King Rama VI, from the photographic work, would be the Royal Guards, the soldiers, the police, the royal students, and the civil servants, thus causing an important issue on the suitability of the casting to match the roles that Received as well as the form of costumes that male characters wear out and look realistic in women's baht.

Casting is a fundamental process in acting science. because when the playwright ends and the drama is created The play is performed on each side to understand, interpret, and analyze so that there is a coherent understanding on each side. such as the director of the show assistant director makeup artist team as well as the casting department that must be recruited to select actors for the roles received The selection will be divided according to the appropriateness that the actor recruiting department has specified criteria for each role, such as the main character. Selection criteria include age, appearance, height, special abilities, etc. The heroine, servant, gardener, seller must be selected in the same way for Appropriateness and realism in the character Therefore, the researcher has compared the current casting principles to the main characters in the Rama VI drama, thus finding the thinking process and the casting criteria that are different from the current casting.

Keywords: The role of the lady character in the reign of the talking drama 6, taking on the role of male characters-Gentleman's performance, Rama VI talk show

1. บทนำ

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงได้รับพระนามว่า “ พระผู้ทรงพระราชทานกำเนิดละครพูดครั้งแรกในประเทศไทย ” หรือ บิดาแห่งการละครพูด พระองค์ทรงได้นำรูปแบบและแนวคิดของการแสดงละครเวทีตะวันตกมาปรับใช้ให้เข้ากับละครของพระองค์ ทำให้เกิดละครพูดที่แปลกใหม่ต่อละครในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นการแสดงในราชสำนัก โดยมีพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวเป็นผู้กำกับและผู้แสดงด้วยตัวท่านเอง ผู้แสดงนิยมเป็นผู้ชายล้วน และเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงตัวละครเป็นชายจริงหญิงแท้ ตอนปลายสมัยรัชกาลที่ 6 การเล่นละครพูดนี้มักเป็นเรื่องของบุคคลชั้นสูง การแสดงจะเล่นเป็นฉากหรือเป็นองค์

ก็ได้เล่นคล้ายแบบละครตะวันตกหรือนำรูปแบบการเล่นของตะวันตกมาปรับใช้ให้เข้ากับสังคมไทย มีเครื่องแต่งกาย อุปกรณ์ ฉาก เพื่อให้ดูสมจริงและเข้ากับตัวละครในแต่ละฐานะบทบาท(สมศักดิ์ บัวรอด, 2547, หน้า 72)

สุภาพบุรุษเมื่อได้สวมบทบาทเป็นตัวละครสุภาพสตรีจะเกิดความเขินอายในการสวมบทบาท และผู้ที่ได้รับสวมบทบาทเป็นตัวละครสุภาพสตรีในการแสดงละครพูดรัชกาลที่ 6 ส่วนใหญ่ใช้เป็นเหล่าทหาร ขุนนาง นักเรียนหลวง มหาเล็กหลวง ล้วนแล้วเป็นสุภาพบุรุษทั้งสิ้น การที่สุภาพบุรุษจะสวมบทบาทโดยบทบาทหนึ่งที่ต้องแสดงเป็นสุภาพสตรี สุภาพบุรุษจะต้องมีความกล้าแสดงออก มีความสามารถ จำบทละคร และเหมาะสมกับบทบาทนั้นๆ ทำให้การสวมบทบาทสุภาพสตรีในการแสดงละครพูดรัชกาลที่ 6 มีความแตกต่างออกไปจากตัวละครคนอื่นๆ เพราะการสวมบทบาทสุภาพสตรีลักษณะละครของพระองค์ตัวละครต้องมีสภาวะของการเป็นผู้นำ มีความอดทนและมียุติธรรมเกี่ยวกับเหตุการณ์สภาพบ้านได้ เพราะละครพูดส่วนใหญ่ของพระองค์จะสะท้อนเรื่องราวเหตุการณ์ต่างๆภายในประเทศนอกประเทศ สภาพสังคม การเมือง มาเป็นตัวกำหนดบทบาทสุภาพสตรีและการคัดเลือกนักแสดง ดังนั้นตัวละครจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในสภาพบ้านเมืองเป็นหลัก

การคัดเลือกนักแสดงในละครพูดรัชกาลที่ 6 มีขั้นตอนการเลือกนักแสดงแบบเดียวกับการคัดเลือกนักแสดงละครที่ตะวันตก ซึ่งพระองค์จะใช้เกณฑ์การคัดเลือกโดยดูจากบทละคร ความเหมาะสมที่สำคัญ คือ ความสนิทสนมไว้ใจในการแสดงเพราะจากการสังเกตจากภาพถ่ายงานละครและข้อมูลที่ถูกบันทึกการคัดเลือกตัวละครช่วงยุคแรกส่วนใหญ่จะเป็นเพื่อนร่วมชั้นเรียนเหล่าขุนนางที่เสด็จเรียนด้วย ช่วงยุคที่สองตัวละครจะเป็นคนสนิทที่ได้เคยเล่นละครกับพระองค์เมื่อครั้งเสด็จศึกษาต่อต่างประเทศตลอดจนถึงทหารราชองครักษ์ และช่วงยุคที่สามตัวละครถูกปรับเปลี่ยนให้สมจริงยิ่งขึ้นเริ่มคัดเลือกนักแสดงที่เป็นตัวละครชายจริงหญิงแท้และได้เชิญพระนางเชลลิกษมีลาวัณ พระมเหสีในรัชกาลที่ 6 มาร่วมแสดงด้วยตลอดจนถึง นักเรียนหลวง เหล่าทหาร ลูกเสือป่า เป็นต้น

บทละครมีความสำคัญการสวมบทบาทและการคัดเลือกนักแสดงก็มีความสำคัญเช่นกัน ฉะนั้นเมื่อผู้วิจัยได้พูดถึงบทละครพูดของรัชกาลที่ 6 ไขว้ขังต้นความแปลกใหม่ของการแสดงยุคนั้นที่เป็นจุดสนใจอีกอย่างหนึ่งนั่นคือตัวละครสุภาพสตรีที่ใช้สุภาพบุรุษแสดงในละครพูดรัชกาลที่ 6 พระองค์มีกระบวนการคัดเลือกนักแสดงอย่างไรเพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทเรื่องราวในละครพูดพบได้จากละครพูดเรื่อง มิตรแท้ โพงพาง มหาตะมะ เป็นต้น และนักแสดงสุภาพบุรุษที่สวมบทบาทเป็นตัวละครสุภาพสตรีในบทบาทต่างๆ เช่น การสวมบทบาท บ่าวรับใช้ บทนางเอก บทภรรยา บทนางร้าย บทเจ้านาย มีการแบ่งชนชั้นของตัวละครอย่างไรจึงจะเหมาะสม ที่แสดงออกมาแล้วคนดูเกิดความเชื่อ คล้อยตาม ตรงตามบท และเป็นที่ยึดจำของท่านผู้ชม

2. วัตถุประสงค์

1. ศึกษาการสวมบทบาทตัวละครในการแสดงละครพูดรัชกาลที่ 6
2. ศึกษากระบวนการคัดเลือกนักแสดงในละครพูดรัชกาลที่ 6

3. การสวมบทบาทตัวละครสุภาพสตรีแสดงที่โดยสุภาพบุรุษในสมัยรัชกาลที่ 6

บทบาทตัวละครสุภาพสตรีในละครพูดรัชกาลที่ 6 ที่ส่งผลต่อการแสดงของสุภาพบุรุษ มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาการสวมบทบาทของตัวละครสุภาพสตรีที่ใช้สุภาพบุรุษในการแสดง กระบวนการคัดเลือกนักแสดงตลอดจนถึงขั้นตอนของการแบ่งชนชั้นของตัวละครในละครพูด เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลและแนวทางการศึกษาค้นคว้าในเรื่องของการสวมบทบาท วิธีคัดเลือกนักแสดงเมื่อมีการจัดแสดงละครพูดรัชกาลที่ 6 ในปัจจุบัน

การสวมบทบาทตัวละครสุภาพสตรีเมื่อศึกษาและรวบรวมภาพถ่ายของตัวละครที่แสดงโดยสุภาพบุรุษสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลำดับ ตามการแบ่งช่วงปีพ.ศ.สมัยรัชกาลที่ 6 ดังนี้ลำดับที่ 1 การสวมบทบาทช่วงต้นรัชกาลที่ 6 ปีพ.ศ.2440-2445 ลำดับที่ 2 การสวมบทบาทช่วงกลางรัชกาลที่ 6 ปีพ.ศ.2446-2456 ลำดับที่ 3 การสวมบทบาทช่วงปลายรัชกาลที่ 6 ปีพ.ศ.2457-2468 ในการแยกลำดับตามช่วงเวลาจะพบว่าการสวมบทบาทตัวละครจะถูกปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพความเป็นอยู่และเครื่องแต่งกายก็ถูกปรับเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน

ลำดับที่ 1 การสวมบทบาทช่วงต้นรัชกาลที่ 6 ปี พ.ศ. 2440-2445

การสวมบทบาทของผู้แสดงสุภาพบุรุษในบทบาทสุภาพสตรี ในช่วงต้นรัชกาลที่ 6 ซึ่งจะตรงกับปี ค.ศ. 1897-1902 การสวมบทบาทจะมีลักษณะที่สอดคล้องกับบทบาทสุภาพสตรีตะวันตกในปัจจุบัน การสวมบทบาทแรกตัวละครจะมีการสวมบทบาทที่คล้ายกับตัวละครของเชคสเปียร์นักเขียนบทละครและกวีชาวอังกฤษที่นิยมใช้ผู้ชายแสดงเป็นผู้หญิง ทำให้การสวมบทบาทตัวละครสุภาพสตรีในละครพูดรัชกาลที่ 6 ในยุคนี้ตัวละครจากผู้ชายเป็นผู้หญิงจึงรับกระแสค่านิยมของตัวละครของเชคสเปียร์มาใช้ให้เข้ากับกระแสค่านิยมและการเปลี่ยนแปลงของการสวมบทบาทในลำดับแรก

การสวมบทบาทของนักแสดงในยุคแรกที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ทรงจัดแสดงเมื่อครั้งเสด็จศึกษาต่อต่างประเทศที่มีรูปถ่ายการแสดงปรากฏแล้วใช้นักแสดงที่สวมบทบาทสุภาพสตรีมี 3 ตัวละคร ได้แก่เรื่องMiss honey bone เรื่องมิตรแท้ และเรื่องLines and rudd การดำเนินเรื่องและบทละครมีการใช้บทละครของเชคสเปียร์มาใช้และการสวมบทบาทของตัวละครสุภาพสตรีพระองค์จะใช้ข้าราชการที่เสด็จศึกษาต่อต่างประเทศในครั้งนั้นด้วยมาร่วมแสดงหรือเป็นเพื่อนผู้ชายชาวตะวันตกร่วมชั้นเรียนให้มารับบทตัวละครเอกที่ต้องแสดงเป็นสุภาพสตรี ดังนั้นบทบาทตัวละครสุภาพสตรีที่ใช้สุภาพบุรุษแสดงจะต้องคำนึงถึงความถนัดของภาษาที่ใช้ในการถ่ายทอด ส่วนสูงสรีระของนักแสดงที่เป็นเพื่อนร่วมชั้นชาวตะวันตก รวมถึงเครื่องแต่งกายของนักแสดง



ภาพที่ 1 ละครพูดเรื่อง Miss honeybone นักแสดงสุภาพบุรุษสวมบทบาทเป็นสุภาพสตรีสวมใส่เครื่องแต่งกายในรูปแบบสุภาพสตรียุคVictorian ที่มา : ปิ่น มาลากุล (2517,หน้า63)

ลำดับที่ 2 การสวมบทบาทช่วงกลางรัชกาลที่ 6 ปี พ.ศ. 2446-2456

การสวมบทบาทช่วงกลางรัชกาลที่ 6 ซึ่งตรงกับปี ค.ศ.1903-1913 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ทรงเสด็จกลับประเทศไทยที่สำเร็จการศึกษาวิชาการต่างๆ ณ ประเทศอังกฤษ ทำให้ระหว่างเสด็จกลับได้มีการเจริญสัมพันธไมตรีและเสด็จเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสวีเดนและประเทศญี่ปุ่น พระองค์ทรงเสด็จขึ้นครองราชย์และสนับสนุนงานศิลปะการแสดงแขนงต่างๆ

ในด้าน นาฏศิลป์ คนตรี รวมถึงงานการแสดงละครพูดของพระองค์ที่จะถูกจัดขึ้นในเขตพระราชฐาน พระราชวัง หรือที่ประทับต่างๆ ทำให้ละครพูดเกิดกระแสนิยมและเป็นที่ยอมรับต่อเหล่าขุนนางข้าราชการและคนชมในสมัยนั้น

การสวมบทบาทของตัวละครสุภาพสตรียังคงใช้สุภาพบุรุษเป็นตัวดำเนินเรื่องราว เพราะรูปแบบและวิธีการแสดงแม้กระทั่งการสวมบทละครยังคงเป็นวิธีการแบบของตะวันตก แต่พระองค์ทรงปรับบทละครและเรื่องราวให้เข้ากับสภาพบ้านเมืองไทยในปัจจุบัน ดังนั้นจะพบว่า การสวมบทบาทของตัวละครเริ่มใช้นักแสดงที่เป็นเหล่าขุนนาง ข้าราชการที่เป็นคนไทยแท้ทั้งหมดมาแสดงสวมบทบาท จึงปรากฏการสวมบทบาทตัวละครสุภาพสตรีที่มักใช้คำขึ้นต้นว่า แม่ เช่น แม่ระเมียด แม่สายหยุด แม่ซ้อย เป็นต้น



ภาพที่ 2 ละครพูดเรื่องชิงนาง นักแสดงสุภาพบุรุษสวมบทบาทเป็นสุภาพสตรี
สวมใส่เครื่องแต่งกายในรูปแบบผสมผสานสุภาพสตรีไทยและสุภาพสตรียุคVictorian
ที่มา : ปิ่น มาลากุล (2517, หน้า63)

ลำดับที่ 3 การสวมบทบาทช่วงปลายรัชกาลที่ 6 ปี พ.ศ. 2457-2468

การสวมบทบาทของตัวละครสุภาพสตรีช่วงปลายรัชกาลที่ 6 ซึ่งตรงกับปี ค.ศ. 1914-1925 การสวมบทบาทของตัวละครช่วงสุดท้ายของรัชกาลที่ 6 พระองค์เริ่มมองเหตุการณ์ของบ้านเมืองเป็นหลักเพราะช่วงเวลานี้มีเหตุการณ์หลายปัจจัยที่เข้ามาปรับเปลี่ยนบทบาทของตัวละครเช่น สงครามโลกครั้งที่ 1 การเชิดชูเหล่าทหาร การเกิดโรงเรียนหลวง ลูกเสือป่า การรับวัฒนธรรมต่างๆเข้ามา รวมถึงเครื่องแต่งกายตะวันตกที่สุภาพสตรีและสุภาพบุรุษสวมใส่

ตัวละครเมื่อมีการสวมบทบาทการแสดงเป็นสุภาพสตรีต้องคำนึงถึงสถานการณ์ที่เป็นอยู่เพื่อให้แสดงออกมาแล้วตรงกับบทบาทที่ได้รับและจากการสังเกตการณ์จะพบว่าตัวละครเริ่มมีความสมจริงมากยิ่งขึ้นทั้งเสื้อผ้านักแสดงตลอดจนถึงบทบาทต่างๆที่สุภาพบุรุษได้รับเล่น ศึกษาได้จากภาพถ่ายฟิล์มกระจกและนำมาวิเคราะห์การแสดงเช่นการเข้าพระเข้านางของตัวละคร การโพสท่าหนึ่งของตัวละคร ลักษณะการออกสีหน้าแวตา อารมณ์สะท้อนที่สวมบทบาท

ยกตัวอย่าง บทบาทตัวละครสุภาพสตรีในเรื่องมหาตมะ เมื่อถูกสวมบทบาทให้เล่นเป็นแม่หญิงลูกสาวของนายทหาร นักแสดงจะแสดงออกมาลักษณะโดยต้องคำนึงถึงบทบาท ภูมิหลังของตัวละคร น้ำเสียงของวัยเยาว์ หรือเหตุการณ์ตอนนั้นว่าจะแสดงออกมาอย่างไรให้ออกมาแล้วดูสมจริงที่สุด

กระบวนการคัดเลือกนักแสดงในละครชุดรัชกาลที่ 6

นักแสดงเป็นผู้ดำเนินเรื่องราวต่างๆ ในละครทั้งหมด และเป็นผู้สวมบทบาทเพื่อเล่นเป็นตัวละครตัวใดตัวหนึ่งหรือหลายบทบาทแต่เรื่องเดียวกันจะพบได้จาก ตัวละครฝาแฝด ตัวละครภูตผี ตัวละครรับเชิญมากบทบาท ดังนั้นเมื่อตัวละครถูกถ่ายทอดเรื่องราวและความรู้สึกนึกคิดจนทำให้ท่านผู้ชมเกิดความเชื่อในตัวละครหรือการสวมบทบาทที่เป็นอยู่นั้นถือว่านักแสดงได้ประสบความสำเร็จและตรงตามหลักของการคัดเลือกนักแสดงนำ

การคัดเลือกนักแสดง ผู้กำกับจะต้องเข้าใจเนื้อเรื่องและบทละครอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้กำกับเกิดจินตนาการและอินในบทละครจนเกิดภาพของตัวละครว่ามีลักษณะนิสัยคุณสมบัติอย่างไรที่จะมารับบทบาทต่างๆ ในเรื่องเพราะรูปร่างหน้าตาก็เป็นสิ่งสำคัญในการคัดเลือกนักแสดงในตรงกับบทบาท เช่นการสวมบทบาทตัวละครพระเอกนางเอก รูปร่างหน้าตาต้องมาเป็นอันดับแรกของการคัดเลือกนักแสดง จากนั้นดูว่าเหมาะสมหรือสามารถแสดงเป็นตัวละครตัวนั้นได้สวมบทบาทหรือไม่แล้วจึงจะไปดูหลักการของ ท่วงท่า น้ำเสียง ความสามารถพิเศษ อารมณ์ เป็นต้น ทำให้การคัดเลือกนักแสดงจะมีพื้นฐานของการคัดเลือกอยู่ 3 วิธีได้แก่

1. วิธีสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (personal-interview method) โดยผู้กำกับจะสอบถามข้อมูลทั่วไปของการแสดง ประสบการณ์การแสดง หรือให้มีการอ่านบทบาทของตัวละครตัวใดตัวหนึ่งแล้วให้ผู้แสดงตีความหมาย
2. วิธีแสดงสด (improvisational approach) การให้สมมุติสถานการณ์บางอย่างและแสดงสดออกมาว่าตัวละครที่ถูกสวมบทบาทจะมีปฏิกิริยาอย่างไรเมื่อได้แสดง
3. วิธีการคัดเลือกแบบเปิด (open audition) นักแสดงจะต้องเข้าใจบทละครและมีการพูดคุยเกี่ยวกับตัวละคร โคร่งเรื่อง แนวคิด ถ้ามีฉากร้องเพลงนักแสดงจะต้องร้องให้ฟัง เพื่อจะได้พิจารณาตามความสารถ

จากการวิเคราะห์การคัดเลือกนักแสดงในละครชุดรัชกาลที่ 6 พบว่าพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 เมื่อได้ทรงจัดแสดงละครชุดพระองค์ยังคงใช้นักแสดงที่เคยเล่นหรือเคยสวมบทบาทเมื่อครั้งจัดแสดงละครเวทีที่ศึกษาอยู่ต่างประเทศ อาจเป็นเพราะได้เห็นถึงความสามารถการแสดงละครของแต่ละท่าน ความไวใจในการตอบบทบาท และสามารถให้คำปรึกษาได้เมื่อได้แสดงร่วมกันกับพระองค์

การคัดเลือกนักแสดงพระองค์จะมีความละเอียดอ่อนในการคัดเลือกนักแสดงเมื่อผู้วิจัยได้สังเกตการณ์จากภาพถ่ายงานละครชุดรัชกาลที่ 6 จากแหล่งต่างๆ เช่น ภาพถ่ายงานละครชุดจากฟิล์มกระจก ตัวละครจะมีความสอดคล้องกับบทบาทและเนื้อเรื่อง เช่น สีหน้าแววตาของผู้แสดง กิริยาท่าทาง สรีระของรูปร่างผู้ชายเพื่อคัดเลือกให้รับบทสุภาพสตรี ใบหน้า ตลอดจนจนถึงเมื่อสวมใส่เครื่องแต่งกายออกมาแล้วดูสมจริงเข้ากับบทบาทนักแสดงแต่ละท่านเมื่อได้ศึกษารายชื่อของผู้แสดงนำในแต่ละเรื่อง เช่นละครชุดเรื่องมหาตมะ ละครชุดเรื่องโพงพาง ละครชุดเรื่องหัวใจนักรบ พระองค์จะนิยมใช้ตัวละครที่มาจากขุนนาง ข้าราชการเหล่าทหาร นักเรียนหลวงวชิราวุธ มหาตมะเล็กหลวง เพราะเรื่องที่แสดงละครชุดส่วนใหญ่เป็นเรื่องราวเกี่ยวกับความกล้าหาญของเหล่าทหาร เชิดชูเกียรติเหล่าทหารกล้าในการออกรบ การออกศึกสงคราม การเสียสละสังขมาการเมือง ความรักประเทศชาติบ้านเมือง ตัวละครในงานละครชุดของพระองค์จึงนิยมใช้บทเด่นที่เป็นทหารหรือผู้ที่มีฐานะชั้นสูงสืบเนื่องไปถึงการคัดเลือกนักแสดงที่มาจากบุคคลชั้นสูง คนสนิท หรือครั้งที่เสด็จเยี่ยมชมงานพิธีสวนสนาม ลูกเสือป่า งานฟุตบอล โรงเรียนวชิราวุธวิทยาลัยแล้วพบว่านักเรียนที่มีความโดดเด่นมีความเหมาะสมกับบทบาทของตัวละครนักเรียนในเรื่องที่พระองค์ทรงจะนำมาจัดแสดงอีกครั้งพระองค์จะเชิญให้มาร่วมแสดง

5. สรุป

การสวมบทบาทการแสดงและการคัดเลือกนักแสดงในละครพุดรัศกาลที่ 6 มีกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ตามบริบทที่สอดคล้องตามยุคสมัยที่จัดการแสดงละครพุดรัศกาล จะพบได้ว่าการสวมบทบาทการแสดงในยุคแรกเริ่มการทำละครพุดของพระองค์ได้แรงบันดาลใจมาจากละครเวทีของ เซกเปรีร์มาปรับใช้ทั้งการเขียนบทละคร การแสดงละคร จนถึงการสวมบทบาทนักแสดงผู้ชายแต่ให้รับบทบาทเป็นสุภาพสตรีซึ่งในสมัยนั้นเป็นเรื่องปกติของการแสดงละครเวทีในยุโรปเพราะละครเวทีส่วนใหญ่จะใช้ผู้ชายสวมบทบาทแต่สามารถเล่นเป็นละครตัวไหนก็ได้เพื่อความอดทนในการฝึกซ้อมและปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นในยุคสมัยนั้น ทำให้การสวมบทบาทในยุคแรกพระองค์เริ่มใช้นักแสดงชายที่มาจากเพื่อร่วมชั้นเรียนหรือขุนนางราชการที่เสด็จไปศึกษาต่อในครั้งนั้นด้วย จึงทำให้ตัวละครส่วนใหญ่เกิดการผสมผสานระหว่างนักแสดงไทยสยามและนักแสดงที่เป็นเพื่อนชั้นเรียนชาวอังกฤษในการสวมบทบาทการแสดงที่พบได้จากภาพถ่ายในอดีต

ช่วงระยะเวลาต่อมาเป็นช่วงที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 สำเร็จการศึกษาและเสด็จกลับจากต่างประเทศแต่พระองค์ยังทรงพระราชนิพนธ์บทละครพุดอยู่อีกหลายเรื่องรวมถึงได้จัดแสดงละครพุดในเขตพระราชฐานอยู่หลายครั้งตัวละครยังนิยมใช้ผู้ชายแสดงทั้งหมดการสวมบทบาทก็เช่นกัน การสวมบทบาทในยุคนี้นักแสดงเริ่มถูกสวมบทบาทให้มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่ของขุนนาง เจ้านาย ข้าราชการบริวาร เพราะพระองค์ได้จำลองเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ใกล้ตัวนั้นคือในเขตพระราชวังก่อนในการแต่งบทละครในยุคสมัยที่สอง ช่วงสุดท้ายของการสวมบทบาทการแสดงในละครพุดรัศกาลที่ 6 พระองค์ได้แต่งบทละครพุดไว้อยู่หลายเรื่องซึ่งแต่ละเรื่องจะเริ่มสะท้อนความเป็นอยู่ของคนไทยในยุคนั้นเช่นสอดแทรกปัญหาสังคม การล้อการเมือง เหตุการณ์สงครามโลกครั้งที่ 1 ไว้ในบทละครที่สำคัญการแต่งบทละครนิยมแต่งเพื่อเชิดชู กองลูกเสือป่า ลูกเสือหลวง เหล่าทหารในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำศึกสงคราม ทำให้เมื่อตัวละครถูกสวมบทบาทในยุคสมัยสุดท้ายตัวละครต้องมีความอดทน เข้มแข็ง ถ้ายทออารมณ์ สามารถเข้าถึงบทบาทได้ดี และที่สำคัญต้องเป็นผู้ดำเนินเรื่อง โดยให้คนดูเกิดความคล้อยตามในการสวมบทบาทการแสดงที่ตนเองเป็นอยู่

การสวมบทบาทและการคัดเลือกนักแสดงในละครพุดรัศกาลที่ 6 จึงจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องซึ่งกันและกันระหว่างสภาพความเป็นอยู่ในชีวิตจริงของผู้คนในสมัยนั้นและอาชีพการทำงานในหน่วยงานราชการ หลวง เช่น ทหาร ตำรวจ ขุนนาง เป็นต้น เพื่อเป็นพื้นฐานในการคัดเลือกนักแสดงและง่ายต่อการจัดสรรเวลาเพื่อเมื่อถูกคัดเลือกจะได้ตรงตามบทบาท บริบทใกล้เคียงกับเหตุการณ์ต่างเพื่อนำ ไปสู่มบทบาทในการแสดงละครพุดในรัชกาลที่ 6 ได้ดีเป็นเอกลักษณ์และแบบแผนสืบไปในอนาคต

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การสวมบทบาทการแสดงและการคัดเลือกนักแสดงในละครพุดรัศกาลที่ 6 ยังมีข้อมูลที่น่าสนใจอยู่หลายเรื่องหลายประเด็นที่จะสามารถศึกษาค้นคว้าในรูปแบบบทความวิชาการและงานวิจัย เช่น ประเด็นในเรื่องของเครื่องแต่งกายของตัวละครพุดที่ต้องแต่งตามยุคสมัยเพื่อให้มีความสอดคล้องกับชาติตะวันตกเพราะมีความเชื่อ โยกระหว่างวัฒนธรรมและอารยะ เทคนิคการแสดงละครร้องในรัชกาลที่ 6 บทพากย์โขนในสมัยรัชกาลที่ 6 ที่มีความปรับเปลี่ยน ตัดตอน ผสมผสานบทร้องทำนองเพลงให้มีความน่าสนใจตลอดจนถึงเครื่องแต่งกายโขนละครที่รับอิทธิพลตะวันตกเข้ามาเปลี่ยนแปลงพบได้จาก ศิลปินตัวพระตัวนาง พัสตราภรณ์ ฉนิมพิมพาภรณ์ ทั้งนี้ละครพุดบางเรื่องมีการแสดงอยู่หลายครั้งแต่เครื่องแต่งกายไม่ถูกปรากฏหลักฐานจึงทำให้เมื่อละครพุดนำ

กลับมาแสดงใหม่เครื่องแต่งกายจึงผิดรูปแบบออกไปจากยุคสมัยเดิม เช่นละครพูดเรื่องมัธยพัชรา หามเมียให้ผัว
ยังเป็นรอง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะทั่วไป

การสวมบทบาทการแสดงและการคัดเลือกนักแสดงในละครพูดรัชกาลที่ 6 เมื่อผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทำให้ทราบว่า การสวมบทบาทการแสดงในละครพูดรัชกาลที่ 6 มีการใช้หลักการสวมบทบาทของตะวันตกมาใช้ในรูปแบบการสอนซ้ำๆ เล่นซ้ำๆ และการเข้าถึงตัวละครโดยเรียนแบบจากชีวิตจริงซึ่งสามารถนำไปปรับใช้กับการสวมบทบาทในการแสดงละครเวที ละครประจำโรงเรียน และ ซีรีส์วายในยุค 2022 ที่ตัวละครชายถูกเสนอบทให้สวมบทบาทเป็นผู้หญิง ส่วนวิธีการคัดเลือกนักแสดงสามารถนำมาเป็นแนวทางในการเรียนการสอนรายวิชาการแสดงละครไทยในอดีต นักดำเนินงานสร้างสรรค์ก็สามารถนำมาใช้กับนักศึกษาเพื่อสร้างตัวตนในการเดินในการตอบโจทยงานด้านการแสดงและเป็นประโยชน์ในการศึกษา

7. กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้ได้รับการสนับสนุนเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น

8. เอกสารอ้างอิง

ปิ่น มาลากุล. (2518). *งานละครของพระบาทสมเด็จพระรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราวุธพระมงกุฎเกล้า*

เจ้าแผ่นดินสยาม. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

_____. (2521). *อธิบายพระราชนิพนธ์ในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
คุรุสภาลาดพร้าว.

ลูพธ์ อุคมะ. (2560). *นักรู้ช พัสตราภรณ์* [วารสาร]. กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง.

ศิลปะการละคร, ภาควิชา. (2551). *ปริทัศน์ศิลปะการละคร*. คณะอักษรศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมศักดิ์ บัวรอด. (2557). *การแสดงและการสร้างละครไทย*. คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา.

ชีวิต การทำงาน และปัจจัยสู่ความสำเร็จของศาสตราจารย์
สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทย
**WORK-LIFE STORIES AND KEY SUCCESS FACTORS OF
DEMOGRAPHY PROFESSORS IN THAILAND**

ชญาณิศวร์ โคโนะ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

E-mail: shayaniss@g.swu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประวัติชีวิตด้านครอบครัว ด้านการศึกษาและด้านการทำงานของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทย และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทย โดยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ อาศัยการเก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆ รวมถึงการสัมภาษณ์เชิงลึกจากศาสตราจารย์ สาขาวิชาประชากรศาสตร์ จำนวน 5 ท่าน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยสู่ความสำเร็จพบว่า การที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การทำงานทางวิชาการระดับศาสตราจารย์นั้น นอกจากต้องอาศัยระยะเวลาในการบ่มเพาะความรู้ความสามารถ ประสบการณ์แล้ว ยังต้องเป็นนักวางแผนที่ดี เป็นผู้มีวินัยในตนเอง ตลอดจนการมีครอบครัวที่เข้าใจและสนับสนุน

คำสำคัญ: ศาสตราจารย์ ประชากรศาสตร์ ประเทศไทย การทำงาน ความสำเร็จ

ABSTRACT

This study aimed to examine the family life, education, and work history of the professors of demography in Thailand. The researcher synthesized the factors contributing to the success via qualitative research methods, i.e., archival research and in-depth interviews of five professors of demography.

The analysis of their roads to success reveals that besides the time to cultivate knowledge and skills, “well planning,” “being a self-discipline,” and “having family supports” are key to their academic achievement.

Keywords: Professor, Demography, Thailand, Work, Success

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การทำงานในแต่ละสาขาอาชีพย่อมมีมาตรฐานกำหนดด้านการประสบความสำเร็จในแง่มุมที่หลากหลาย เช่นเดียวกับอาชีพอาจารย์ในระดับมหาวิทยาลัยหรือสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 ซึ่งระบุไว้ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนพิเศษ 70 ก วันที่ 12 พฤศจิกายน 2547 หมวด 3 มาตรา 18 กล่าวถึงตำแหน่งข้าราชการพลเรือน อันประกอบไปด้วย ตำแหน่งวิชาการ ตำแหน่งประเภทบริหาร และตำแหน่งประเภททั่วไป (ราชกิจจานุเบกษา, 2562)

สำหรับตำแหน่งทางวิชาการ ไม่ว่าจะเป็นศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นั้น จัดได้ว่าเป็นบทพิสูจน์หนึ่งของมาตรฐานการทำงานในสายวิชาการของบุคลากรครูอาจารย์ในประเทศไทย (สำนักส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากร, 2562) การได้รับแต่งตั้งให้มีตำแหน่งทางวิชาการเป็น “ศาสตราจารย์” เท่ากับว่าบุคคลผู้นั้น เป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาการสาขาวิชาที่ได้รับการแต่งตั้ง อีกทั้งแสดงออกอย่างเป็นที่ประจักษ์ชัดถึงความสำเร็จ ระดับความสามารถที่โดดเด่น เป็นที่ยอมรับและมีศักยภาพสูงในการทำงานด้านการวิจัยและด้านวิชาการ

อนึ่ง การศึกษาทางประชากรศาสตร์เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสถานะทางประชากร การเปลี่ยนแปลงสถานะทางประชากรและปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อันได้แก่ ปัจจัยด้านการเกิด การตายและการย้ายถิ่นของประชากร ดังนั้นสาขาวิชาประชากรศาสตร์ จึงจัดเป็นสาขาวิชาหนึ่งทางสายสังคมศาสตร์ อันมีประโยชน์ในการนำไปต่อยอดด้านการจัดการความรู้ การวางแผนนโยบายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพิ่มประสิทธิภาพงานวิจัยเฉพาะด้าน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพประชากรและประเทศชาติ

การศึกษาเรียนรู้จากบุคคลตัวอย่างหรือเป็นต้นแบบซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานวิชาการและงานวิจัยระดับสูงที่สุดในสาขาวิชานั้นๆ ทั้งในรูปแบบวิธีการต่างๆ อันได้แก่ การถ่ายทอดจากประสบการณ์ตรงหรือโดยอ้อม การถอดบทเรียน การวิเคราะห์เรื่องราวชีวิตของบุคคลเหล่านี้ จึงเป็นสิ่งที่ทรงคุณค่าอย่างยั่งยืน บูรณาการสานต่อมูลค่าอย่างเป็นองค์รวม อีกทั้งเป็นการหนุนเสริมพลังเพิ่มขีดความสามารถ ขยายศักยภาพให้กับผู้เรียนรู้หรือนักวิชาการ นักวิจัยรุ่นใหม่ฯ อย่างเข้มแข็งต่อไป ดังที่สุภายิตจิน ได้กล่าวไว้ว่า “หากต้องการรู้ว่าหนทางข้างหน้าเป็นอย่างไร จงลองถามจากผู้ซึ่งเพิ่งเดินทางกลับมา” อีกทั้งสำนวนไทย “อาบน้ำร้อนมาก่อน” ซึ่งหมายถึง คนที่เกิดก่อนย่อมได้รู้ได้เห็นหรือเข้าใจอะไรๆ ก่อนคนที่เกิดทีหลัง (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2563)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) เพื่อศึกษาประวัติชีวิตด้านครอบครัว ด้านการศึกษาและด้านการทำงานของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทย

(2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทย

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดและทฤษฎี

การเขียนชีวประวัติของบุคคลจะต้องระมัดระวังถึงความถูกต้องของข้อมูล มีความเที่ยงตรงในการเขียน โดยจะต้องไม่กล่าวในเชิงยกย่องหรือตำหนิเกินไป การเขียนชีวประวัติมี 2 แบบ คือ (1) เขียนตามลำดับเหตุการณ์ตามช่วงเวลา และ (2) เขียนโดยการจัดลำดับเรื่องเป็นประเด็นๆ เช่น กำเนิด การศึกษา ครอบครัว หน้าที่การงาน ความสำเร็จ ความภาคภูมิใจ อุดมคติชีวิต เป็นต้น (อุดม หนูทอง, 2523)

ในทางพุทธศาสนาได้มีหลักคำสอนที่เกี่ยวข้องกับหนทางแห่งความสำเร็จ หรือ “อิทธิบาท 4” โดยเป็นคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย มี 4 ประการ คือ (1) ฉันทะ (ความพอใจ) คือ ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่งๆ ขึ้นไป (2) วิริยะ (ความเพียร) คือ ความขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระไม่ทอดทิ้ง (3) จิตตะ (ความคิด) คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝึกใฝ่ ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป และ (4) วิมังสา

(ความไตร่ตรอง หรือ ทดลอง) คือ หมั่นใช้ปัญญา พิจารณาใคร่ครวญ ตรวจสอบเหตุผล และตรวจสอบข้อแย้งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัดผล คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุง เป็นต้น (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2563)

Richard St. John (2010) ได้ทำการวิจัยที่ใช้เวลายาวนานกว่า 7 ปี เกี่ยวกับผู้ที่ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวนประมาณ 500 คน พบว่ามี 8 ปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จคือ (1) ทำสิ่งที่รัก (2) ฝึกฝนให้มาก (3) เต็มที่ (4) ทำให้ดีที่สุด (5) ผลักดันตัวเอง (6) ตั้งใจความเก่งไปช่วยเหลือผู้อื่น (7) ไม่หยุดเรียนรู้ และ (8) อุดหนุนกับความล้มเหลว

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงาน “เส้นทางสู่ศาสตราจารย์” จัดเป็นข้อมูลล่าสุดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์และเรียบเรียงข้อมูลศาสตราจารย์ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มสาขาวิชา 23 กลุ่มหลัก จำนวน 255 ท่าน ข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ศาสตราจารย์ในกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ กลุ่มสาขาวิชาแพทยศาสตร์และวิทยาศาสตร์การแพทย์มีระบบพี่เลี้ยง (Mentor) ที่เป็นปัจจัยบวก ซึ่งเสริมให้อาจารย์ใหม่ได้เรียนรู้ รับคำแนะนำ และเห็นแบบอย่างจากอาจารย์อาวุโส (วีระ เลิศสมพร, 2565)

จากการสัมภาษณ์อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ แบบไม่มีโครงสร้างในเชิงลึก พบว่าในการจัดทำผลงานทางวิชาการ ผู้ให้ข้อมูลมีปัญหาด้านภาระหน้าที่ อัน ได้แก่ ภาระงานสอนเกินเกณฑ์มาตรฐาน ภาระงานนิเทศนักศึกษา และภาระงานด้านการบริหาร เป็นต้น สำหรับด้านแหล่งข้อมูลวิชาการ อาทิ เอกสารหนังสือในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอ รวมถึงความสะดวกด้านสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์ไม่เพียงพอ อีกทั้งขาดผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการจัดทำผลงานทางวิชาการ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จมากที่สุด คือ ด้านผลตอบแทนที่ได้รับและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รองลงมาคือ ด้านการวางแผนการทำงานและการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยหรือคณะ (ภาคภูมิ ทะนุดี, มปป.)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ อาศัยการเก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆ และการสัมภาษณ์เชิงลึก

4.1 ผู้ให้ข้อมูล

ปัจจุบัน (พ.ศ. 2563) ศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ (Demography) และสาขาที่เกี่ยวข้องทางประชากรศาสตร์ คือ สาขาประชากรและสุขภาพ และสาขาวิจัยประชากรและสังคม รวมแล้วมีศาสตราจารย์จำนวน 11 ท่าน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2564) ในการวิจัยครั้งนี้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลจากความสมัครใจและวิธีลูกบอลหิมะ จำนวน 5 ท่าน

4.2 เครื่องมือวิจัย

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้น 4 ข้อ ดังนี้ คือ

(1) จากที่ท่านได้พิจารณาข้อมูลในอดีต ได้แก่ ประวัติด้านครอบครัว ประวัติการศึกษา และประวัติการทำงาน ที่นักวิจัยได้รวบรวมมานั้น ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ท่านต้องการแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูลในส่วนใด โปรดให้รายละเอียด

(2) เหตุผลที่ท่านเลือกทำงานทางวิชาการ

(3) ท่านมีวิธีการทำงานทางวิชาการอย่างไร ยกตัวอย่างเหตุการณ์หรือสถานการณ์

(4) ประสบการณ์ในการทำตำแหน่งวิชาการ โดยเฉพาะตำแหน่งศาสตราจารย์

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้อาศัยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยประเด็นในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่

- (1) ประวัติด้านครอบครัว การดำเนินชีวิต
- (2) ประวัติด้านการศึกษา
- (3) ประวัติด้านการทำงานและวิธีการทำงาน
- (4) ประสบการณ์และแรงบันดาลใจต่างๆ
- (5) ขั้นตอนและผลงานในการทำตำแหน่งวิชาการ
- (6) ปัจจัยที่นำไปสู่การดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ สาขาวิชาประชากรศาสตร์

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลการวิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ประเด็น การถอดบทเรียนและการสรุป รวบรวมเป็นองค์ความรู้ใหม่จากศาสตราจารย์ต้นแบบผู้มีประสบการณ์ในด้านวิชาการและด้านวิจัย

5. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย (1) ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (2) ประวัติชีวิตด้านการศึกษา ด้านครอบครัวและการทำงานของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทย และ (3) ผลงาน (บางส่วน) ของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทย โดยสรุปได้ดังนี้ คือ

- (1) ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (ศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทย)

รหัส	เพศ	อายุ	การทำงาน	จำนวนบุตร (คน)
A1	ชาย	68	เกษียณ	2
A2	ชาย	73	เกษียณ	3
A3	หญิง	62	เกษียณ	2
A4	หญิง	57	ทำงาน	0
A5	ชาย	73	เกษียณ	1

ที่มา: ผู้วิจัย, 2564

ศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทยในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย ศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์จำนวน 4 ท่าน และศาสตราจารย์สาขาวิชาวิจัยประชากรและสังคม จำนวน 1 ท่าน อย่างไรก็ตามใน 5 ท่านนี้ มีศาสตราจารย์ ระดับ 11 จำนวน 2 ท่าน และศาสตราจารย์ที่ได้รับเกียรติให้ ดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์เกียรติคุณ จำนวน 2 ท่าน

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศชาย 3 ท่าน และเพศหญิง 2 ท่าน มีอายุเฉลี่ย 66.6 ปี ส่วนใหญ่เป็นประชากรรุ่นเบบี้บูม (Gen-B) และเกษียณอายุราชการแล้ว (ตารางที่ 1)

- (2) ประวัติชีวิตด้านการศึกษา ด้านครอบครัวและการทำงานของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ ในประเทศไทย

ตารางที่ 2 การศึกษาในแต่ละระดับของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทย

ระดับการศึกษา				
	มัธยมศึกษา	ปริญญาบัณฑิต	ปริญญาโท	ปริญญาคุณวุฒิปริญญา
A1	โรงเรียนอัสสัมชัญ บางรัก	คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	A.M. (Demography) จาก University of Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา	Ph.D. (Demography) จาก University of Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา
A2	โรงเรียนวัดเทพ ศิรินทร์	คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	M.A. (Sociology) จาก Cornell University ประเทศสหรัฐอเมริกา	Ph.D. (Sociology) 2519 Cornell University ประเทศสหรัฐอเมริกา
A3	โรงเรียนเซนต์ โยเซฟคอนเวนต์	คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช	A.M. International Relations, Graduate School of Arts and Science จาก University of Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา	Ph.D. Graduate School of Laws จาก Kyushu University ประเทศญี่ปุ่น
A4	โรงเรียนสาธิต แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย	คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	M.A. (Sociology) จาก University of Chicago ประเทศสหรัฐอเมริกา	Ph.D. (Sociology) จาก University of Chicago ประเทศสหรัฐอเมริกา
A5	โรงเรียนเซนต์ คาเบรียล	คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	M.A. (Demography) จาก Brown University ประเทศสหรัฐอเมริกา	Ph.D. (Sociology) จาก Brown University ประเทศสหรัฐอเมริกา

ที่มา: ผู้วิจัย, 2564

ศาสตราจารย์ทั้ง 5 ท่าน จบการศึกษาระดับสูงสุดคือ ปริญญาคุณวุฒิปริญญา จากต่างประเทศ ไม่เพียงเท่านั้น มหาวิทยาลัยที่ท่านได้ศึกษาเล่าเรียนจนได้รับปริญญาสูงสุดล้วนเป็นมหาวิทยาลัยติดอันดับในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีชื่อเสียงทั้งทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านสังคมวิทยาและด้านสังคมศาสตร์ อันได้แก่ University of Pennsylvania, Cornell University, Brown University และ University of Chicago รวมถึงมหาวิทยาลัยที่สำคัญของภูมิภาคในประเทศญี่ปุ่น นั่นคือ Kyushu University (ตารางที่ 2)

ยิ่งไปกว่านั้นแล้วในสาขาของทั้งปริญญาโท (ปริญญาโท) และคุณวุฒิปริญญา (ปริญญาเอก) ที่ท่านสำเร็จการศึกษานั้น ล้วนแล้วแต่มีความต่อเนื่องและเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับทางด้านประชากรศาสตร์ทั้งสิ้น อาจเรียกได้ว่า ทุกท่านจบการศึกษาทั้งระดับตรี โทและเอกทางสาขาวิชาประชากรศาสตร์และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

“พอจบมา ก็เป็นอาจารย์ และได้ทุนไปเรียนต่างประเทศ ก็สมัครไป ทางสถาบันประชากร เค้ายกมือสมัครได้แต่ “ไอวีลีก” เท่านั้นนะ เพราะถ้าเราเรียนที่มหาวิทยาลัยดีๆ เวลาที่จบมา ใน “CV” ก็ได้เปรียบกว่าตอนไปเรียนในมหาวิทยาลัยที่ไม่อยู่ใน ไอวีลีก ก็สมัครไป ที่ U of penn”

(ผู้ให้ข้อมูล A1, สัมภาษณ์เมื่อ 21 กันยายน 2564)

“พอมาชิงทุน Rockefeller เป็น โชค ทุนนี้เค้าให้ โท เอก ซึ่งทางสภาวิจัยแห่งชาติเค้าส่งชื่อ ไปให้ ทางมหิดล”

(ผู้ให้ข้อมูล A5, สัมภาษณ์เมื่อ 15 ตุลาคม 2564)

ในส่วนของคุณข้อมูลด้านการทำงานของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ทั้ง 5 ท่านในส่วนนี้ สามารถอธิบายและรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งได้เป็น 2 ประเด็นใหญ่ คือ ส่วนที่ 1 วิธีการทำงานด้านวิชาการและด้านการวิจัย และส่วนที่ 2 คือ การขอตำแหน่งวิชาการ เพื่อนำไปสู่ข้อมูลในหัวข้อถัดไปคือ ผลงาน (บางส่วน) ของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทย ซึ่งสามารถเชื่อมโยงให้เห็นภาพที่กระจ่างชัดขึ้น

ส่วนที่ 1 วิธีการทำงานด้านวิชาการและด้านการวิจัย: ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านมีเป้าหมายชัดเจนในการศึกษาเล่าเรียน รับผิดชอบต่อตนเอง ชอบสิ่งใด อยากทำสิ่งใดตั้งแต่เรียนในระดับปริญญาตรี จึงศึกษาเล่าเรียนต่อในสิ่งที่ใช่โดยเกี่ยวข้องกันทั้งในระดับปริญญาโท (ปริญญาโท) และปริญญาเอก (ปริญญาเอก)

“การเรียนของเรา อาชีพของเรา มันเหมือนเป็น *Mission* ตั้งแต่ต้น เป็น *Mission* ของโลกของประเทศไทย มาตั้งแต่ต้น”

(ผู้ให้ข้อมูล A5, สัมภาษณ์เมื่อ 15 ตุลาคม 2564)

ศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ทุกท่าน มีการวางแผนการทำงานในอนาคต อย่างดีเป็นระบบวางแผนในทุกเรื่อง เช่น จะทำวิจัยเรื่องใด จะศึกษางานนั้นอย่างไร จะทำงานร่วมกับใคร หรือแม้แต่จะตีพิมพ์ในวารสารใดก็ตาม ต้องมีการวางแผนเช่นกัน

สำหรับขั้นตอนและวิธีการทำงานของท่านนั้น พบว่า มีการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ การมีหลักเกณฑ์การทำงานในระดับมาตรฐาน ระดับโลก (World Class) มีคำถามเกิดขึ้นตลอดเวลา เพราะเหตุใด ทำไม สิ่งใด แล้วต่อไปจะเกิดอะไรขึ้น โดยใช้เป็นข้อคำถาม อาทิ Who What When Where Why How (ใคร อะไร เมื่อไร ที่ไหน ทำไม อย่างไร) อีกทั้งไม่เชื่อในสิ่งที่เห็นหรือสัมผัสเท่านั้น แต่ต้องจัดการพิสูจน์ ศึกษาให้รู้กว้างและรู้ลึกในทุกๆ มิติของเนื้อหา สิ่งที่ต้องศึกษาต้องเป็นสิ่งที่ใหม่ ให้ประโยชน์แก่ทุกฝ่ายทั้งประชากร ครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติรวมถึงระเบียบวินัยต่างๆ มีความสำคัญอย่างยิ่ง

“ต้องไม่จมปลักกับความรู้ สิ่งที่ได้มาต้องมีอะไร มี *Why* อยู่ตลอดเวลาและหาไปเรื่อยๆ ตั้งคำถาม ทุกสิ่งทุกอย่างมีคำว่า *Why* อยู่ตลอดเวลา มองทุกสิ่งทุกอย่างต้องไม่เชื่อ ถึงแม้ว่ามันเป็นอย่างนี้แต่มันต้องมีเหตุผล มีที่มาที่ไป”

(ผู้ให้ข้อมูล A3, สัมภาษณ์เมื่อ 17 กันยายน 2564)

“ในระยะแรกของการทำงานเน้นการพัฒนาศักยภาพตนเอง การวิจัยเพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือผลิตผลงานทางวิชาการทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ แต่ในระยะหลังเห็นว่าการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการอย่างเดียว ไม่สามารถทำให้การวิจัยนั้นมีผลต่อการพัฒนาประชากรหรือพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน จึงปรับทิศทางการทำงานมาใช้งานวิจัยเชื่อมโยงเข้ากับนโยบาย เช่น มีบทบาทในการทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ร่วมจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ รวมทั้งจัดตั้ง Platform วิจัยจุฬาลงกรณ์ ที่เน้นการทำวิจัยสหสาขาวิชา และร่วมกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย โดยเน้นการบูรณาการ การคิด การทำร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลต่อการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้การวิจัยไม่ขึ้นหิ้งแต่มีประโยชน์และมีผลอย่างสำคัญต่อการพัฒนาประชากรและประเทศ”

(ผู้ให้ข้อมูล A4, สัมภาษณ์เมื่อ 18 พฤศจิกายน 2564)

ส่วนที่ 2 คือ การขอตำแหน่งวิชาการ: ตำแหน่งทางวิชาการของบุคคลที่เป็นครูอาจารย์ หรือนักวิชาการที่ทำงานในทุกระดับล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่ง นั่นเพราะการมีตำแหน่งทางวิชาการเป็นเครื่องกำหนดความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพของการทำงานเฉพาะบุคคลแล้ว ตำแหน่งดังกล่าวเป็นเครื่องสะท้อนถึงคุณภาพของการเรียนการสอนของในแต่ละมหาวิทยาลัยได้อีกทางหนึ่งด้วย

“ตำแหน่งทางวิชาการมีความสำคัญ อย่างน้อยเราเลือกอาชีพนี้แล้ว เราเป็นนักวิชาการ มันมีบันไดของอาชีพที่สูงขึ้นไป แสดงว่าเราได้ก้าวขึ้นไปในบันไดของวิชาชีพที่เราทำ นั่นหมายถึงชื่อเสียง เกียรติยศ ผลลัพธ์ทางการเงิน ตำแหน่งทางวิชาการนั้นก็มากนะ”

(ผู้ให้ข้อมูล A2, สัมภาษณ์เมื่อ 19 ตุลาคม 2564)

มาตรฐาน คือ หัวใจสำคัญของการขอตำแหน่งวิชาการในทุกๆ ระดับของศาสตราจารย์ทั้ง 5 ท่าน โดยมาตรฐานที่กล่าวถึงนี้ คือ มาตรฐานในเรื่องของเวลา (มาตรฐานในเชิงปริมาณ) และมาตรฐานในเรื่องของเนื้อหาหรือผลงาน (มาตรฐานในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ)

สำหรับมาตรฐานแรก คือมาตรฐานในเรื่องของเวลา ซึ่งหมายถึง ตามกฎเกณฑ์ระเบียบต่างๆ ที่ทางคณะกรรมการกำหนดตำแหน่งทางวิชาการได้กำหนดเอาไว้ใน ๓ ระยะเวลาเท่าใด นานเพียงใด ผู้ให้ข้อมูลสามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาดังกล่าว โดยยึดหลักเรื่องเวลาเป็นสำคัญนั่นเอง

มาตรฐานที่สอง คือ มาตรฐานในเรื่องของเนื้อหาหรือผลงาน ต้องมีการศึกษาหลักเกณฑ์ต่างๆ ในเบื้องต้น เพื่อวางแผนในการทำงานและรวบรวมข้อมูลองค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญในการส่งผลงานทางวิชาการเพื่อขอตำแหน่งต่อไป อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาจากผลงานของศาสตราจารย์ทั้ง 5 ท่าน โดยในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของผลงานแล้ว พบว่า ผลงานของทุกท่านนั้นนอกจากกล่าวได้ว่า เกินกว่ามาตรฐานทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

“แต่ละคนต้องศึกษากฎกติกาให้ดี บางทีกฎกติกาที่เปลี่ยนเหมือนกัน ต้องวางแผน เก็บ Require อะไร ก็เรื่องภาระงาน เราทำอะไร เมื่อไร ก็ชั่วโมง ก็มีบอกเอาไว้ เฉลี่ยปีละเท่าไร งานของคนที่จะเป็นอาจารย์ก็มีไม่ใช่ว่า อย่างแรก ภาระงานสอน การวิจัย บริการวิชาการ งานทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม เราต้องทำให้ได้ เสร็จจากภาระงานก็คือ ผลงานวิชาการ”

(ผู้ให้ข้อมูล A2, สัมภาษณ์เมื่อ 19 ตุลาคม 2564)

(3) ผลงาน (บางส่วน) ของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทย

ผลงานของศาสตราจารย์สาขาประชากรศาสตร์มีทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) โดยมีความต่อเนื่องทั้งในด้านระยะเวลาและเนื้อหาต่างๆ กล่าวคือ ทุกท่านมีผลงานวิจัย และมีการนำเสนอ (การตีพิมพ์ในวารสารและการนำเสนอในที่ประชุมวิชาการ) นับแต่อดีตจนกระทั่งถึงปัจจุบันนี้ สำหรับในด้านเนื้อหา พบว่า มีการศึกษาในเรื่องใดๆ ในช่วงเวลานั้น ก็จะดำเนินการศึกษาเรื่องดังกล่าวอย่างกว้างขวางและลุ่มลึกนำไปสู่เป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรและพัฒนาสังคม

โดยรวมแล้วผลงานของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ มีความต่อเนื่องสม่ำเสมออย่างยิ่ง นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในแต่ละปี พบว่า มีปริมาณของจำนวนงานที่ค่อนข้างสูง โดยบางปีสูงถึง 5 ผลงานต่อท่าน ซึ่งมีทั้งงานวิจัยที่เป็นการนำเสนอทั้งในรูปแบบบทความวิจัย บทความทางวิชาการ ที่มีการตีพิมพ์ในวารสาร

นานาชาติและในระดับชาติ รวมทั้งการนำเสนองานในที่ประชุมวิชาการต่างๆ ตำราและหนังสือ มีความครอบคลุม เชื่อมโยงหลายมิติและศาสตร์หลากหลายแขนง

6. อภิปรายผล

พื้นฐานด้านการศึกษาของศาสตราจารย์ที่ให้ข้อมูลทั้ง 5 ท่านนั้น เป็นพื้นฐานที่ดีมากและมีความสำคัญ สะท้อนให้เห็นอย่างแจ่มชัดถึงความเป็นเลิศ นำไปสู่การศึกษาและความสำเร็จในแต่ละระดับการศึกษา นอกจากนี้ แล้ว การเข้าสู่ระบบการศึกษาและได้เล่าเรียนในมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับประเทศและระดับโลก สามารถเชื่อมโยงและนำไปสู่เครือข่ายความเป็นวิชาการในระดับโลก (World Class) อีกด้วย

งานวิจัยหลายชิ้นได้กล่าวถึงประชากรรุ่นเบบี้บูมว่า มีอุดมคติต่อการมีครอบครัวที่สมบูรณ์แบบ คือ ต้องประกอบไปด้วย สามิ ภรรยาและบุตร ยิ่งไปกว่านั้นในฐานะนักประชากรศาสตร์ จึงจำเป็นต้องสังเกตนโยบายต่างๆ ทางประชากร อันได้แก่ นโยบายด้านภาวะเจริญพันธุ์หรือการเกิด เมื่อเป็นเช่นนี้แล้ว พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีครอบครัวที่สมบูรณ์แบบ คือ มีการสมรสและมีบุตร

ณ ปัจจุบันนี้ ศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ที่ได้เก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ บางท่านทำหน้าที่เป็นคุณปู่ คุณย่า และคุณตา คุณยาย โดยมีรุ่นหลานแล้ว จึงเป็นสิ่งยืนยันอย่างหนักแน่นว่า ท่านได้มีคุณภาพการดูแลแนวคิดทางด้านประชากรศาสตร์ และได้มีแนวทางวิถีการดำเนินชีวิตในด้านครอบครัวอย่างที่ท่านพร่ำสอน และศึกษาวิจัยมาโดยตลอด

จากการสัมภาษณ์ในเรื่องของ “ครอบครัว” และบทบาทหน้าที่ในครอบครัวของของผู้ให้ข้อมูล ได้สะท้อนอย่างแจ่มชัดว่า ผู้ให้ข้อมูลมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อครอบครัวอย่างสมบูรณ์ ครอบครัวมีความอบอุ่น อยู่พร้อมหน้า และอยู่ร่วมกัน อีกทั้งครอบครัวมิได้เป็นภาระหรืออุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่และการทำงานของผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด กลับตรงกันข้าม พบว่า ครอบครัวต่างสนับสนุนและมีความเข้าใจในการทำงานของผู้ให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

ข้อมูลทั้งหมด แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนแล้วว่า ในด้านพื้นฐานการศึกษา ด้านครอบครัวและด้านการทำงานต่างๆ นำมาซึ่งความก้าวหน้าและผลงานที่ครอบคลุมหลากหลาย สำหรับนักประชากรศาสตร์แล้ว คงมิได้เฉพาะเจาะจงในการทำงานเพียงแก่การศึกษาเรื่องของ ภาวะเจริญพันธุ์ การตายและการย้ายถิ่นเท่านั้น แต่จำเป็นต้องเชื่อมโยงการศึกษาในศาสตร์ สาขาแขนงวิชาอื่นร่วมด้วย อาทิ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ชาติในด้านการเจริญพันธุ์ แผนประชากร หรือจัดทำการประเมินแผนผู้สูงอายุ เป็นต้น

แท้ที่จริงแล้ว ไม่ว่าจะศึกษาเรื่องใดประเด็นใด แง่มุมใดก็ตาม จากข้อมูลพบว่า ศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในการวิจัยครั้งนี้ ยังคงมีการนำศาสตร์ทางประชากรเป็นตัวนำในการศึกษาวิจัย

จากการวิเคราะห์วิธีการทำงานของศาสตราจารย์แต่ละท่าน พบว่า ทุกท่านล้วนเป็นผู้ที่ตั้งใจ มุ่งมั่นและทุ่มเทให้กับการศึกษาวิจัยเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ก็ดีการที่จะเป็นผู้บุกเบิกหัวข้อวิจัยในสาขาประชากรศาสตร์ จำเป็นต้องอ่านมาก ติดตามงานวิจัยของต่างประเทศตลอดเวลา จดจ่อ มีสติกับการทำงาน สามารถจัดระบบความคิด และจดจำรายละเอียดต่างๆ ได้เป็นอย่างดี เพื่อนำไปต่อยอดและสามารถคิดงานวิจัยใหม่ๆ ได้ นอกจากนี้ แล้ว การเป็นผู้รู้และคาดการณ์อนาคต มองไกลมีความจำเป็นอย่างมากที่ทำให้ศาสตราจารย์ สาขานี้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากศาสตร์ทางประชากรเป็นศาสตร์ที่ต้องศึกษาหรือคาดการณ์อนาคตล่วงหน้า มีความทันสมัยหาสิ่งใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นผลงานวิจัย หรือการนำเสนอใหม่ ยกตัวอย่างเช่น เนื้อหาเกี่ยวกับการคาดประมาณประชากร

การสนใจใฝ่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเป็นอีกหนึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จ โดยจุดกำเนิดมาจากการชอบในสิ่งที่ได้ทำ และการใช้ชีวิตอย่างมีความสุข โดยจะเห็นได้จากในปัจจุบันหลายท่านเกษียณอายุแล้ว แต่ทุกท่านยังคงทำงานด้านวิชาการ เขียนบทความ ทำงานวิจัย เป็นที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในหน่วยงานต่างๆ ไม่ปล่อยให้เวลาให้ว่างเว้นจากงาน เสมือนยังคงอยู่ในช่วงปฏิบัติหน้าที่อยู่ในการทำงาน

หากนำหลักธรรมคำสอนในทางศาสนาพุทธ อันได้แก่ อิทธิบาท 4 ประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะและวิมังสา ซึ่งเป็นหลักธรรมคำสอนที่นำไปสู่ความสำเร็จ หรือธรรมะที่ใช้ในการทำงาน โดยฉันทะ คือ ความรักงาน พอใจกับงานที่ทำอยู่ วิริยะ คือ ขยันหมั่นเพียรกับงาน จิตตะ คือ ความเอาใจใส่ จดจ่อกับงาน รับผิดชอบงาน วิมังสา คือ การพินิจพิเคราะห์ หรือ ทำความเข้าใจในเนื้อหา งาน การทำงาน โดยเฉพาะทางประชากรศาสตร์อย่างลึกซึ้ง พบว่า ศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ทุกท่านล้วนประสบความสำเร็จตามแบบอย่างของหลักคำสอนนี้อย่างชัดเจน

เป็นที่ประจักษ์ชัดแล้วว่า การจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การทำงานทางวิชาการระดับศาสตราจารย์นั้น ต้องอาศัยระยะเวลาในการบ่มเพาะความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ รวมไปถึงการมีระเบียบวินัย การเป็นนักวางแผนที่ดี สร้างงานใหม่ๆ ขยายประเด็นทางประชากร รวมไปถึงการมีครอบครัวที่สนับสนุนและเข้าใจด้วย

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบแห่งความสำเร็จ พบว่า สามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน ได้แก่ ครอบครัว การศึกษา และองค์ประกอบที่อาศัยประสบการณ์การเรียนรู้ต่างๆ ในด้านการทำงานและการใช้ชีวิต

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

- (1) นำไปใช้ในการวางแผนกระตุ้นบุคลากรเพื่อก่อให้เกิดแรงบันดาลใจในการขอตำแหน่งวิชาการ
- (2) ควรจัดทำเป็นตำราหรือหนังสือ เกี่ยวกับเรื่องราวของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทย

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- (1) ผู้ให้ข้อมูลในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ที่อยู่ในรุ่นเบบี้บูม (Gen-B) จึงควรศึกษาให้ครอบคลุมถึงศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ท่านอื่นๆ รุ่นอื่นๆ รวมไปถึงศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับทางประชากรศาสตร์ อาทิ ประชากรและสิ่งแวดล้อม หรือสังคมศาสตร์ เป็นต้น
- (2) ในศาสตร์ สาขาวิชาหรือองค์ความรู้แขนงอื่นๆ ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างในด้านปัจจัยสู่ความสำเร็จของการดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ด้วยเช่นกัน เพื่อขยายขอบเขตรวมถึงมุมมองให้กว้างขวางขึ้นเกี่ยวกับแบบอย่างที่ดีต่อไป

8. กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้มาจากส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “ชีวิต การทำงาน และปัจจัยสู่ความสำเร็จของศาสตราจารย์สาขาวิชาประชากรศาสตร์ในประเทศไทย” โดยได้รับทุนสนับสนุนจากเงินงบประมาณเงินรายได้คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2563

9. เอกสารอ้างอิง

- ภาคภูมิ ทะนุติ. (มปป). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. มปป. (อัครา).
- ราชกิจจานุเบกษา. (2562). *ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนพิเศษ 70 ก* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2562, จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/E/151/T_0013.PDF
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2563). *อิทธิบาท 4* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563, [http://th.wikipedia.org/wiki/อิทธิบาท 4](http://th.wikipedia.org/wiki/อิทธิบาท_4).
- วีระ เลิศสมพร. (2565). *เส้นทางสู่ศาสตราจารย์ เรื่องราวประสบการณ์มุมมองและแง่คิด จากคำให้สัมภาษณ์ของศาสตราจารย์ทั่วประเทศ*. ISBN (e-book): 978-616-590-971-6.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2564). *ทำเนียบผู้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการแห่งชาติ* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2564, จาก <http://www.nap.mua.go.th/FacultyRecord/index.aspx>.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2563). *อาบน้ำร้อนมาก่อน* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563, จาก <http://www.orst.go.th>.
- สำนักส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากร. (2562). *ประกาศ ก.พ.อ. เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2562, จาก http://www.basd.mua.go.th/Page/Announcement_All.aspx.
- อุดม หนูทอง. (2523). *พื้นฐานการศึกษาวรรณคดีไทย*. สงขลา: โรงพิมพ์เมืองสงขลา.
- Richard St. John. (2010). *The 8 Traits Successful People Have In Common: 8 To Be Great*. 2nd ed. Toronto: Train of Thought Arts Inc.

บทบาทภาคประชาสังคมญี่ปุ่นในช่วงสถานการณ์วิกฤตโรคติดเชื้อไวรัส
โคโรนา 2019 (COVID-19)

THE ROLE OF JAPANESE CIVIL SOCIETY IN THE CORONAVIRUS
DISEASE 2019 (COVID-19) CRISIS

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ ธาระพงษ์
สาขาภาษาญี่ปุ่นและการสื่อสาร คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

E-mail: saowalak.h@ubu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของภาคประชาสังคมญี่ปุ่นในช่วงสถานการณ์วิกฤต COVID-19 และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (documentary analysis) และนำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาจากบทความทางวิชาการ หนังสือ บทความทางสื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ ข่าว ฯลฯ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินกิจกรรมขององค์กรภาคประชาสังคมญี่ปุ่นในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่วนใหญ่เป็นรูปแบบของการรับบริจาคเงิน หรือระดมทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Crowdfunding) จากนั้นจะนำรายได้ดังกล่าวมาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยมีกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ กิจกรรมโรงอาหารสำหรับเด็ก การสนับสนุนการเรียนออนไลน์ การให้ความช่วยเหลือผู้ที่ถูกเลิกจ้างและสูญเสียที่อยู่อาศัยจากการถูกเลิกจ้าง การบริการให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์และบริการให้คำปรึกษาออนไลน์ การวิจัย สืบสวนและศึกษาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 เป็นต้น การดำเนินกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นการรับบริจาคจากประชาชนทั่วไป รวมถึงความร่วมมือและความช่วยเหลือจากองค์กรภาคประชาสังคมด้วยกันเองเป็นหลัก ทั้งนี้ พบการสนับสนุนจากภาครัฐไม่มากนัก อย่างไรก็ตาม ภาคประชาสังคมญี่ปุ่นก็สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างอิสระ สร้างสรรค์ และมีความหลากหลาย ไม่มีฝ่ายใดสามารถครอบงำฝ่ายหนึ่งได้ และการดำเนินกิจกรรมก็เป็นไปในลักษณะของความร่วมมือและประนีประนอมมากกว่าความขัดแย้งกับภาครัฐ

คำสำคัญ: บทบาท ภาคประชาสังคมญี่ปุ่น สถานการณ์วิกฤต โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ABSTRACT

The purpose of this article is to study the role of Japanese civil society during the COVID-19 crisis. The study was conducted using a qualitative research methodology, which included a document analysis in addition to a presentation of descriptive data derived from academic articles, books, online media articles, newspapers, research reports, theses, as well as other news, etc. from both Thai and foreign language sources. The study found that the majority of the actions/activities conducted by Japanese civil society organizations during the COVID-19 pandemic were comprised of collecting monetary donations and/or internet crowdfunding.

Subsequently, these proceeds were then directed toward efforts to help those adversely affected by the COVID-19 pandemic through a variety of initiatives such as projects to set up canteens for children, online learning support, providing assistance to those who had been laid off and lost their homes due to layoffs, providing telephone and online counseling, as well as supporting research efforts, surveys and studies on the impact of the COVID-19 pandemic. The bulk of these activities were funded via donations from the general public and also included the cooperation of and assistance from various civil society organizations; however, there was not much direct governmental support. Despite this, Japanese civil society organizations were able to successfully carry out diverse activities independently and creatively, with none of the involved parties overshadowing another. Moreover, the activities were conducted cooperatively and through compromise rather than conflict with the government.

Keywords: Role, Japanese civil society, Crisis situation, Coronavirus disease 2019

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

เมื่อเดือนธันวาคม ปี 2019 พบผู้ป่วยโรคติดเชื้อทางเดินหายใจที่เกิดจากไวรัสโคโรนาเป็นครั้งแรกที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา หรือ COVID-19 ย่อมาจากคำว่า Coronavirus Disease 2019 เดิมทีไวรัสโคโรนาเป็นไวรัสที่เกิดในสัตว์และมีหลายสายพันธุ์ โดยปกติไม่ก่อโรคในคน แต่ไวรัสสายพันธุ์ดังกล่าวกลายพันธุ์เป็นสายพันธุ์ใหม่ที่สามารถก่อโรคในคนได้ เมืองอู่ฮั่นเป็นเมืองใหญ่มีผู้คนอาศัยอยู่หนาแน่น จึงก่อให้เกิดการระบาดของโรคอย่างรวดเร็ว มีผู้ป่วยและผู้เสียชีวิตหลายราย ทำให้ประเทศจีนต้องดำเนินการมาตรการปิดเมืองและปิดประเทศ จากนั้น COVID-19 เริ่มแพร่กระจายไปในหลายๆ ประเทศทั่วโลก (แพทย์โรคติดเชื้อและระบาดวิทยา คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563, 1-2)

หลายประเทศต่างได้รับผลกระทบจากวิกฤตดังกล่าว ทั้งพบผู้ติดเชื้อ ผู้เสียชีวิตจำนวนมาก รวมถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจอันเกิดจากการที่ต้องปิดเมือง ปิดประเทศ หรือการล็อกดาวน์ (lockdown) เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ส่งผลกระทบอย่างใหญ่หลวงต่อเศรษฐกิจในหลายๆ ประเทศ รวมถึงประเทศญี่ปุ่น แม้ว่ารัฐบาลญี่ปุ่นมิได้ประกาศใช้มาตรการล็อกดาวน์อย่างเข้มงวดเหมือนหลายๆ ประเทศ ด้วยข้อจำกัดในเรื่องของกฎหมายที่ไม่สามารถจำกัดสิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้อย่างเต็มที่และการคำนึงถึงกิจกรรมทางเศรษฐกิจ นโยบายส่วนใหญ่จึงเป็นเพียงการขอความร่วมมือหรือ soft lockdown ภายใต้อาณัติฉุกเฉินเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของ COVID-19 (กานต์ธีรา ภูริวิกรัย, 2563) อย่างไรก็ตาม วิกฤต COVID-19 ยังคงส่งผลให้ภาคธุรกิจ โดยเฉพาะการท่องเที่ยว โรงแรม ค้าปลีก ร้านอาหาร เป็นต้น ได้รับผลกระทบอย่างหนัก

ภายใต้ภาวะการแพร่ระบาดของ COVID-19 รัฐบาลญี่ปุ่นได้พยายามแก้ไขปัญหาระบาดของโรคและพยายามเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตดังกล่าว ขณะเดียวกันก็ยังพบบทบาทของภาคส่วนต่างๆ นอกเหนือจากภาครัฐในการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตดังกล่าวด้วยเช่นกัน อย่างเช่น บทบาทขององค์กรภาคประชาสังคม กลุ่มหนึ่งที่ได้ให้ความช่วยเหลือกลุ่มแรงงานต่างชาติชาวเวียดนาม โดยการแจกจ่ายข้าวสารอาหารแห้ง เพื่อการดำรงชีวิตในช่วงที่ขาดรายได้เนื่องจากการปิดกิจการชั่วคราวของโรงงานต่างๆ (TBS NEWS, 2020) หรือการที่ร้านกาแฟแห่งหนึ่งซึ่งตั้งอยู่ในเกาะอะวะจิ (淡路島) จังหวัดเฮียวโงะ (兵庫県) ร่วมมือกับร้านค้าต่างๆ นำเอาสินค้าเกษตรที่ขายไม่ค่อออกในช่วงวิกฤต เช่น ผัก ไข่ เนื้อ มาทำข้าวกล่องและขายใน

ราคาถูก การให้ความช่วยเหลือเกษตรกรดังกล่าวยังเป็นการช่วยเหลือครอบครัวที่ต้องประหยัดค่าใช้จ่ายในช่วงวิกฤตนี้อีกด้วย (SMILE at HOME ABCTV, 2020)

อย่างที่ทราบกันดีว่าญี่ปุ่นเป็นหนึ่งในประเทศที่ต้องประสบกับภัยพิบัติทางธรรมชาติอยู่เสมอและในแต่ละครั้งญี่ปุ่นต้องเผชิญกับความเสียหายมหาศาลนับครั้งไม่ถ้วน อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากภัยพิบัติญี่ปุ่นกลับสามารถฟื้นฟูบ้านเมืองขึ้นมาได้อย่างรวดเร็ว หนึ่งในผู้ที่มีบทบาทสำคัญซึ่งอยู่เบื้องหลังการฟื้นฟูดังกล่าวคือภาคประชาสังคม ภาคประชาสังคมญี่ปุ่นเริ่มขยายตัวเป็นอย่างมากภายหลังเหตุการณ์แผ่นดินไหวครั้งใหญ่ที่เมืองโกเบและโอซาก้า (阪神・淡路大震災) ในปี 1995 ส่งผลให้รัฐบาลญี่ปุ่นประกาศให้ปี 1995 เป็นปีแห่งการเริ่มต้นของยุคอาสาสมัคร (ボランティア元年) และประกาศใช้ “กฎหมายเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่ไม่แสวงหาผลกำไร” (Law to Promote Specified Nonprofit Activities) หรือ “NPO Law” อย่างเป็นทางการในปี 1998 และในเหตุการณ์ภัยพิบัติแผ่นดินไหวและคลื่นยักษ์สึนามิครั้งใหญ่ขึ้นอีกครั้งทางภาคตะวันออกเฉียงของญี่ปุ่น (東北地方太平洋沖地震) เมื่อปี 2011 เองก็มีอาสาสมัครที่มาร่วมช่วยเหลือในเหตุการณ์ดังกล่าวกว่า 370,000 คน (ชินิคุล จันทรา, 2563, 40-41, 43) ในปัจจุบัน (ข้อมูล ณ ปี 2021) ญี่ปุ่นมีจำนวนองค์กร NPO กว่า 50,841 องค์กร (The Cabinet Office NPO, n.d.) ข้อมูลดังกล่าวต่างสะท้อนให้เห็นถึงการขยายตัวขององค์กรภาคประชาสังคมในญี่ปุ่นและเห็นถึงพลังของภาคประชาสังคมที่เข้ามามีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ประสบภัยพิบัติต่างๆ ภาวะวิกฤตการระบาดของ COVID-19 จึงเป็นอีกหนึ่งเหตุการณ์ที่น่าสนใจในการศึกษาบทบาทของภาคประชาสังคมญี่ปุ่นว่ามีบทบาทอย่างไรบ้าง มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมหรือไม่ นอกจากนี้ก็มีการประสานความร่วมมือกับภาครัฐและภาคเอกชนหรือไม่

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาบทบาทของภาคประชาสังคมญี่ปุ่นในช่วงสถานการณ์วิกฤตโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยชิ้นนี้ยึดกรอบ “แนวคิดเกี่ยวกับภาคประชาสังคม” และ “แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (public participation)” มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์บทบาทภาคประชาสังคมญี่ปุ่นในช่วงสถานการณ์วิกฤตโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาคประชาสังคม (civil society)

องค์การสหประชาชาติ (United Nations) ระบุว่าองค์กรภาคประชาสังคม หรือ civil society organizations หรือ CSOs ถือเป็นภาคส่วนที่สาม (third sector) ของสังคม โดยทำงานควบคู่ไปกับภาครัฐและภาคธุรกิจ ในส่วนขององค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) ระบุว่า CSOs มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้ประชาชนเรียกร้องสิทธิ ส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิ พัฒนานโยบายและการเป็นภาคีหุ้นส่วนและกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กร

ขณะที่ สีดา สอนศรี ระบุว่า ประชาสังคมคือการรวมกลุ่มกันของประชาชนที่มีวัตถุประสงค์เดียวกัน ทำกิจกรรมเพื่อส่วนรวมและสาธารณะประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการพัฒนาเศรษฐกิจ การเมือง หรือสังคม โดยจัดตั้งเป็นองค์กร สมาคม ชมรม หรือเครือข่าย เช่น องค์กรพัฒนาเอกชน (NGO) องค์กรไม่แสวงหากำไร (NPO) องค์กรศาสนา กลุ่มสตรี กลุ่มสื่อสารมวลชน เป็นต้น ดำเนินกิจกรรมบริหารจัดการด้วยความร่วมมือกัน โดยเน้นให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม (สีดา สอนศรี, 2543, 2)

ในส่วนของความสัมพันธ์ขององค์กรภาคประชาสังคมกับบริการสาธารณะนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ ได้แก่

1) ความสัมพันธ์ในแนวดิ่งหรือแนวตั้ง (vertical relationship) เป็นรูปแบบความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกัน มีทั้ง (1) ความสัมพันธ์ด้านเดียวหรือจากบนลงล่าง (top-down relationship) ซึ่งองค์กรภาคประชาสังคมมีบทบาทและหน้าที่เฉพาะการรับบริการสาธารณะและทำตามคำสั่งหรือทำตามนโยบายสาธารณะของรัฐเป็นหลัก และ (2) ความสัมพันธ์สองทาง (two-ways relationship) หรือจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน (bottom up) องค์กรภาคประชาสังคมจะมีสำคัญมากพอสมควร สามารถเรียกร้องและนำเสนอความต้องการได้มากกว่า

2) ความสัมพันธ์ในแนวนอนหรือแนวระนาบ (horizontal relationship) เป็นความสัมพันธ์ที่มีความเสมอภาค ไม่มีฝ่ายใดสามารถครอบงำอีกฝ่าย ความสัมพันธ์เป็นไปอย่างสร้างสรรค์ ร่วมมือและประนีประนอมมากกว่าความขัดแย้ง องค์กรภาคประชาสังคมส่วนใหญ่เกิดขึ้นอย่างอิสระและมีความหลากหลาย สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองได้หลายช่องทาง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2553, 11-35, 11-38-11-39, 11-41-11-43)

3.2 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (public participation)

สถาบันพระปกเกล้า (2544, 2 อ้างถึงใน จูติดิไลนา โจเพียร์, 2558, 18) ระบุว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนหมายถึง การที่ประชาชนเข้าไปร่วมกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อผลประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมอย่างแท้จริงทั้งนี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของการที่ประชาชนจะต้องมีอิสระในทางความคิด มีความรู้ ความสามารถในการกระทำ และมีความเต็มใจที่จะเข้าใจร่วมต่อกิจกรรมนั้นๆ โดยที่การมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างครบวงจรตั้งแต่ต้นจนถึงสิ้นสุดกิจกรรม

โดยระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น International Association of Participation (2006) หรือ IAP2 ได้ระบุถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมในระดับให้ข้อมูลข่าวสาร (inform) ประชาชนมีบทบาทเพียงการรับทราบข้อมูลข่าวสารว่าเกิดอะไรที่ไหนเท่านั้น (2) การมีส่วนร่วมในระดับรับฟังความคิดเห็น (consult) ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้สึก และความคิดเห็นประกอบการตัดสินใจ แต่อำนาจในการตัดสินใจยังคงอยู่ที่หน่วยงานภาครัฐ (3) การมีส่วนร่วมในระดับเข้ามามีบทบาท (involve) ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำงานตั้งแต่เริ่มต้นและมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างรัฐกับประชาชนอย่างจริงจัง แต่อำนาจการตัดสินใจสุดท้ายยังอยู่ที่หน่วยงานภาครัฐ (4) การมีส่วนร่วมในระดับสร้างความร่วมมือ (collaborate) ประชาชนมีบทบาทในระดับสูง ทำงานร่วมกับรัฐในกระบวนการของการตัดสินใจ และ (5) การมีส่วนร่วมในระดับเสริมอำนาจให้ประชาชน (empower) ประชาชนมีบทบาทสูงสุดเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง สะท้อนให้เห็นการยอมรับอำนาจการตัดสินใจของประชาชนจากทางภาครัฐ (อ้างถึงใน อรรถชัย กัทผล, 2552, 22-26)

4. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเอกสาร (Documentary analysis) ในส่วนของการทบทวนวรรณกรรมนั้นศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือบทความทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ทั้งในภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และในส่วนของการศึกษาบทบาทของภาคประชาสังคมนั้น จะวิเคราะห์ข้อมูลจากข่าว เว็บไซต์ขององค์กร NPO บทความทางสื่อออนไลน์ เป็นต้น ที่นำเสนอการดำเนินกิจกรรมของภาคประชาสังคมญี่ปุ่นเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในปี 2020 ที่มีการเผยแพร่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5. ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าในปี 2020 องค์กรภาคประชาสังคมญี่ปุ่นมีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ค่อนข้างหลากหลาย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปรูปแบบกิจกรรมที่องค์กรภาคประชาสังคมญี่ปุ่นได้ดำเนินการ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของ COVID-19 ในช่วงปี 2020 โดยมีตัวอย่างกิจกรรมดังต่อไปนี้

5.1 การรับบริจาคและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19

5.1.1 กิจกรรมโรงอาหารสำหรับเด็ก หรือ “โคะโคะโมะ โชะคุโด” (子供食堂)

โรงอาหารสำหรับเด็กที่เรียกว่า “โคะโคะโมะ โชะคุโด” (子供食堂) ถือเป็นตัวอย่างกิจกรรมของภาคประชาสังคม แม้ว่าจะมีการยกเลิกกิจกรรมดังกล่าวในบางพื้นที่ เพื่อหลีกเลี่ยงการแพร่ระบาดของ COVID-19 แต่ยังมีอีกหลายแห่งที่ยังดำเนินกิจกรรมอยู่ โดยมีการรวบรวมและแจกจ่ายอาหารให้แก่ผู้ที่ต้องการ เป้าหมายหลักคือกลุ่มเด็กๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือในเรื่องอาหาร โดยเฉพาะเด็กที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนที่มีรายได้น้อย หรืออาศัยอยู่กับพ่อหรือแม่เลี้ยงเดี่ยว รวมถึงเด็กที่ไม่มีอาหารกลางวันทานที่โรงเรียน (Qihai Cai et al., 2021, 119) จุดเริ่มต้นของกิจกรรมโรงอาหารสำหรับเด็กนั้น เกิดจากคนโคะ อิโระ โกะ (近藤博子) ที่ลาออกจากการทำงานคลินิกทำฟันมาขายสินค้าออร์แกนิก และได้เข้าพื้นที่เพื่อทำเป็นพื้นที่พบปะสังสรรค์สมาคมเล็ก ๆ ในเขตโอดะ กรุงโตเกียว จุดเริ่มต้นของกิจกรรมเกิดจากการรับรู้ถึงปัญหาของเด็กที่แม่มีอาการป่วยทางจิตและไม่สามารถทำกับข้าวได้ ทำให้เด็กได้รับประทานเพียงข้าวกลางวันที่โรงเรียนและกลัวเท่านั้น เหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลให้คนโคะริเริ่มกิจกรรมโรงอาหารสำหรับเด็ก โดยใช้พื้นที่ในร้านของตนเองมาตั้งแต่ปี 2012 (Japan Times, 2018 อ้างถึงใน พิษขารศมี, 2562; Josei jishin, 2018)

ต่อมาเกิดโรงอาหารในลักษณะเดียวกันขึ้นมากมายที่แจกจ่ายอาหารให้แก่เด็กๆ ได้รับประทานฟรีหรือจำหน่ายอาหารในราคาถูกให้แก่ผู้มีรายได้น้อย โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ๆ โดยในปัจจุบันพบว่ามีโรงอาหารในลักษณะดังกล่าวกว่า 3,000 แห่งทั่วประเทศ องค์กร National Children's Cafeteria Support Center Musubie (NPO 法人全国こども食堂支援センター・むすびえ) การดำเนินการโรงอาหารสำหรับเด็กส่วนใหญ่ได้รับเงินสนับสนุนจากองค์กรภาคประชาสังคมด้วยตัวเองและเงินบริจาคจากประชาชนทั่วไป และได้รับความร่วมมือระหว่างภาคเอกชน เช่น ร้านค้า ร้านสะดวกซื้อ ในการบริจาควัตถุดิบในการประกอบอาหาร ในส่วนของภาครัฐนั้น มีบางพื้นที่ที่เริ่มมีการประสานงานกับรัฐบาลท้องถิ่น เช่น จังหวัดไซตะมะ (埼玉県) จังหวัดซิงะ (滋賀県) ที่สนับสนุนให้มีการสร้างโรงอาหารสำหรับเด็กในเขตโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดทตโทริ (鳥取県) ยังมีโรงอาหารสำหรับเด็กในอาคารของทางราชการ เป็นต้น

5.1.2 กิจกรรมสนับสนุนการเรียนการสอนแบบออนไลน์

องค์กรภาคประชาสังคมบางองค์กรยังให้ความช่วยเหลือในช่วงที่โรงเรียนประกาศปิดโรงเรียนและจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ โดยองค์กรภาคประชาสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษาและเริ่มให้การสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์ ตัวอย่างเช่น องค์กรคะตะริบะ (カタリバ) ได้จัดหาแท็บเล็ต (Tablet) และอุปกรณ์ Wi-Fi ให้กับนักเรียนที่ขาดแคลน (Qihai Cai et al., 2021, p. 119) โดยได้เริ่มกิจกรรม "ส่งต่อการเรียนรู้ให้กับเด็ก" (あの子にまなびをたなぐ) เพื่อสนับสนุนการเรียนออนไลน์ของเด็ก ๆ โดยเฉพาะเด็กที่มาจากครอบครัวที่ประสบปัญหาทางการเงินเนื่องจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ด้วยการให้ยืมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ Wi-Fi ฟรี เพื่อการเรียนออนไลน์ นอกจากนี้ องค์กรคะตะริบะ ยังได้ดำเนินกิจกรรม "Katari Online" ที่จัดให้มีการเรียนรู้สำหรับเด็กๆ ผ่าน โปรแกรม Zoom เพื่อเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนและเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ ผ่านออนไลน์ เช่น

การสนทนาภาษาอังกฤษสำหรับเด็ก เป็นต้น ทั้งนี้ กิจกรรมดังกล่าวมีจำนวนผู้ลงทะเบียนกว่า 2,000 คน กิจกรรมดังกล่าวยังประกอบไปด้วยการฝึกอบรมใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การบริการให้คำปรึกษาสำหรับเด็กที่ประสบปัญหาในทุก ๆ สัปดาห์ การให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการสำหรับผู้ปกครอง เป็นต้น กิจกรรมดังกล่าวมีการรับบริจาคจากบุคคลทั่วไป (The Tokyo Shimbun, 2020a)

5.1.3 กิจกรรมให้การช่วยเหลือคนตกงานและคนไร้บ้าน

องค์กรโฮโบะกุ (抱撲) ซึ่งตั้งอยู่ที่เมืองคิตะคิวชู (北九州市) จังหวัดฟูกูโอะกะ (福岡県) ได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อให้การช่วยเหลือคนที่ตกงานและสูญเสียบ้านเนื่องจากถูกเลิกจ้างในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยการระดมทุนและเงินบริจาคกว่า 100 ล้านเยนจากผู้บริจาคผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ Crowdfunding กว่าหนึ่งหมื่นคน จากนั้นได้เช่าบ้านว่างและจัดทำเป็นที่พักเพื่อให้เช่าในราคาถูก พร้อมทั้งให้คำปรึกษาและให้การสนับสนุนในการหางานทำแก่กลุ่มผู้ที่ตกงานดังกล่าว กิจกรรมดังกล่าวเริ่มดำเนินการเมื่อสามปีที่แล้ว และในอนาคตจะมีความร่วมมือร่วมกับองค์กรภาคประชาสังคมอีก 10 องค์กรทั่วประเทศ อาทิ องค์กร Independent Living Support Center Moyai" (自立生活サポートセンター・もやい) องค์กรกัมปะ โนะคะอิ (ガンパの会) เป็นต้น แม้ว่าภาครัฐจะมีนโยบายสนับสนุนที่อยู่อาศัยแก่ผู้ที่มีรายได้น้อยภายใต้กิจกรรม "สวัสดิการที่อยู่อาศัย" (住居確保給付金) ที่อุดหนุนค่าเช่าบางส่วน แต่กิจกรรมดังกล่าวมีระยะเวลาจำกัด (ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน สูงสุด 9 เดือน) นอกจากนั้น เทศบาลกรุงโตเกียวยังให้บริการโรงแรมราคาประหยัดและที่อยู่อาศัยในเขตเมืองสำหรับผู้ที่ไม่สามารถพักค้างคืนตามอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ได้ แต่ระยะเวลาของกิจกรรมดังกล่าวจำกัดเช่นเดียวกัน (ประมาณ 4 เดือน) (The Tokyo Shimbun, 2020b)

5.1.4 กิจกรรมให้การช่วยเหลือชาวต่างชาติ

องค์กรภาคประชาสังคมบางส่วนยังให้การช่วยเหลือชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในญี่ปุ่น ทั้งนี้ มีนักท่องเที่ยว นักศึกษาต่างชาติ และนักศึกษาฝึกงานด้านเทคนิคที่ไม่สามารถกลับบ้านได้และขาดทั้งแหล่งรายได้และขาดความสามารถทางภาษา ทำให้องค์กรภาคประชาสังคมบางองค์กรเข้ามาให้บริการล่ามแก่กลุ่มดังกล่าว ขณะที่บางองค์กรแจกจ่ายอาหาร บริการให้คำปรึกษา และบางแห่งจัดหาที่พักฉุกเฉินแก่กลุ่มดังกล่าว ตลอดจนมีการระดมทุนเพื่อจัดหาเงินสดให้กับชาวต่างชาติที่ติดอยู่ในญี่ปุ่นอีกด้วย (Qihai Cai et al., 2021, 120) อาทิ องค์กร Central Community Chest of Japan (社会福祉法人中央共同募金会) องค์กรที่ทำงานด้านสวัสดิการสังคมได้ร่วมมือกับมูลนิธิมิตซูบิชิ (三菱財団) ให้ความช่วยเหลือชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวหรืออาศัยอยู่ในญี่ปุ่น และได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ด้วยจำนวนเงินอุดหนุนกว่า 100 ล้านเยน ซึ่งบริจาคโดยมูลนิธิมิตซูบิชิ ภายใต้โครงการฉลองครบรอบ 150 ปีของการก่อตั้งบริษัทมิตซูบิชิ ทั้งนี้มูลนิธิมิตซูบิชิได้บริจาคเงินเพื่อให้ความช่วยเหลือทั้งเด็ก เยาวชนและชาวต่างชาติที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 (Kyodo Weekly, 2020)

5.2 การบริการให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์และบริการให้คำปรึกษาออนไลน์

ในช่วงปลายเดือนมีนาคม 2020 องค์กรภาคประชาสังคมบางองค์กรเริ่มเคลื่อนไหวในประเด็นเกี่ยวกับแรงงานและการจ้างงาน โดยการบริการให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์และบริการให้คำปรึกษาออนไลน์แก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบด้านค่าจ้างและถูกเลิกจ้าง (Qihai Cai et al., 2021, 120) องค์กรภาคประชาสังคมในเขตชินยูกะ (渋谷区) กรุงโตเกียว (東京) ได้เปิดพื้นที่การสื่อสารออนไลน์ในชื่อ "ทเวอะชิซุ" (対話室) ซึ่งหมายถึง "ห้องสนทนา" เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนกับเด็ก ๆ ที่มีโอกาสในการสนทนาบ่อยลงเนื่องจากการระบาดของ COVID-19 โดยห้องสนทนาดังกล่าวสามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ การพูดคุยนั้นจะใช้เวลาประมาณ 30 นาทีต่อครั้ง และสามารถพูดคุยออนไลน์ได้เดือนละ 2 ครั้ง โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ กิจกรรมดังกล่าวมีนักเรียนทั้งระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเข้า

ร่วม เสียงตอบรับจากเด็ก ๆ ภายหลังจากการพูดคุยออนไลน์นั้น เด็ก ๆ หลายคนระบุว่า “รู้สึกสดชื่นมากขึ้น” “รู้สึก ว่าตนเองพูดเก่งขึ้น” เป็นต้น ในส่วนของผู้ปกครองเองก็สะท้อนว่าเด็ก ๆ มีการสนทนากับพ่อแม่มากขึ้นภายหลังจาก การเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว (The Tokyo Shimbun, 2020c)

5.3 การวิจัย สํารวจและศึกษาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19

องค์กรภาคประชาสังคมบางองค์กรได้ดำเนินการสำรวจผู้ปกครองและเด็ก ๆ เพื่อศึกษาผลกระทบจาก การปิดโรงเรียนและผลกระทบอันเกิดจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ในเดือนพฤษภาคม 2020 ขอบเขตของการสำรวจได้ ขยายไปถึงครอบครัวที่มีเด็กที่ปฏิเสธการไปโรงเรียน และนักศึกษามหาวิทยาลัยที่ต้องเรียนหลักสูตรออนไลน์ เป็นต้น และได้นำผลจากการศึกษาดังกล่าวเผยแพร่ผ่านการแถลงข่าว และองค์กรภาคประชาสังคมบางองค์กรได้ ติดต่อหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้คำแนะนำด้านนโยบาย ทั้งนี้ รายงานการศึกษาดังกล่าวรวบรวมไว้ใน The Novel Coronavirus Support Organizations Social Solidarity โดย Japan NPO Center (Qihai Cai et al., 2021, p. 119) เหล่านี้ ล้วนเป็นตัวอย่างการดำเนินกิจกรรมของภาคประชาสังคมญี่ปุ่นที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งจะเห็นว่าการดำเนินกิจกรรมที่หลากหลาย และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่ ได้รับผลกระทบหลากหลายกลุ่ม อาทิ เด็ก ผู้ปกครองของเด็ก ผู้ที่ตกงาน คนไร้บ้าน รวมไปถึงชาวต่างชาติ

6. บทสรุปและอภิปรายผล

6.1 รูปแบบกิจกรรม

ผลการศึกษาข้างต้น จะเห็นว่าการดำเนินกิจกรรมขององค์กรภาคประชาสังคมญี่ปุ่นในช่วงการแพร่ ระบาดของ COVID-19 นั้น ส่วนใหญ่เป็นรูปแบบของการรับบริจาคเงินหรือระดมทุนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ Crowdfunding จากนั้นจะนำรายได้ดังกล่าวมาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยมีกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ กิจกรรมโรงอาหารสำหรับเด็ก การสนับสนุนการเรียนออนไลน์ การให้ความ ช่วยเหลือจากการยกเลิกงานเทศกาลดนตรี การให้ความช่วยเหลือผู้ที่ถูกเลิกจ้างและสูญเสียที่อยู่อาศัยจากการถูก เลิกจ้าง การบริการให้คำปรึกษาผ่านโทรศัพท์และบริการให้คำปรึกษาออนไลน์ การวิจัย สํารวจและศึกษา ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 เป็นต้น นอกจากการให้ความช่วยเหลือแก่ชาวญี่ปุ่นที่ได้รับ ผลกระทบจาก COVID-19 แล้ว องค์กรภาคประชาสังคมบางส่วนยังให้ความช่วยเหลือแก่ชาวต่างชาติที่ไม่สามารถ เดินทางกลับประเทศได้อีกด้วย

6.2 ระดับการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม

เมื่อวิเคราะห์บทบาทของภาคประชาสังคมญี่ปุ่นในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยยึดแนวคิด การมีส่วนร่วมของประชาชน (public participation) ของ International Association of Participation (IAP2) ซึ่งมี ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน 5 ชั้นมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์นั้น เห็นว่าบทบาทของภาคประชาสังคม ส่วนใหญ่อยู่ในชั้นการมีส่วนร่วมในระดับเข้ามามีบทบาท (involve) และการมีส่วนร่วมในระดับสร้างความร่วมมือ (collaborate) เป็นหลัก โดยจะเห็นว่ากิจกรรมส่วนใหญ่เป็นการริเริ่มจากภาคประชาสังคม ภาคประชาสังคมเข้ามา มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่เริ่มต้น และในบางกิจกรรม อาทิ โรงอาหารสำหรับเด็ก มีการแลกเปลี่ยน ข้อมูลและมีความร่วมมือกันระหว่างรัฐกับภาคประชาสังคม นอกจากนั้นยังได้รับความร่วมมือจากภาคเอกชนร่วม ด้วย อาทิ การร่วมบริจาคอาหารของร้านค้า ร้านสะดวกซื้อภายใต้กิจกรรมโรงอาหารสำหรับเด็กเพื่อให้องค์กร ภาคประชาสังคม นำไปประกอบอาหารให้แก่เด็ก ๆ การบริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือชาวต่างชาติของบริษัทมิตซูบิชิ เป็นต้น การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคมนั้นสอดคล้องกับงานของชาญิวีทซ์ ชัยกันย์ (2554) ที่ศึกษาเรื่อง

“บทเรียนจากโรงไฟฟ้าพลังงานนิวเคลียร์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในญี่ปุ่น” โดยชาญวิทย์ระนุว่า ญี่ปุ่นได้ให้ความสำคัญในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการปัญหานิวเคลียร์ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินการในทุก ๆ ขั้นตอนเช่นเดียวกัน

6.3 ความสัมพันธ์กับภาครัฐและภาคเอกชน

หากกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน จะเห็นว่ามียางกิจกรรมที่เป็นความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคประชาสังคมและภาคเอกชน อาทิ กิจกรรมโรงอาหารสำหรับเด็ก โดยพบว่ารัฐบาลส่วนท้องถิ่นในหลาย ๆ จังหวัดเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวร่วมกับภาคประชาสังคม และยังได้รับการสนับสนุนอาหาร และสินค้าอุปโภคบริโภคจากร้านค้า ร้านสะดวกซื้อต่างๆ ซึ่งถือเป็นภาคเอกชนอีกด้วย โรงอาหารสำหรับเด็กจึงถือเป็นตัวอย่างหนึ่งซึ่งแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างภาคประชาสังคมกับการบริการสาธารณะในสังคมญี่ปุ่นในรูปแบบความสัมพันธ์แนวนอนหรือแนวระนาบ (horizontal relationship) โดยภาคประชาสังคมสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างอิสระ สร้างสรรค์ และมีความหลากหลาย ไม่มีฝ่ายใดสามารถครอบงำฝ่ายหนึ่งได้ และการดำเนินกิจกรรมก็เป็นไปในลักษณะของความร่วมมือและประนีประนอมมากกว่าความขัดแย้งกัน สอดคล้องกับงานของเบญจรงค์ ใจใส แคร่ อาร์สลานิอง (2556) ที่ศึกษาเรื่อง “การเปลี่ยนแปลงในความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนในประเทศญี่ปุ่น: จากความขัดแย้งไปสู่การทำงานร่วมกัน” ที่ระบุว่าในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมาความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนของประเทศญี่ปุ่น ได้เปลี่ยนจากความสัมพันธ์แบบขัดแย้งไปสู่การมีส่วนร่วมและพัฒนาไปสู่การทำงานร่วมกันมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม การดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่วนใหญ่เป็นการรับบริจาคจากประชาชนทั่วไป รวมถึงความร่วมมือและความช่วยเหลือจากองค์กรภาคประชาสังคมด้วยกันเองเป็นหลัก ทั้งนี้ พบการสนับสนุนจากภาครัฐน้อย นอกจากนั้น ยังไม่พบบทบาทขององค์กรภาคประชาสังคมที่ส่งผลต่อการกำหนดนโยบายต่างๆ ของภาครัฐ เพื่อช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 ภายในประเทศ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานของ Qihai Cai และคณะ (2021) ที่ได้ศึกษาเปรียบเทียบปฏิริยาของภาคประชาสังคมในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ระหว่างประเทศจีน เกาหลีใต้และญี่ปุ่น โดยพบว่าองค์กรภาคประชาสังคมญี่ปุ่นส่วนใหญ่ดำเนินกิจกรรมด้วยตนเองโดยไม่ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ และในส่วนของประชาชนทั่วไปแม้ว่าจะมีส่วนร่วมไม่มากเท่ากับกลุ่มที่เป็นอาสาสมัคร แต่พวกเขามีส่วนร่วมในฐานะผู้บริโภคและผู้บริจาคส่วนตัว

6.4 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรม

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมของภาคประชาสังคมญี่ปุ่นในช่วงของการแพร่ระบาดของ COVID-19 นั้น ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของความเชื่อในการติดเชื้อและแพร่เชื้อทำให้การดำเนินกิจกรรมเป็นไปอย่างจำกัด มีองค์กรภาคประชาสังคมหลายองค์กรที่ต้องยกเลิกการจัดกิจกรรมเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว อาทิ กิจกรรมโรงอาหารสำหรับเด็กที่มีบางพื้นที่ต้องยกเลิก และบางพื้นที่ปรับตัวด้วยการแจกจ่ายอาหารให้แก่เด็กๆ กลับไปทานที่บ้านแทน หรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับการพูดคุยให้คำปรึกษาต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นการพูดคุยแบบออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบอุปสรรคในเรื่องของเงินทุนสนับสนุนในการดำเนินกิจกรรม เนื่องจากผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้องค์กรภาคประชาสังคมบางส่วนมีเงินสนับสนุนในการดำเนินกิจกรรมลดลง ทำให้หลายๆองค์กรต้องปรับตัวใช้รูปแบบการบริจาคผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ crowdfunding แทน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ควรมีการนำต้นแบบการดำเนินงานในบางกิจกรรมมาประยุกต์ใช้ อาทิ กิจกรรมโรงอาหารสำหรับเด็ก ทั้งนี้ในประเทศไทยเองมีหลายพื้นที่ที่มีเด็ก ๆ ที่ยังขาดแคลนอาหารและต้องการความช่วยเหลือ แม้ว่าประเทศไทยจะมีกิจกรรมโรงทาน หรือการแจกจ่ายอาหารแก่ผู้ยากไร้อยู่เป็นระยะ แต่หากสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างต่อเนื่องและมีพื้นที่รับประทานอาหารที่แน่นอนเช่นเดียวกับโรงอาหารสำหรับเด็กของญี่ปุ่น น่าจะเป็นประโยชน์ และสามารถช่วยเหลือเด็ก ๆ หลายคนให้รอดพ้นจากภาวะขาดแคลนอาหารได้เป็นอย่างดี

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมโรงอาหารสำหรับเด็ก โดยเฉพาะมากขึ้น เพื่อทำความเข้าใจระบบการดำเนินงาน ระบบการประสานงานระหว่างภาคส่วนต่างๆ ในการดำเนินกิจกรรม ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว

8. เอกสารอ้างอิง

- กานต์ธีรา ภูริวิรัช. (2563). *ญี่ปุ่นในสมรภูมิ COVID-19 กับ ชีวิตที่ สุพหุพิภพ*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2564, จาก: <https://www.the101.world/japan-in-covid19/>
- ชาลวิทย์ ชัยกันย์. (2554). *บทเรียนจาก โรงไฟฟ้าพลังงานนิวเคลียร์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในญี่ปุ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- จิตติธินา ไจเพียร. (2558). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเหมืองง่า อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน: ภายใต้กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ชนิกุล จันทรา. (2563). *การศึกษาโครงสร้างสถาบันและองค์กรในการบริหารจัดการอาสาสมัครด้านภัยพิบัติในระดับท้องถิ่นของประเทศญี่ปุ่น: กรณีศึกษาภูมิภาค Tohoku*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2564, จาก: <https://japanwatch.today/media/research/project/files/5f743946f2d98536306231.pdf>
- เบญจรงค์ ใจใส แดร์ อาร์สลานีอง. (2556). การเปลี่ยนแปลงในความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนในประเทศญี่ปุ่น: จากความขัดแย้งไปสู่การทำงานร่วมกัน. *วารสารมนุษยศาสตร์สาร*, 14(2), 91-115.
- พิชชาศรีมี. (2562). *โรงอาหารสำหรับเด็กผู้หิวโหย*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 28 กันยายน 2564, จาก: <https://www.marumura.com/hiroko-kondo-kodomo-shokudo/>
- แพทย์โรคติดเชื้อและระบาดวิทยา คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2563). *ความรู้พื้นฐาน COVID-19*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2564, จาก: https://tmc.or.th/pdf/tmc_knowledge-26.pdf
- ไพศาล ลิมสทธิชัย. (2561). *การเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาสังคม: ประสบการณ์ต่างประเทศและพัฒนาการของไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมภาคประชาสังคม (สสป.).
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2553). *ประมวลสาระชุดวิชาประชาสังคมและชุมชนท้องถิ่น: Civil society and local community สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน้าที่ 11-15*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สิตา สอนศรี. (2543). *บทบาทของประชาสังคม (civil society) ในฟิลิปปินส์*. เอกสารไม่ตีพิมพ์, สถาบันไทยคดีศึกษา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรทัย ก๊กผล. (2552). *คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ:

เจริญสนิทวงศ์การพิมพ์.

Josei jishin. (2018). “*Ganzo kodomo shokudou*” *Kondo Hiroko san ga kataru, gendai nihon no kodomotachi no*

shoku. (In Japanese) [The original children's cafeteria Hiroko Kondo talks about the "food" of modern Japanese children]. [online]. Retrieved September 29, 2021, from:

<https://jisin.jp/domestic/1623545/>

Kyodo Weekly. (2020). *Korona wazawai de konkyuu suru [gaikoku ruutsu no hitobito]shien katsudou o ouen*

Mitsubishi zaidan, chuuiu kyoudou bokinkai ga sougaku ichi okuen josei. (In Japanese) [Support activities to support "foreign people" who are in need due to the corona disaster. The Mitsubishi

Foundation and the Central Community Chest of Japan donated a total of 100 million yen.]. [online].

Retrieved September 29, 2021, from: <https://kyodonewsprwire.jp/release/202009084065>

Qihai Cai, Aya Okada, Bok Gyo Jeong and Sung-Ju Kim. (2021). Civil Society Responses to the COVID-19

Pandemic: A Comparative Study of China, Japan, and South Korea. *China Review*, 21(1), 107-138.

SMILE at HOME ABCTV. (2020). *Kunan no tokikoso @~ inshokuten jishuku de haiki sareru nousakubutsu*

o sukue~. (In Japanese) [Time of hardship @~Save agricultural products that are discarded due to the self-restraint of restaurants]. [online]. Retrieved August 18, 2021, from :

<https://www.youtube.com/watch?v=kzurInb4JWA>

TBS News. (2020). *Shingata korona gaikokujin nimo eigyou ga konkyuu aitsugu SOS*. (In Japanese)

[New corona virus foreigners also affected... Poverty, Successive SOS]. [online]. Retrieved July 10,

2021, from : <https://www.youtube.com/watch?v=2QGXRIMC1Do>

The Cabinet Office NPO. (n.d.). *NPO houjinsuu no suii*. (In Japanese) [Changes in the number of NPOs].

[online]. Retrieved July 10, 2021, from : [https://www.npo-](https://www.npo-homepage.go.jp/uploads/kiso_ninsyou_nintei_insatu-2.pdf)

[homepage.go.jp/uploads/kiso_ninsyou_nintei_insatu-2.pdf](https://www.npo-homepage.go.jp/uploads/kiso_ninsyou_nintei_insatu-2.pdf)

The Tokyo Shimbun. (2020b). *Konkyuukatei no ko no manabi onrain shien NPO ‘Katariba’ pasokon nado*

kashidashi. (In Japanese) [Online learning support for children from needy families. NPO ‘Katariba’

Personal computer rental]. [online]. Retrieved September 28, 2021, from: [https://www.tokyo-](https://www.tokyo-np.co.jp/article/39838)

[np.co.jp/article/39838](https://www.tokyo-np.co.jp/article/39838)

The Tokyo Shimbun. (2020b). *Korona konkyuu, hitori shinai netto bokin ni ichi okuenchou NPO ga sumai*

teigaku teikyuu, shourou mo sapooto. (In Japanese) [Corona crisis, Don't leave people alone. Over 100 million yen for online fundraising. NPO offers low-cost housing and support for employment].

[online]. Retrieved September 29, 2021, from: <https://www.tokyo-np.co.jp/article/45463>

The Tokyo Shimbun. (2020c). *Jiyuu ni hanashite kokoro sukkiri shouchuugakusei onrain ‘Taiwa shitsu’*

Shibuya NPO houjin. (In Japanese) [Free talk and feel refreshed. Online talk for elementary and junior high school students ‘Taiwa-shitsu’ (conversation room) Shibuya NPO]. [online]. Retrieved

September 29, 2021, from: <https://www.tokyo-np.co.jp/article/70200>

“ศาสตร์พระราชา” : ศาสตร์แห่งการพัฒนาชุมชนสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

“KING'S SCIENCE” : SCIENCE OF COMMUNITY DEVELOPMENT

TOWARDS SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

เขมณัฏฐ์ อินทรสุวรรณ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

E-mail: khammanat_int@nstru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับศาสตร์พระราชากับศาสตร์การพัฒนาชุมชนในเชิงวิเคราะห์สังเคราะห์ เพื่อนำมาบูรณาการประยุกต์ใช้ในการขับเคลื่อนสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนตามรอย “ศาสตร์พระราชา” โดยอธิบายหลักทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร รัชกาลที่ 9 ทั้งหลักคิด หลักธรรมและหลักปฏิบัติ รวมทั้งหลักการ “เข้าใจ เข้าถึงและพัฒนา” ตลอดจนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อนำมาต่อยอดความรู้ รวมทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนให้พึ่งตนเองสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

คำสำคัญ: ศาสตร์พระราชา การพัฒนาชุมชน เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

ABSTRACT

This academic article examines the knowledge of the King's science and the science of community development in analytical, synthetic, and integrated manner in order to drive towards the achievement of the sustainable community development goals by "The King's Science" ,emphasizing on explaining the working principles of His Majesty King Bhumibol Adulyadej Rama IX, including concepts, principles and practices, including "understanding, accessing, and developing" as well as the philosophy of sufficiency economy to continue knowledge. It is also a guideline for developing communities to become more self-reliant, leading to the goal of sustainable development.

Keywords: King's Science, Community Development, Sustainable Development Goals

1. บทนำ

“...คำว่า พัฒนา ก็หมายถึงทำให้มั่นคง ทำให้ก้าวหน้า การพัฒนาประเทศก็ทำให้บ้านเมืองมั่นคงมีความเจริญ ความหมายของการพัฒนาประเทศนี้ก็เท่ากับตั้งใจที่จะทำให้ชีวิตแต่ละคนมีความสุข ปลอดภัย มีความเจริญ มีความสุข ฉะนั้น จึงเข้าใจได้ว่า การพัฒนาทุกอย่างเป็นสิ่งที่ดี เพราะว่าจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญ...”

(พระบรมราโชวาทพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร พระราชทานแก่คณะที่ปรึกษาเยาวชนและเยาวชนดีเด่น เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2513)

ศาสตร์พระราชา คือ “ศาสตร์แห่งการพัฒนา” ที่ทำให้ประเทศมีความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าได้นั้นต้องเริ่มต้นจากการพัฒนา “คน” โดยทรงเน้นให้คุณค่าความหมายกับ “ชีวิตแต่ละคน” คือ รากฐานหรือรากแก้วสำคัญในการสร้างความมั่นคงประเทศ โดยเฉพาะการพัฒนาคนที่มาจากฐานรากหรือรากหญ้าในพื้นที่ชุมชนชนบทที่มักถูกละเลยหรือมองข้าม แต่ด้วยเพราะพระเมตตาและน้ำพระราชหฤทัยของพระองค์ที่ทรงมีต่อประชาชนชาวไทยทุกคนอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติก็ยิ่งทำให้ศาสตร์พระราชามีความหมายลึกซึ้งและครอบคลุมทุกมิติของการพัฒนาที่ไม่ได้เน้นเพียงแต่ความเจริญทางวัตถุเท่านั้นแต่ยังได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านจิตใจที่เป็นความสุขของประชาชนอีกด้วย ดังพระปฐมบรมราชโองการที่พระราชทานต่อปวงชนชาวไทยว่า “เราจะครองแผ่นดินโดยธรรม เพื่อประโยชน์สุขแห่งมหาชนชาวสยาม” ดังนั้นตลอดระยะเวลายาวนานกว่า 7 ทศวรรษที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร รัชกาลที่ 9 ทรงงานหนักเพื่อช่วยแก้ปัญหาความทุกข์ร้อนและพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนในทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทยเมื่ออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารก็ตาม จนกล่าวกันว่า “ไม่มีที่แห่งใดในประเทศไทยที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวไม่เคยย่างพระบาทไปถึง” ดังปรากฏโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริจำนวนมากมาย รวมถึง พระราชดำรัส พระบรมราโชวาทและพระราชกรณียกิจต่างๆ ที่พระราชทานแนวคิดและแนวปฏิบัติล้วนแต่เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตทั้งในระดับบุคคล ครัวเรือนและชุมชน สังคมประเทศให้สามารถพึ่งตนเองได้อย่างเข้มแข็ง มั่นคงและยั่งยืน

โดยเฉพาะศาสตร์พระราชามุ่งเน้นการพัฒนาตามหลัก “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ซึ่งทรงพระราชทานทั้งด้านแนวคิดและแนวปฏิบัติบนพื้นฐานแห่งความพอเพียงนั้นได้ก่อให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรมและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางจนได้รับการยกย่องถวายสดุดีจากประชาคมโลกให้เป็น “ศาสตร์แห่งการพัฒนาที่ยั่งยืน” โดยสำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ หรือ UNDP (2006) ได้ถวายรางวัล “ความสำเร็จสูงสุดด้านการพัฒนามนุษย์” (UNDP Human Development Lifetime Achievement Award) เพื่อเป็นแบบอย่างหรือแนวทางการพัฒนาคนและพัฒนาประเทศ ตลอดจนได้สนับสนุนให้ประเทศสมาชิกต่างๆ ทั่วโลกยึดวิสัยทัศน์และแนวคิดในการพัฒนาของพระองค์ว่าเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาประเทศเพื่อมุ่งสู่การบรรลุ “เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน” (SDGs - Sustainable Development Goals) รางวัลเกียรติยศแห่งความภาคภูมิใจได้รับพระบารมีนี้จึงสมควรเป็นหน้าที่สำคัญยิ่งของพสกนิกรชาวไทยทุกคนในการแสดงความกตัญญูทศพิธดาต่อความเสียสละของพระองค์ที่ไม่ทรงเห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยเพื่อความอยู่ดีมีสุขของคนไทยมาตลอดระยะเวลาของการครองราชย์ในฐานะ “พระมหากษัตริย์นักพัฒนา” ด้วยการสืบสานพระราชปณิธานเดินตามรอยพ่อของแผ่นดินตาม “ศาสตร์ของพระราชา” ไปใช้ในการพัฒนาตนเองบนพื้นฐานวิถีความพอเพียงได้อย่างมีความสุขและยั่งยืน

บทความนี้จึงมุ่งนำเสนอองค์ความรู้ของความเป็นศาสตร์พระราชาด้านศาสตร์แห่งการพัฒนาที่ถูกนำไปปฏิบัติประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางจนประสบผลสำเร็จมากมายทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะ

ความเป็นศาสตร์การพัฒนาชุมชนสู่ความยั่งยืน และสำคัญยิ่งคือความเป็นนวัตกรรมศาสตร์ในมิติของการพัฒนาทางเลือกใหม่ที่ได้สร้างวาทกรรมใหม่ให้การพัฒนาแบบยั่งยืน จึงนับว่าเป็นประเด็นท้าทาย อย่างยิ่งเกี่ยวกับการแสดงเอกลักษณ์ของความเป็นศาสตร์ทางเลือกในการพัฒนาที่ไม่ได้มีทัศนคติมุมมองที่เจาะจงเฉพาะบางบริบทเท่านั้น แต่ยังคงขยายความหรือตีความทำให้องค์ความรู้ตามรอยศาสตร์พระราชานั้นไม่ใช่สิ่งที่ตายตัวอีกต่อไป แต่เป็นสิ่งที่สามารถยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์หรือพลวัตรที่เกิดขึ้นได้อย่างเป็นสากลโดยไม่แบ่งแยกเลือกปฏิบัติว่าเป็นคนเชื้อชาติหรือศาสนาใดก็ตามต่างก็ล้วนสามารถ “เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา” ในทุกมิติของการพัฒนาบนวิถีความพอเพียงและความสุขตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ โดยเฉพาะการศึกษาเพื่อต่อยอดการเรียนรู้และสร้างพื้นที่ความรู้ใหม่ในการขับเคลื่อนสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างรอบด้านมากขึ้น โดยผ่านการทบทวนวรรณกรรมและความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับศาสตร์พระราชาน้อมนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติขับเคลื่อนงานพัฒนาชุมชนสู่ความยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอ 1) องค์ความรู้ของศาสตร์พระราชาวาดด้วยศาสตร์แห่ง “การพัฒนาชุมชน” และ 2) “ศาสตร์พระราชาน้อมนำมาเป็นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเน้นศึกษาแนวคิดแนวปฏิบัติเพื่อนำไปปรับใช้ประโยชน์กับแนวทางการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

3. ศาสตร์พระราชาวาดด้วยศาสตร์แห่ง “การพัฒนาชุมชน”

วิถีคิด วิถีปฏิบัติตามรอย “ศาสตร์พระราชาน้อมนำมาเป็นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน”

โดยทั่วไปคำว่า “ศาสตร์พระราชาน้อมนำมาเป็นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน” ถูกนำมาอธิบายเผยแพร่ผ่านสื่อต่าง ๆ มากมายอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะการน้อมนำมาเป็นหลักในการบริหารประเทศของรัฐบาลเพื่อสร้างความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน ตลอดจนแนวทางการน้อมนำไปใช้ปฏิบัติในทุกกระดับที่หลากหลายจากทุกสาขาอาชีพทั้งปราชญ์ นักวิชาการ ภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนภาคประชาชนทั่วไปที่ต่างก็ล้วนให้คำอธิบายตามความเข้าใจเฉพาะในบริบทของตนเอง แต่สิ่งนี้ไม่ได้เป็นข้อจำกัดของความเป็นศาสตร์พระราชาน้อมนำมาแต่กลับทำให้เป็นความโดดเด่นต่อการนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางแพร่หลายมากขึ้น ดังพระบรมราโชวาทส่วนสำคัญความว่า

“..ความเจริญของประเทศชาติ เป็นความเจริญส่วนรวม ซึ่งเกิดจากผลงานหรือผลของการกระทำของคนทั้งชาติถือได้ว่าทุกคนแบ่งหน้าที่กันทำประโยชน์ให้แก่ชาติ ตามความถนัดและความสามารถ และเกื้อกูลกันและกัน ไม่มีผู้ใดจะอยู่ได้และทำงานให้แก่ประเทศชาติได้โดยลำพังตนเอง..”

*(พระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2513)*

ศาสตร์พระราชาน้อมนำมาเป็นเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนไม่ได้เน้นความหมายเพียงแค่นำนิยามผ่านการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับองค์ความรู้ของศาสตร์พระราชาน้อมนำมาเท่านั้น แต่ยังสามารถเปิดพื้นที่ที่รอบความคิด (Mindset) หรือการปรับเปลี่ยนทัศนคติมุมมองใหม่ออกจากกรอบความคิดแบบเดิมที่ติดกับดักวังวนของการพัฒนาแบบแยกส่วนซึ่งเป็นสาเหตุส่วนหนึ่งทำให้ผลลัพธ์ของการพัฒนาที่ผ่านมาไม่สามารถเกิดพื้นที่ส่วนรวมหรือสร้างพื้นที่สาธารณะบนฐานคิดของการร่วมมือทำงานอย่างรู้จักสามัคคีได้ โดยเฉพาะทรงเน้นถึงการนำหลักวิชามาปรับให้เข้ากับปัญหาโดยให้รู้จักพัฒนาตนเองและการทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นกล่าวได้ว่า แนวคิด ทฤษฎีและแนวทางการประพฤติปฏิบัติที่ได้ทรงนำมาให้เป็น

แบบอย่างให้กับประชาชนทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มองค์กร ชุมชนท้องถิ่น และสังคมประเทศชาตินี้ล้วนเป็นส่วนหนึ่งของ วิถีคิด วิถีปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่ วิถีชีวิต หรือวิถีการดำรงชีวิตแบบพอเพียงได้อย่างมีความสุขและยั่งยืน โดยหัวใจหลักสำคัญ คือ **วิถีแห่งความพอเพียง** ที่ครอบคลุมองค์ความรู้เกี่ยวกับ “ศาสตร์แห่งการพัฒนา” ในแต่ละมิติ ได้แก่ **ศาสตร์การพัฒนาดิน ศาสตร์การพัฒนานคน ศาสตร์การพัฒนางาน** รวมถึง **ศาสตร์การพัฒนาชุมชน และศาสตร์การพัฒนาสังคมประเทศ** ด้วยเหตุนี้สิ่งที่ทรง “คิด” และ “คำ” ที่ทรงสอน รวมทั้งแบบอย่างทรง “ทำ” ให้คุณนั้นก็ล้วนแต่เป็นศาสตร์ของการพัฒนาที่ทรงได้นำความรู้และประสบการณ์จากหลากหลายสาขาวิชามาบูรณาการศาสตร์เพื่อการแก้ปัญหาแบบองค์รวม โดยผ่านการศึกษาเรียนรู้ เข้าใจ เข้าถึงและพัฒนาด้วยการสำรวจข้อมูลและค้นคว้าวิจัยทดลองจนนำไปสู่การลงมือปฏิบัติตามภูมิสังคมของแต่ละพื้นที่จนบังเกิดผลสำเร็จมากมายทั้งในประเทศและนานาชาติ

วิถีการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน... ด้วยศาสตร์พระราชา

ในมิติของการพัฒนาชุมชน ศาสตร์แห่งพระราชาก็ได้สร้างคุณูปการให้กับศาสตร์ของการพัฒนาชุมชนเป็นอย่างมากดังจากคำประกาศราชสดุดีเฉลิมพระเกียรติคุณด้านวิชาการพัฒนาชุมชนของสภามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ความโดยสังเขปว่า “พระองค์ทรงพระอัจฉริยภาพและพระปรีชาอันสูงส่งยิ่งทางด้าน “การพัฒนา” และ “การพัฒนาชุมชน” ทรงเป็นกษัตริย์นักพัฒนาที่สมบูรณ์แบบครบถ้วนทั้งในฐานะนักวิชาการและนักปฏิบัติการ พระองค์ทรงศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและนำไปทดลองปฏิบัติด้วยพระองค์เองจนเมื่อได้รูปแบบการพัฒนาที่เหมาะสมกับสภาพภูมิศาสตร์และสังคมวัฒนธรรมของประเทศไทย จึงพระราชทานเผยแพร่ให้พสกนิกรนำไปปฏิบัติจนเกิดสัมฤทธิ์ผลแก่ชีวิต สามารถแก้ปัญหาความอดอยากจนจนเป็นที่ประจักษ์แก่ชาวโลก” (ภาควิชาการพัฒนารัฐบาลชนบท คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542)

โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาความยากจนของประชาชนทั้งในพื้นที่ชุมชนชนบทและชุมชนเมืองนั้นถือว่าเป็นปัญหาาร่วมกันของประชาคมโลกที่ต่างต้องเผชิญกับความยากจนมาตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน แต่ที่ผ่านมาทั่วโลกหันมาให้ความสนใจกับประเทศไทยก็ด้วยเพราะพระบารมีแห่งศาสตร์พระราชาก็ทรงเน้น “ศาสตร์ของการพัฒนาดิน” ทำให้สามารถช่วยเหลือและพึ่งพาตนเองหลุดพ้นจากความยากจนได้ ดังพระบรมราโชวาท ความว่า

“...การช่วยเหลือสนับสนุนประชาชนในการประกอบอาชีพและตั้งตัว ให้มีความพอกินพอใช้ ก่อนอื่นเป็นพื้นฐานนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวด เพราะผู้ที่มีอาชีพและฐานะเพียงพอที่จะพึ่งตนเองย่อมสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าระดับที่สูงขึ้น..”

(พระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2517)

“...การพัฒนาดินก็คือการทำสงครามกับความยากจนเพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชน โดยตรง เมื่อใดก็ตามที่ประชาชนมีความอยู่ดีกินดีและประเทศชาติมีความสงบ มีความเจริญ เมื่อนั้นการพัฒนาจึงจะถือได้ว่าประสบความสำเร็จ เป็นชัยชนะของการพัฒนาอย่างแท้จริง...”

(พระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2539)

“...ปัญหาในการพัฒนาชนบทนี้ต้องนึกว่าทำทำไม.. อันนี้เป็นเรื่องที่ต้องคิด ..เพราะว่าการที่นำความเจริญการพัฒนาไปสู่ชนบทหมายถึงประชาชนในชนบทนั้น มีเหตุผลหลายประการ เหตุผลใหญ่ที่สุดข้อแรกคือมนุษยธรรม ความเมตตาต่อเพื่อนมนุษย์ที่อยู่ร่วมประเทศกับเรา...ประชาชนในชนบทเป็น

ประชาชนส่วนใหญ่ เป็นประชาชนส่วนรวมหรือประชาชนทั้งหมดนั่นคือชาติ เราจึงต้องปฏิบัติให้ชาติ คือประชาชนส่วนรวมมีความมั่นคง..”

(พระบรมราโชวาท พระราชทานแก่คณะผู้บริหารงานเร่งรัดพัฒนาชนบท ระดับผู้ว่าราชการจังหวัด วันที่ 13 มิถุนายน 2512)

“..ชอบใจมากที่สุดที่ต้องเห็นคเหนื่อทำงานในหมู่บ้านชนบท และต้องประสบปัญหาต่างๆ มากมาย ขอให้ช่วยกัน “พัฒนาคน” ให้มีความเฉลียวฉลาด สามารถช่วยตัวเองได้... จะต้องมีความปรารถนาจะช่วยเขาอย่างแท้จริง เช่น ให้ความรัก ช่วยเหลือเมื่อเดือดร้อน ทำงานให้จริงจัง ซึ่งต้องใช้ความพยายาม ความอดทนเป็นอย่างมาก ในการแนะนำส่งเสริมอาชีพ หรือให้คำแนะนำเรื่องต่างๆ .. ความมั่นคงของประชาชนชนบท เป็นส่วนที่จะสร้างชาติและป้องกันประเทศอย่างดี..”

(พระบรมราโชวาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานแก่พัฒนากรทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2508)

ดังนั้นจากข้างต้น ศาสตร์พระราชาก็ถือเป็นแนวทางสำคัญให้กับนักพัฒนาชุมชนได้น้อมนำ “หลักคิด” “หลักธรรม” และ “หลักปฏิบัติ” ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละชุมชนเพื่อให้ประชาชนสามารถพึ่งตนเองได้อย่างเข้มแข็ง อีกทั้งยังสามารถนำไปขยายผลให้กับพื้นที่อื่นๆ มากมายโดยทั้งนี้ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในประเทศไทยเท่านั้นแต่ยังรวมถึงประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้ให้ความสนใจกับวิถีคิด วิถีปฏิบัติตามรอยศาสตร์พระราชาก็เพื่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนบนฐานของ“วิถีความสุขอย่างพอเพียง”

4. “ศาสตร์พระราช” สูเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

วิถีความสุขอย่างพอเพียง ศาสตร์แห่งความยั่งยืน

แนวคิด “การพัฒนาที่ยั่งยืน” ได้เริ่มถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายเพื่อเป็นแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากผลพวงของการพัฒนาในกระแสหลักที่ได้ละเลยมิติการพัฒนาแบบสมดุล จนส่งผลทำให้เกิดปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิด มหันตภัยธรรมชาติรุนแรงมากขึ้น จนสร้างกระแสความตื่นตัวให้กับประชาคมโลกอย่างมาก ด้วยเหตุนี้ในปี.ศ.2558 องค์การสหประชาชาติจึงได้รับรองวาระการพัฒนายั่งยืน โดยกำหนดให้ประเทศสมาชิกต้องบรรลุ “เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน” (Sustainable Development Goals : SDGs) ภายในระยะเวลา 15 ปีประกอบด้วย 17 เป้าหมายครอบคลุม 3 มิติของการพัฒนาอย่างยั่งยืนและสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับศาสตร์พระราช โดยเฉพาะหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งมีจุดเน้นสำคัญคือการพัฒนาแบบสมดุลบนทางสายกลางหรือความพอประมาณ โดยเน้นการอยู่ร่วมกันในสังคมด้วยการพึ่งพาอาศัยและแบ่งปันกัน โดยไม่เบียดเบียนกันระหว่างคนและธรรมชาติ รวมทั้งยึดหลักประโยชน์ส่วนรวมของบ้านเมืองอันจะก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคมได้อย่างยั่งยืน

โดยเฉพาะความสำเร็จของการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวทางพระราชดำริที่ทรงยึดมั่นปฏิบัติตลอดมาอย่างเป็นขั้นตอนตามลำดับความจำเป็นและเหมาะสมของแต่ละภูมิสังคมเพื่อสร้างรากฐานที่มั่นคง โดยเน้นการพัฒนาที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน ดังที่ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พระราชทานสัมภาษณ์เกี่ยวกับหลักการทรงงานพัฒนาประเทศของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในหนังสือ “พระมหากษัตริย์นักพัฒนา เพื่อประโยชน์สุขสู่ปวงประชา” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554) ดังความตอนหนึ่งว่า

“...เป้าหมายในการพัฒนาของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว คือ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” เพื่อปรับปรุง ชีวิตความเป็นอยู่ของคน โดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ให้คนมีความสุข โดยต้องคำนึงเรื่องสภาพภูมิศาสตร์ ความเชื่อทางศาสนา เชื้อชาติ และภูมิหลังทางเศรษฐกิจ สังคม แม้ว่าวิธีการพัฒนามีหลากหลาย แต่ที่สำคัญคือ นักพัฒนาจะต้องมีความรัก ความห่วงใย ความรับผิดชอบ และการเคารพในเพื่อนมนุษย์...”

เป้าหมายการพัฒนาของพระองค์ คือ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” ด้วยหลัก “เศรษฐกิจพอเพียง” ตามแนวพระราชดำรินำสู่ความสุขของชีวิตอย่างยั่งยืน โดยไม่เบียดเบียนผู้อื่น ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม โดยทรงมีแนวพระราชดำริในการพัฒนาและฟื้นฟูทรัพยากรดิน น้ำ ป่าไม้ เพื่อความสมดุลและยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและเพื่อเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญสำหรับเป็นพื้นฐานความมั่นคงทางอาหารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ผลจากแนวพระราชดำริ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” จึงเป็นที่มาของโครงการพัฒนาต่างๆ ที่นำไปสู่การสร้างประโยชน์และความสุขให้เกิดขึ้นกับประชาชนในชาติโดยการทำให้คนไทยอยู่ได้ด้วยการ “พึ่งตนเอง” ซึ่งเป็นการพัฒนาแบบยั่งยืน สร้างประโยชน์สุขให้เกิดขึ้นแก่ประชาชน และส่งผลให้ประเทศไทยมีความเจริญเป็นปึกแผ่นมั่นคง (สุเมธ ตันติเวชกุล, 2551)

ดังตัวอย่างรูปธรรมของกรมการพัฒนาชุมชน (2564) คือ “ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” และการพัฒนา “หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อเตรียมวางรากฐานการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของชุมชนให้แข็งแกร่งหลุดพ้นความยากจน และมุ่งหวังให้เกิดการแก้ปัญหาประเทศและปัญหาวิกฤตโลกในประเด็นที่เป็นเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ตลอดจนยังมีโครงการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลัก “ทฤษฎีใหม่” ประยุกต์สู่ “โคก หนอง นา โมเดล” จนเป็นชุมชนต้นแบบที่ประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างรูปธรรมของการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืนและการจัดการตนเองสู่เป้าหมายความยั่งยืนได้สำเร็จทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังเช่นกรณีของกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ กระทรวงต่างประเทศ (2565) ได้จัดทำ “โครงการการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนต้นแบบตามแนวทางการประยุกต์ใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยดำเนินการช่วยเหลือประเทศต่างๆ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนและมีความสมดุลตามสภาพภูมิสังคมของบริบทแต่ละประเทศ ทั้งนี้แนวทางการดำเนินโครงการความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่พบว่าในปีพ.ศ. 2563 มีการพัฒนาศูนย์เรียนรู้จำนวน 15 พื้นที่ และการพัฒนาชุมชนต้นแบบ จำนวน 28 พื้นที่ในประเทศต่างๆ ทั่วโลก และที่สำคัญยิ่งคือ ความสำเร็จอันเกิดจากการพัฒนาตามรอยศาสตร์พระราชาสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) นั้นได้ปรากฏผลเป็นรูปธรรมดังปรากฏในรายงาน ปี พ.ศ. 2565 การจัดอันดับ SDG Index ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พบว่า ประเทศไทยอยู่ที่อันดับ 1 มาเป็นปีที่ 5 ติดต่อกันนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562-2565

นอกจากนี้จากการถอดบทเรียนจากการพัฒนาเชิงพื้นที่สู่ความยั่งยืนของไทย พบว่า การพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืนด้วยการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติได้ในทุกระดับ โดยให้ความสำคัญกับ “การพัฒนาคน” ในการดำเนินชีวิตอย่างมั่นคงบนพื้นฐานของการพึ่งตนเอง และสามารถบูรณาการความร่วมมือกับองค์กรหรือภาคส่วนอื่นที่เป็นภาคีเครือข่ายความร่วมมือ ในลักษณะของการเป็น “หุ้นส่วนการพัฒนาที่ยั่งยืน” (Partnerships for the Goals) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์การพัฒนาชุมชนที่สอดคล้องและสนองตอบต่อ “เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน” (SDGs) (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) ดังนั้นในการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืนทุกภาคส่วนของสังคมจึงต้องประยุกต์ใช้รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นหลักคิดและหลักปฏิบัติ เพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

และนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการสนองตอบต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) โดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง (No one left behind) (หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย, 2565)

ดังนั้น ในขณะที่ประชาคมโลกกำลังแสวงหาศาสตร์แห่งความยั่งยืน “ศาสตร์พระราชา” จึงได้ถูกนำมา สดุดีกล่าวขานว่าเป็นทางเลือกใหม่ที่สามารถนำไปเป็นแบบอย่างรูปธรรมให้กับการบรรลุเป้าหมายของการ พัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนต้นแบบหลายแห่งสามารถสะท้อนถึงบทเรียนความสำเร็จของการต่อสู้ กับความยากจนด้วยศาสตร์พระราชาค้น โครงการณ์อันเนื่องมาจากพระราชดำริต่างๆ โดยยึดหลักการพึ่งตนเองและ พึ่งพาอาศัยกันแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ได้ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและวิถีปฏิบัติสู่การพัฒนาแบบ องค์กรร่วมได้ ด้วยทั้งนี้ก็เพราะด้วยวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลที่ทรงให้ความสำคัญกับการพัฒนาความเข้มแข็งของคนใน ชุมชนฐานรากให้ระเบิดจากข้างในเสียก่อนจึงจะมีความพร้อมรับความเจริญจากภายนอกอย่างรู้เท่าทันและเมื่อ นั้นชุมชนก็จะมีรากฐานที่มั่นคงและนำพาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนโดยรวมในที่สุด

5. สรุป

“ศาสตร์พระราชา” ถือเป็นศาสตร์แห่งทางเลือกใหม่ของการพัฒนาที่ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนสู่ กระจบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ใหม่ที่ก้าวข้ามความเป็นศาสตร์เฉพาะทางไปสู่การเป็น*ศาสตร์สากล* ซึ่งนอกจากจะ เป็นศาสตร์ที่ไม่แบ่งแยก ชนชั้น วรรณะและเชื้อชาติใดแล้วยังเป็นศาสตร์ที่มีลักษณะโดดเด่นสามารถเข้าถึง ทุกศาสตร์ของการพัฒนาในเชิง*บูรณาการศาสตร์* (Transdisciplinary) โดยเฉพาะที่ผ่านมามีการนำเพียงศาสตร์ใด ศาสตร์หนึ่งมาใช้พัฒนาแบบแยกส่วนตามกรอบแนวคิดแบบเดิมย่อมไม่สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่าง รอบด้าน ด้วยเหตุนี้การพัฒนาชุมชนจึงไม่สามารถนำไปสู่ความยั่งยืนได้เลยหากการพัฒนานั้นไม่ได้ยึดหลักการ พึ่งตนเองและการมีส่วนร่วมของชุมชน แต่ถึงกระนั้นในทางปฏิบัติก็เป็นเรื่องยากในการเปลี่ยนกระบวนทัศน์หรือ กระบวนกรคิดให้มีความพร้อมในการเปิดรับหรือเปิดพื้นที่ใหม่ๆ สู่การขับเคลื่อนองคาพยพเพื่อการพัฒนาแบบ ยั่งยืนได้

ดังนั้นกล่าวได้ว่าองค์ความรู้ของศาสตร์พระราชามีมุ่งเน้นการพัฒนาบนหลักคิดของการเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนาอย่างแท้จริงเพื่อให้คนในชุมชนได้รู้จักการตั้งคำถามและค้นหาคำตอบด้วยตนเองเพื่อแสวงหาแนว ทางเลือกของการพัฒนาที่เหมาะสมเฉพาะบริบทชุมชนของตนเองได้ดีที่สุดโดยไม่ยึดติดตำราแต่อยู่บนฐานคิด ของหลักความพอเพียง ความพอประมาณ การมีเหตุผลและภูมิคุ้มกัน การพัฒนาชุมชนในที่นี้จึงมีความเป็น **ศาสตร์ และ ศิลป์** ที่นำไปสู่การพัฒนาแบบยั่งยืนอย่างแท้จริง โดยทั้งนี้นอกจากข้อค้นพบของความเป็นศาสตร์ว่า ด้วยการพัฒนาคนและชุมชนดังกล่าวที่สร้างกระแสการยอมรับต่อแนวทางการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืนจากนานา ประเทศแล้ว ศาสตร์พระราชายังได้สร้างกระแสความสนใจจากสังคมทั่วโลกอย่างล้นหลาม โดยข้อค้นพบใน ประเด็นที่สำคัญยิ่ง คือ ศาสตร์พระราชายังไม่ได้เป็นเพียงองค์ความรู้ที่นำไปใช้ในการพัฒนาเท่านั้นแต่ยังเป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างแรงบันดาลใจในการทำความคิดเพื่อสังคมส่วนรวมโดยไม่หวังผลตอบแทนหรือการปิด ทองหลังพระ เพราะท้ายที่สุดแล้วสิ่งที่ได้รับคือ **ความสุขร่วมกัน** ในการทำประโยชน์ให้กับผู้อื่น อันถือเป็นส่วนหนึ่ง ที่สำคัญและทำให้หลายคนสามารถก้าวพ้นจากพื้นที่ส่วนตน ไปสู่พื้นที่สาธารณะหรือสังคมส่วนรวมได้ และสิ่งนี้เองคือจุดเริ่มต้นของการสร้างปรากฏการณ์ใหม่ที่ได้ออกไปเกิดการรวมพลังของผู้มีจิตสาธารณะ หรือ **“จิตอาสา”** ร่วมกันทำความดีเพื่อถวาย “พ่อของแผ่นดิน” ซึ่งได้กลายเป็นขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคม (social movement) ของการทำความคิดอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนในสังคมไทย

จากปรากฏการณ์จิตอาสาดังกล่าวนี้เองจึงได้สร้างความประทับใจแก่สายตาชาวโลก โดยเฉพาะพลังแห่งการทำความดีได้ปลุกกระแสให้คนในสังคมได้ลุกขึ้นมาเสียสละทำประโยชน์เพื่อแผ่นดินเกิดได้โดยหลายคนอาจไม่มีโอกาสทำหรือไม่กล้าทำความดีมากนัก แต่ด้วยพระบารมีปกเกล้าฯ ทำให้ประชาชนชาวไทยน้อมระลึกถึงคำสอนของพระองค์ท่านผ่านพระราชดำรัสและพระบรมราโชวาทต่างๆ ที่ได้ทรงย้ำมาโดยตลอดถึงความรัก ความสามัคคีปรองดองเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมมือร่วมใจกันทำความดีเพื่อประโยชน์ส่วนรวม สิ่งนี้จึงถือได้ว่าเป็นบทเรียนรู้สำคัญที่จะช่วยให้ชาติบ้านเมืองมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนได้ในที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบอย่างของความดีของพระองค์ได้เป็นแม่เหล็กพันธุกรรมดีที่ปลูกอยู่ในใจคนไทยทุกคนและสิ่งเหล่านี้เองจะยังคงเป็นแรงบันดาลใจในการทำความดีต่อไปอย่างไม่สิ้นสุด

ดังนั้นการพัฒนาที่ยั่งยืนจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากคนในประเทศชาติขาดความรู้ รัก สามัคคี ที่ต้องประกอบด้วยเงื่อนไขหลักคือ ความรู้และคุณธรรม ซึ่งนอกจากทรงเน้นเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต ความอดทนความเพียร และการใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิตแล้วสิ่งที่สำคัญยิ่งคือ “การให้” อันเป็นคุณสมบัติสำคัญของการพัฒนาคน ให้มีใจรักเสียสละในการบำเพ็ญประโยชน์ให้กับส่วนรวมเพื่อสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนให้กับประเทศได้ในที่สุด ด้วยเหตุนี้จึงกล่าวสรุปได้ว่าองค์ความรู้ว่าด้วยว่าศาสตร์พระราชานี้ถือเป็นสหศาสตร์หรือสหวิทยาการ ประกอบด้วย 3 วิชาหลัก (3ว.) คือ 1) วิชาการ เป็นความรู้ที่เน้นการพัฒนาแบบองค์รวมและบูรณาการด้วยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในทุกมิติทั้งด้านคน จิตใจ วัตถุ สังคมวัฒนธรรม เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม โดยไม่ยึดติดตำราหรือความรู้ในศาสตร์ใดเพื่อปรับประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ชุมชนและสังคมประเทศได้ 2) วิชาชีวิต คือ แนวทางการดำเนินชีวิตเพื่อการพัฒนาตนเองและการพัฒนาคน โดยมีภูมิคุ้มกันที่ดีและเรียนรู้ถึงคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ตลอดจนภาคภูมิใจในการทำความดีเพื่อชุมชนและสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขและเกื้อกูลระหว่างกัน และ 3) วิชาชีพ การเรียนรู้จากหลักการทรงงานด้านการพัฒนาชุมชน ด้วยการยึดมั่นในจรรยาบรรณในวิชาชีพ เพื่อเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาตนเอง ชุมชน และสังคมประเทศ โดยเฉพาะองค์ความรู้หรือศาสตร์ว่าด้วยการพัฒนาชุมชนตามรอยศาสตร์พระราชานั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ สำหรับนักพัฒนาที่จะต้องเรียนรู้หลักการทรงงานอย่างละเอียดถี่ถ้วนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาชุมชนให้เกิดช่วยเหลือตนเอง และพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน อันจะก่อให้เกิดการเสริมสร้างพลังอำนาจให้แก่ชุมชนได้กลับมาพลิกฟื้นคุณค่าและความภาคภูมิใจเพื่อเป็นส่วนหนึ่งไปสู่การวางรากฐานในการพัฒนาประเทศที่มั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนต่อไป

6. ข้อเสนอแนะ

บทความนี้จำเป็นต้องมีการศึกษาวิจัยค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำรงอยู่ของแรงบันดาลใจในการทำ ความดีอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอจนก่อให้เกิดการระเบิดจากข้างในเพื่อดำเนินรอยตามวิถีของศาสตร์พระราชายั่งยืน ตลอดจนควรจัดทำสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับศาสตร์พระราชานี้ที่เป็นแนวคิดและแนวปฏิบัติสากลสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนนั้นยังถูกนำไปเผยแพร่ผ่านสื่อในรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลายมากมายแต่อย่างไรก็ตามควรเน้นให้มีการจัดการระบบฐานข้อมูลอย่างเป็นเอกภาพมากขึ้นในลักษณะการให้บริการแบบบูรณาการ คือ การรวมศูนย์ข้อมูลจุดเดียว (One Stop service) อันจะเป็นประโยชน์ในการเข้าถึงข้อมูลอย่างสะดวกรวดเร็วต่อการนำไปใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะแต่ละหน่วยงาน/องค์กรต่างมีบทบาทหน้าที่เฉพาะแบบแยกส่วนโดยไม่ได้นำมาบูรณาการหน่วยงานเพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายฐานข้อมูลออนไลน์แบบองค์รวม จึงควรมีการจัดทำสื่อเรียนรู้และเทคนิคการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่น่าสนใจผ่านระบบและทันสมัยไม่ซับซ้อนเพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้และนำไปใช้แก่เด็ก

และเยาวชน โดยเฉพาะการนำเสนอบทเรียนของศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง/ฐานการเรียนรู้ในแต่ละเรื่องให้ครบทุกมิติการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างชัดเจนจากแต่ละหน่วยงานกระทรวง กรมฯ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนเพื่อทำให้สามารถเข้าถึงและเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายการเรียนรู้ที่ขยายวงกว้างในประชาคมโลกต่อไป

7. เอกสารอ้างอิง

- กรมการพัฒนาชุมชน. (2564). พช. โชว์ผลงานคุณภาพ เข้ารับการตรวจประเมิน รางวัลองค์กร ต้นแบบด้านสิทธิมนุษยชน. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 19 กันยายน 2565 จาก <https://www.cdd.go.th/content/640818-1>
- กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ กระทรวงต่างประเทศ. (2565). *TICA: Global Partnership for Development*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 19 กันยายน 2565 จาก <https://tica-thaigov.mfa.go.th/th/content/tica-global-partnership>
- กรมประชาสัมพันธ์. (2559). *พระเกียรติเกริกไกร สหประชาชาติถวายราชสดุดีพระมหากษัตริย์นักพัฒนา*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 19 กันยายน 2565 จาก <https://THAILAND.PR.D.GO.TH/1700/>
- ภาควิชาการพัฒนารัฐบาล คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2542). *เอกสารนำเสนอเพื่อพิจารณาการเสนอชื่อผู้สมควรได้รับการพิจารณาให้ปริญญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ ประจำปีการศึกษา 2542*.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *พระมหากษัตริย์นักพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขสู่ปวงประชา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์เพชรรุ่ง
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ประเทศไทยกับการพัฒนาที่ยั่งยืน*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 19 กันยายน 2565 จาก: <https://sdgs.nesdc.go.th/>
- สุเมธ ตันติเวชกุล. (2554). แนวพระราชดำริ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” นำประโยชน์สุขสู่ประชาชน”. *วารสารสถาบันพระปกเกล้า*, 14(3), 51-63.
- หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย. (2565). *คู่มือตัวชี้วัดผลลัพธ์การพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืนด้วยการประยุกต์ใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.เอ็ม.เอส พิมพ์ดีจิตอล.
- UNDP. (2006). *Human Development Lifetime Achievement Award, His Majesty King Bhumibol Adulyadej of Thailand*. 26 May 2006.

การประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับ
แรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
THE ICT ABILITY ASSESSMENT FOR PREPARING THE LABOR ON
NEW S-CURVE INDUSTRIES IN EASTERN SPECIAL DEVELOPMENT ZONE

ลัดดาวรรณ สุวรรณเวก

นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail: laddawan.sww@gmail.com

พุลพงศ์ สุขสว่าง

รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail: psuksawang@gmail.com

ภัทราวดี มากมี

รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

E-mail: patrawadee@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์และประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โดยการสร้างเกณฑ์ปกติ (Norms) ใช้โปรแกรมการประเมินแบบออนไลน์ กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 3 จำนวน 1,000 คน ผลการวิจัยพบว่า คะแนนมาตรฐานที่ (T-score) ของกลุ่มอยู่ระหว่าง 15.24 – 68.39 และสามารถจำแนกระดับความสามารถออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ดีเยี่ยม ดีมาก ดีพอใช้ และควรปรับปรุง โดยคะแนน T-score 65 ขึ้นไป มีความสามารถอยู่ในระดับดีเยี่ยม T-score 55.00 – 64.99 มีความสามารถอยู่ในระดับดีมาก T-score 45.00 – 54.99 มีความสามารถอยู่ในระดับดี T-score 35.00 – 44.99 มีความสามารถอยู่ในระดับพอใช้ และ T-score ต่ำกว่า 35 มีความสามารถอยู่ในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ โดยมีผลการประเมินความสามารถของกลุ่มพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี ($M = 3.74$ $SD = 0.68$) และในทุกหลักการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.85 - 3.66

คำสำคัญ: การประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, แรงงาน, อุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟ

ABSTRACT

The objectives of this research were to develop criteria and assess ICT ability for preparing the labor on New S-Curve industries in Eastern Special Development Zone, using creating a norm. Implemented an online assessment framework program, to be assessed with vocational certificate students, 3rd year, 1,000 students.

It was found that the group's T-score was between 15.24 – 68.39 and could be classified into 5 levels of proficiency: excellent, very good, good, fair and should be improved. The T-score upper 65 are excellent, T-score 55.00 – 64.99 is very good, T-score 45.00 – 54.99 is good, T-score 35.00 – 44.99 is fair, and the T-score lower 35 are should be improved. The results of the group's average score was good ($M = 3.74$ $SD = 0.68$) and all principles had a good average score, between 3.85 – 3.66.

Keywords: ICT Ability Assessment, Labor, New S-Curve Industries

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การพัฒนาประเทศตามนโยบายประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจเดิม ไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) มีการดำเนินงานโครงการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Special Development Zone) ด้วยการพัฒนาเชิงพื้นที่ ที่ต่อ ยอดความสำเร็จมาจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออกหรือ Eastern Seaboard (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2561) เป็นการยกระดับพื้นที่ในเขต 3 จังหวัด คือ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง เพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

การดำเนินโครงการดังกล่าว ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของแรงงานในพื้นที่ 3 จังหวัด ให้สามารถปรับตัวและพัฒนาตนเอง มีการประมาณการความต้องการแรงงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก คาดว่าในปี 2566 มีความต้องการแรงงานรวม 475,000 คน ครอบคลุมทุกระดับการศึกษา โดยมีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาภาคอุตสาหกรรม ส่งเสริมและพัฒนา 5 อุตสาหกรรมอนาคต (New S-Curve) คือ อุตสาหกรรมหุ่นยนต์ (Robotics) อุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ (Aviation and Logistics) อุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพ (Biofuels and Biochemicals) อุตสาหกรรมดิจิทัล (Digital) และอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร (Medical Hub)

แผนยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561- 2580) ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ มีการกำหนดประเด็นในการพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ยกย่องระดับศักยภาพ ทักษะ และสมรรถนะแรงงานอย่างต่อเนื่อง โดยในประเด็นการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 เน้นให้มีการพัฒนาทักษะการเรียนรู้และมีใจใฝ่เรียนรู้ตลอดเวลา โดยวางพื้นฐานระบบรองรับการเรียนรู้โดยใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม ซึ่งสภาพแวดล้อมในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการขับเคลื่อนและพัฒนาเศรษฐกิจ ส่งผลให้แรงงานในพื้นที่กลุ่มของอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง

การศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ผ่านมา พบว่ามีการศึกษาในกลุ่มของครูและนักเรียน (Fong, Ch'ng & Por, 2013; Gastelú, Kiss & Domínguez, 2015; Tondeur, et al., 2018) โดยศึกษาเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครูอย่างสมบูรณ์ มาตรฐานความสามารถที่จำเป็น การเตรียมความพร้อมสำหรับการบูรณาการ ทักษะคิดที่มีผลต่อการเรียนการสอนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และระดับความสามารถของนักเรียนในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แต่ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาและพัฒนาการประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงาน หรือการศึกษาระดับความสามารถทางเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารของแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาเกณฑ์และประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับแรงงาน เนื่องจากมีความต้องการแรงงานในกลุ่มนี้ที่เพิ่มสูงขึ้น และแรงงานในปัจจุบันมีความรู้ ความสนใจที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและประเมินความสามารถของตนเองก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานในกลุ่มนี้ อีกทั้งผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรม ยังสามารถนำเกณฑ์การประเมินที่พัฒนาขึ้น ไปเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือหรือรูปแบบกิจกรรมเพื่อคัดกรองและวัดระดับความสามารถของแรงงานได้ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำเกณฑ์การประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับแรงงานได้อีกทางหนึ่ง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
2. เพื่อประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Framework for 21st Century Learning) เป็นกรอบที่แสดงทักษะและความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการทำงานและการดำรงชีวิต (P21, 2018) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) สาระวิชาหลักในศตวรรษที่ 21 (Core Subjects and 21st Century Themes) 2) ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation Skills) 3) ทักษะด้านสารสนเทศ การสื่อสารและเทคโนโลยี (Information, Media and Technology Skills) และ 4) ทักษะการดำรงชีวิตและอาชีพ (Life and Career Skills)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเกณฑ์การประเมิน การกำหนดเกณฑ์ สามารถจำแนกเกณฑ์ออกเป็น 2 ประเภท คือ เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criterion) เป็นเกณฑ์ที่พัฒนาจากประสบการณ์เปรียบเทียบกับปกติวิสัย (Norm) และเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criterion) เป็นเกณฑ์ที่พัฒนาจากหลักเหตุผลเกี่ยวกับมาตรฐานของสิ่งนั้น หรือความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับมาตรฐานที่ยอมรับได้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2562)

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ประเมินตามกรอบการประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ลัดดาวรรณ สุวรรณเวก, 2565) ประกอบด้วย 4 หลักการ ได้แก่ 1) หลักการด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2) หลักการด้านทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3) หลักการด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ 4) หลักการด้านการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นผลการประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (หน่วยวัดเป็นคะแนน)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Design) ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Method) โดยใช้โปรแกรมการประเมินแบบออนไลน์ และนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 3 ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถเชื่อถือได้จำนวน 666 คน

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างนี้เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมิน และนำผลการประเมินไปพัฒนาเกณฑ์การประเมินความสามารถ และเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาเกณฑ์การประเมินเพื่อสร้างเกณฑ์ปกติ (Norms) ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสถานศึกษา จำนวน 10 แห่ง แห่งละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 1,000 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 สำรวจจำแนกสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จำนวน 56 แห่ง (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคนอาชีวศึกษา, 2563) โดยจำแนกขนาดสถานศึกษา ออกเป็น 3 ขนาด คือ สถานศึกษาขนาดเล็ก สถานศึกษาขนาดกลาง และสถานศึกษาขนาดใหญ่ ตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประจำปี 2562 ดังแสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนสถานศึกษา จำแนกตามขนาดและสถานที่ตั้ง

ขนาดสถานศึกษา	สถานที่ตั้ง			รวม
	ชลบุรี	ระยอง	ฉะเชิงเทรา	
สถานศึกษาขนาดเล็ก	18	8	5	31
สถานศึกษาขนาดกลาง	6	3	3	12
สถานศึกษาขนาดใหญ่	8	2	3	13
รวม	32	13	11	56

ขั้นที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างจากสถานศึกษาที่มีขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จำนวน 10 แห่ง แห่งละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 1,000 คน โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ยกเว้นสถานศึกษาที่มีขนาดเล็ก เพราะจำนวนนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 3 ในบางแห่งมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนที่กำหนด

ขั้นที่ 3 เลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 สถานศึกษา โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ในแต่ละขนาดของสถานศึกษา ดังแสดงตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนสถานศึกษา จำแนกตามขนาดสถานศึกษาและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดสถานศึกษา	สถานศึกษา			กลุ่มตัวอย่าง			รวม	
	ชลบุรี	ระยอง	ฉะเชิงเทรา	ชลบุรี	ระยอง	ฉะเชิงเทรา		
สถานศึกษาขนาดกลาง	6	3	3	3	1	1	12	5
สถานศึกษาขนาดใหญ่	8	2	3	3	1	1	13	5
รวม	14	5	6	6	2	2	25	10

ขั้นที่ 4 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ จากสถานศึกษาที่มีขนาดกลาง และขนาดใหญ่ จำนวน 10 แห่ง แห่งละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 1,000 คน

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ โปรแกรมการประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (ถัดดาวรรณ สุวรรณเวก, 2565) ประกอบด้วย 4 หลักการ ได้แก่ 1) หลักการด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2) หลักการด้านทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3) หลักการด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ 4) หลักการด้านการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำโปรแกรมการประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกแบบออนไลน์ ไปประเมินกับนักเรียนอาชีวศึกษาที่ได้รับการคัดเลือก จำนวน 1,000 คน จากสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 10 แห่ง โดยติดต่อผู้ประสานงานและกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับคัดเลือก และนัดหมายเข้าพบเพื่ออธิบายวิธีการประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานแบบออนไลน์ การคำนวณคะแนน และการจัดระดับคะแนนการประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงาน

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,000 คน เพื่อศึกษาผลการประเมินและนำผลการประเมินไปพัฒนาเกณฑ์การประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำมาสร้างเกณฑ์ปกติ (Norms) อธิบายระดับผลการวัดตามเกณฑ์ปกติ จากคะแนนมาตรฐาน (Standard Score (Z-score)) และคะแนนมาตรฐานที (T-score) และแปลงระดับคะแนนความสามารถ โดยใช้โปรแกรม IBM SPSS Statistics

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการพัฒนาเกณฑ์การประเมิน

ผู้วิจัยนำโปรแกรมการประเมินที่พัฒนาขึ้นไปประเมินความสามารถกับนักเรียนอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 3 ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จำนวน 1,000 คน และนำข้อมูลที่ผ่านการถ่วงน้ำหนักตามกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (AHP) ที่ได้รับไปวิเคราะห์ค่าคะแนนมาตรฐานที (T-score) เพื่อให้ได้เกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสามารถของกลุ่ม แล้วเปรียบเทียบคะแนน T-score กับคะแนนเฉลี่ย (M) และแปลความหมายของระดับความสามารถที่ได้รับจากการประเมิน ดังแสดงตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการพัฒนาเกณฑ์การประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับ
รองรับแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิเวศเคีร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามหลักการ

T-score	P.1	P.2	P.3	P.4	Overall	ความหมาย
65 ขึ้นไป	4.77 – 5.00	4.88 – 5.00	4.82 – 5.00	4.81 – 5.00	4.76 – 5.00	ดีเยี่ยม
55.00 – 64.99	4.03 – 4.76	4.19 – 4.87	4.08 – 4.81	4.09 – 4.80	4.08 – 4.75	ดีมาก
45.00 – 54.99	3.29 – 4.02	3.50 – 4.18	3.34 – 4.07	3.37 – 4.08	3.40 – 4.07	ดี
35.00 – 44.99	2.55 – 3.28	2.81 – 3.49	2.60 – 3.33	2.65 – 3.36	2.72 – 3.39	พอใช้
ต่ำกว่า 35	1.00 – 2.54	1.00 – 2.80	1.00 – 2.59	1.00 – 2.64	1.00 – 2.71	ควรปรับปรุง
	$M = 3.66$	$M = 3.85$	$M = 3.71$	$M = 3.73$	$M = 3.74$	
	$SD = 0.74$	$SD = 0.69$	$SD = 0.74$	$SD = 0.72$	$SD = 0.68$	

ผลการพัฒนาเกณฑ์การประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับ
แรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิเวศเคีร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่า ในภาพรวมของการประเมิน
ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มเท่ากับ $M = 3.74$ $SD = 0.68$ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตามคะแนน T-score จะ
สามารถอธิบายได้ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.76 – 5.00 มีความสามารถอยู่ในระดับดีเยี่ยม คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.08
– 4.75 มีความสามารถอยู่ในระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.40 – 4.07 มีความสามารถอยู่ในระดับดี คะแนน
เฉลี่ยตั้งแต่ 2.72 – 3.39 มีความสามารถอยู่ในระดับพอใช้ และคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.71 มีความสามารถอยู่
ในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

หลักการ P.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มเท่ากับ
 $M = 3.66$ $SD = 0.74$ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตามคะแนน T-score จะสามารถอธิบายได้ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่
4.77 – 5.00 มีความสามารถอยู่ในระดับดีเยี่ยม คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.03 – 4.76 มีความสามารถอยู่ในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.29 – 4.02 มีความสามารถอยู่ในระดับดี คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.55 – 3.28 มีความสามารถอยู่ใน
ระดับพอใช้ และคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.54 มีความสามารถอยู่ในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

หลักการ P.2 ทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มเท่ากับ $M = 3.85$
 $SD = 0.69$ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตามคะแนน T-score จะสามารถอธิบายได้ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.88 – 5.00
มีความสามารถอยู่ในระดับดีเยี่ยม คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.19 – 4.87 มีความสามารถอยู่ในระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ย
ตั้งแต่ 3.50 – 4.18 มีความสามารถอยู่ในระดับดี คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.81 – 3.49 มีความสามารถอยู่ในระดับพอใช้
และคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.80 มีความสามารถอยู่ในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

หลักการ P.3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มเท่ากับ $M = 3.71$
 $SD = 0.74$ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตามคะแนน T-score จะสามารถอธิบายได้ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.82 – 5.00
มีความสามารถอยู่ในระดับดีเยี่ยม คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.08 – 4.81 มีความสามารถอยู่ในระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ย
ตั้งแต่ 3.34 – 4.07 มีความสามารถอยู่ในระดับดี คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.60 – 3.33 มีความสามารถอยู่ในระดับพอใช้
และคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.59 มีความสามารถอยู่ในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

หลักการ P.4 การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มเท่ากับ $M = 3.73$
 $SD = 0.72$ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตามคะแนน T-score จะสามารถอธิบายได้ดังนี้ คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.81 – 5.00
มีความสามารถอยู่ในระดับดีเยี่ยม คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.09 – 4.80 มีความสามารถอยู่ในระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ย
ตั้งแต่ 3.37 – 4.08 มีความสามารถอยู่ในระดับดี คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.65 – 3.36 มีความสามารถอยู่ในระดับพอใช้
และคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.64 มีความสามารถอยู่ในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

5.2 ผลการประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้วิจัยนำผลการประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่ได้รับ ไปพิจารณาตามเกณฑ์ระดับความสามารถของกลุ่ม จำแนกตามหลักการ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงคะแนนเฉลี่ยและระดับความสามารถของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหลักการ

หลักการ	ผลการประเมินจากกลุ่มตัวอย่าง		
	M	SD	ระดับความสามารถ
P.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.66	0.74	ดี
P.2 ทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.85	0.69	ดี
P.3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.71	0.74	ดี
P.4 การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3.73	0.72	ดี
Overall	3.74	0.68	ดี

ผลการประเมินพบว่า หลักการ P.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความสามารถอยู่ในเกณฑ์ดี ($M = 3.66$ $SD = 0.74$) หลักการ P.2 ทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความสามารถอยู่ในเกณฑ์ดี ($M = 3.85$ $SD = 0.69$) หลักการ P.3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความสามารถอยู่ในเกณฑ์ดี ($M = 3.71$ $SD = 0.74$) และหลักการ P.4 การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความสามารถอยู่ในเกณฑ์ดี ($M = 3.73$ $SD = 0.72$)

โดยเมื่อจำแนกระดับความสามารถของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้น สามารถจำแนกผู้ประเมินได้ดังแสดงตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงร้อยละการจำแนกระดับความสามารถของผู้ประเมิน พิจารณาตามเกณฑ์ระดับความสามารถของกลุ่ม จำแนกตามหลักการ

หลักการ	ร้อยละของผู้รับการประเมินจำแนกตามระดับความสามารถ				
	ดีเยี่ยม	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
P.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	9.40	19.90	36.60	29.20	4.90
P.2 ทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	5.80	28.30	35.60	24.40	5.90
P.3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	6.10	26.60	32.60	28.40	6.30
P.4 การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	6.40	25.60	34.00	26.90	7.10
Overall	5.80	28.60	30.40	29.60	5.60

ผลการจำแนกระดับความสามารถของผู้ประเมิน เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ระดับความสามารถของกลุ่ม โดยจำแนกตามหลักการ พบว่า ผลการประเมินของผู้รับการประเมินที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,000 คน ในภาพรวมสามารถจำแนกระดับความสามารถได้ดังนี้ มีความสามารถอยู่ในระดับดีเยี่ยม ร้อยละ 5.80 มีความสามารถอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 28.60 มีความสามารถอยู่ในระดับดี ร้อยละ 30.40 มีความสามารถอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 29.60 และมีความสามารถอยู่ในระดับควรปรับปรุง ร้อยละ 5.60 ซึ่งผลการประเมินที่ได้สามารถจำแนกระดับความสามารถของผู้ประเมินในรูปแบบการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution)

6. อภิปรายผล

6.1 การพัฒนาเกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิเวศเศรษฐกิจในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่พัฒนาขึ้น มีกรอบในการพิจารณาระดับความสามารถ ประกอบด้วย 4 หลักการ ได้แก่ 1) หลักการด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2) หลักการด้านทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 3) หลักการด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ 4) หลักการด้านการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยพิจารณาจากคะแนนของกลุ่ม และสร้างเกณฑ์ปกติ (Norms) เพื่อระบุระดับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ประเมิน โดยสอดคล้องกับการกำหนดเกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criterion) ซึ่งเป็นการพัฒนาเกณฑ์จากประสบการณ์ในการเปรียบเทียบผลระหว่างกลุ่ม หรือเปรียบเทียบผลที่ประเมินมาแล้ว หรือเปรียบเทียบกับปกติวิสัย (Norm) ของการประเมินโดยทั่วไป (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2562) ซึ่งเกณฑ์การประเมินต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับธรรมชาติและเป้าหมายในการประเมิน ควรพิจารณาบริบท และช่วงระยะที่ทำการประเมินเป็นสำคัญ

เมื่อพิจารณาเกณฑ์ที่ประเมินกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนอาชีวศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ชั้นปีที่ 3 ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จำนวน 1,000 คน ซึ่งเป็นการประเมินในขั้นของการสรุปผลหลังการดำเนินงาน ใช้เกณฑ์สัมพัทธ์เพื่อให้ทราบมาตรฐานการประเมิน เปรียบเทียบกับการประเมินของแต่ละคนที่คล้ายคลึงกัน โดยเกณฑ์ในภาพรวม และเกณฑ์จำแนกตามหลักการ ใช้คะแนนเฉลี่ยและการแปลความหมายประกอบการให้คะแนน โดยมีคะแนนมาตรฐาน (Z-score) ของกลุ่มระหว่าง -3.48 – 1.84 และมีคะแนนมาตรฐาน (T-score) ของกลุ่มระหว่าง 15.24 – 68.39 และสามารถจำแนกระดับความสามารถออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ดีเยี่ยม ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง สอดคล้องกับหลักการออกแบบการประเมิน (จิรประภา อัครบวร, 2561) ซึ่งผลการประเมินสามารถแยกแยะระหว่างผู้ประเมินที่โดดเด่น ผู้ประเมินตามความคาดหวัง และผู้ประเมินที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ออกจากกันได้ โดยในการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนช่วยให้ทราบระดับความสามารถที่คาดหวังและมาตรฐานการประเมินของกลุ่มชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้เกณฑ์ยังช่วยให้ผู้ประเมินทราบผลการประเมินและสามารถเพื่อนำไปปรับใช้ในการพัฒนาตนเองได้ในอนาคต

6.2 การประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผลการประเมินความสามารถของกลุ่ม เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม อยู่ในเกณฑ์ดี ($M = 3.74$ $SD = 0.68$) และเมื่อจำแนกรายหลักการ พบว่า ทุกหลักการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.85 - 3.66 เมื่อเปรียบเทียบระดับความสามารถของผู้ประเมินแต่ละคนกับกลุ่ม พบว่าข้อมูลที่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) สอดคล้องกับการจำแนกประเภทตามการแปลความหมายของ

คะแนนแบบอิงกลุ่ม (โชติกา ภาณีผล, 2559) ที่มีแนวคิดบนทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล เชื่อว่าบุคคลสามารถเรียนรู้ได้แตกต่างกันในเวลาเท่ากัน ดังนั้น คะแนนควรมีการกระจายเข้าใกล้การแจกแจงแบบปกติ โดยมีผู้ที่มีความสามารถในระดับปานกลางจำนวนมาก และผู้ที่มีความสามารถสูงหรือต่ำจะมีจำนวนน้อยกว่า

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สถานประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้แบบประเมินเป็นเครื่องมือในการสร้างและออกแบบกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับแรงงาน

2. สถานประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้แบบประเมินเพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกผู้ที่ต้องการเข้าสู่ตลาดแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟ หรือใช้เพื่อช่วยในการวางแผนการพัฒนาความสามารถของแรงงาน

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรรูปแบบประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่พัฒนาขึ้น ไปศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) แบบการวิเคราะห์กลุ่มพหุ (Multi-group Analysis) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ จำแนกตามสถานที่ตั้งสถานศึกษา และจำแนกตามสังกัดของสถานศึกษา เพื่อทดสอบความแปรเปลี่ยนไปของข้อมูลระดับความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พูลพงษ์ สุขสว่าง ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำทางวิชาการ เสนอแนะมุมมอง แนวคิด และความรู้ด้านวิทยาการวิจัยรูปแบบใหม่ที่ถูกต้องและเป็นระบบ ตลอดจนกำกับดูแล รวมถึงความเอาใจใส่ช่วยเหลือในทุกขั้นตอนตลอดระยะเวลาของการทำงานวิจัยเป็นอย่างดี และรองศาสตราจารย์ ดร.ภัทราวดี มากมี ที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูล และให้คำแนะนำอย่างมีไมตรีจิตที่ดียิ่ง ในทุกขั้นตอนของการดำเนินการวิจัยที่ผ่านมา ตลอดจนบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกแห่ง สำหรับการอำนวยความสะดวกในการดำเนินการวิจัย และผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา

9. เอกสารอ้างอิง

จิระประภา อัครบวร. (2561). *การบริหารผลการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์: เครื่องมือพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ:

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

โชติกา ภาณีผล. (2559). *การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ (Learning Measurement and Evaluation)*. กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580). (2561, 8 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 34-43.

- ลัดดาวรรณ สุวรรณเวก. (2565). *การพัฒนากรอบการประเมินความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับรองรับแรงงานกลุ่มอุตสาหกรรมนิวเอสเคิร์ฟ*. ปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2562). *ทฤษฎีการประเมิน*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคนอาชีวศึกษา. (2563). *ข้อมูลนักเรียน นักศึกษาอาชีวศึกษาภาครัฐ และเอกชน ปีการศึกษา 2563 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2563, จาก: <https://techno.vec.go.th/default.aspx>
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2561). *โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (อีอีซี) เป็นแผนยุทธศาสตร์ภายใต้ ไทยแลนด์ 4.0*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2561, จาก: <https://www.eeco.or.th/>
- Fong, S. F., Ch'ng, P. E., & Por, F. P. (2013). Development of ICT competency standard using the Delphi technique. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 103, 299-314.
- Gastelú, C. A. T., Kiss, G., & Domínguez, A. L. (2015). Level of ICT competencies at the university. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 174, 137-142.
- P21. (2018). *Framework for 21st Century Learning*. [Online]. Retrieved November 17, 2018, from: www.p21.org/storage/documents/1__p21_framework_2-pager.pdf.
- Tondeur, J., Aesaert, K., Prestridge, S., & Consuegra, E. (2018). A multilevel analysis of what matters in the training of pre-service teacher's ICT competencies. *Computers & Education*, 122, 32-42.

**แนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนา
ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
GUIDELINES FOR COMPETENCY DEVELOPMENT OF MONKS
THAT AFFECT THE PROPAGATION OF BUDDHISM IN
DON MUEANG BANGKOK**

พระมหาพุดธิภัทรธาดา กลิ่นถ่อศีล

นักศึกษาลำดับบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: s64567810011@ssru.ac.th

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล รอดแจ่ม

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: chumpon.ro@ssru.ac.th

อาจารย์ ดร.ปัญญาดา จันทร์ทกิจ

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการทุนมนุษย์และการประกอบการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: panyada.ch@ssru.ac.th.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ในการเผยแผ่พระพุทธศาสนา และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พระสงฆ์ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 180 รูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย (1) การพัฒนาทรัพยากรรายบุคคลของพระสงฆ์ (2) การพัฒนาบทบาทพระสงฆ์ (3) การบริหารผลการปฏิบัติงานของคณะสงฆ์ และ (4) การพัฒนาองค์กรวัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับระดับการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ 2) ปัจจัยแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ประกอบด้วย (1) การพัฒนาทรัพยากรรายบุคคลของพระสงฆ์ (2) การพัฒนาบทบาทพระสงฆ์ (3) การบริหารผลการปฏิบัติงานของคณะสงฆ์ ที่ส่งผลต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การส่งเสริมศักยภาพ, การเผยแผ่พระพุทธศาสนา

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the level of Buddhist monks potential promotion guidelines and (2) to study the factors and guidelines for monks potential promotion affecting Buddhism propagation. in Don Mueang Bangkok by using the questionnaire as a study tool The sample group used in the study was monks in Don Mueang There were 180 figures in Bangkok. The statistics used in the analysis were descriptive statistical analysis. and inferential statistical analysis.

The results of the study revealed that 1) the level of the Buddhist monks potential promotion approach affecting the propagation of Buddhism. in Don Mueang The Bangkok Metropolitan Administration consists of (1) the development of individual resources of the monks, (2) the development of the role of the monks, (3) the management of the performance of the clergy, and (4) the development of the temple organization. Overall, it was at a moderate level. for the propagation of Buddhism in Don Mueang Bangkok as a whole is at a moderate level. and 2) the guideline factors for enhancing the potential of monks consisted of (1) the development of individual resources of the monks, (2) the development of monks' roles, and (3) the management of the performance of the Sangha. affecting the propagation of Buddhism in Don Mueang Bangkok It was statistically significant at 0.01 level.

Keywords: Potential Promotion, Propagation of Buddhism

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

สภาพการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ยังประสบปัญหามากกว่าการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในประเทศไทย พระสงฆ์และองค์กรพุทธยังไม่มีกรวิจัยประเมินผลการเผยแผ่ธรรมะ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของสังคมที่อาศัยอยู่ หรือพื้นฐานของผู้ฟังแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจพื้นฐานทางศีลธรรม ชาวชนไทยลูกครึ่งห่างเหินพระพุทธศาสนา ผู้คนส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการเผยแผ่กิจกรรมของพระสงฆ์ไทย (พระมหาบุญทิน บุญไช, 2562) อีกประการหนึ่งขาดการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ ซึ่งแต่ละวัดนั้นต้องอาศัยความสามารถเฉพาะบุคคล จึงสามารถทำงานเผยแผ่ได้ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานได้ไม่เต็มที่ ขาดสวัสดิการเรื่องค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล ตลอดจนบุคลากรที่ต้องดูแลเนื่องจากอยู่ในต่างแดน ขาดการประสานงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง อาจเป็นเพราะไม่มีงบประมาณสนับสนุน จึงส่งผลให้การสนองงานของคณะสงฆ์ไม่เต็มที่เท่าที่ควร (บุญร่วม คำเมืองแสน, 2560)

เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ที่มีประชากรในชุมชนประกอบไปด้วยผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ ศาสนาอิสลาม และลัทธิความเชื่ออื่นๆ คือ มีความหลากหลายทั้งชาติพันธุ์และความเชื่อ การเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการหลากหลาย เพื่อปรับเปลี่ยนไปตามยุคตามสมัยตามสภาพของพื้นที่อย่างเหมาะสม การเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตดอนเมืองจึงได้ประสบความสำเร็จขยายวงกว้างขวางขึ้นเรื่อยๆ เป็นเหตุให้พระพุทธศาสนาประดิษฐานมั่นคง หลักธรรมคำสั่งสอนในพระพุทธศาสนาถูกสืบทอดจากคนรุ่นหนึ่งส่งต่อไปยังคนอีก รุ่นๆ เพิ่มมากขึ้น โดยมีพระสงฆ์ในเขตดอนเมืองเป็นผู้นำของพุทธบริษัท 4 ด้านจัดการศึกษาแก่ชาวบ้าน เป็นครูผู้สอนศีลธรรมในสถานศึกษา ช่วยเหลือสังคม เป็นผู้นำในการพัฒนาชุมชน เป็นผู้นำในการแก้ไขปัญหา เผยแผ่หลักธรรมผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ โดยการเป็นผู้แสดงธรรม ปาฐกถาธรรม และ

การประพฤติกฎปฏิบัติธรรม (พระมหาธรรมา ธมฺมहाโต, 2565) ซึ่งพระภิกษุสามเณรยังขาดองค์ความรู้การอบรมพัฒนาในด้านกรให้ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับหลักการเผยแพร่พระพุทธศาสนาหลักพระธรรมวินัย หรือแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งพระสงฆ์สามเณรยังขาดส่วนดังกล่าวจึงต้องจัดให้มีการให้ความรู้แนวทางในการพัฒนาศักยภาพพระภิกษุสามเณรในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันพบปัญหาว่าพระภิกษุสามเณร หลายวัด บางรูปก็ชราภาพมาก จึงไม่สามารถที่จะเผยแพร่พระพุทธศาสนาได้ จึงต้องหาบุคลากรคนใหม่ เพื่อจะเผยแพร่พระพุทธศาสนา และต้องพัฒนาศักยภาพให้ดีเสียก่อน และบางรูปบางท่านก็ไม่ถนัดไม่สันทัดในการพบปะในการให้ธรรมะในการฝึกปฏิบัติต่าง ๆ มีความใส่ใจน้อยในการเผยแพร่พระพุทธศาสนาในการให้ธรรมะกับพุทธบริษัท

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาเชื่อว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน แต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาให้เหมาะสมกับทุนความรู้ของบุคลากรที่มีอยู่เดิมหน้าที่ความรับผิดชอบคุณสมบัติเฉพาะของผู้ที่ปฏิบัติงานวิสัยทัศน์พันธกิจและค่านิยมขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “แนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแพร่พระพุทธศาสนาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร” เพื่อให้ประสิทธิผลการเผยแพร่พระพุทธศาสนาของพระสงฆ์ในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและวิธีการในแก้ไขการเผยแพร่พระพุทธศาสนา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มศักยภาพในการเผยแพร่ของพระสงฆ์ ให้ดีขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาระดับแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแพร่พระพุทธศาสนาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร
- (2) เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแพร่พระพุทธศาสนาในเขตตอนเมือง กรุงเทพมหานคร

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็คือ การก่อให้เกิดสิ่งแวดล้อมในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2556)

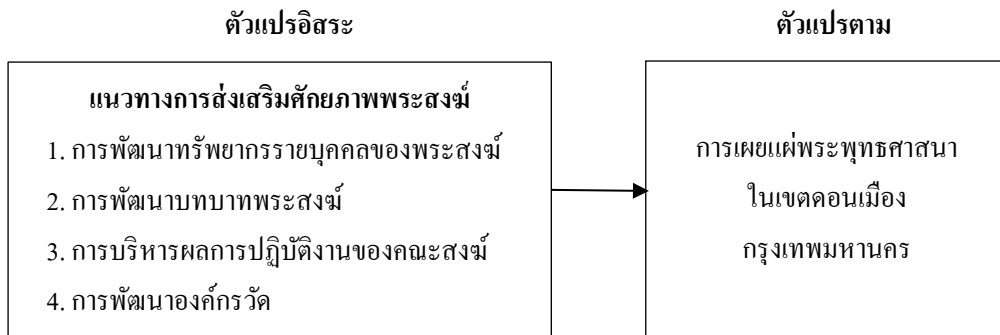
ความยุติธรรม (Equity) มนุษย์ คือ สิทธิพิพียงกลยุทธ์ องค์กรต้องสร้างสิ่งแวดล้อมของความนับถือ ความไว้วางใจ และความรู้สึกของการเป็นเจ้าของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แสวงหาการพัฒนาพนักงานทั้งหมดโดยไม่คำนึงถึงชนชั้นผิวสี หลักความเชื่อศาสนา ภาษา เชื้อชาติ วัฒนธรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องประกันว่าองค์กรสร้างวัฒนธรรมที่เน้นผลสัมฤทธิ์ และให้โอกาสที่เท่าเทียมกันกับพนักงานทุกคนเกี่ยวกับการวางแผนและการพัฒนาอาชีพ การบริหารอาชีพ การเลื่อนขั้นรางวัล การฝึกอบรมและการพัฒนา คุณภาพชีวิตการทำงานเพื่อส่งเสริมความสามารถทางวิชาชีพสิ่งดังกล่าวต้องการสื่อความหมายเชิงความสัมพันธ์ผ่านระบบเปิด สนับสนุน และมีปฏิสัมพันธ์

ความสามารถทำงานได้ (Employability) ในธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงของทุกวันนี้องค์กรได้ตัดทอนค่าใช้จ่ายของตัวเองลง โดยให้พนักงานลาออกจากงานด้วยแผนเกษียณตามความสมัครใจ ความสามารถทำงานได้หมายถึง ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะของแต่ละคนในการทำงานของเขาเอง ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จึงต้องยกระดับและสมรรถนะของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เขามีแรงจูงใจ เข้าร่วมและรักษาไว้ และทำให้เขามีงานทำด้วยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังควรให้โอกาสที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมคนหนุ่มสาวที่มองหางานทำเป็นครั้งแรกและคนว่างงาน

ความสามารถในการปรับตัว/การสู้คู่แข่งได้ (Adaptability/Competitiveness) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ช่วยการปรับตัวของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาทักษะและการปรับทักษะใหม่ทางวิชาชีพของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สิ่งดังกล่าวจะทำให้เกิดความพอใจของพนักงานมากขึ้นและปรับปรุงการตัดสินใจในองค์กร

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

แนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนา ในเขตคอนเมืองกรุงเทพมหานคร

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

บทความเรื่องแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานครเป็นวิจัยเชิงปริมาณ

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พระสงฆ์ในพระพุทธศาสนา ที่ได้รับการอุปสมบทถูกต้องตามหลักพระธรรมวินัย ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่เผยแผ่พระพุทธศาสนา ในเขตปกครองพระสงฆ์เขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยวัดมีทั้งหมด 7 แห่ง ประกอบด้วย 1) วัดคอนเมือง 2) วัดเวฬุวนาราม 3) วัดเทพนิมิตต์ 4) วัด สীগันพุทธสยาม 5) วัดสันติบุญมาราม 6) วัดสายอำพันอมสาม และ 7) วัดพรหมรังษี มีจำนวนพระสงฆ์ทั้งหมด 180 รูป ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำประชากรทั้งหมดมากำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 180 รูป

โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 รูป ซึ่งเท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Hair, et al (2010) ซึ่งอธิบายถึงการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ควรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ทั้งกรณีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอย เพราะเป็นการวิเคราะห์ต่อเนื่อง โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแตกต่างจากสถิติพารามตริกชนิดอื่น ดังนี้ ให้วิธีการและเกณฑ์ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอย ไว้ 2 ข้อ โดยที่

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวนที่มากกว่าเมื่อใช้เกณฑ์ทั้ง 2 ข้อ คือ 1) กลุ่มตัวอย่างต้องมีไม่ต่ำกว่า 100 รูป และ 2) กลุ่มตัวอย่างต้องมีจำนวนประมาณ 10-20 รูป ต่อจำนวนตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปร ในกรณีนี้นักวิจัยต้องการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเมื่อมีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร ตามเกณฑ์ข้อ 1) กลุ่มตัวอย่างต้องมีขนาดไม่ต่ำกว่า 100 รูป และตามเกณฑ์ข้อ 2) กลุ่มตัวอย่างต้องมีขนาด = (4 ตัวแปร) X (20 รูป) = 80 รูป ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยคือ คือ 180 รูป ซึ่งถือว่ามีความเหมาะสมสำหรับการศึกษา

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ศึกษาแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ พรรษา สมณศักดิ์ สังเกตวัด วุฒิกศศึกษาทางธรรม และ วุฒิกศศึกษาทางโลก เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ มีจำนวน 6 ข้อ (ใช้มาตรวัดแบบ Nominal Scale, Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับระดับนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร จำนวน 20 ข้อ (ใช้มาตรวัดแบบ Interval Scale)

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 10 ข้อ (ใช้มาตรวัดแบบ Interval Scale)

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล จำนวน 180 รูป โดยมีขั้นตอนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้ (1) ทำหนังสือแจ้งเจ้าอาวาสวัดทั้ง 7 วัด เพื่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูล (2) ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากพระสงฆ์ ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่เผยแผ่พระพุทธศาสนา ในเขตปกครองพระสงฆ์ เขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (3) ผู้วิจัยมอบแบบสอบถามและอธิบายหัวข้อให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถาม (4) เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของคำตอบในแบบสอบถามหากพบว่าข้อมูลไม่ครบถ้วนผู้วิจัยซักถามเพิ่มเติมและกล่าวขอบคุณ และ (5) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทำการลงรหัส เพื่อนำไปประเมินผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยพระสงฆ์แบบขั้นตอนโดยนำตัวแปรเข้าไปพยากรณ์ในตัวแบบ ทีละตัวในสร้างตัวแบบของแบบสอบถาม โดยกำหนดสมการ ดังนี้

5. ผลการวิจัย

(1) ผลศึกษาวิเคราะห์ของระดับแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์

แนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์	\bar{X}	SD	แปลผล
1) ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพระสงฆ์	3.28	0.663	ปานกลาง
2) ด้านการพัฒนาบทบาทพระสงฆ์	3.37	0.568	ปานกลาง
3) ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานของคณะสงฆ์	3.38	0.560	ปานกลาง
4) ด้านการพัฒนาองค์กรวัด	3.43	0.645	มาก
รวม	3.37	0.627	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับ แนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.627$) และหากพิจารณาเป็นด้านข้อ ลำดับแรก ด้านการพัฒนาองค์กรวัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.645$) รองลงมา ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานของคณะสงฆ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.56$) และ ด้านการพัฒนาบทบาทพระสงฆ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.568$) ส่วนลำดับสุดท้าย ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพระสงฆ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.663$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง

กรุงเทพมหานคร			
การเผยแผ่พระพุทธศาสนา	\bar{X}	SD	แปลผล
1) วัดเป็นผู้นำเครือข่ายในการเชื่อมโยงกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมระหว่างวัดกับชุมชน	3.30	0.659	ปานกลาง
2) วัดมีการจัดการศึกษาสำหรับเยาวชนและพุทธศาสนิกชนให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของชุมชน	3.28	0.463	ปานกลาง
3) วัดมีการจัดสอนธรรมศึกษาแก่นักเรียนและประชาชนในชุมชน	3.18	0.234	ปานกลาง
4) วัดมีการจัดหน่วยอบรมเยาวชนในชุมชน	3.26	0.229	ปานกลาง
5) วัดได้มีการใช้โอกาสจากการจัดกิจกรรมทางศาสนา เพื่อเผยแผ่พระพุทธศาสนา	3.31	0.244	ปานกลาง
6) วัดมีการส่งเสริมการประกอบศาสนพิธี เพื่อให้เป็นศูนย์รวมของพุทธศาสนิกชน	3.20	0.574	ปานกลาง
7) วัดมีให้คำแนะนำ ตักเตือน เอาใจใส่ต่อเยาวชนเพื่อให้ปฏิบัติตามหลักศาสนา	3.21	0.371	ปานกลาง
8) วัดมุ่งเน้นแนวปฏิบัติที่ดี คือ ความถูกต้อง ความประหยัดการปฏิบัติได้ และสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ชุมชน	3.26	0.448	ปานกลาง
9) วัดมีการเตือนสติแก่สังคม โดยให้การศึกษา การบรรยายธรรม และการแสดงธรรม	3.23	0.368	ปานกลาง
10) วัดมีการให้ความสะดวก ในการบำเพ็ญกุศลแก่ประชาชนตามประเพณีเกี่ยวกับชีวิต และประเพณีทางสังคมต่างๆ เช่น งานวันเกิด งานแต่งงาน งานบำเพ็ญกุศลศพ งานสงกรานต์ เป็นต้น	3.32	0.745	ปานกลาง
รวม	3.25	0.661	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับ การเผยแพร่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25, SD = 0.661$)

(2) ผลศึกษาวิเคราะห์ของแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแพร่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์แนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแพร่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	B	S.E.	T	p-value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.373	0.121	3.096	0.002**		
ด้านการพัฒนาทรัพยากรรายบุคคลของพระสงฆ์ (x_1)	0.393	0.036	10.851	0.000**	0.560	1.787
ด้านการพัฒนาบทบาทพระสงฆ์ (x_2)	0.296	0.039	7.511	0.000**	0.677	1.476
ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานของคณะสงฆ์ (x_3)	0.219	0.039	5.686	0.000**	0.455	2.197

$R = 0.897, R^2 = 0.804, \text{Adj } R^2 = 0.800, SE = 0.322$

หมายเหตุ: ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 5.00 ; ค่า Tolerance ไม่ควรน้อยกว่า .20

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การเผยแพร่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร (y) ได้แก่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรรายบุคคลของพระสงฆ์ (x_1) ด้านการพัฒนาบทบาทพระสงฆ์ (x_2) และด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานของคณะสงฆ์ (x_3) โดยตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมกันพยากรณ์การเผยแพร่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร (y) ได้ร้อยละ 80.40

ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ การเผยแพร่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร = $0.373 + (0.393 \times \text{ด้านการพัฒนาทรัพยากรรายบุคคลของพระสงฆ์}) + (0.296 \times \text{การพัฒนาบทบาทพระสงฆ์}) + (0.219 \times \text{การบริหารผลการปฏิบัติงานของคณะสงฆ์})$

6. อภิปรายผล

ระดับแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแพร่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาทรัพยากรรายบุคคลของพระสงฆ์ ด้านการพัฒนาบทบาทพระสงฆ์ ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานของคณะสงฆ์ และด้านการพัฒนาองค์กรวัด สำหรับการเผยแพร่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rees and French (2010) ได้ว่า การพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรเพื่อปรับปรุงผลผลิต ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งมีหลายวิธีการแต่มีผลลัพธ์เดียวกัน คือ การเรียนรู้ และการนำผลของการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวความคิดของสุพัทธ์ ศรียศ (2563) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะของพระภิกษุที่ส่งสอนคุณธรรมในเขตสงฆ์ภาค 1” ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับสูงสุด แต่ละด้านระบุว่าด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษา และด้านการพัฒนา ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับสูงสุดตามลำดับและ พัฒนาการตามศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับสูงสุด แต่ละด้านระบุว่า ด้านศิลปะ ด้านสมาธิ และด้านปัญญา ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับ

สูงสุดตามลำดับ และยังคงคล้องกับแนวความคิดของพระสุทิน อธิปญโญ (2564) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการพัฒนา ศักยภาพพระอุปัชฌาย์ของคณะสงฆ์ ในจังหวัดชลบุรี” การวิจัยฉบับนี้ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของ การพัฒนาศักยภาพพระอุปัชฌาย์ของคณะสงฆ์ ในจังหวัดชลบุรี การวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าองค์ประกอบ 4 ด้านคือ ด้านคุณสมบัติคัดเลือกพระอุปัชฌาย์ตามหลักพระธรรมวินัย ด้านการปกครองควบคุมดูแลตามพระธรรมวินัย ด้านการให้ความสงเคราะห์จัดหาปัจจัย 4 ด้านการให้พยาบาลแนะนำดูแลสุขภาพของตนเอง เชิงปริมาณจาก แบบสอบถาม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ รูปแบบการพัฒนาศักยภาพพระอุปัชฌาย์ของคณะสงฆ์ใน จังหวัดชลบุรี วิธีการพัฒนาศักยภาพของพระอุปัชฌาย์การอบรมให้ความรู้ด้านคุณสมบัติ ต้องยึดตามหลักพระ ธรรมวินัย ด้านการปกครอง การให้ความรู้ในการระงับอธิกรณ์ต้องไม่ให้เกิดความเสียหายทั้งสองฝ่าย ด้านการให้ ความสงเคราะห์ การให้ความรู้แก่พระอุปัชฌาย์ในการจัดหาปัจจัย 4 ที่ขาดแคลน ด้านการให้พยาบาล ให้ความรู้ ในการพยาบาลให้

ปัจจัยแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพระสงฆ์ ด้านการพัฒนาบทบาทพระสงฆ์ และด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานของคณะสงฆ์ ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของเกศินี วีรศิลป์ และสุธารัตน์ ลิทธิกุล (2564) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ : กรณีศึกษาองค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ทราย อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่” ผลการศึกษาพบว่า ระดับในการดำเนินงานการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมดอยู่ในระดับดีมาก ประกอบด้วย การมีจริยธรรม การบริการ ที่ดี การทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเอง และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ และ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลา การทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของการดำเนินดำเนินการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วน ตำบลแม่ทราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับแนวความคิดของพระพรพล วิจิธรรม (2562) ศึกษาเรื่อง “บทบาทของพระสงฆ์ในการพัฒนาสังคม ตำบลเชียงกลม อำเภอปากชม จังหวัดเลย” ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้(1) บทบาทที่คาดหวังของพระสงฆ์ในการพัฒนาสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ข้อที่ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านศีลธรรมและวัฒนธรรม รองลงมาคือด้านศึกษาสงเคราะห์ และด้านสามัคคีธรรม ส่วนบทบาทที่เป็นจริงของพระสงฆ์ในการพัฒนาสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุด คือด้านสุขภาพอนามัย ด้านสันติสุข และด้านสามัคคีธรรม ตามลำดับ (2) บทบาทที่คาดหวังมากกว่าบทบาทที่เป็น จริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของพระสงฆ์ องค์การควรเพิ่มเรื่องวัดของการกำหนดด้าน การศึกษาเป็นสมรรถนะของพระสงฆ์และสามเณร วัดของการส่งเสริมให้การได้รับการศึกษาที่ดีเกี่ยวกับ การทำงานของพระวิทยากร หรือพระสอนศีลธรรมใน โรงเรียน การสามารถศึกษาการทำงานของพระวิทยากร หรือพระสอนศีลธรรมจากคณะสงฆ์ได้

(2) ด้านการพัฒนาบทบาทพระสงฆ์ องค์การควรเพิ่มเรื่องการนำประสบการณ์มาปรับใช้ในการทำงาน ของพระวิทยากร หรือพระสอนศีลธรรมในโรงเรียน การมีความพยายามที่จะนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ต่อพระวิทยากรใน การสอนศีลธรรมในศูนย์ศึกษาพระพุทธศาสนาวันอาทิตย์ วัดของการมีการพัฒนาการเผยแผ่พระพุทธศาสนา สำหรับพระสงฆ์และสามเณร

(3) ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานของคณะสงฆ์ องค์การควรเพิ่มเรื่องการมองหาโอกาสทางการทำงานของพระวิทยากร หรือพระสอนศีลธรรมในโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ การให้ความสำคัญกับความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการทำงานของพระวิทยากร หรือพระสอนศีลธรรมในโรงเรียน การมีวิธีการทำงานของพระวิทยากร หรือพระสอนศีลธรรมในโรงเรียนที่มุ่งเน้นด้านการจัดการนวัตกรรมใหม่ ได้แก่ ใช้ไอทีช่วยการสอน

(4) ด้านการพัฒนาองค์กรวัด องค์การควรเพิ่มเรื่องวัดมีส่วนในการสนับสนุนการจัดการศึกษาเพื่อเผยแผ่พระพุทธศาสนา วัดมีการจัดสอนธรรมศึกษาแก่พระสงฆ์และสามเณร วัดมีการจัดการศึกษาสำหรับพระสงฆ์และสามเณร เช่น เป็นผู้จัดตั้ง หรือเป็นอาจารย์สอน หรือมีส่วนร่วมในการพัฒนาในโรงเรียนพระปริยัติธรรม

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการวิจัยเชิงสำรวจเรื่อง “แนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ดังนั้นเพื่อการศึกษาแนวทางการส่งเสริมศักยภาพพระสงฆ์ที่ส่งผลต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในเขตคอนเมือง กรุงเทพมหานคร ในเชิงลึกควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสัมภาษณ์ เพื่อใช้ข้อมูลเชิงลึก

8. เอกสารอ้างอิง

เกศินี วีรศิลป์ และ สุภารัตน์ สิทธิกุล. (2564). การศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ :

กรณีศึกษาขององค์กรบริหารส่วนตำบลแม่ทราย อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี*, 4(1), 36-50.

บุญร่วม คำเมืองแสน. (2560). รูปแบบการเผยแผ่พระพุทธศาสนาของพระธรรมทูตไทย ในประเทศอินเดีย.

วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร, 8(2), 232.

พระพรพล วิจิตรธรรม. (2562). บทบาทของพระสงฆ์ในการพัฒนาสังคม ตำบลเชียงกลม อำเภอ

ปากชม จังหวัดเลย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 14(48), 70-79.

พระมหาบุญทิน ปุณฺช โข. (2562). กลยุทธ์การเผยแผ่พระพุทธศาสนาตามหลักปฏิสัมพันธ์ 4 สำหรับพระธรรมทูตไทยในทวีปยุโรป. *วารสารมหาจุฬานาครธรรมส์*, 6(6), 3154.

พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. (2565). *สถานการณ์พุทธบริษัทในสังคมไทย : ศรีท้าววิปริต หรือวิกฤติศรัทธา*.

[ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.ps.mcu.ac.th/?p=1510> [7 มีนาคม 2565].

พระสุทิน อธิปญฺโญ. (2564). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพพระอุปัชฌาย์ของคณะสงฆ์ ในจังหวัดชลบุรี. *วารสาร*

มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 10(3), 198-209.

สุพัทธ์ ศรียศ. (2563). การพัฒนาสมรรถนะของพระภิกษุที่ส่งสอนคุณธรรมในเขตสงฆ์ภาค 1. *วารสารการบริหาร*

นิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 6(2), 29-35.

Hair, J. F., Tatham, R. L., Anderson, R. E., & Black, W. (2010). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Rees, Gary and French, Ray. (2010). *Leading Managing and Developing People* (3rd ed.). London: Institute of Personnel and Development.

**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตชนบท
ตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ**

**FACTORS ASSOCIATION WITH HEALTH BEHAVIOR OF ELDERLY IN
THE RURAL OF NA FAI SUB-DISTRICT, MUANG DISTRICT,
CHAIYAPHUM PROVINCE**

สุวิมลรัตน์ รอบรู้เจน

คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ชัยภูมิ

E-mail: suwimolrat.1967@gmail.com

ภัคพงศ์ หอมหวล

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร โยธธร

E-mail: sack_2013@outlook.co.th

ไพฑูรย์ วุฒิส

คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ชัยภูมิ

E-mail: g4737726@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตชนบท และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท ศึกษาการวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 209 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัจจัยภาวะสุขภาพกาย เท่ากับ 0.88 แบบสอบถามของปัจจัยภาวะสุขภาพจิต เท่ากับ 0.83 และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท เท่ากับ 0.89 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับพฤติกรรมสุขภาพด้วยสถิติไคสแควร์ สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.02, SD=0.59)2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขภาพกายกับพฤติกรรมสุขภาพ ของผู้สูงอายุในเขตชนบท ได้แก่ ดัชนีมวลกาย (Body Mass Index : BMI) การตรวจสุขภาพประจำปี ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุ ในชนบท และความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยสุขภาพจิตกับพฤติกรรมสุขภาพ ของผู้สูงอายุในเขตชนบทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมสุขภาพทุกด้าน อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสุขภาพ บริโภคอาหาร ออกกำลังกาย ความเครียด ความสัมพันธ์ และพัฒนาจิต (r = .241, .229, .239, .218, .227, .254) ตามลำดับ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรให้การสนับสนุนกิจกรรมการตรวจสุขภาพประจำปีในกลุ่มผู้สูงอายุ ควรจัดกิจกรรมการให้ความรู้และการปฏิบัติตัวโรคเรื้อรัง เพื่อให้ผู้สูงอายุในชนบทมีสุขภาพดีต่อไป

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุในชนบท, พฤติกรรม, สุขภาพ

ABSTRACT

The purposes of this descriptive research study were to study the health behaviors of the elderly, and factors related to health behaviors of the elderly in rural areas. The samples were 209 people and stratified random sampling was assigned. The questionnaire was employed to collect the data, and the reliability of the questionnaire was physical health (0.88), mental health (0.83), and healthy behavior (0.89) respectively. The statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, Chi-square, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The results found that the overall health improvement was at a more level ($\bar{X}=3.02$, $SD=0.59$). There were relationships between physical health factors and health behaviors of the elderly in rural areas such as body mass index (BMI) and physical health. There was no relationship between the annual health check-up and the health behaviors of the elderly. The relationship factors of mental health and health behaviors of the elderly in rural areas had a positive relationship with physical behaviors at a low level. These included the responsibility for health, food intake, exercise, stress, relationships, and mental development ($r= .241, .229, .239, .218, .227, .254$) respectively. Tambon Health Promoting Hospital should promote annual health check-up activities and should organize activities to educate and practice chronic diseases to keep healthy of elderly in rural areas onwards.

Keywords: The Elderly in Rural, Behavior, Health

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

องค์การสหประชาชาติ ได้ประมาณการเพิ่มจำนวนผู้สูงอายุของโลก (United Nation, 2015) มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรและการลดลงของอัตราการเกิดและอัตราการตาย ทำให้ “ภาวะ ประชากรสูงอายุ” ในประเทศไทยสูงขึ้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) ในปี 2562 ทั่วโลกมีประชากรทั้งหมด 7,713 ล้านคน มีผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปเป็นจำนวนถึงพันล้านคนในปีนี้มี 1,016 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 13 สหประชาชาติ คาดประมาณว่า 305 ล้านคนใน อีก 20 ปีข้างหน้าการสูงวัยของประชากร โลกการสูงวัยของประชากรเป็นปรากฏการณ์ที่มีผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้นั้นทั่วโลก ประชากรสูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) กำลังเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จาก 143 ล้านคนในปี 2562 เพิ่มขึ้นคาดประมาณว่า 305 ล้านคนในปี 2582 (มูลนิธิ สถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2562)

จากสถานการณ์ การเพิ่มอย่างรวดเร็วของประชากรสูงอายุ การเตรียมตัวของผู้สูงอายุเพื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การดำรงชีวิตท่ามกลางสังคม การเกิดปัญหาภาวะสุขภาพ จากรายงานกระทรวงสาธารณสุข พบว่ามีผู้สูงอายุที่สุขภาพไม่ดี จำนวน 9.2 ล้านคน โดยโรคความดันโลหิตสูงร้อยละ 41 โรคเบาหวาน ร้อยละ 10 โรคเข้าเสื่อมร้อยละ 9 และผู้พิการร้อยละ 6 (Thai Health Promotion Foundation, 2016) ตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนผู้สูงอายุทั้งสิ้น จำนวน 793 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย, 2564) และจากข้อมูลด้านสุขภาพ พบว่า สถิติการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ได้แก่ ความดันโลหิตสูง ร้อยละ 65.5 โรคเบาหวาน ร้อยละ 26.5 ไขมันในเส้นเลือด และโรคข้อ ร้อยละ 8 ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าพฤติกรรมสุขภาพ การสนับสนุนทางสังคม และความต้องการบริการด้าน

สุขภาพอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบางด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการด้านสุขภาพ เช่น ด้านการบริโภคอาหารและยาที่รับประทานสำหรับตรวจสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ (พนัชนิศา สิงห์เจียว, 2559) และจากการศึกษาปัญหาของผู้สูงอายุเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังเพิ่มมากขึ้น (กิตติพร เนาวิสุวรรณ และคณะ, 2562) แต่ยังไม่มีการศึกษาในด้านความสัมพันธ์ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตชนบท ตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ เพื่อส่งเสริมสุขภาพและแก้ไขปัญหาพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุให้เหมาะสมนำไปสู่การมีสุขภาพที่ดีต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

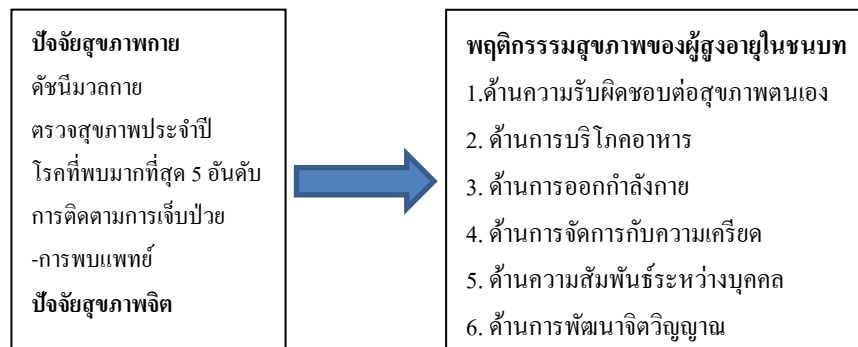
1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตชนบทตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขภาพกาย ปัจจัยสุขภาพจิตกับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในเขตชนบท ตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท ได้แก่ 1) ปัจจัยข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ความพอเพียงของรายได้ แหล่งที่มาของรายได้ พักอาศัยกับใคร และ โรคประจำตัว 2) ปัจจัยสุขภาพกาย 3) ปัจจัยสุขภาพจิต โดยประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมสุขภาพของเพนเดอร์ (Pender, 2011) ใน 6 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพตนเอง ด้านการบริโภคอาหาร ด้านการออกกำลังกาย ด้านการจัดการกับความเครียด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการพัฒนาจิตวิญญาณ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่มีอายุ 60 – 89 ปี ไปทั้งเพศหญิงและเพศชายเป็นกลุ่มสูงอายุติดบ้านและติดสังคม จำนวน 793 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในตำบลนาฝาย อำเภอเมืองจังหวัดชัยภูมิ เก็บข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน-ธันวาคม 2564 คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามเครซี่มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มไม่เกินร้อยละ 5 และค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดำเนินการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยนำประชากรผู้สูงอายุทั้งหมดที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลนาฝายมาแบ่งเป็นประชากรของแต่ละหมู่บ้าน ตั้งแต่หมู่ที่ 1 ถึง หมู่ที่ 19 และนำประชากรของแต่ละหมู่บ้านมาทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด จำนวน 209 คน

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรสร้างสุขภาพของเพนเดอร์ (Pender, 2011) และจากการศึกษาเรื่อง ผลของโปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพอนามัยต่อภาวะสุขภาพจิตในนักบวชหญิงผู้สูงอายุ (สุวรรณ อนุสันติและคณะ, 2561) โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยข้อมูลทั่วไป จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ความเพียงพอของรายได้ แหล่งที่มาของรายได้ พักอาศัยกับใคร โรคประจำตัว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยสุขภาพกาย จำนวน 4 ข้อ คือ ดัชนีมวลกาย การตรวจสุขภาพประจำปี การตรวจวินิจฉัยโดยแพทย์ และการรักษาหรือติดตามอาการเจ็บป่วย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสุขภาพจิต (Thai Mental Health Indicator TMHI-15: ฉบับใหม่) ของกรมสุขภาพจิต (อภิรัช มงคลและคณะ, 2552) ถามถึงประสบการณ์ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา จนถึงปัจจุบัน ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม สำนวญตัวเองและประเมินเหตุการณ์ อาการ ความคิดเห็นและความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างว่าอยู่ในระดับใด เป็นข้อคำถามแบบมีตัวเลือกให้ตอบและข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มี 4 ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 15 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ ข้อความเชิงบวก มากที่สุด ให้ 4 คะแนน มาก ให้ 3 คะแนน เล็กน้อย ให้ 2 คะแนน ไม่เลย ให้ 1 คะแนน ข้อความเชิงลบ มากที่สุด ให้ 1 คะแนน มาก ให้ 2 คะแนน เล็กน้อย ให้ 3 คะแนน ไม่เลย ให้ 4 คะแนน คะแนนรวมเท่ากับ 60 คะแนน เกณฑ์ เกณฑ์การแปลผล ระดับมาก 3.02 - 4.00 ระดับปานกลาง 2.01 - 3.01 ระดับน้อย 1.00 - 2.00 คะแนนเฉลี่ยใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, J. W., 1977).

เมื่อการนำคะแนนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ปกติที่กำหนดดังนี้ ระดับ 51-60 คะแนน หมายถึง สุขภาพจิตดีกว่าคนทั่วไป (Good) ระดับ 44-50 คะแนน หมายถึง สุขภาพจิตเท่ากับคนทั่วไป (Fair) ระดับ 43 คะแนนหรือน้อยกว่า หมายถึง สุขภาพจิตต่ำกว่าคนทั่วไป (Poor)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท เป็นข้อคำถามแบบมีตัวเลือกให้ตอบและข้อคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) มี 4 ระดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว จำนวน 6 ด้าน ทั้งหมด 20 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ ข้อความเชิงบวก ปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอ ให้ 4 คะแนน ปฏิบัติบ่อยครั้ง ให้ 3 คะแนน ปฏิบัตินานๆ ครั้ง ให้ 2 คะแนน ไม่ได้ปฏิบัติเลย ให้

1 คะแนน ข้อความเชิงลบ ปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอ ให้ 1 คะแนน ปฏิบัติบ่อยครั้ง ให้ 2 คะแนน ปฏิบัตินานๆ ครั้ง ให้ 3 คะแนน ไม่ได้ปฏิบัติเลย ให้ 4 คะแนน เกณฑ์การการแปลผลคะแนนใช้ค่าเฉลี่ยที่มีค่าตั้งแต่ 1.00 - 4.00 โดยใช้หลักการทางสถิติ คือพิสัย ซึ่งใช้ค่าสูงสุดลบด้วยค่าต่ำสุดของชุดข้อมูล (พรรณี ลีกิจวัฒน์, 2559) แล้วหารด้วย 3 (จำนวนช่วงหรือ ระดับที่ต้องการวัดผล) ช่วงคะแนนรายข้อมีดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1 – 2 หมายถึง พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.01 – 3.01 หมายถึง พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.02 – 4 หมายถึง พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท อยู่ในระดับมาก

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา IOC เท่ากับ 0.79 และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะและนำไปทดลองใช้กับผู้สูงอายุในชุมชนที่มีบริบทคล้ายกันจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) (Cronbach,1970)ของแบบสอบถามปัจจัยภาวะสุขภาพกาย เท่ากับ 0.88 แบบสอบถามของปัจจัยภาวะสุขภาพจิต เท่ากับ 0.83 และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท เท่ากับ 0.89

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัย นี้ได้ผ่านการพิจารณารับรองให้ดำเนินการวิจัยจากคณะกรรมการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โดยมีขั้นตอนการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล ไปยังตำบลนาฝาย และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาฝาย อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ พร้อมชี้แจงแบบสอบถามและรายละเอียดของการเก็บข้อมูลให้หน่วยงานดังกล่าวได้รับทราบล่วงหน้า 1 สัปดาห์ ก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยผู้วิจัยเองและดำเนินการชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงรายละเอียดในการวิจัยและข้อคำถามต่าง ๆ เช่น วัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นความลับ เปิดโอกาสให้ซักถามและตัดสินใจ พுகุยให้เข้าร่วมการวิจัยโดยสมัครใจ ให้กลุ่มตัวอย่างลงนามยินยอม เข้าร่วมโครงการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 209 คน โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยผู้วิจัยเองและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลทุกฉบับ การรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน - ธันวาคม 2564

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 209 ฉบับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายให้เห็นลักษณะของข้อมูล ปัจจัยข้อมูลทั่วไป ปัจจัยสุขภาพกาย ปัจจัยสุขภาพจิต พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท

2. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยสุขภาพกาย กับ พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท โดยทดสอบด้วยสถิติไคสแควร์ (Chi-square test) และปัจจัยสุขภาพจิตกับ พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท โดยทดสอบด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) การตีความหมายของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์, 2547, หน้า 462-463) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r > 0.70$ หรือ $r < -0.70$ มีความสัมพันธ์มาก $0.30 \leq r \leq 0.70$ หรือ $-0.70 \leq r \leq -0.30$ มีความสัมพันธ์ปานกลาง $-0.30 < r < 0.30$ มีความสัมพันธ์น้อย

5. ผลการวิจัย

1) ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุในชนบท พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.3 มีอายุระหว่าง 60 – 69 ปี ร้อยละ 67.4 การศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.3 สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 48.4 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 4,000 บาท/เดือน ร้อยละ 40.2 ความเพียงพอรายได้ ร้อยละ 20.6 แหล่งที่มาของรายได้ส่วนใหญ่ได้รับสนับสนุนจากรัฐบาล ร้อยละ 42.1 พักอาศัยอยู่กับครอบครัว (สามี/ภรรยา)และบุตร ร้อยละ 46.4

2) พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท การวิเคราะห์พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.02, SD=0.59$) พบว่าด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพตนเอง ($\bar{X}=3.17, SD=0.71$) ด้านการบริโภคอาหาร ($\bar{X}=3.16, SD=0.72$) ด้านการออกกำลังกาย ($\bar{X}=2.58, SD=0.76$) ด้านการจัดการกับความเครียด ($\bar{X}=3.04, SD=0.61$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X}=3.02, SD=0.62$) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X}=3.15, SD=0.64$) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ระดับของพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุในชนบท รายด้านและโดยรวม (n=209)

ลำดับ	ข้อความ	\bar{X}	SD	แปลผล
1	ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพตนเอง	3.17	0.71	มาก
2	ด้านการบริโภคอาหาร	3.16	0.72	มาก
3	ด้านการออกกำลังกาย	2.58	0.76	ปานกลาง
4	ด้านการจัดการกับความเครียด	3.04	0.61	มาก
5	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.02	0.62	มาก
6	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.15	0.64	มาก
	รวม	3.02	0.59	มาก

2) ปัจจัยสุขภาพกายของผู้สูงอายุ ในชนบท พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าดัชนีมวลกายอยู่ในระดับเหมาะสม ($18.5 - 24.9$ ก.ก./ m^2) คิดเป็นร้อยละ 46.8 มีการตรวจสุขภาพประจำปีโดยไม่เคยตรวจเลย คิดเป็นร้อยละ 37.7 โรคที่พบมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ เบาหวาน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมา ความดันโลหิตสูง คิดเป็นร้อยละ 22.6 ข้ออักเสบ / กล้ามเนื้ออักเสบ คิดเป็นร้อยละ 15.4 และความดันโลหิตสูง กับ โกลเสตอรอลสูงหรือไขมันในเส้นเลือดสูง คิดเป็นร้อยละ 7.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รักษาหรือติดตามอาการเจ็บป่วยโดยรับการรักษาที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล /หรือ ไปพบแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 40.8

3) ระดับปัจจัยสุขภาพจิตของผู้สูงอายุ ในชนบท พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภาวะสุขภาพจิตเท่ากับคนทั่วไป (Fair) คิดเป็นร้อยละ 48.15 อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.32, SD = 1.84$) รองลงมา มีภาวะสุขภาพจิตดีกว่าคนทั่วไป (Good) คิดเป็นร้อยละ 27.03 อยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02, SD = 0.84$) และมีภาวะสุขภาพจิตต่ำกว่าคนทั่วไป (Poor) คิดเป็นร้อยละ 24.82 อยู่ระดับน้อยโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 1.52, SD = 0.71$)

4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยสุขภาพกาย กับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุ ในชนบท โดยทดสอบด้วยสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้วยไคสแควร์ (Chi-square test) พบว่า ปัจจัยสุขภาพกาย ได้แก่ ดัชนีมวลกาย (Body Mass Index : BMI) การตรวจสุขภาพประจำปี โรคที่พบมากที่สุด 5 อันดับแรก และรับการรักษาที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท

5) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขภาพจิตกับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุ ในชนบท ซึ่ง ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพตนเอง ด้านการบริโภคอาหาร ด้านการออกกำลังกาย ด้านการ

จัดการกับความเครียด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ สถิติที่นำมาวิเคราะห์ คือ สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าปัจจัยสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบททุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขภาพจิต กับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท

(n= 209)

ปัจจัย	พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุ	p-value
	ของผู้สูงอายุในชนบท ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	
ปัจจัยภาวะทางจิตกับด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพตนเอง	.241**	.000
ปัจจัยภาวะทางจิตกับด้านการบริโภคอาหาร	.229**	.001
ปัจจัยภาวะทางจิตกับด้านการออกกำลังกาย	.239**	.000
ปัจจัยภาวะทางจิตกับการจัดการความเครียด	.218**	.001
ปัจจัยภาวะทางจิตกับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.227**	.000
ด้านการพัฒนาทางจิตวิญญาณ	.254**	.000

**p < .01

6. อภิปรายผล

พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท ในภาพรวม อยู่ในระดับมากนั้น อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุสุขภาพร่างกายแข็งแรงดี ดูแลสุขภาพด้วยการออกกำลังกายและด้านบริโภคอาหารตามหลักโภชนาการ โรคประจำตัวที่พบมากที่สุด คือ โรคเบาหวาน โดยส่วนใหญ่จะรักษาตัวที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาฝาย สอดคล้องกับการศึกษาของ (พันธิตา สิงห์เขียว, 2559) ที่พบว่าพฤติกรรมด้านสุขภาพและการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวอยู่ในระดับมาก

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสุขภาพกายกับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบท ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า สุขภาพกายไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบทนั้น อาจเป็นเพราะดัชนีมวลกาย และการตรวจสุขภาพประจำปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีดัชนีมวลกายอยู่ในระดับปกติ และไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ เพราะกลุ่มผู้สูงอายุมีความต้องการที่จะรักษารูปร่างหรือทรวดทรงเพื่อให้ร่างกายสมบูรณ์ดีได้ยากกว่าหนุ่มสาว ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดพฤติกรรมสุขภาพ ค่าดัชนีมวลกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสุขภาพ (Pender, 1996) ในส่วนสุขภาพจิตกับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบทมีความสัมพันธ์เชิงบวกทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะด้านสุขภาพจิตผู้สูงอายุมีความรู้สึกเศร้า ว่าเหว่ รู้สึกเหมือนถูกทอดทิ้งบ้างเป็นบางครั้ง ด้านความต้องการในอาชีพผู้สูงอายุมีความต้องการจะประกอบอาชีพที่มีความเหมาะสมกับช่วงวัยเพื่อลดปัญหาความรู้สึกเหงาและอยากเห็นตนเองมีคุณค่า ซึ่งสอดคล้องกับ (ศศิกาญจน์ สกุลปัญญาวัฒน์, 2557) ที่ศึกษาพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุชาวมุสลิม พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพโดยรวม และสอดคล้องกับการศึกษาของ (สุวรรณา อนุสันติและคณะ, 2561) พบว่า นักบวชหญิงสูงอายุ มีคะแนนจากแบบประเมินภาวะสุขภาพจิต สูงกว่าก่อนการเข้าโปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพอนามัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายด้านพบว่าปัจจัยภาวะทางจิตกับด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพตนเอง ด้านการบริโภคอาหาร ด้านการจัดการความเครียด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการออกกำลังกาย มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของ (พันธิตา สิงห์เขียว, 2559) ที่พบว่า การตรวจสุขภาพ ประจำปี การบริโภคอาหารและยา การสนับสนุนจากครอบครัว ความสัมพันธ์ในครอบครัว การดูแลอารมณ์ ตลอดจนการการอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ อาจเป็น เพราะ สมาชิกในครอบครัว เพื่อนฝูงและญาติพี่น้อง รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา ประเพณี และ วัฒนธรรมและร่วมกิจกรรมในชุมชนสม่ำเสมอ เพราะครอบครัวในชุมชนชนบท ส่วนใหญ่เป็นครอบครัวขยายที่ อยู่ร่วมกันแบบเครือญาติ มีสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างบุคคลในครอบครัวและเพื่อนบ้าน ก่อให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดี และการดูแลผู้สูงอายุดีทุกๆ ด้าน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ควรพิจารณานำผลการศึกษาที่เกี่ยวกับสุขภาพทางจิตที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพทางบวก ทุกด้านไปใช้โดย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรสนับสนุนจัดให้มีที่กิจกรรมการตรวจสุขภาพประจำปีใน กลุ่มผู้สูงอายุเพื่อสร้างสุขภาพผู้สูงอายุให้เกิดเป็นรูปธรรมในชุมชนชนบท

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุในชนบทในแต่ละด้าน

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตรวจสอบเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่าง ผู้สูงอายุในชนบททุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัย และคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิที่ สนับสนุนทุนในการทำวิจัยครั้งนี้

9. เอกสารอ้างอิง

กิตติพร เนาวิสุวรรณ และมารีสา สุวรรณราช. (2562). สภาพปัญหาและความต้องการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ที่ อยู่ในเขตความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ตอนล่าง. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรดิตถ์*, 11(2), 118-131.

พันธิตา สิงห์เขียว. (2559). *พฤติกรรมสุขภาพและความต้องการบริการด้านสุขภาพของผู้สูงอายุในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก*. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พรณี ลีกิจวัฒน์. (2559). *วิธีการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: มินิ เซอร์วิส ซัพพลาย.

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2562). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2562*. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2549). *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการระบบการดูแลระยะยาวในครอบครัวสำหรับผู้สูงอายุ*. กรุงเทพมหานคร: มิตเตอร์ก็้อปปี.

ศศิภาญจน์ สกุลปัญญาวัฒน์. (2557). *ศึกษาพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุชาวมุสลิม กรณีศึกษา อ.องครักษ์ ตำบลองครักษ์ จ.นครนายก*. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 15(3), 353-360.

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *รายงานสถิติรายปีประเทศไทย 2558*. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรปรีณัติัง
พับลิชชิง.
- สุวรรณา อนุสันติ, นารี พิมพ์เป้าธรรม, สิริลักษณ์ ภูมิศรีแก้วและภาวดี รามสิทธิ์. (2561). ผลของโปรแกรม
การส่งเสริมสุขภาพอนามัยต่อภาวะสุขภาพจิตในนักบวชหญิงผู้สูงอายุ. *วารสารสุขภาพกับการจัดการ
สุขภาพ*, 4(1-2), 67-75.
- อภิชัย มงคล, ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์, ทวี ตั้งเสรี, วัชณี หัตถพนม, ไพโรวัลย์ ร่มช้ายและวรวรรณ จุฑา. (2552).
แบบทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทยฉบับสั้น 15 ข้อ. นนทบุรี
องค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย. (2564). *รายงานข้อมูลตำบลนาฝาย*. ชัยภูมิ: ม.ป.ป.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. (3 rd ed). New Jersey: Prentice hall Inc.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essential of Psychological Testing*. New York: Haper and Row Publishers.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and
Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Pender, N. J. (1996). *Health promotion innursing practice* (3rd ed.). Stamford, Conn: Appleton and Lange.
- Pender, N.J., Murdaugh, C.L.,& Parsons, M.A. (2011). *Health Promotion In Nurse Practice* (6thed.).
The United States of America:Pearson Education LTD.
- Thai Health Promotion Foundation. (2016). *Thailand elderly "patients with high blood pressure by 41 percent*.
Retrieved (2016, October 15). from www.thaihealth.or.th. (in Thai)
- United Nation. (2015). *World Population Ageing 2013*. New York: United Nations Department of Economic
and Social Affairs

**โมเดลความร่วมมือผลิตในการจ้างงานภายนอกด้านโครงการก่อสร้าง
กรณีศึกษา : โรงงานปิโตรเคมี นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก
CO-PRODUCTION MODEL FOR OUTSOURCING CONSTRUCTION
PROJECT CASE STUDY: PETROCHEMICAL PLANTS IN EASTERN
INDUSTRIAL ESTATE**

ฐิติมา ไตรลักษณ์

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

E-mail: Thitima.tri@dome.tu.ac.th

อรพรรณ คงมาลัย

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

E-mail: korapan@staff.tu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโมเดลความร่วมมือผลิตในการจ้างงานภายนอกด้านโครงการก่อสร้าง กรณีศึกษาโรงงานปิโตรเคมี นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานวิศวกรรมและการออกแบบก่อสร้างในภาคตะวันออก จำนวน 500 ตัวอย่าง ในช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามออนไลน์ที่มีคำถามแบบปลายปิด โดยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนกลับมาจำนวน 491 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ผลวิจัยชี้ว่าโมเดลความร่วมมือผลิตในการจ้างงานภายนอกด้านโครงการก่อสร้าง กรณีศึกษาโรงงานปิโตรเคมี นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย 9 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยด้านความร่วมมือประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ปัจจัยด้านการถ่ายทอดความรู้ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ และปัจจัยด้านความเป็นเจ้าของประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นโมเดลในการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารโครงการก่อสร้างโรงงานปิโตรเคมีต่อไป

คำสำคัญ: ความร่วมมือผลิต, การจ้างงานภายนอก, โครงการก่อสร้าง, การบริหารโครงการ

ABSTRACT

This quantitative research aimed to development the components of co-production model for outsourcing construction project case study: petrochemical plants in eastern industrial estate. The 500 sample of stakeholders were chosen by purposive sampling who engineering and construction in eastern industrial estate period in June – August 2022. Data was gathered by an online closed-ended questionnaire. The 491 completed questionnaires were obtained, and the data analysis was performed by exploratory factor analysis (EFA).

The result revealed that co-production the co-production model composed of three factors and nine components i.e. three collaboration factors, three knowledge transfer factors, and three equity factors. The research results provided the guideline for increasing project management efficiency in petrochemical context.

Keywords: Co-Production, Outsourcing, Construction Project, Project Management

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

อุตสาหกรรมปิโตรเคมีเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานที่มีความสำคัญมากที่มีผลต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมอื่นๆ แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทยปี พ.ศ. 2565-2567 ภาพรวมระยะ 3 ปีข้างหน้า มีการปรับตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศเนื่องจากโรคระบาด covid-19 ถูกยกเลิกจากการเป็นโรคติดต่ออันตราย ดังนั้น ความกังวลด้านสาธารณสุข ความต้องการผลิตภัณฑ์ เพื่อผลิตพลาสติกประเภทใช้ครั้งเดียวเพิ่มมากขึ้นผู้ประกอบการจึงต้องเพิ่มกำลังการผลิต และอีกหนึ่งโครงการภายใต้ นโยบายการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมในพื้นที่เขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) คือ โครงการพัฒนานิคมอุตสาหกรรมสมุทรปราการจังหวัดระยอง ในพื้นที่ที่จะรวบรวมอุตสาหกรรมขั้นสูงไว้ที่เดียวกัน ระยะก่อสร้างโครงการจนถึงระยะดำเนินการจะเกิดการจ้างงานมากกว่า 7,500 คน ส่งผลให้มีเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจในพื้นที่ประมาณ 1,300 ล้านบาทต่อปี และเพื่อตอบสนองความต้องการด้านอุตสาหกรรมผู้ประกอบการบางรายมี แนวโน้มขยายการผลิตเพื่อเพิ่มโอกาสทางการตลาด และโอกาสทางการแข่งขัน

เมื่อต้องการเพิ่มโอกาสทางการแข่งขัน เพื่อความสอดคล้องจึงต้องขยายพื้นที่การผลิตโดยการก่อสร้างโรงงานปิโตรเคมี ส่งผลให้เกิดการจ้างงานจำนวนมากเพื่อเข้ามาดำเนินงาน ซึ่งโครงการก่อสร้างนั้นมีลักษณะที่ เฉพาะตัว ต้องใช้ผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านที่หลากหลายมารวมมือกัน ดังนั้นเมื่อต้องการทำงาน ร่วมกันจะมีปัจจัยด้านใดบ้างที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพของการบริหารโครงการไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และ ยั่งยืน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องในโครงการถัดไป สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาโมเดลความร่วมมือผลิตใน โครงการจ้างงานภายนอกด้าน โครงการก่อสร้าง โรงงานปิโตรเคมี

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1.1 การบริหารโครงการ (Project Management) กระบวนการในการดำเนินงาน หรือกิจกรรมที่มีลักษณะที่มีความพิเศษและซับซ้อนกว่าการดำเนินงานหรือกิจกรรมที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยกลยุทธ์หรือแนวทางที่มีความแตกต่างออกไปจากการบริหารงานประจำหรือการบริหารทั่วไป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดทั้ง ด้าน งบประมาณ บุคคลากร และเวลา (Turner, 1993) ความหมายในเชิงการบริหารสรุปได้ว่า “การจัดการโครงการเป็นการนำความรู้ ทักษะ เครื่องมือและเทคนิคไปประยุกต์ใช้กับกิจกรรมโครงการเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของโครงการ” ซึ่งเป็นการประยุกต์ความรู้ ทักษะ เครื่องมือ และเทคนิค เพื่อให้โครงการสำเร็จ ไปตามเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารโครงการมีพื้นฐานความต้องการ 3 อย่าง ได้แก่ โครงการต้องมีความสำเร็จตามเวลาที่กำหนด, โครงการต้องอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้ และโครงการต้องตอบสนองความต้องการคุณภาพตามที่กำหนด

ในส่วนของความหมายในเชิงคุณภาพ (Quality) แต่ทั้งนี้ความต้องการของการดำเนินการ (Operational Requirements) จะต้องอยู่บนพื้นฐานของกรอบความปลอดภัย (Safety) ทั้งสิ้น

3.1.2 การร่วมมือการผลิต (Co-Production) งานวิจัยของ Ordanini และ Pasini (2008) ได้อธิบายว่าทรัพยากร (Resource) และสมรรถนะ (Competencies) ของผู้ให้บริการและลูกค้าส่งผลต่อ Service co-production ระหว่างธุรกิจก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าร่วมกัน (Value co-production) และงานวิจัยของ Tsou & Hsu (2015) ได้นำเสนอว่า การเปิดรับของเทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร และสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อ Service co-production ปัจจัยที่ส่งผลต่อ Co-production ได้แก่ ความเข้ากันได้ของความร่วมมือกับการร่วมมือระหว่างลูกค้า, ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ, พันธสัญญาและความชำนาญ นอกจากนี้ยังมีผู้วิจัยที่ศึกษา Co-production ในบริบทอื่นๆ เช่น การบริหารงานทางการเงิน ทักษะการสื่อสาร

3.1.3 การร่วมมือ (Collaboration) การร่วมมือเป็นวิธีการดำเนินงานของแต่ละบุคคลที่ดำเนินงานแบบมีเป้าหมายร่วมกัน (Patel, Pattitt & Wilson, 2012) องค์ประกอบของ Collaboration ประกอบไปด้วย การเรียนรู้ (Learning), การประสานงาน (Co-ordination), และการตัดสินใจ (Decision making) (Patel, Pattitt & Wilson, 2012) ในการดำเนินโครงการจะเกิดการดำเนินงานร่วมกันระหว่างสายงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้ระดับองค์กร สำหรับทีมงานและบุคลากรการเรียนรู้ระดับองค์กรถือเป็นเรียนรู้จากการร่วมมือกันภายในโครงการความร่วมมือผลิต กล่าวได้ว่าการร่วมมือ (Collaboration) จะทำให้แต่ละฝ่ายเกิดโอกาสในการเรียนรู้ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การเรียนรู้จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในโครงการ, กระบวนการทำงานร่วมกันผู้อื่น, กระบวนการทำงานที่ใช้สถานที่ร่วมกัน เป็นต้น

3.1.4 การถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Transfer) ในการร่วมมือผลิต (Co-production) ผู้จ้างงานจากภายนอก ทั้งผู้ว่าจ้างและผู้ถูกจ้าง จำเป็นต้องแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ เกิดการประสานงานที่ไม่คลาดเคลื่อน มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อนำมาพัฒนาการออกแบบ และพัฒนาสินค้า รวมทั้งบริการต่างๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Distanont & Haapasalo, 2012) อย่างไรก็ตาม ในงานวิจัยบางงานได้ให้ความคิดเห็นว่าการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) คือการถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Transfer) ที่มีถ่ายโอนความรู้จากบุคคล (People) หนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยเป็นกระบวนการไหลของสาร (Process) จากผู้ส่งสารไปรับสารในบริบท (Context) ที่กำหนดไว้โดยกระบวนการถ่ายโอนความรู้เป็นลักษณะของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก (Szulanski, 1996) ดังนั้น การที่กระบวนการถ่ายโอนความรู้จะบรรลุไปได้ บุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการถ่ายโอนความรู้จำเป็นต้องมีทักษะที่เหมาะสม เช่น ความสามารถในการตีความเนื้อหาสำคัญ ความรู้พื้นฐานขั้นต้น

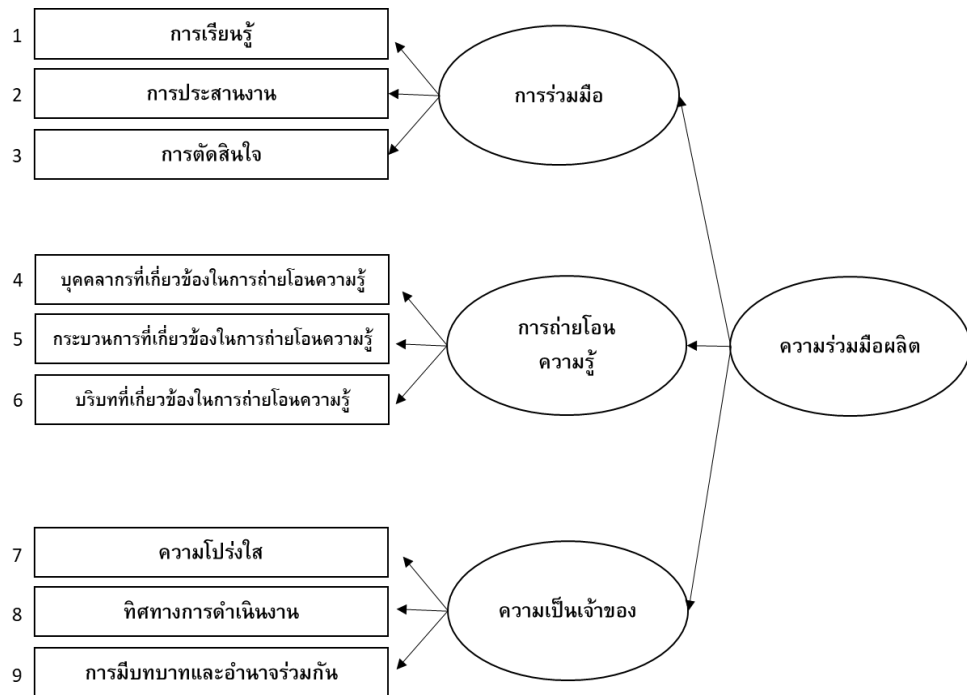
3.1.5 ความเป็นเจ้าของ (Equity) การแบ่งปันอำนาจในการควบคุมร่วมกันระหว่างองค์กร ดังนั้นเมื่อแต่ละองค์กรมีความเป็นเจ้าของร่วมกัน ส่งผลให้เกิดความไม่ต่อต้านการควบคุมอำนาจจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียว ตัวอย่างเช่น ในการดำเนินโครงการจ้างงานภายนอก มีการจัดตั้งการประชุมคณะกรรมการกำกับการดำเนินโครงการ (Project Committee) ที่มาจากหลายองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในโครงการเพื่อร่วมกันตัดสินใจในการดำเนินงานโครงการ การดำเนินงานภายในโครงการหรือภายในองค์กรการที่จะเกิดความเป็นเจ้าของร่วมกันขึ้นได้ จะต้องประกอบไปด้วย ความโปร่งใส (Transparency) ความเข้าใจขอบเขตการดำเนินงาน (Alignment) และการแบ่งปันอำนาจร่วมกัน (Power sharing) (Ranjan & Read, 2014)

3.1.6 การวัดผลประสิทธิภาพ (Project Performance) การประเมินประสิทธิภาพของโครงการนั้น มีวัตถุประสงค์เบื้องต้นเพื่อที่จะรายงานผลลัพธ์ของโครงการที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงให้ผู้บริหารใช้วางแผนและ

ตัดสินใจ เพื่อที่จะปรับปรุงทักษะการบริหารจัดการสำหรับโครงการถัดไปในอนาคต สำหรับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพโครงการจะพิจารณาจากการดำเนินงาน โครงการว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ด้านงบประมาณ (Budget), ด้านระยะเวลาการทำงาน (Schedule), ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Samuel, 2008)

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำกรอบแนวคิดในการวิจัยที่เกิดจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อนำมาพัฒนาโมเดลงานวิจัย (Research Model) เพื่อศึกษาปัจจัยของความร่วมมือผลิดในการจ้างงานภายนอก ด้านโครงการก่อสร้าง



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

- 4.1.1 ทำการระบุที่มาและความสำคัญของปัญหางานวิจัยที่จะศึกษา
- 4.1.2 ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 4.1.3 ทำการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง
- 4.1.4 พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย
- 4.1.5 การทดสอบเครื่องมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัย
- 4.1.6 การเก็บข้อมูลงานวิจัย
- 4.1.7 การวิเคราะห์ผลข้อมูลงานวิจัย
- 4.1.8 สรุปผลการวิจัย

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้มีส่วนร่วมในโครงการก่อสร้างโรงงานปิโตรเคมี เช่น บริษัทรับออกแบบและก่อสร้าง (Main contractor) บริษัทผู้รับเหมาช่วง (Subcontractor) และบริษัทเจ้าของงาน (Owner)

และกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิศวกรรมและการออกแบบโครงการก่อสร้าง โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Maximum Likelihoods ที่ควรมีก่อนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ (Lindeman et al., 1980) ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 9 ตัว ควรมีก่อนกลุ่มตัวอย่าง 180 ตัวอย่าง แต่เพื่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนน้อยลง จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 500 ตัวอย่าง และกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling)

4.3 เครื่องมือวิจัย

4.3.1. คำถามเป็นลักษณะปลายปิด (Close-ended Questions)

4.3.2. มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ทางเลือก 5 ระดับ

4.3.3. แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire)

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้รับจากแบบสอบถามถูกนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผ่านช่องทางออนไลน์รูปแบบ google forms ในช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 และได้รับแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนกลับมาจำนวน 491 ตัวอย่าง และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้รับจากการทบทวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เพื่ออธิบายค่าของข้อมูล โดยนำเสนอในรูปแบบค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.5.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างตัวแปรต่าง ๆ หากตัวแปรใดไม่เข้ากลุ่มจะต้องทำการตัดทิ้งออกไป และจัดกลุ่มตัวแปรใหม่

4.5.3 การขอความเห็นจากคณะผู้เชี่ยวชาญเพื่อร่วมอภิปรายผล

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการที่เข้าสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ปรีกษาผู้เชี่ยวชาญและขอความคิดเห็นในงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากงานวิจัยเกี่ยวข้องกับความร่วมมือผลิต (Co-Production) ดังนั้นผู้เชี่ยวชาญที่เข้าพบเพื่อสัมภาษณ์จะมาจากฝ่ายผู้จ้างและผู้ถูกจ้าง ซึ่งอยู่ในระดับผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงานในแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เห็นมุมมองที่รอบด้านเพียงพอที่จะนำมาอภิปรายต่อไป

5. ผลการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 491 ท่าน มีข้อมูลดังต่อไปนี้

	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย	404 คน	82.3 %
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21-30 ปี	286 คน	58.2 %
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี	436 คน	88.8 %
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสังกัดหน่วยงาน EPC Project	280 คน	57.0 %
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ที่ 6-10 ปี	273 คน	55.6 %
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งวิศวกร	192 คน	39.1 %

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามได้นำมาทดสอบความเหมาะสม และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบตามแนวคิดงานวิจัย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) และผลการวิเคราะห์พบว่าค่า KMO ข้อคำถามชีวิตทั้ง 3 ปัจจัย เท่ากับ 0.938

ตารางที่ 1 แสดงค่า KMO and Bartlett's Test of Sphericity

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser–Meyer–Olkin Measure of Sampling		.938
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	24557.4444
	df	465
	Sig.	.000

ตารางที่ 2 ผลจากการหมุนแกนองค์ประกอบตั้งฉากด้วยวิธีแบบ Varimax

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loading		
	Total	% Of Variance	Cumulative %	Total	% Of Variance	Cumulative %
1	5.557	69.463	69.463	5.557	69.463	69.463
2	9.855	70.392	70.392	9.885	70.392	70.392
3	7.897	87.687	87.687	7.892	87.687	87.687

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

ด้าน	องค์ประกอบ	ตัวแปร
1. ด้านความร่วมมือ	1.1 การเรียนรู้ การประสานงาน และการตัดสินใจ	Lea1 Lea2 Lea3 Coor1 Coor2 Coor3 Deci1 Deci2
2. ด้านการถ่ายทอดความรู้	2.1 บุคคลากร กระบวนการ และบริบทที่เกี่ยวข้องในการถ่ายทอดความรู้	Peo1 Peo2 Peo3 Peo4 Peo5 Pro1 Pro2 Pro3 Pro4 Pro5 Con1 Con2 Con3 Con4
3. ด้านความเป็นเจ้าของ	3.1 ความโปร่งใส ทิศทางการดำเนินงาน และการมีบทบาทอำนาจร่วมกัน	Tran1 Tran2 Tran3 Ail1 Ail2 Ail3 Pow1 Pow2 Pow3

จากการวิเคราะห์โดยหมุนแกนด้วยวิธี Varimax สามารถสรุปองค์ประกอบข้อคำถามที่เหมาะสมได้ 3 องค์ประกอบ 8 ตัวแปร โดยมีค่า KMO เท่ากับ 0.905 กลุ่มที่ 1 ด้านการเรียนรู้ (Learning) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ซึ่งเป็นเรื่องของความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงาน โครงการที่ผ่านมา นำมาวางแผนและปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันใหม่ มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.809 กลุ่มที่ 2 ด้านการประสานงาน (Coordination) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ซึ่งเป็นเรื่องการมีส่วนร่วมกันกำหนดขอบเขตการดำเนินการ โครงการ มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.757 และกลุ่มที่ 3 การตัดสินใจ (Decision Making) ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ซึ่งเป็นเรื่องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการแบ่งปันทรัพยากรที่นำมาใช้ร่วมกัน มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.597 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของปัจจัยด้านความร่วมมือ (Collaboration)

	Factor Loading (Component)
	1
ด้านการเรียนรู้ (Learning)	
ท่านมีการนำความสำเร็จและความล้มเหลวในการทำงาน โครงการที่ผ่านมา นำมาวางแผนและปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันใหม่	0.809
ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้มาจากการทำงานร่วมกันมาต่อยอดในการทำงานครั้งต่อไป	0.731
ภายในองค์กรหรือต่างองค์กรที่อยู่ใน โครงการเดียวกัน สามารถถ่ายทอดความรู้เฉพาะทางให้ทีมงานมีความรู้พื้นฐานสำหรับการพัฒนาระบบและกระบวนการดำเนินงานก่อสร้าง	0.736
การประสานงาน (Coordination)	
ท่านมีส่วนร่วมกันกำหนดขอบเขตการดำเนินการ โครงการ	0.757
ท่านมีส่วนร่วมติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าของโครงการ	0.743
ท่านมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอย่างครบถ้วน เพื่อเป็นประโยชน์ในการประสานงาน	0.589
การตัดสินใจ (Decision Making)	
ท่านมีส่วนในการตัดสินใจเรื่องการแข่งขันที่นำมาซึ่งร่วมกัน	0.597
ท่านมีส่วนในการตัดสินใจ ในกรณีเร่งด่วน เช่น เมื่อเกิดข้อผิดพลาด	0.594

จากการวิเคราะห์โดยหมุนแกนด้วยวิธี Varimax สามารถสรุปองค์ประกอบข้อคำถามที่เหมาะสมได้ 3 องค์ประกอบ 14 ตัวแปร โดยมีค่า KMO เท่ากับ 0.918 กลุ่มที่ 1 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนความรู้ (People) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ซึ่งเป็นเรื่องของผู้ออกแบบก่อสร้างสามารถให้ความรู้ด้าน Technical กับผู้รับเหมาในโครงการเพื่อประโยชน์ให้ผลงานออกมามีคุณภาพตรงตามมาตรฐานมีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.699 กลุ่มที่ 2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนความรู้ (Process) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ซึ่งเป็นเรื่องช่องทางในการให้ความรู้มีเพียงพอ มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.794 และกลุ่มที่ 3 บริบทที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายทอดความรู้ในโครงการก่อสร้าง (Context) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ซึ่งเป็นเรื่องวัฒนธรรมองค์กรส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.839 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ปัจจัยด้านการถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer)

	Factor Loading (Component)
	1
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนความรู้ (People)	
ท่านคิดว่าเจ้าของงานผู้ออกแบบก่อสร้างและผู้รับเหมาสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ที่เหมาะสมทางด้านต่าง ๆ ร่วมกันได้	0.686
ท่านคิดว่าผู้ออกแบบก่อสร้างสามารถให้ความรู้ด้าน Technical กับผู้รับเหมาในโครงการเพื่อประโยชน์ให้ผลงานออกมามีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน	0.699
ท่านคิดว่าเจ้าของงานและผู้ขายสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันได้	0.532
ท่านมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดความรู้ที่เหมาะสมกับการดำเนินโครงการ	0.616
ท่านมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดความรู้ตามระดับแรงจูงใจ (เช่น การประเมินผลงานประจำปี, โบนัส)	0.564

ตารางที่ 5 (ต่อ)

	Factor Loading (Component)
	1
กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนความรู้ (Process)	
ท่านคิดว่าช่องทางในการให้ความรู้มีเพียงพอ	0.794
ท่านคิดว่าเครื่องมือในการถ่ายโอนความรู้มีความเหมาะสมในแต่ละช่วงของการดำเนินงาน เช่น การใช้ Software ต่าง ๆ ในการจัดเก็บเอกสาร หรือทำการประเมินผลงาน	0.717
ท่านคิดว่าความแตกต่างของภาษาไม่เป็นอุปสรรคต่อการถ่ายโอนความรู้	0.733
ท่านมีส่วนกำหนดคำศัพท์ด้านเทคนิคให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	0.724
ท่านคิดว่ามีระยะเวลาเพียงพอในการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน	0.773
บริบทที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนความรู้ในโครงการก่อสร้าง (Context)	
ท่านคิดว่าผู้บริหารให้การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น ในการถ่ายโอนความรู้ในการทำงาน	0.733
ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมการทำงานในโครงการมีความเหมาะสมกับการถ่ายโอนความรู้	0.815
ท่านคิดว่าวัฒนธรรมองค์กรส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	0.839
ท่านคิดว่าความหลากหลายของสายงาน ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	0.630

จากการวิเคราะห์โดยหมุนแกนด้วยวิธี Varimax สามารถสรุปองค์ประกอบข้อคำถามที่เหมาะสมได้ 3 องค์ประกอบ 9 ตัวแปร โดยมีค่า KMO เท่ากับ 0.911 กลุ่มที่ 1 ด้านความโปร่งใส (Transparency) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ซึ่งเป็นเรื่องของสามารถติดตามความก้าวหน้าของงานในแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้ค่า Factor Loading เท่ากับ 0.874 กลุ่มที่ 2 ด้านความสอดคล้องกันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Alignment) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ซึ่งเป็นเรื่องการทำงานที่สอดคล้องกัน เช่น มีการใช้เทคนิค และเครื่องมือต่าง ๆ ที่นำมาปรับใช้ทำงานได้ มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.932 และกลุ่มที่ 3 การมีบทบาทและอำนาจร่วมกัน (Power sharing) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ซึ่งเป็นเรื่องความเข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับ Project Charter / ความรับผิดชอบอำนาจหน้าที่ของแต่ละบุคคล มีค่า Factor Loading เท่ากับ 0.944 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 คำนวณองค์ประกอบ (Factor Loading) ปัจจัยด้านความเป็นเจ้าของ (Equity)

	Factor Loading (Component)
	1
ความโปร่งใส (Transparency)	
ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์ เช่น การเข้าถึงข้อมูลใน Folder ต่าง ๆ ของโครงการที่เก็บไว้ใน Server เพื่อเข้าตรวจสอบ หรือแก้ไขได้	0.845
ท่านสามารถติดตามความก้าวหน้าของงานในแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้	0.874
ท่านสามารถตรวจสอบผลการทำงานของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้	0.856
ความสอดคล้องกันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Alignment)	
ท่านเข้าใจเนื้อหาของงาน และดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันได้	0.820
ท่านมีแผนการทำงานที่สอดคล้องกับ Master Plan ที่กำหนดไว้	0.909
ท่านมีการทำงานที่สอดคล้องกัน เช่น มีการใช้เทคนิค และเครื่องมือต่างๆ ที่นำมาปรับใช้ทำงานได้	0.932
การมีบทบาทและอำนาจร่วมกัน (Power sharing)	
ท่านมีความเข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับ Project Charter / ความรับผิดชอบอำนาจหน้าที่ของแต่ละบุคคล	0.944
ท่านปฏิบัติตาม Project Charter และสามารถควบคุมดูแลความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่กำหนดได้	0.930
ท่านยอมรับบทบาทของแต่ละฝ่ายตามที่กำหนดไว้ใน Project Charter	0.782

6. อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อศึกษาโมเดลความร่วมมือผลิตในโครงการจ้างงานภายนอกด้านโครงการก่อสร้างโรงงานปิโตรเคมี โดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ ผลการวิจัยพบประกอบด้วย 3 ปัจจัย 9 กลุ่มองค์ประกอบ ดังนี้ ปัจจัยด้านความร่วมมือประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ปัจจัยด้านการถ่ายทอดความรู้ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ และปัจจัยด้านความเป็นเจ้าของประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

ปัจจัยด้านความร่วมมือ ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับมีส่วนร่วมกำหนดขอบเขตการดำเนินการโครงการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในทีมทุกคนได้มองเห็นแผนงานภาพรวมไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อทุกคนเข้าใจขอบเขตงานเห็นเป้าหมายที่เหมือนกัน ดังนั้นการตัดสินใจที่จะใช้ทรัพยากรร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรมนุษย์ เครื่องมือ จะนำไปใช้ในทิศทางเดียวกันเช่นกัน และเมื่อโครงการเสร็จสิ้นลงผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่มีส่วนร่วมในงานแต่ละฝ่ายจะสามารถถ่ายทอดปัญหา ความสำเร็จ และความล้มเหลว เพื่อนำมาปรับปรุงในโครงการต่อไปได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Patel, Pattitt & Wilson, 2012 อธิบายว่าองค์ประกอบของความร่วมมือนั้นประกอบไปด้วยการเรียนรู้ (Learning) การประสานงาน (Co-ordination) และการตัดสินใจ (Decision Making)

ปัจจัยด้านการถ่ายโอนความรู้ ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสายงานอื่นได้ความรู้ความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันด้วย ซึ่งการถ่ายโอนความรู้หากเป็นการบอกต่อหรือพูดปากเปล่าอาจมีกรณีผิดพลาดได้ ฉะนั้นเครื่องมือในการถ่ายโอนความรู้เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญมากเช่นกัน รวมถึงช่องทางการในการให้ความรู้การมีเครื่องมือที่ใช้ในการประสานงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบไฟล์ที่สามารถใช้ร่วมกันได้ สอดคล้องกับการศึกษาของวาสนา บัวอุไร (2560) อธิบายว่าการถ่ายโอนความรู้ที่เหมาะสมระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในโครงการจะทำให้เกิดการทำงานที่มีประโยชน์ซึ่งกันและกันทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยลง ลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในโครงการถัดไป และการศึกษาของ Distanont & Haapasalo, 2012 การจ้างงานภายนอกจำเป็นต้องแบ่งปันความรู้กันเพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ นำมาพัฒนาต่อยอดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ปัจจัยด้านความเป็นเจ้าของ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นความสามารถที่รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่กำหนดได้ มีความรู้ที่จะนำเทคนิคการทำงานมาใช้ในงานได้ รวมถึงสามารถรู้ความลับหน้าของผู้ปฏิบัติงานแต่ละฝ่ายได้ เพื่อเป็นการทราบความก้าวหน้าของงาน หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Muthusamy & White, 2006 อธิบายว่าหากมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีอำนาจการตัดสินใจเพียงผู้เดียวอาจทำให้องค์กรอื่นไม่ต้องการแลกเปลี่ยนทรัพยากรด้วย เกิดความไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพราะบุคคลากรต้องการทำงานเพื่อองค์กรของตนเองเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ดังนั้นในโครงการความร่วมมือจำเป็นต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้แต่ละฝ่ายสามารถร่วมมือกันดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ทุกฝ่ายสามารถทำ Pooling Resources เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการนำทรัพยากรมาดำเนินงานในโครงการ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนร่วมในโครงการก่อสร้างโรงงานปิโตรเคมี ที่อยู่ในภาคตะวันออกเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในมุมมองแยกกลุ่มประชากร เช่น ผู้มีส่วนร่วมในภูมิภาคอื่นเพื่อนำผลมาประยุกต์ใช้ในด้านความร่วมมือ รวมถึงพัฒนาข้อคำถามที่สามารถศึกษาต่อได้ในปัจจัยด้านอื่นๆ หรือองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วยการนำข้อมูลมาวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง Structure Equation Model

(SEM) เพิ่มเติม เพื่อแสดงผลทางตรงและผลทางอ้อมในแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการร่วมมือผลิต เพื่อนำมาปรับใช้ในการบริหาร โครงการให้ดียิ่งขึ้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งถัดไป ควรมีการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในระดับผู้บริหารองค์กร ระดับผู้บริหารโครงการ เพื่อเป็นการยืนยันองค์ประกอบว่ามีปัจจัยเพิ่มเติมใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือผลิต และพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพการบริหาร โครงการ

8. เอกสารอ้างอิง

- บัณฑิตา อินสมบัติ. (2558) มโนทัศน์พื้นฐานของกรอบความคิดเชิงทฤษฎี กรอบความคิดการวิจัย โมเดลการวิจัย กรอบการวิจัยและแผนภูมิการวิจัย. *วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ*, 5(8), 13-23.
- วาสนา บัวอุไร. (2560). ปัจจัยของ *Co-production* ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหาร โครงการก่อสร้าง โรงงาน *Petrochemical*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิลาวัณย์ ใจห่อ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนความรู้ในกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของ อุตสาหกรรมยานยนต์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมประวิณ มั่นประเสริฐ. (2565). แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทยปี 2565-2567 [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2565, จาก: <https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-outlook/outlook-2022-202>
- อรพรรณ คงมาลัย และ อัญญา ดิษฐานนท์. (2562). *เทคนิควิจัย ด้านการบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 1). สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7 ed.). Pearson.
- Kumar Rakesh Ranjan (2014). *Value co-creation concept and Measurement: School of Business*. The University of Queensland.
- Lindeman, R. H., Merenda, P. F. & Gold, R. Z. (1980). *Introduction to bivariate and multivariate analysis*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Company.
- McMillan, H.J., &Schunacher, S. (1989). *Research in education: A conceptual introduction*. (2nd ed.) London: Scott, Foresman.
- Patel, Pattitt & Wilson, (2012). *Factors of collaborative working: a framework for a collaboration model*. Faculty of Engineering, The University of Nottingham.
- Rangsungnen, K. (2011). *Factor analysis by SPSS and AMOS for Research*. Bangkok: Se-Education.
- Turner, J. Rodney. (1993). *The Handbook of Project-based Management: Improving the Processes for Achieving Strategic Objectives*. London: McGraw-Hill Co.

แนวคิดและวิธีการพัฒนาชุมชนผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน

CONCEPTS AND METHODS FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF THE ELDERLY COMMUNITY

กฤษณา จีระมะกร

กริเทพ เขมมะเพ็ชร

เวชกิจ แก้วศรีawangส์

สุบิน ยุระรัช

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวคิดและวิธีการพัฒนาชุมชนผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน และ 2) เสนอแนวทางและวิธีการพัฒนาชุมชนผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ย่อมส่งผลให้วิถีชีวิตและพฤติกรรมของผู้นั้นในสังคมนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลง จึงจำเป็นต้องเตรียมรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวที่ต้องใช้องค์ความรู้และนวัตกรรมในพื้นที่ชุมชนนั้นๆ ทำให้ชุมชนต้องเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม บนฐานการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในชุมชนต่อการแก้ไขปัญหาของผู้สูงอายุทุกมิติที่จะเกิดขึ้น ในเขตพื้นที่ของชุมชนเป็นหน่วยพื้นฐานของหน่วยทางสังคม ซึ่งได้มีความตระหนักหรือรับรู้ต่อแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสังคม และผลกระทบเล็กน้อยเพียงใด โดยให้ความสำคัญต่อการนำนโยบาย และมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ สังคมผู้สูงอายุมาปฏิบัติ เพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมต่อการสร้างความพร้อม ที่ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ หรือมีรูปแบบ วิธีการจัดการรับมือ กับสังคมผู้สูงอายุที่มีลักษณะเฉพาะเหมาะสมกับ บริบทของชุมชน

คำสำคัญ: แนวคิดและวิธีการ, การพัฒนาชุมชน, ผู้สูงอายุ, อย่างยั่งยืน

ABSTRACT

The objectives of this academic paper were 1) to study the concepts and methods of sustainable development of the elderly community and 2) to propose guidelines and methods for sustainable development of the elderly community. Thailand has stepped into an aging society. It would result in changes in the way of life and behavior of people in society. Therefore, it is necessary to be prepared to deal with such situations that require knowledge and innovation in that community area, forcing the community to prepare for concrete changes in the situation. That will occur on the basis of the participation of all sectors in the community in solving the problems of the elderly in all dimensions. That will arise the territories of a community are the basic units of a social unit. Which has been aware of or perceived the trend of social change and how much impact Emphasis is placed on

the implementation of policies and measures related to the aging society in order to be concrete for building readiness to step into an aging society. Or there is a model for dealing with an aging society that has specific characteristics suitable for the context of the community.

Keywords: Concepts and Methods, Development Community, Elderly, Sustainable

1. บทนำ

สังคมโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมที่มีจำนวนประชากรของ "สังคมผู้สูงอายุ" (aging society) อย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มที่สูงขึ้น ตามนิยามขององค์การสหประชาชาติ (UN) ได้นิยามว่า ประเทศใดมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นสัดส่วนเกิน 10% หรืออายุ 65 ปีขึ้นไป เกิน 7% ของประชากรทั้งประเทศ ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ เมื่อสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มเป็น 20% และอายุ 65 ปีขึ้นไปเพิ่มเป็น 14% สถิติของกรมกิจการผู้สูงอายุการพัฒนาดังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบว่า ประชากรผู้สูงอายุในกรุงเทพมหานคร ณ เดือน ธันวาคม 2563 มีสัดส่วนผู้สูงอายุในช่วง 60 ปีขึ้นไป ถึง 20% ของจำนวนประชากรทั้งหมด (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2564) ประเทศไทย จึงก้าวเข้าสู่ "สังคมผู้สูงอายุเต็มรูปแบบ (Aged Society)" ตามที่สหประชาชาติได้ระบุไว้ ประเทศไทยได้คาดการณ์ว่า อีก 20 ปีข้างหน้า หรือปี 2583 ประเทศไทยจะมีผู้สูงอายุ 20 ล้านคน หรือ 1 ใน 3 ของคนไทย จะเป็นผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุ 80 ปีขึ้นไปจะมีมากถึง 3.5 ล้านคน

ประเทศไทยจึงต้องเตรียมรับมือกับสถานการณ์ประชากรผู้สูงอายุอย่างรวดเร็ว เพราะประชากรที่มีสัดส่วนผู้สูงอายุสูงขึ้นย่อมหมายถึง บุคคลนั้นก็กลายเป็นผู้สูงอายุที่ต้องเปลี่ยนแปลงสถานะจากผู้ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของสังคม มาเป็นกลุ่มคนที่ต้องเข้าสู่ภาวะพึ่งพิงจากสังคม และเมื่อได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ เช่น ร่างกาย ที่มีความเสื่อมถอย การเคลื่อนไหว ปัญหาด้านสุขภาพ และทางด้านสังคม ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้ลดความสามารถในการทำงานลดลงหรืออยู่ในวัยเกษียณออกจากงาน และได้มีเวลาว่าง ต้องใช้เวลาอยู่กับตัวเองมากขึ้น ซึ่งทำให้มีเวลาว่างจำนวนมากในแต่ละวัน จึงทำให้ผู้สูงอายุบางราย ออกจากสังคมมากขึ้น และด้วยสภาพในปัจจุบันสังคมไทยและชุมชนได้เปลี่ยนจากอดีต ในหลายๆ ด้าน เช่น ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ได้เข้ามาอย่างรวดเร็วในการใช้ชีวิตประจำวัน ทำให้ผู้สูงอายุต้องปรับตัวในการใช้ชีวิตเป็นอย่างมาก ทั้งด้านสังคม ครอบครัว และการใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร ส่งผลให้ผู้สูงอายุที่ปรับตัวไม่ทัน ต้องถอยห่างจากสังคมออกไป ดังนั้นความรู้เท่าทัน จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก หากผู้สูงอายุได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์ โดยผ่านช่องทางและวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการเรียนรู้ในผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุเกิดการปรับตัว และพัฒนาได้อย่างมีความสุข แต่ทว่าในปัจจุบัน ศักยภาพและความพร้อมของกลุ่มคนและพื้นที่ชุมชนมีความเหลื่อมล้ำ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งมีประสบการณ์การใช้ชีวิตและมีทักษะ องค์ความรู้ หรือภูมิปัญญาที่ฐานของการเรียนรู้ที่จะอยู่ในสังคมผู้สูงวัยแบบรู้เท่าทัน ส่งผลให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม ดังนั้น การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็วของสังคมไทยย่อมส่งผลให้วิถีชีวิต และพฤติกรรมของผู้คนในสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต้องมีการเตรียมมาตรการรองรับอย่างทันทั่วทั้งที่พร้อมที่จะก้าวทันสถานการณ์ของผู้สูงอายุและปรับกระบวนการทัศน์เดิมจากที่มองผู้สูงอายุว่าเป็นภาระของสังคม ทำให้เป็นผู้ใช้ประโยชน์ที่สะสมยาวนาน ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม (ประสพโชค ต้นสาโรจน์, 2559)

ขณะเดียวกันประชากรผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่น ได้มีส่วนที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับระดับประเทศ และระดับโลก ดังนั้น ชุมชนจึงมีความจำเป็นต้องเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม บนฐานการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในชุมชนต่อการแก้ไขปัญหาของผู้สูงอายุทุกมิติที่จะเกิดขึ้น ซึ่งในอดีตภาครัฐมีความจำเป็นต้องผลักดันนโยบายและทรัพยากรในด้านต่างๆ เข้าไปสู่ชุมชนในลักษณะของการพัฒนาจากบนลงล่าง เป็นผู้คิดแทนและกำหนดทิศทางอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ชุมชนต้องมีการส่งเสริมศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ให้เป็นกิจกรรมประเภทหนึ่งของการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ในประเทศไทยศูนย์การเรียนรู้ชุมชนที่เห็นเป็นรูปธรรมที่สุด คือศูนย์การเรียนรู้ชุมชนของสำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนในชุมชน เน้นการเรียนรู้ที่เป็น การปฏิบัติจริงจากวิถีชีวิตและเรียนรู้จากแหล่งวิทยากรต่างๆ ในชุมชน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทั้งยังมีการจัดการศึกษา การพัฒนาอาชีพให้กับประชากรในชุมชน แต่จากการสังเกตที่ผ่านมา พบว่า ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ (พัชรา สังข์ศรี, 2556) และทราบถึงสภาพปัญหาและความต้องการที่จำเป็นในการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ ต้องมีความรู้ความเข้าใจและการรับรู้ของชุมชน อยู่บนฐานที่ของการมีส่วนร่วมบนความหลากหลาย ทำให้เกิดข้อสงสัยขึ้นกับชุมชนว่า ชุมชนรู้หรือไม่ว่าสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงสู่สังคมของผู้สูงอายุ ชุมชนได้รับรู้และเข้าใจต่อผลกระทบของการเพิ่มขึ้นของสังคมผู้สูงอายุมากน้อยเพียงใด หรือหากรับรู้ ชุมชนมีวิธีการจัดการเพื่อรองรับการเป็นชุมชนผู้สูงอายุได้อย่างไร ซึ่งในความเป็นจริงผู้ที่รู้และเข้าใจสามารถตอบได้ดีที่สุดว่า ชุมชนมีปัญหาหรือมีความต้องการอะไรก็คือ คนในชุมชนนั่นเอง ชุมชนควรมีโอกาสเป็นผู้คิดและมีส่วนร่วม โดยผ่านกระบวนการร่วมคิดร่วมทำ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่นั้น และความต้องการของชุมชนเป็นหลัก โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ของชุมชนที่ถือได้ว่าเป็นหน่วยพื้นฐานของหน่วยทางสังคม ปัจจุบันได้มีความตระหนักหรือรับรู้ต่อแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสังคมและผลกระทบมากน้อยเพียงใด มีความใส่ใจและให้ความสำคัญต่อการนำนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสังคมผู้สูงอายุจากส่วนกลางมาปฏิบัติเพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมต่อการสร้างความพร้อมที่ก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุเพียงใด หรือชุมชนมีรูปแบบวิธีการจัดการรับมือกับสังคมผู้สูงอายุที่มีลักษณะเฉพาะเหมาะสมกับบริบทของชุมชนในแต่ละที่อยู่แล้ว เป็นข้อสงสัยที่ชวนให้ค้นหาความรู้และความจริงเป็นอย่างยิ่ง

2. วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อศึกษาแนวคิดและวิธีการพัฒนาชุมชนผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน
- (2) เพื่อเสนอแนวทางและวิธีการพัฒนาชุมชนผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ความหมาย

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (2558: 1-12) กล่าวถึงสาระของพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้กำหนดความหมายของผู้สูงอายุว่า หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย ซึ่งในกฎหมายใช้คำว่า สิทธิผู้สูงอายุ ให้มีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และสนับสนุนในด้านต่างๆ ดังนี้

1. สิทธิได้รับการบริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นพิเศษ

2. สิทธิได้รับบริการด้านการศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต
3. สิทธิได้รับบริการด้านการประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม
4. สิทธิในการพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน
5. สิทธิได้รับการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย โดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือการบริการสาธารณะอื่น
6. สิทธิได้รับการช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม
7. สิทธิได้รับการยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ
8. สิทธิในการได้รับการช่วยเหลือผู้สูงอายุ ซึ่งได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรมหรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือถูกทอดทิ้ง
9. สิทธิในการได้รับคำแนะนำ ปกป้อง ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี หรือในทางการแก้ไขปัญหาครอบครัว
10. สิทธิได้รับบริการการจัดที่พักอาศัย อาหาร และเครื่องนุ่งห่ม ให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง
11. สิทธิได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
12. สิทธิได้รับการสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี
13. สิทธิประการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุแบ่งได้เป็น 3 ทฤษฎี คือ (สุทธิพงษ์ บุญผดุง, 2554)

1. ทฤษฎีทางชีววิทยา ได้อธิบายถึงกระบวนการทางสรีรวิทยาและการเปลี่ยนแปลงของ โครงสร้างของอวัยวะต่างๆ ของทั้งการสูญเสียความสามารถในการต้านทานโรค
2. ทฤษฎีทางจิตวิทยา เป็นทฤษฎีที่เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพและพฤติกรรม ของผู้สูงอายุ เป็นการพัฒนาและปรับตัวเกี่ยวกับสติปัญญา ความนึกคิด ความจำและการรับรู้แรงจูงใจ รวมทั้งสังคมที่อยู่อาศัย และประสบการณ์ในอดีต
3. ทฤษฎีทางสังคมวิทยา เป็นทฤษฎีที่พยายามอธิบายสาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุมีสถานะ ทางสังคมที่เปลี่ยนไป เพราะมนุษย์จะต้องมีการพัฒนาในแต่ละบุคคล และสิ่งแวดล้อมจะมีผลต่อการ ปรับตัว ทฤษฎีทางสังคม แบ่งย่อยออกเป็น
 - 3.1 ทฤษฎีไว้ถ่าระผูกพัน อธิบายว่าการละบทบาททางสังคม ซึ่งจะเป็นผลดีต่อทั้งสองฝ่าย คือ คนวัยหนุ่มสาวที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำหน้าที่ และสำหรับผู้สูงอายุก็ได้เตรียมตัวรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
 - 3.2 ทฤษฎีกิจกรรมกล่าวถึง การมีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคคล การมีปฏิสัมพันธ์การมีส่วนร่วมกิจกรรมในสังคม และความพึงพอใจในชีวิต เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น สถานะทางสังคมจะลดลงบทบาทเก่าจะถูกถอดถอนออกไป ผู้สูงอายุควรพอใจในการร่วมกิจกรรมที่สนใจและร่วมเป็นสมาชิกในกิจกรรมต่างๆ
 - 3.3 ทฤษฎีความต่อเนื่อง มาวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่สามารถ อธิบายชีวิตที่แท้จริงของผู้สูงอายุได้คือ การที่ผู้สูงอายุจะมีความสุขในบั้นปลายชีวิตได้นั้น ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ และรูปแบบการดำเนินชีวิตเดิมของผู้สูงอายุ

นอกจากนี้ ยังได้สรุปถึงความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุในด้านสุขภาพอนามัย ด้านการออม ด้านการเรียนรู้และด้านงานอดิเรก หรืออาชีพเสริมมาเป็นกิจกรรมทำในเวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

4. สารสำคัญตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัตินี้มีความมุ่งหมายที่จะคุ้มครองผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และมีสัญชาติไทย และเอื้อประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ เช่น การได้รับบริการทางการแพทย์สาธารณสุข การช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง ถูกทารุณกรรม หรือถูกแสวงหาประโยชน์อันเป็นการกระทำที่ขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้คุ้มครองผู้สูงอายุโดยตรง โดยมีสาระสำคัญดังนี้ (<https://www.dop.go.th/th/know/15/652>)

ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์

คุ้มครอง ส่งเสริม สนับสนุน ต่อสิทธิและประโยชน์ของผู้สูงอายุ โดยสอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

สาระสำคัญ

1. มีการคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่มีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีสัญชาติไทย ได้รับสิทธิดังต่อไปนี้

- 1.1 การแพทย์และสาธารณสุข
- 1.2 การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต
- 1.3 การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม
- 1.4 การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน
- 1.5 การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือการบริการสาธารณสุขอื่น
- 1.6 การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม
- 1.7 การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ
- 1.8 การช่วยเหลือจากการได้รับอันตรายจากการถูกทารุณกรรมหรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือถูกทอดทิ้ง
- 1.9 คำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี หรือในทางการแก้ไขปัญหาครอบครัว
- 1.10 การจัดที่พักอาศัย อาหาร และเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง
- 1.11 การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
- 1.12 การจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อยตามระเบียบที่ กพส. กำหนด
- 1.13 การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี
- 1.14 การอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2. มีกลไกการกำหนดนโยบาย/แผนการคุ้มครองสิทธิของผู้สูงอายุ และจัดสรรเงินบำรุงกองทุนจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิตที่เกี่ยวกับสินค้าสุราและยาสูบ และเงินที่มีผู้บริจาคเข้ากองทุน สำหรับจ่ายเป็นเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่มีรายได้น้อย โดยคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (กพส.)

3. มีองค์กรผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการคุ้มครองและดูแลสิทธิผู้สูงอายุ มีลักษณะของการกำหนดในเชิงนโยบายมอบให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิในเรื่องนั้นๆ

4. มีกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครอง ส่งเสริม สนับสนุน และจัดสวัสดิการที่จำเป็น

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผู้สูงอายุได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมาย

5. การพัฒนาผู้สูงอายุควบคู่ไปกับการพัฒนาชุมชน

ความหมาย

การพัฒนาชุมชน หมายถึง การเสริมสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมให้แก่ท้องถิ่นชนบททุกแห่งทุกส่วน โดยการดำเนินการและการริเริ่มจากประชาชนเอง การพัฒนาชุมชนต้องอาศัยความสามารถของรัฐบาลที่เป็นผู้แทนเข้าไปบริหารในด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนกระตุ้นและเร่งเร้าให้ประชาชนมองเห็นปัญหาของตนเอง

การพัฒนาชุมชน เป็นขบวนการส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น โดยประชาชนเข้าร่วมมือหรือริเริ่มเอง ถ้าประชาชนไม่รู้จักริเริ่มการใช้เทคนิคกระตุ้นเตือนให้เกิดการริเริ่ม เมื่อประชาชนเข้าร่วมมือกับรัฐจึงทำให้เกิดบทบาทและกรรมวิธีขึ้นอีก เพราะประชาชนต้องปรึกษาหารือกันเอง กำหนดความต้องการ วางโครงการเองแล้วร่วมมือกันเอง แล้วร่วมมือกันปฏิบัติตาม โครงการนั้น ๆ เพราะวิธีที่ประชาชนคิดทำเอง มีความสำคัญยิ่งกว่าผลงานเสียอีก ตลอดจนความเชื่อมั่นในตนเอง

หลักการ

1. ทุกคนในชุมชนต้องให้ความร่วมมือในการสร้างความเจริญหรือเปลี่ยนแปลงสภาพของท้องถิ่น
2. ทุกคนในชุมชนควรจะได้รับ การส่งเสริม ให้เข้าร่วมการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติต่างๆ ตามโครงการพัฒนาชุมชน
3. เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
4. ผู้นำชุมชนควรมีการสลับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป
5. ให้การศึกษาแก่คนในชุมชนอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป
6. การปฏิบัติตามแผนการต่างๆ ควรเป็นไปตามหลักประชาธิปไตย เพื่อให้ผู้คนในท้องถิ่นได้รับรู้และเข้าใจวิธีการต่างๆ ของระบอบนี้ได้อย่างถูกต้อง

ประโยชน์

ด้านการเมือง

1. ทำให้ประชาชนมีความรู้สึกรับผิดชอบ รู้สึกเป็นเจ้าของประเทศยิ่งขึ้น เพราะงานพัฒนาชุมชนเป็นงานที่ประชาชนช่วยเหลือตนเอง โดยความสนับสนุนช่วยเหลือของรัฐบาล
2. อำนวยผลประโยชน์ในการปกครอง เพราะงานพัฒนาชุมชนส่งเสริมงานด้านการปกครองช่วยลดและขจัดความแตกแยก และสร้างความสามัคคี
3. งานพัฒนาชุมชนส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะเป็นงานที่ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักช่วยเหลือและสร้างสรรค์ความเจริญในท้องถิ่นร่วมกันเป็นแบบอาสาสมัคร
4. การพัฒนาชุมชนเป็นการสร้างสรรค์การอยู่ดีกินดีให้บังเกิดแก่ชุมชน ถ้าทุกคนอยู่ดีมีสุขย่อมเป็นหลักประกันของความสำเร็จของการปกครองและความมั่นคงของชาติ

ด้านเศรษฐกิจ

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าภายในประเทศ
2. การดำรงชีพดีขึ้น มีรายได้มากขึ้น มีข้าวของใช้มากขึ้น ให้ความสะดวก การหมุนเวียนของเงินดีขึ้น
3. รายได้ประชาชาติสูงขึ้น

ด้านสังคม

1. ผลสำเร็จของการพัฒนาชุมชนจะส่งเสริมความเป็นอยู่ทางด้านสุขภาพอนามัย
2. ผลสำเร็จของการพัฒนาชุมชน จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำในสังคมให้น้อยลง มีความเสมอภาคเป็นธรรมแก่สังคม
3. ผลสำเร็จของการพัฒนาชุมชน จะส่งเสริมฐานะของสังคมทางการศึกษา โรงเรียนมีบทบาทที่สำคัญ โดยเฉพาะ โรงเรียนที่มีโครงการพัฒนาชุมชน จากความร่วมมือของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดการศึกษา ซึ่งทำให้มีความรู้ดีกว่าคนเป็นเจ้าของ

6. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชน

การพัฒนาชุมชนเป็นการพัฒนาประเภทหนึ่งที่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง โดยมีปรัชญา แนวความคิด หลักการ และวิธีการปฏิบัติที่เป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานดั้งเดิม คือ เป็นกระบวนการให้การศึกษาแก่ประชาชนเพื่อพัฒนาความรู้ ความคิดให้มีศักยภาพ และสามารถพึ่งตนเองได้หรือช่วยตนเองได้ในทุกด้าน ดังนั้น การพัฒนาชุมชนจึงเป็นการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ให้ครบถ้วนถึงพร้อมในทุกด้าน เพื่อที่จะสามารถจัดการกับปัญหาและความต้องการต่างๆ ของตนเองได้ การดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชนเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน และต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มี สมรรถภาพ เป็นผู้ประกอบไปด้วยองค์ความรู้ ทั้งในด้านศาสตร์และศิลป์ เพื่อทำงานร่วมกันกับ ประชาชน และชุมชน ในการที่นำพาไปสู่เป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาชุมชน นั่นคือการที่คนในชุมชน มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี ชุมชนเกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน

หลักการพัฒนาชุมชน

องค์การสหประชาชาติ (1960: 8-13) ได้กำหนดหลักการพัฒนาชุมชนเพื่อให้ประเทศต่างๆ นำไปใช้ ดังนี้

1. การพัฒนาชุมชนต้องตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในชุมชน
2. ต้องเป็นโครงการอเนกประสงค์ที่จะช่วยแก้ปัญหาได้หลายด้าน
3. เป็นการเปลี่ยนแปลงเจตคติของประชาชนในชุมชนที่ต้องทำไปพร้อมๆ กับกิจกรรมด้านอื่นๆ
4. ต้องมุ่งให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนอย่างเต็มที่
5. ต้องแสวงหาผู้นำท้องถิ่น สนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาผู้นำชุมชนในด้านต่างๆ ตามลักษณะของกิจกรรมและความจำเป็นของแต่ละชุมชน
6. ต้องยอมรับสตรีและเยาวชนเข้ามามีส่วนร่วมในโครงการ
7. รัฐต้องเตรียมจัดบริการให้การสนับสนุน
8. ต้องวางแผนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพทุกระดับ
9. สนับสนุนให้องค์กรภาคเอกชน อาสาสมัครต่างๆ ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และนานาชาติได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา
10. ต้องมีการวางแผนให้เกิดความเจริญแก่ชุมชนที่สอดคล้องกับความเจริญในระดับชาติ

นอกจากนี้คือหลักการพัฒนาชุมชนขององค์การสหประชาชาติแล้ว ยังได้ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพพื้นฐานของสังคมไทย ซึ่งมีหลักการสำคัญดังนี้ 1. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน 2. หลักการพึ่งตนเองของชุมชน 3. หลักการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มและองค์กร 4. หลักการค้นหาและพัฒนาผู้นำ 5. หลักประชาธิปไตยในการดำเนินงาน 6. หลักการประสานงาน 7. หลักการจัดการชุมชน 8. หลักการบูรณาการ 9. หลักการพัฒนาแบบองค์รวม 10. หลักการพัฒนาแบบยั่งยืน 11. หลักการใช้วัฒนธรรมชุมชน 12. หลักการเรียนรู้ร่วมกันของชุมชน 13. หลักการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน 14. หลักการขยายผล 15. หลักการสมทบ

7. การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนของผู้สูงอายุ

แนวคิดว่าด้วยการพัฒนาแบบยั่งยืน

เป็นแนวความคิดที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน ตามที่ UNFPA ได้รวบรวมคำอธิบายเกี่ยวกับการพัฒนาแบบยั่งยืนดังนี้ การพัฒนาแบบยั่งยืนเป็นการพัฒนาที่กระจายประโยชน์ของความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจได้อย่างทั่วถึง ตลอดจนเป็นการพัฒนาที่ปกป้องสิ่งแวดล้อมในระดับ ท้องถิ่นและในระดับโลกโดยรวม เพื่อชนรุ่นหลัง และเป็นการพัฒนาที่ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นอย่างแท้จริง แนวคิดดังกล่าวเป็นการจุดประกายแห่งการรักษามรดกทางทรัพยากรทางธรรมชาติ การทำให้คุณภาพของชีวิตมนุษย์ดีขึ้น ในลักษณะเศรษฐกิจแบบยั่งยืน เป็นเศรษฐกิจที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศและรักษาทรัพยากรธรรมชาติไว้ได้ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพในระบบของเศรษฐกิจในภาวะที่มีดุลยภาพทางระบบนิเวศวิทยา ประเด็นนี้จะพิจารณาว่าความยั่งยืนนั้นอยู่ที่ระดับ (Level) ของการนำเอาทรัพยากรทางธรรมชาติไปใช้ ยิ่งในสถานะปัจจุบันที่การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจที่เน้นในเรื่องคุณภาพจึงเป็นปัญหาว่าเท่าที่ทรัพยากรมีอยู่ ณ ปัจจุบัน และการนำไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์นั้นทำอย่างไรจึงจะเกิดการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด จากประเด็นนี้จะนำไปสู่ประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจสิ่งแวดล้อมประชากรกับการพัฒนาแบบยั่งยืน ประชากรของประเทศ นับว่าเป็นปัจจัยหลักสำหรับการพัฒนาทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเห็นได้จากนโยบายการพัฒนาประเทศมุ่งที่จะลดภาวะการเจริญพันธุ์ แต่บางครั้งเกิดความขัดแย้งในตัว เพราะการลดภาวะการเจริญพันธุ์มีผลกระทบต่อ การขยายตัวทางเศรษฐกิจหรือไม่ ประเด็นนี้ควรศึกษาเช่นเดียวกัน เนื่องจาก โครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคม นั้นล้วนต้องอาศัยทุนมนุษย์ความสัมพันธ์ทางการค้า การขยายตัวทางเศรษฐกิจ และความยากจนของคนในชาติ เมื่อประชากรเพิ่มขึ้น โดยไม่มีการควบคุมนั้นจะนำมาซึ่งความยากจน หากรัฐไม่มีงบประมาณเพียงพอที่จะมาจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานให้ ในขณะเดียวกันหากประชากรในประเทศได้รับการจัดสรรทางการศึกษาจากรัฐเป็นอย่างดี ส่งผลให้มีรายได้มีโอกาสที่ดีกว่าด้านอาชีพ เหล่านี้ล้วนส่งผลให้สุขภาพของประชาชนดีขึ้นและอัตราการตายของทารกก็อยู่ในระดับต่ำ มีแรงงานที่มีคุณภาพ สตรีมีฐานทางการเงิน สุขภาพดี กลายมาเป็นตัวกำหนดให้ระดับภาวะการเจริญพันธุ์สูงอยู่ ดังนั้น ความยากจนและอัตราการเจริญพันธุ์ สัมพันธ์กับ โครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคม อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาที่มีความเป็นไปได้หากมีอัตราการเจริญพันธุ์ลดลง โดยกลุ่มประเทศในโลกที่สามซึ่งควรดำเนินการ ไปพร้อม ๆ กับนโยบายการวางแผนครอบครัว การสาธารณสุข การพัฒนาชนบทและการศึกษา โดยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกำลังพัฒนาด้านสาธารณสุขมักเป็นสัดส่วนน้อย เมื่อ เปรียบเทียบกับงบของรัฐทั้งหมด (International Bank for Reconstruction and Development) และมักจัดสรรให้แก่เขตเมืองเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะในโรงพยาบาลซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีการแพทย์ขั้นสูงที่ต้องใช้งบประมาณค่อนข้างมาก และผู้ที่ใช้บริการส่วนใหญ่ก็มักเป็นผู้ที่อยู่อาศัยในเมือง มีฐานะดี สาเหตุที่สำคัญที่งบประมาณด้านสาธารณสุขได้รับสัดส่วนค่อนข้างต่ำ ได้แก่ การที่นักวางแผนมักจะมีแนวคิดที่ว่าค่าใช้จ่าย

ด้านสุขภาพ เป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการบริโภค (Consumption Expenditure) แทนที่จะพิจารณาว่าเป็นการลงทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (Productive Investment) หรือเป็นการลงทุนด้านสังคมต่อบุคคล (ซึ่งรวมทั้งทุนมนุษย์) ซึ่งหมายถึง การศึกษา สุขภาพ และความชำนาญของแต่ละบุคคล การกระจายบริการด้านสาธารณสุขให้ประชากรส่วนใหญ่ นับว่ามีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ และนิภาภรณ์ จงวุฒิเวศย์, 2561: 137-138)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนของผู้สูงอายุ

สมทรง บรรจงธิดาทานต์ (2560) ได้วิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการชุมชนพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา บ้านหัวคู ตำบลพระยาบันลือ อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการจัดการชุมชนพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน กรณีศึกษายานบ้านหัวคู ตำบลพระยาบันลือ อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นกระบวนการพัฒนาที่ส่งผลสร้างความเข้มแข็งและยั่งยืนในระดับพื้นที่ ภายหลังจากหมู่บ้านประสบวิกฤตอุทกภัย น้ำท่วมภาคกลางปลายปี พ.ศ. 2554 แนวทางการจัดการชุมชนพึ่งตนเองอย่างยั่งยืน ได้สร้างพื้นที่ทางสังคมด้านงานพัฒนาชุมชน โดยชาวบ้านจำนวน 37 ครัวเรือน ต่างได้ร่วมกันพลิกฟื้นสถานการณ์ที่เลวร้ายให้หวนคืนกลับสู่สภาพ เดิมลักษณะการตั้งรับปรับตัว ด้วยวิธีการประยุกต์ใช้แนวคิดวัฒนธรรมชุมชน แนวคิดชุมชนเข้มแข็ง และแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งเป็นทุนทางสังคมระดับหมู่บ้าน นำมาสร้างกลไกขับเคลื่อนเป็นแนวทางการจัดการปัญหา ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของบ้านหัวคูไม่ต้องล่มสลาย ชาวบ้านมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งด้านที่อยู่อาศัย ที่ดิน ทำกิน อาชีพ รายได้ ระบบความสัมพันธ์ทางสังคม การสืบสานวัฒนธรรมประเพณีไม่ให้ผู้สูงอายุไปพร้อมกระแสการพัฒนา เพื่อก้าวไปสู่การสร้าง ความทันสมัยก็ตาม

พระสุครีพ วิสุทธิ และเดชชาติ ตริทรัพย์ (2561 : 12-13) ศึกษาเรื่อง บทบาทของผู้สูงอายุในการพัฒนาชุมชนในตำบลทรายขาว อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ได้แก่ ได้ช่วยกันปลูกฝังให้ประชาชนรู้จักขยัน อดออม ให้มีรายจ่ายน้อยกว่ารายได้ และมีบทบาทด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เช่น จัดตั้งกลุ่มอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ลดรายจ่าย
2. ด้านสังคม ได้แก่ ได้ช่วยเหลือในการดูแลบุตรหลานของตนในยามที่พ่อแม่ของเด็กออกไปทำงาน และได้มีทักษะด้านวิชาชีพที่หลากหลาย
3. ด้านการศึกษา ได้แก่ ได้มีแนวทางแนะนำเด็กเดือนบุตรหลานในด้านการเรียนในชุมชน และได้มีส่วนร่วมสร้างหนังสือ แหล่งเรียนรู้ เพื่อประโยชน์ต่อชุมชน
4. ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ได้รู้จักวิธีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และได้มีการฟื้นฟูบูรณะซ่อมแซมและบำบัดพร้อมดูแลธรรมชาติในชุมชน
5. ด้านศาสนาและวัฒนธรรมประเพณี ได้แก่ ได้มีส่วนช่วยบำรุงสนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมด้านวัฒนธรรมประเพณีของชุมชน ได้มีส่วนช่วยปลูกสร้างจิตสำนึกอันดีงามด้านศาสนาและวัฒนธรรมประเพณีให้แก่ชุมชน และได้มีส่วนช่วยส่งเสริมในด้านวัฒนธรรมของชุมชน

แม้ว่าผู้สูงอายุจะเข้าสู่วัยชราภาพ มีร่างกายที่อ่อนแอลง ไปตามวัย แต่ท่านก็เป็นผู้ที่ถึงพร้อมด้วยทั้งคุณวุฒิและวัยวุฒิ เป็นบุคคลที่เพียบพร้อมไปด้วยความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า พร้อมทั้งจะช่วยเหลือพัฒนาชุมชนและครอบครัว เช่น การช่วยดูแลบุตรหลานขณะที่พ่อแม่ไปทำงาน ช่วยดูแลบ้านเรือน และผู้สูงอายุบางท่านยังช่วยทำงานเล็กๆ น้อยๆ ตามกำลังของท่าน และยังช่วยให้คำปรึกษาแนะนำในด้านต่าง ๆ ของชุมชน ร่วมกิจกรรมของชุมชน และบางท่านก็มีทักษะ มีความสามารถในวิชาชีพต่างๆ ที่พร้อมจะถ่ายทอดให้แก่บุตรหลานและผู้สนใจในชุมชนเพื่อการดำรงชีพสืบต่อไป

พระใบฎีกาสุพจน์ คปสีโล (2561) ได้วิจัยเรื่องการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน : การเชื่อมโยงชุมชนเศรษฐกิจพอเพียงและหมู่บ้านรักษาศีล ในจังหวัดอุบลราชธานี ศรีสะเกษ บุรีรัมย์และสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมโยงเศรษฐกิจพอเพียงกับหมู่บ้านรักษาศีล 5 คือ “ประโยชน์สุข” โดยการนำไตรสิกขา ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ครอบคลุมการดำรงชีวิตทุกด้าน ส่วนชุมชนเศรษฐกิจพอเพียงและหมู่บ้านรักษาศีล 5 นั้นมีหลักการที่เน้นแก้ปัญหาสังคมในระดับรากหญ้า สำหรับรูปแบบบูรณาการหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง และหมู่บ้านรักษาศีล 5 คือ รูปแบบที่มีระดมให้ดำเนินการของทุกภาคส่วน ซึ่งจะบูรณาการเชื่อมโยงให้ทุกเครือข่ายทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งกลยุทธ์ที่จะดึงเอาความรู้ความสามารถของปราชญ์ชาวบ้าน หรือคนในชุมชน ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา กลไกทางสังคม เพื่อให้สามารถนำมาใช้พัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 1) แหล่งความรู้ชุมชน แบ่งออกเป็น องค์กรชุมชน และสื่อต่างๆ
- 2) แหล่งภูมิปัญญาชุมชน แบ่งออกเป็น คน และกิจกรรมอื่นๆ
- 3) ความสัมพันธ์ บ้าน วัด โรงเรียน กับแหล่งความรู้และแหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่น

รังสรรค์ สิงห์เลิศ และนิภาภรณ์ จงวุฒิเวศย์ (2561) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาชุมชนเพื่อพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน : กรณีศึกษาย่านดอนแดง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการพัฒนา หรือกิจกรรมด้านเศรษฐกิจพอเพียงที่จะนำมาใช้ปฏิบัติจริง เพื่อลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มรายได้ให้แก่ครัวเรือน เรียงลำดับกิจกรรมตามความเหมาะสมของกิจกรรมจากมากไปหาน้อย ประกอบด้วย 1) การทำผ้าห่มย้อมคราม 2) การส่งเสริมอาชีพกองทุนหมู่บ้าน 3) การทำไร่นาสวนผสม 4) การปรับภูมิทัศน์จัดสวนหน้าบ้าน 5) การเลี้ยงไก่พื้นเมือง 6) การเลี้ยงและขยายพันธุ์สุกร 7) การทำปุ๋ยชีวภาพอัดเม็ด 8) การปลูกตะมุตะมิ 9) เกษตรอินทรีย์ ปลอดภัยจากสารพิษ และ 10) การเพาะเห็ดขอนขาว และสามารถสรุปรูปแบบการพัฒนาชุมชนเพื่อพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน ได้เป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) สร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ทำความเข้าใจชักชวนคนเข้าร่วมโครงการพัฒนา 2) นำผู้สนใจไปทัศนศึกษาดูงานหมู่บ้านต้นแบบที่ประสบความสำเร็จ 3) ศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาและความต้องการของชุมชน 4) ร่วมกันวิเคราะห์ความต้องการที่มีความเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ แล้วร่วมกันเลือกสรร กิจกรรมที่จะนำไปปฏิบัติ 5) ลงมือปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาตามที่ตกลงกันไว้ โดยส่งเสริมความเข้มแข็งและความกระตือรือร้นของการดำเนินงานด้วยการเชิญหมู่บ้านอื่นที่เป็นเครือข่ายพัฒนามาดูงานบ่อย ๆ เชิญนักการเมืองระดับชาติ ระดับท้องถิ่น ข้าราชการระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และอาจารย์มหาวิทยาลัยมาร่วมการถอดบทเรียนบ่อยๆ และมีการถ่ายทอดทางสถานีวิทยุชุมชน และ 6) การคืนความรู้สู่ชุมชน

8. สรุป

การพัฒนาชุมชนผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน จากการศึกษาแนวคิดผู้สูงอายุ การพัฒนาชุมชน และการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน สามารถนำไปสู่แนวทางและวิธีการพัฒนาชุมชนผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นการพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการพัฒนาชุมชนเพื่อพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน โดยอาจมีรูปแบบเป็นการระดมการดำเนินการทุกภาคส่วนให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุได้เข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในแต่ละพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ และใช้ศักยภาพทั้งความรู้ ความสามารถ คุณวุฒิ วิทยุ และประสบการณ์ ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า เพื่อให้ชุมชนนั้นๆ ได้พัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

9. ข้อเสนอแนะ

1. วิธีการพัฒนาชุมชนผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน ความสำเร็จคือความร่วมมือทุกภาคส่วน แต่ที่สำคัญที่สุดคือความต้องการชุมชนเอง ที่จะสามารถนำแนวคิดและวิธีการพัฒนาชุมชนมาปรับประยุกต์ให้เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในแต่ละชุมชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน โดยหากชุมชนมีความร่วมมือจากหลายฝ่ายที่ดีแล้วก็นำไปสู่ความสำเร็จอย่างรวดเร็วในการรับมือ ของการเปลี่ยนของสังคมผู้สูงอายุ
2. การสร้างเตรียมความพร้อมและตระหนักถึงสังคมผู้สูงอายุ จึงเป็นจุดที่เริ่มต้นและสำคัญที่สุดที่ในการหาแนวคิดวิธีการพัฒนา เพื่อให้วิธีการพัฒนาชุมชนผู้สูงอายุ มาใช้ให้เกิดประโยชน์และเป็นต้นแบบเพื่อให้ชุมชนผู้สูงอายุ ได้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และยั่งยืน

10. เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2564). *ข้อมูลการสำรวจสำมะโนประชากรของกรมการผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ประสพโชค ต้นสาโรจน์. (2559). *บทบาทของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ในการดูแลผู้สูงอายุ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พระใบฎีกาสุพจน์ ตปสีโล. (2561). การพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน: การเชื่อมโยงชุมชนเศรษฐกิจพอเพียงและหมู่บ้านรักษาศีล 5 ในจังหวัด อุบลราชธานี ศรีสะเกษ บุรีรัมย์และสุรินทร์. *Journal of MCU Peace Studies*, 6(1), 116-128.
- พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2565, จาก: <https://www.dop.go.th/th/know/15/652>.
- พระสุตริภักดิ์ วิสุทโธ และเดชชาติ ตริทรัพย์. (2561). บทบาทของผู้สูงอายุในการพัฒนาชุมชนในตำบลทรายขาว อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม*, 2(2), 8-13.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2558). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ และนิภาภรณ์ จงวุฒิเวศย์ (2561) รูปแบบการพัฒนาชุมชนเพื่อพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน : กรณีศึกษาบ้านคอนแดง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 5(1), 133-144.
- วรรณษา วงษ์เส็ง. (2558). *บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุด้านประชาสังคมในการพัฒนาชุมชนเขตบางแค กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมทรง บรรจงจิตินานต์. (2560). แนวทางการจัดการชุมชนพึ่งตนเองอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาบ้านหัวคู ตำบลพระยาบันลือ อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิจัยและพัฒนาระบบบริหาร (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 7(1), 185-199.
- สุทธิพงษ์ บุญผดุง. (2554). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในท้องถิ่น โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง (ระยะที่ 1)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- องค์การสหประชาชาติ. (1960). *หลักการพัฒนาชุมชน*. สืบค้นจาก http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/doc_pr/ndc_2560-2561/PDF/8386s/5.%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%204.pdf.

พฤติกรรม วัตถุประสงค์ ความพึงพอใจ และผลกระทบของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของ นิสิตคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

ดร.วชิราภรณ์ ศรีพุทธ

อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

E-mail: vajiraporn@go.buu.ac.th

นายกฤษกรณ์ ทองเจาะ

นางสาวรพีภััสสร ทองศรี

นางสาวขวัญนภา นาคงาม

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

E-mail: 62310051@go.buu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม วัตถุประสงค์ ความพึงพอใจ และผลกระทบของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความนิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์ประเภท Instagram YouTube, TikTok และ Facebook ช่วงเวลาที่ใช้ 18:01-24:00 น. มีความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์มากกว่า 6 ครั้งต่อวัน การติดต่อกับสังคมออนไลน์ใช้โทรศัพท์มือถือ หรือ สมาร์ทโฟน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์มากกว่า 8 ปี วัตถุประสงค์การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และด้านการศึกษามากที่สุด เพื่อความบันเทิง และการสร้างรายได้อยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ระดับมาก และพบว่า ผลกระทบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านสุขภาพระดับมาก ส่วนผลกระทบด้านการศึกษาและด้านการใช้ชีวิตประจำวันอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์, ผลกระทบจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์, สื่อสังคมออนไลน์

ABSTRACT

This research focus on studying of behavior, objectives, satisfaction, and effects of using online social media of students in Faculty of Science and Arts, Burapha University, Chanthaburi Campus. The results found that participants use online social media such as Instagram YouTube, TikTok, and Facebook, the use period was 6.01 p.m. to mid-night, they used online social media such more than 6 times per day via cellphone or smartphone, they had more than 8 years experiences of online social media using. They mostly used for education, communication toward relationship, follow by for entertainment and generate income. The participants' satisfaction toward online social media using is high. The effect of online social media using on health is high, and effects on education and daily life are moderate.

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์ มีบทบาทและได้รับความนิยมจากคนในสังคมทุกกลุ่มวัย เป็นการสื่อสารหลากหลายประเภทที่ผู้คนให้ความสนใจและเลือกใช้งาน สื่อสังคมออนไลน์เป็นแพลตฟอร์มที่ให้บริการแบบออนไลน์โดยเน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นความสนใจร่วมกันเกี่ยวกับกิจกรรม เหตุการณ์ เรื่องราวหรือภาพถ่าย เพื่อสร้างเป็นเครือข่ายสังคม โดยสมาชิกสามารถสร้างกลุ่มเพื่อสร้างชุมชนออนไลน์ที่เชื่อมโยงกัน แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน เกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสาร สามารถส่งผ่านข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว คนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยเกือบ 10 ชั่วโมงต่อวันในวันทำงาน และ 11 ชั่วโมงต่อวันในวันหยุด โดยช่วงอายุที่มีการใช้งานมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 18-37 ปี ซึ่งมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ มากเป็นอันดับหนึ่ง โดยพบว่า สื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้ใช้งานเข้าใช้บริการมากเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ YouTube, LINE และ Facebook โดย Gen Y และ Gen Z นิยมใช้กันมากที่สุด

คุณสมบัติเด่นของสื่อสังคมออนไลน์ คือ ไม่มีค่าใช้จ่าย ใช้งานง่าย ใช้ประโยชน์ในการสื่อสารข้อความและสารสนเทศได้ทุกรูปแบบ ทั้งข้อความ ภาพถ่าย วิดีทัศน์ และเสียง เป็นโปรแกรมที่พัฒนาจากเทคโนโลยีทำให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างและจัดการเนื้อหาได้ด้วยตนเอง ทั้งการแชร์หรือแบ่งปัน การจัดหมวดหมู่ และสามารถสื่อสารได้ ณ เวลาปัจจุบัน ผวนกับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ไม่หยุดยั้ง มีการพัฒนาอุปกรณ์มือถือ ประเภทสมาร์ตโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ และเครือข่ายแบบไร้สายความเร็วสูงก็ยิ่งเพิ่มความสะดวกในการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มากยิ่งขึ้น (จุฑารัตน์ สราวุธวงศ์ และคณะ, 2560) การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่มากเกินไปยังส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิต หากผู้ใช้งานขาดการควบคุมการใช้งานที่เหมาะสม รวมถึงการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารหรือประสบการณ์ที่ไม่เหมาะสมต่อเด็กและเยาวชนที่เป็นผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ อาจนำไปสู่พฤติกรรมการเล่นแบบหากำไรใช้งานโดยขาดการแยกแยะ

จากรายงานสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี พ.ศ. 2563 พบว่า กิจกรรมที่คนไทยนิยมใช้มากที่สุด 3 อันดับแรกคือ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ การดูหนังฟังเพลงและการค้นหาข้อมูล และ Facebook เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่คนไทยนิยมใช้มากที่สุด และพบว่าคนไทยใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยวันละ 11 ชั่วโมง 25 นาที เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มนักเรียนและนักศึกษาที่มีจำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุด เฉลี่ยวันละ 12 ชั่วโมง 43 นาที (กระทรวงดิจิทัลเพื่อสังคม, 2563)

คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาวิทยาเขตจันทบุรี มีการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี จำนวน 5 หลักสูตร และเป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีจำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ตสูงสุดเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น รวมทั้งมีการใช้สื่อออนไลน์ในด้านการเรียนการสอนออนไลน์ การค้นหาข้อมูล และการติดต่อสื่อสาร

คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา พฤติกรรม วัตถุประสงค์ ความพึงพอใจ และผลกระทบของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ วิทยาเขตจันทบุรี เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนรับมือกับผลกระทบจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรม วัตถุประสงค์ ความพึงพอใจ และผลกระทบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์ ความพึงพอใจ และผลกระทบของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง สื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสารไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือผู้รับสารด้วยตนเอง (วราพร คำจับ, 2562)

สื่อสังคมออนไลน์ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. บล็อก (Bloggging) เป็นการสื่อสารระหว่างผู้เขียนและผู้อ่านบล็อกผ่านการแสดงความคิดเห็น
2. ทวิตเตอร์และไมโครบล็อก (Twitter and Microblogging) เป็นรูปแบบหนึ่งของบล็อกที่มีการจำกัดขนาดของการโพสต์ในแต่ละครั้ง เช่น Twitter Weibo เป็นต้น
3. เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) เป็นช่องทางที่ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อนทั้งที่รู้จักมาก่อน หรือรู้จักภายหลังทางออนไลน์ เช่น Facebook Line Badoo Google+ LinkedIn เป็นต้น
4. การแบ่งปันสื่อทางออนไลน์ (Media Sharing) เป็นช่องทางที่ผู้ใช้สามารถทำการอัปโหลด (Upload) ไฟล์สื่อผสม (Multimedia) เพื่อแบ่งปันข้อมูลแก่ผู้ใช้ ได้แก่ Instagram TikTok YouTube Pinterest SlideShare เป็นต้น

นักศึกษาใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าข้อมูลประกอบการเรียน อุปกรณ์ในการเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ/สมาร์ตโฟน สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ Instagram สื่อสังคมออนไลน์ทำให้ติดต่อสื่อสารกันได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านระยะทางเป็นประโยชน์และสร้างความสนุกสนานต่อผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ส่วนปัญหาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พบว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพ ปัญหาด้านการเรียน รวมทั้งปัญหาทางสังคม

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระพีพรรณ ฉลองสุข และคณะ (2557) ได้ศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเรียน พบว่า นักศึกษาร้อยละ 92.4 ระบุว่า ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าหาข้อมูลประกอบการเรียน แต่จำนวนที่ใช้ในลำดับมากมีเพียงร้อยละ 21.5 นักศึกษาร้อยละ 54.9 เห็นว่าสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ค้นคว้าเนื้อหาการเรียนได้ดีเหมือนเข้าฟังการบรรยายของอาจารย์ในชั้นเรียน ร้อยละ 77.1 เห็นว่าการเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ทำให้นักศึกษามีความสนใจในการเรียนเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 41.8) เห็นว่าสื่อสังคมออนไลน์ทำให้นักศึกษาไม่มีเวลาในการอ่านทบทวนบทเรียน และการใช้สื่อสังคมออนไลน์จึงทำให้เสียเวลามากจนไม่มีเวลาในการทำกิจกรรมอื่น

พรรณิการ์ พุ่มจันทร์ และคณะ (2558) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาแพทย์ระดับปริคณิสิกของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า นักศึกษาแพทย์มีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านการติดต่อสื่อสารมากที่สุด

เรวดี พานิช (2559) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์สอดคล้องกับพฤติกรรมของประชากรไทย และมีความพึงพอใจมากในการใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยภาพรวม ช่องทางที่นิยมมากที่สุด คือ

Facebook รองลงมา คือ Line และ You Tube นิยมใช้อุปกรณ์เชื่อมต่อ Smartphone มากที่สุด โดยใช้ 3G/4G ผ่านเครือข่ายโทรศัพท์มากที่สุด และวัตถุประสงค์หลักในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ คือ ใช้เพื่อรับส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ใช้เพื่อสนทนากับเพื่อนและบุคคลอื่นๆ ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสาร และเพื่อความบันเทิง ตามลำดับ

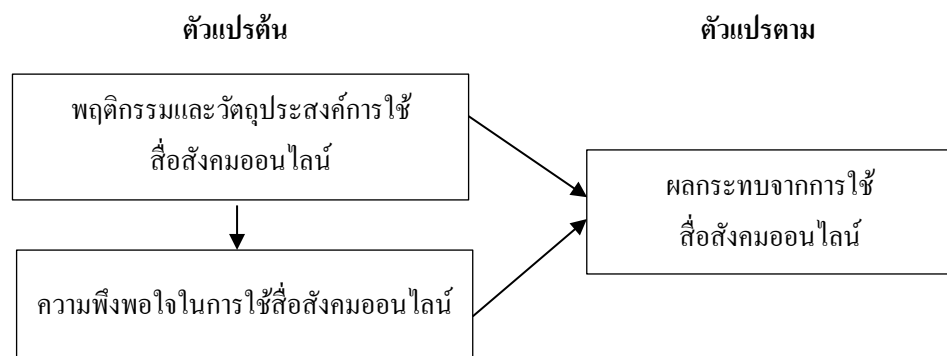
พรพรรณ จันทร์แดง (2559) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า นิสิตร้อยละ 91.9 มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว และร้อยละ 89.22 มีสมาร์ตโฟน นิสิตร้อยละ 71.32 เมื่อหับสมาร์ตโฟนจะใช้งานโซเชียลมีเดียเป็นครั้งแรก นิสิตร้อยละ 50 ใช้งานเฉลี่ยมากกว่าวันละ 5 ชั่วโมง นิสิตร้อยละ 72.06 ใช้เพื่อการสนทนาหรือแสดงความคิดเห็น และนิสิตใช้สื่อสังคมออนไลน์ทำกิจกรรมทั่วไป และกิจกรรมด้านการศึกษาอยู่ในระดับมาก

โชติมา วัฒนะ (2564) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์ 5 – 10 ปี พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน ระยะเวลาโดยเฉลี่ย 3 ชั่วโมงขึ้นไป นิยมเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์ เวลา 18.00-21.00 น. สถานที่เข้าใช้มากที่สุด ได้แก่ บ้าน/หอพัก อุปกรณ์ในการเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ/สมาร์ตโฟน สื่อสังคมออนไลน์ที่ให้บริการมากที่สุด ได้แก่ Instagram วัตถุประสงค์ที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิง

คันทรส ชำนาญกิจ และคณะ (2558) ได้ศึกษาเจตคติ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากร คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ด้านความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการได้พูดคุยสนทนาผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมา คือ พื่อใจในความรวดเร็วและใช้งานง่าย และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องของความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้จากสื่อสังคมออนไลน์ ด้านการใช้ประโยชน์ ส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์ในด้านวิชาการ เช่น ค้นหาข้อมูลข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือ ใช้ประโยชน์ในเรื่องของการสื่อสารกับบุคคลที่ต้องการ และมีการใช้งานด้านการพักผ่อนหย่อนใจด้วยการเล่นเกมส่น้อยที่สุด

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษา ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์

สมมติฐานที่ 2 วัตถุประสงค์ของการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้สื่อสังคมออนไลน์

สมมติฐานที่ 3 วัตถุประสงค์ของการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์ต่อผลกระทบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นิสิตคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 720 คน ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ Tara Yamane โดยมีค่าความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 258 คน และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

4.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 8 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ (Check list)

ตอนที่ 2-4 วัตถุประสงค์การใช้สื่อสังคมออนไลน์ ความพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และผลกระทบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประกอบไปด้วยคำถาม จำนวน 4 ข้อ 13 ข้อ และ 3 ข้อ ตามลำดับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบวัดมาตราประมาณค่า (Rating scale)

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ แบบสอบถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended)

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน วิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.60-1.00 และได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง และทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.76

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมจากเอกสารงานวิจัยต่างๆ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง บทความทางวิชาการ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์และส่งแบบสอบถามโดยตรง พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 139 คน และตอบแบบสอบถามโดยตรง จำนวน 200 ฉบับ รวมทั้งสิ้น 339 ฉบับ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) กำหนดการวิเคราะห์ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ แสดงข้อมูลเป็นค่าความถี่ และร้อยละ
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านวัตถุประสงค์ พฤติกรรมความพึงพอใจ และผลกระทบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ แสดงข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: sd.)
- 3) การวิเคราะห์สมมติฐานใช้สถิติ t – test และ one way ANOVA และการทดสอบความสัมพันธ์ โดยสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person)

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา มีดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 339 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.80 และกำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 30.10 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 26.50 ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 26.00 และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไปร้อยละ 14.70

ด้านพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์ 4 อันดับแรก คือ Instagram YouTube , TikTok และ Facebook คิดเป็นร้อยละ 39.80,17.70,15.60 และ 15.30 ตามลำดับ ส่วนช่วงเวลาหลัง 18:01-24:00 น.เป็นช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด ร้อยละ 71.40 และร้อยละ 59.60 ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์มากกว่า 6 ครั้ง/วัน

ส่วนระยะเวลาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อครั้ง พบว่า ลำดับแรก ร้อยละ 34.20 ใช้ระยะเวลาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ 3 ชั่วโมงขึ้นไป ลำดับที่สอง ใช้ระยะเวลาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ 1-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 31.0 ลำดับที่สาม ใช้ระยะเวลาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ 2-3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 19.80 และน้อยกว่า 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 73.20 ใช้โทรศัพท์มือถือ หรือ สมาร์ทโฟน ในการติดต่อกับสังคมออนไลน์ และส่วนใหญ่ใช้ 3G/4G/5G ของเครือข่ายโทรศัพท์ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ร้อยละ 60.50 รองลงมา คือ Wi – Fi ของหอพัก ที่พัก หรือที่บ้าน ร้อยละ 39.20 และ ร้อยละ 67.80 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์มากกว่า 8 ปี

ผลสำรวจพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ด้านการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์และด้านการศึกษา มีระดับมากที่สุด ส่วนด้านความบันเทิง และด้านการสร้างรายได้อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ระดับมาก ผลกระทบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านสุขภาพระดับมาก ด้านการศึกษาและด้านการใช้ชีวิตประจำวันระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วัตถุประสงค์ ความพึงพอใจ และผลกระทบต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์

รายการ		ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	การแปลผล
วัตถุประสงค์การใช้สื่อสังคมออนไลน์	เพื่อสื่อสารสร้างความสัมพันธ์	4.414	.671	มากที่สุด
	เพื่อการศึกษา	4.356	.813	มากที่สุด
	เพื่อความบันเทิง	4.038	.667	มาก
	เพื่อสร้างรายได้	3.0472	1.203	มาก
ความพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์		4.028	.472	มาก
ผลกระทบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์	ด้านสุขภาพ	3.973	.904	มาก
	ด้านการศึกษา	2.843	1.328	ปานกลาง
	ด้านการใช้ชีวิตประจำวัน	3.014	1.187	ปานกลาง
	รวม	3.277	.937	ปานกลาง

5.2 ผลการวิเคราะห์เชิงอนุมาน รายละเอียดดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในระดับ 0.05 ($\text{sig} = 0.047$) ส่วนชั้นปีการศึกษา ช่องทาง ช่วงเวลา ความถี่ ระยะเวลา อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร การเชื่อมต่อ วัตถุประสงค์ และประสบการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีความแตกต่างต่อความพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์การใช้สื่อสังคมออนไลน์และความพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านการศึกษา ความบันเทิง สร้างรายได้ และการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.005 กับความพึงพอใจต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยมีระดับความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.305 0.295 0.228 และ 0.202 ตามลำดับ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์การใช้สื่อสังคมออนไลน์และผลกระทบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

1. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านสร้างสัมพันธ์ภาพมีความสัมพันธ์กับผลกระทบกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านสุขภาพ ที่ระดับ 0.05 โดยมีระดับความสัมพันธ์ที่ 0.160 ($P \text{ value} = 0.003$)

2. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านการศึกษาไม่มีผลกระทบต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านสุขภาพด้านการศึกษาและด้านการใช้ชีวิตประจำวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านความบันเทิงมีความสัมพันธ์กับการได้รับผลกระทบจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา และด้านการใช้ชีวิตประจำวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.150 ($P \text{ value} = 0.006$) และ 0.135 ($P \text{ value} = 0.013$) ตามลำดับ

4. การใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านสร้างรายได้ มีความสัมพันธ์ต่อผลกระทบจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านการศึกษาและด้านการใช้ชีวิตประจำวัน โดยมีค่าความสัมพันธ์ 0.321 ($P \text{ value} = 0.394$ และ 0.000) ตามลำดับ

6. อภิปรายผล

ช่องทางที่นิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์มากที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการใช้ช่องทาง Instagram มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของเรวดี พานิช (2559) พบว่า ช่องทางที่นักศึกษานิยมใช้มากที่สุด ได้แก่ Instagram รวมทั้งแตกต่างกับผลการศึกษารายชื่อของเรวดี พานิช (2559) พบว่านักศึกษามีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่นิยมใช้ช่องทาง Facebook มากที่สุด

ช่วงเวลาที่เข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์มากที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการใช้ช่วงเวลา 18.01-24.00 น. มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของโชติมา วัฒนนะ (2564) พบว่านิสิตส่วนใหญ่เข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์ เวลา 18.00-21.00 น.

ความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อวันของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการใช้มากกว่า 6 ครั้งต่อวัน มากที่สุด มากกว่าความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในผลการศึกษารายชื่อของโชติมา วัฒนนะ (2564) พบว่านิสิตส่วนใหญ่มีประสบการณ์ พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มากกว่า 1 ครั้งต่อวัน

ระยะเวลาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ตั้งแต่ 3 ชั่วโมงขึ้นไปมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษารายชื่อของโชติมา วัฒนนะ (2564) พบว่านิสิตส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยเฉลี่ย 3 ชั่วโมงขึ้นไป แต่น้อยกว่าผลการศึกษารายชื่อของพรพรรณ จันทร์แดง (2559) ที่พบว่า นิสิตร้อยละ 72.06 ใช้งานเฉลี่ยมากกว่าวันละ 5 ชั่วโมง

อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการใช้โทรศัพท์มือถือหรือสมาร์ตโฟน มากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษารายชื่อของพรพรรณ จันทร์แดง (2559) พบว่านิสิตร้อยละ 71.32 เมื่อหยิบสมาร์ตโฟน จะใช้งาน โซเชียลมีเดียเป็นครั้งแรก รวมทั้งผลการศึกษารายชื่อของเรวดี พานิช (2559) พบว่านักศึกษานิยมใช้อุปกรณ์เชื่อมต่อโทรศัพท์มือถือมากที่สุด รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษารายชื่อของโชติมา วัฒนนะ (2564) พบว่านิสิตส่วนใหญ่ใช้อุปกรณ์ในการเข้าใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ/สมาร์ตโฟน ในการใช้บริการสื่อออนไลน์มากที่สุด

การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่บ่อยที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการใช้ 3G/4G/5G ของเครือข่ายโทรศัพท์มากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษารายชื่อของเรวดี พานิช (2559) พบว่านักศึกษามีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ นิยมใช้อุปกรณ์เชื่อมต่อโดยใช้ 3G/4G มากที่สุด

ประสบการณ์การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีประสบการณ์การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มากกว่า 8 ปี สอดคล้องกับผลการศึกษารายชื่อของ โชติมา วัฒนนะ (2564) พบว่านิสิตส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้สื่อสังคมออนไลน์ 5 – 10 ปี

วัตถุประสงค์ของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีการใช้เพื่อสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ และเพื่อการศึกษามากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษารายชื่อของ ระพีพรรณ ฉลองสุข และคณะ (2557) พบว่า นักศึกษาร้อยละ 92.4 ระบุว่าใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าหาข้อมูลประกอบการเรียน รวมทั้ง ผลการศึกษารายชื่อของพรณิการ์ พุ่มจันทร์ และคณะ (2558) พบว่า นักศึกษาแพทย์มีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านการติดต่อสื่อสารมากที่สุด รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษารายชื่อของพรพรรณ จันทร์แดง (2559) พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสนทนาหรือแสดงความคิดเห็น

ผลกระทบในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านสุขภาพในระดับมาก และด้านการศึกษา ด้านการใช้ชีวิตประจำวันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษารายชื่อของระพีพรรณ ฉลองสุข และคณะ (2557) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 41.8 เห็นว่าสื่อสังคมออนไลน์ทำให้นักศึกษาไม่มีเวลาในการอ่านทบทวนบทเรียน และการใช้สื่อสังคมออนไลน์จึงทำให้เสียเวลามากจนไม่มีเวลาในการทำกิจกรรมอื่น ร้อยละ 61.1

ส่วนประเด็นการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสร้างสัมพันธภาพมีความสัมพันธ์กับผลกระทบต่อสุขภาพ แสดงถึงการสร้างสัมพันธภาพในโลกออนไลน์อาจนำมาซึ่งข้อมูลที่เป็นเท็จ ส่งผลต่อสุขภาพทางจิต และระยะเวลาการใช้ที่ยาวนานอาจส่งผลต่อสุขภาพ เป็นต้น

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านการศึกษาไม่มีผลกระทบต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา และด้านการใช้ชีวิตประจำวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่น เนื่องจากเป็นลักษณะของการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน หากพบข้อมูลที่ต้องการแล้วไม่มีความจำเป็นในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อีกต่อไป

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านความบันเทิงมีความสัมพันธ์กับการได้รับผลกระทบจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา และด้านการใช้ชีวิตประจำวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะว่ามีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านความบันเทิง จนเกิดความสนุกสนานมากจนเกินไป ส่งผลทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต มีอาการทางสายตาและความนึกคิดที่ลดลง และมีความสัมพันธ์กับคนภายในครอบครัวลดลง การสนทนากับผู้อื่นน้อยลง

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านการสร้างรายได้ มีความสัมพันธ์ต่อผลกระทบจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ด้านการศึกษาและด้านการใช้ชีวิตประจำวัน แสดงถึงมีการใช้เวลาในสื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างรายได้มากจนเกินไป ส่งผลต่อการทำงานอื่น กิจกรรมที่ทำในครอบครัวและคนอื่นๆ น้อยลง เป็นต้น

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ข้อมูลพฤติกรรมและวัตถุประสงค์การใช้สื่อสังคมออนไลน์ สามารถทำให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของผู้ที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ และควรระมัดระวังด้านผลกระทบจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์

ส่วนผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ควรตระหนักถึงผลกระทบจากการใช้สื่อออนไลน์ในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อสุขภาพ การศึกษา และด้านการใช้ชีวิตประจำวัน ควรใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างรอบคอบ ในระดับที่เหมาะสม

สำหรับสถาบันการศึกษาควรมีการให้ความรู้ ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักจากผลกระทบจากการใช้สื่อออนไลน์ให้กับนักศึกษา และวางแผนการรับมือจากผลกระทบจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์

สำหรับธุรกิจ การใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ที่กลุ่มนักศึกษานิยมใช้ สามารถนำไปวางแผนการจัดการช่องทางการจัดจำหน่ายต่อไป

ปัจจัยผลกระทบจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อสุขภาพ และด้านการศึกษา ด้านการใช้ชีวิตประจำวัน ควรมีการจัดอบรมในเรื่องที่เกี่ยวกับผลกระทบจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้แก่นิสิต

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรมีการศึกษาโดยแบ่งย่อยประเภทของสื่อสังคมออนไลน์หรืออาจจำกัดเพียงแค่หนึ่งสื่อสังคมออนไลน์ เช่น การใช้ Facebook หรือ Line เป็นต้น เพื่อจะได้เข้าถึงพฤติกรรม วัตถุประสงค์ ผลกระทบมากยิ่งขึ้น

7.2.2 ควรเก็บข้อมูลของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ทุกคณะ หรือมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรม วัตถุประสงค์ ความพึงพอใจ และผลกระทบของการใช้สื่อสังคมออนไลน์

8. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.วชิราภรณ์ ศรีพุทธ อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยที่ได้ให้คำแนะนำะ ปรึกษาเสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณพ่อ คุณแม่ ผู้ปกครอง และเพื่อน ที่เป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

9. เอกสารอ้างอิง

- คันทรส ชำนาญกิจ และคณะ. (2558). เจตคติ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาและบุคลากร คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย*, 2, 43-53.
- จุฑารัตน์ ศราวุฒวงศ์ และคณะ. (2560). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 10(2), 17-31
- โชติมา วัฒนะ. (2564). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารบรรณศาสตร์*, 14(2), 2-12.
- ปัญญาพร เกื้อนุ้ย. (2565). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์และการรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ของนักเรียนโรงเรียนข้างกลางประชานุกูล จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*, 9(6), 199-211.
- พรพรรณ จันทร์แดง. (2559). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยพะเยา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา*, 4(2), 44-54.
- พรรณนิการ์ พุ่มจันทร์ และคณะ. (2558). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาแพทย์ระดับปรีคลินิกของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. *วารสารเวชบันทึกศิริราช*, 8(1), 27-35.
- รัชชิตา ชุ่นจ้าย และคณะ. (2562). ความเหงาในนักศึกษาที่มีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์. *วารสารจิตวิทยาคลินิก*, 50(2), 30-44.
- เรวดี พานิช. (2559). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 36(3), 79-93.
- ระพีพรรณ ฉลองสุข และคณะ. (2557). พฤติกรรมและทัศนคติของนักศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเรียน. *วารสารวิชาการ ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 7(2), 802-812.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. *สำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในครัวเรือน พ.ศ. 2563*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2565, จาก:
file:///C:/Users/W.Home/Downloads/amornrat_san,+Journal+manager,+27-35+Final+Pannika.pdf

ห้องที่ 8:

โลจิสติกส์และซัพพลายเชน

**การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสารของ
บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)**

**THE STUDY OF FACTORS AFFECTING THE EFFICIENCY OF
DOCUMENT DELIVERY SERVICES : A CASE STUDY OF MFEC PUBLIC
COMPANY LIMITED**

นายเอกศิษฐ์ โอพารัตน์

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการbin วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

E-mail: aekkasit_ozone@hotmail.com

ดร.เอกนรี ทุมพล

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการbin วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

E-mail: aeknaree.t24@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสารของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสารของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) 2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสารของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) 3. เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการจัดส่งเอกสารบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการและตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและลดต้นทุนการให้บริการจัดส่งเอกสาร โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 ตัวอย่าง สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสารของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากคือ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างทันเวลา และการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อวิเคราะห์อิทธิพลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสารพบว่า มีตัวแปรตำแหน่งงาน และความถี่ในการจองงานที่ร่วมกันทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตำแหน่งงานมีอิทธิพลทางบวก ในขณะที่ความถี่ในการจองงาน มีอิทธิพลทางลบและสามารถอธิบายการผันผวนของประสิทธิภาพการให้บริการได้ร้อยละ 14 และ มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .66 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้ $Y = 3.78 + 0.05X_5 - 0.13X_6$

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ, การให้บริการ, การจัดส่งเอกสาร

ABSTRACT

The purpose of the study “Factors affecting the efficiency of document delivery services. A case study of MFEC Public Company Limited.” were to 1) study factors affecting the efficiency of document delivery services of MFEC Public Company Limited 2) analyze actors affecting the efficiency of document delivery services of MFEC Public Company Limited 3) utilize findings of this study in creating the service efficiency, responding customers’ satisfaction, and reducing the document delivery service cost of MFEC Public Company Limited by using the reliability-tested questionnaires as a research instrument to collect the data from 300 people at MFEC Public Company Limited. The inferential statistics for hypothesis testing of this study is Multiple Linear Regression.

The result showed that factors affecting the efficiency of document delivery services of MFEC Public Company Limited was at high level. In ascending order, the first was Equitable Service, followed by Progressive Service, Continuous Service, Timely Service, and Ample Service. After analyzing influential factors affecting the efficiency of document delivery services, it was found that there were two variables, position and the frequency of job reservation, together could predict at the significant level of 0.05 as position has positive influence while the frequency of job reservation has negative influence. This can explain the inversion of service efficiency at 14% and the Standard Error of Estimate at 0.66. Equation in raw score is $Y = 3.78 + 0.05X_5 - 0.13X_6$

Keywords: Efficiency, Services, Document Delivery

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัจจุบันการรับ - ส่งเอกสารได้มีบทบาทมากในทุกภาคส่วนของธุรกิจ องค์กรหน่วยงานบริษัทขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่ ทั้งในภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมโรงงาน แมสเซ็นเจอร์ถือมีความสำคัญกับธุรกิจในประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง ทำให้ธุรกิจได้มีการขับเคลื่อนมากขึ้นและเกิดสภาพคล่องทางธุรกิจรวมไปถึงการเพิ่มมูลค่าและสร้างผลกำไรให้กับองค์กร ด้วยกระบวนการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ขององค์กร การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีความต้องการใช้บริการส่งเอกสาร การรับเช็ค การวางบิล หรือการรับ - ส่งพัสดุเป็นจำนวนมาก การใช้บริการแมสเซ็นเจอร์ สามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ได้มาก สำหรับยุคปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่พัฒนาทำให้เกิดความสะดวกสบายและรวดเร็วต่อการจัดส่งเอกสาร แต่ไม่สามารถรับ - ส่งเอกสารที่สำคัญหรือเป็นเช็คของธนาคารในการทำธุรกรรมต่าง ๆ และเอกสารการลงนามสัญญาเอกสารส่งมอบงาน ต้องใช้เอกสารตัวจริงที่มีลายเซ็นเท่านั้นเพื่อยืนยันการเป็นกรรมสิทธิ์ในดำเนินธุรกิจ และพนักงานจัดส่งแต่ละบุคคลมีความรู้ความสามารถ ความชำนาญไม่เท่ากัน จึงเกิดความเสี่ยงที่เอกสารสัญญา เอกสารทางกฎหมาย เอกสารทางบัญชี และเอกสารที่สำคัญต่าง ๆ เกิดการสูญหายหรือเสียหายได้เพราะการให้บริการแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน จากปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษางานวิจัยนี้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสารของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ของผู้รับบริการด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสารของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)
- (2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสารของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)
- (3) เพื่อศึกษานำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพจัดส่งเอกสารบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

พริญา ชื่นวงศ์ (2560) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพ มุ่งทำให้เกิดการ“ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things)” ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด กล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุดอาจเรียกว่า“ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)”

Wirtz,J and Lovelock (2018) การสร้างคุณภาพบริการ ในปัจจุบันประกอบไปด้วย มิติคุณภาพที่ประเมิน จากลูกค้าผู้รับบริการ 5 มิติ ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และ 5) ความเข้าใจ (Empathy) เครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการ หรือ SERVQUAL ขึ้นอยู่กับสองส่วนที่แตกต่างกันก็คือความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ของลูกค้าที่ได้รับการบริการ สำหรับการประเมิน ความคาดหวังของลูกค้า นั้น หากคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับคะแนนความคาดหวัง หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ แต่ถ้าหากคะแนนการรับรู้มีน้อยกว่าคะแนนความคาดหวังจะหมายถึงลูกค้าไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับ

กษมาพร ยังสัมป่อย (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานของตนที่ได้มอบหมายจากองค์กร ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและตรงตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้ คือด้านคุณภาพผลงาน ด้านปริมาณงานและด้านความตรงต่อเวลา

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Keller (2009) ได้อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากการรับรู้คุณภาพ การบริการที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้า โดยทั่วไปความพึงพอใจเป็นความรู้สึก เชิงบวกหรือเชิงลบ เปรียบเทียบกับการรับรู้การบริการกับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าประสิทธิภาพการบริการน้อยกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกเชิงลบต่อความพึงพอใจ แต่ถ้าประสิทธิภาพการบริการมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าจะส่งผลให้เกิดความรู้สึก เชิงบวกต่อความพึงพอใจ

เบญชญา แจ่มวชชาย (2561) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจใน หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินการใด ๆ เพื่อเป็นการให้ความสะดวกแก่บุคคลอื่นซึ่งกิจกรรมนั้น ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับได้ และยังสามารถทำให้เกิดความ ประทับใจ หรือความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการขนส่ง

จิตติชัย รุจนกนกนาฏ (2561) ความหมายของการขนส่ง (Transportation) หมายถึงการเคลื่อนย้ายคน (People) สัตว์ สิ่งของ (Goods) จากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่อีกแห่งหนึ่ง อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากคำนิยามนี้แล้วก็อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้นมาได้ว่า การขนส่งเป็นการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ หรือสิ่งของจาก อาคารแห่งหนึ่งเท่านั้น แต่แท้จริงแล้วการขนส่งยังมีความหมายกว้างขวางมาก โดยครอบคลุมไปถึง การขนส่ง การขนถ่าย การเคลื่อนย้ายคนหรือสิ่งของภายในอาคาร ภายในบ้าน ภายในที่ทำงานหรือ ภายในโรงงานด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเส้นทางขนส่ง

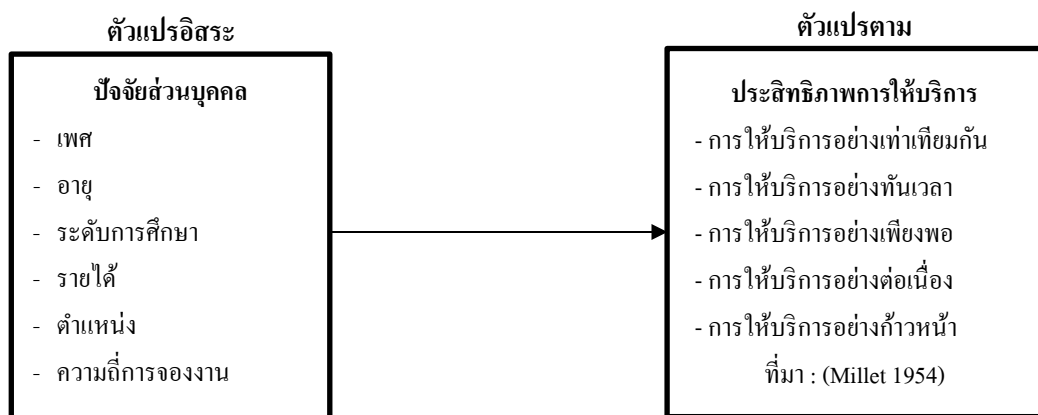
รวีโรจน์ ป็องทรัพย์ (2564) การจัดการเส้นทางขนส่งสินค้าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการขนส่ง โดยเป็นกระบวนการที่จะกระจายสินค้าจากกลุ่มผู้ผลิตไปยังกลุ่มผู้บริโภค หรือการสร้างเส้นทางโดยสารจากจุดต้นทางไปยังปลายทาง ซึ่งปัญหาการจัดการเส้นทางแบบการกระจายสินค้าจะเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีความสำคัญ โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรม ซึ่งต้นทุนในส่วนใหญ่ของกลุ่มอุตสาหกรรมจะมาจากขนส่งเป็นหลัก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิรญา ชื่นวงศ์ (2560) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการให้บริการและด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจในอนาคตจำเป็นต้องมีแนวคิดการบริหารจัดการที่สร้างสรรค์ มีแรงขับเคลื่อนที่กระตุ้น และเป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อ ผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพมากขึ้น ซึ่งจะทำให้การจัดการด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ถูกออกแบบเพื่อให้ความยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนได้ง่าย และให้ความสำคัญต่อการมุ่งสู่ความสำเร็จที่เป็นเลิศ โดยเป็นการผสมผสานความต้องการความก้าวหน้าและการพัฒนาของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสารของบริษัท เอ็ม เอช อี ซี จำกัด (มหาชน) และซึ่งได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเพื่อนำมาพัฒนากรอบแนวคิดผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาไว้โดยได้นำแนวคิดของ Millet (1954) มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสารของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

1. การวิจัยนี้ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผล

2. ผู้วิจัยได้เริ่มทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะเวลา 4 เดือน (มิถุนายน - กันยายน 2564)

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการจัดส่งเอกสาร พนักงาน บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มผู้ใช้บริการของพนักงานบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) จำนวน 1072 คน (อ้างอิงจากฝ่าย HR (Human Resources) 2564) ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทที่ใช้บริการจัดส่งเอกสารจากหลักการของสูตรยามาเน่ (Taro Yamane 1976)

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad n = \frac{1072}{1 + 1072 \times 0.05^2} = 291.30$$

การวิจัยครั้งนี้ยอมรับความผิดพลาดได้ 5% และกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจำนวนกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้ในการศึกษาคือ 291 ตัวอย่าง แต่ผู้วิจัยจะเก็บตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการทำวิจัย

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามคือ IOC โดยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ และแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.77 ซึ่งได้จากกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาคำเนินการแจกแบบสอบถาม ณ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ฉบับ ด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 11 กันยายน 2564 -30 กรกฎาคม 2564

2. ผู้ศึกษาได้จัดการดำเนินการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างกลับคืนด้วยตนเองตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2564 -30 กันยายน 2564 จำนวน 300 ฉบับ และทำการตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยของแบบสอบถามจัดหมวดหมู่ของข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติตามขั้นตอนต่อไป

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษานำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์แบบสอบถามของแต่ละฉบับแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยได้นำสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

5. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการให้บริการ โดยใช้สูตรของสเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation)

ตัวแปร	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ตำแหน่งงาน	ความถี่ในการจ้างงาน	ประสิทธิภาพ
เพศ	1.00						
อายุ	.05	1.00					
ระดับการศึกษา	.08	.36**	1.00				
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	.02	.61**	.56**	1.00			
ตำแหน่งงาน	-.03	-.01	.17**	.03	1.00		
ความถี่ในการจ้างงาน	.19**	.09	.02	.07	-.37**	1.00	
ประสิทธิภาพ	-.06	-.01	.131*	.00	.28**	-.34**	1.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของ Spearman Rank Correlation พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสาร ทัศนศึกษาบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง -.34 ถึง .61 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางนั้น ทำให้ไม่เกิดปัญหา multicollinearity (เกณฑ์ของ Stevens 1996) ค่า r ไม่เกิน .80 สำหรับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายหรือตัวแปรต้น มีค่าสูงกว่า 0.80 หรือต่ำกว่า -0.80 แสดงว่าไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสาร ทัศนศึกษาบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสาร ทัศนศึกษาบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)	B	S.E.	Beta	t	p
ค่าคงที่ (Constant)	3.78	.26		14.64	.00
เพศ (X_1)	-.01	.08	-.01	-.14	.89
อายุ (X_2)	.03	.06	.03	.49	.62
ระดับการศึกษา (X_3)	.07	.06	.08	1.16	.25
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (X_4)	-.02	.06	-.02	-.29	.77
ตำแหน่งงาน (X_5)	.05*	.02	.13	2.28	.02
ความถี่ในการจ้างงาน (X_6)	-.13*	.02	-.30	-5.25	.00

R = .38 , R² = .14 , S.E. = .66
F = 8.15 , P = .00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์หือทธิพลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสาร กรณีศึกษาบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) พบว่ามีตัวแปรตำแหน่งงาน และ ความถี่ในการจองงานที่ร่วมกันทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตำแหน่งงานมีอิทธิพลทางบวก ในขณะที่ความถี่ในการจองงาน มีอิทธิพลทางลบและสามารถอธิบายการผกผันของประสิทธิภาพการให้บริการได้ร้อยละ 14 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ .66 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ ดังนี้ $Y = 3.78 + 0.05X_5 - 0.13X_6$

6. อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสาร กรณีศึกษาบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสารของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับ ณรงค์ศักดิ์ แก้วเมืองเพชร (2561) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการขนส่งสินค้า ของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านวัสดุสิ่งของ รองลงมา คือ ด้านเวลา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านคน ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการ ธุรกิจขนส่ง ในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็ว และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านอำนวยความสะดวก และการพยากรณ์ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านเวลา ปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้าน วัสดุสิ่งของ ปัจจัยด้านเงิน และปัจจัยด้านการจัดการ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง ในจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 63.40

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการจัดส่งเอกสารของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peter and Donnelly (2004) คุณภาพการให้บริการ คือการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า หรือตรงตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือกำหนดซึ่งโดยธรรมชาติของงานบริการลูกค้าไม่ สามารถจับต้องได้ ทำให้มีความยากลำบากในการประเมินคุณภาพของบริการก่อนการซื้อ

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพจัดส่งเอกสาร บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ พิรญา ชื่นวงศ์ (2560) เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า เท่ากับ 0.783 แสดงให้เห็นว่ายิ่งองค์กรสามารถบริหารจัดการปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดีมากเท่าใด ย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสะท้อนออกมาให้เห็นในรูปของด้านพฤติกรรมในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 0.708 นั่นก็แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการทำงานจะเป็นตัวแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. การศึกษาครั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจัดส่งเอกสาร อิทธิพลของปัจจัยดังกล่าว สามารถนำไปสู่การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงส่งผลให้การทำงานในองค์กรเกิดผลกระทบ เพราะขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่ไม่เพียงพอกับปริมาณของงานทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ จึงควรที่จะมีการวัดความรู้ความสามารถก่อนที่จะปฏิบัติงาน

2. การศึกษาครั้งนี้ปัจจัยที่เป็นข้อจำกัดในการให้บริการจัดส่งเอกสารทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและคาดหวังต่อการให้บริการจัดส่งเอกสาร ด้วยเหตุนี้ผู้ใช้บริการจัดส่งเอกสารไม่ควรมีการเลื่อนคำสั่งของงานและจัดส่งให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายไว้

3. เนื่องจากลักษณะงานในองค์กรนั้นมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปตาม สถานการณ์อย่างต่อเนื่อง องค์กรควรเพิ่มทักษะและเทคนิคต่างๆ ให้กับพนักงานจัดส่งเพื่อที่พนักงานจัดส่งจะได้มีการพัฒนาในตนเองมากขึ้น โดยให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีในองค์กรและหน่วยงานต่างๆ โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยและระบบต่างๆ เข้ามาช่วยในกระบวนการจัดส่ง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดส่งสินค้าและเอกสารมากขึ้น และยังสามารถลดต้นทุนของข้อผิดพลาดในงานจัดส่งได้อีกด้วย

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัดมหาชน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและการบริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการจัดส่งเอกสารและทำให้ลดต้นทุนในการขนส่งได้ในอนาคต เนื่องจากต้นทุนในการดำเนินงานด้านการขนส่งสินค้าและเอกสารทางถนนนั้นมีค่าใช้จ่ายหลายๆ อย่าง เช่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าซ่อมบำรุงยานพาหนะ ค่าประกันภัย ค่าประกันรถ และภาษี เป็นต้น ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงแก้ไขร่วมมือกันคิดหาวิธีการแก้ปัญหา เพื่อลดการวิ่งรถเที่ยวเปล่า เพื่อเป็นการช่วยลดต้นทุนในระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนให้มีมูลค่าที่ต่ำลง

8. กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ค.ร. เอกนรี ทุมพล อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำและให้แนวคิดที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งจนทำให้รายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณท่านด้วยความเคารพอย่างสูง ขอขอบพระคุณ บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน) ที่ให้ข้อมูลเพื่อให้งานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ตลอดจนแนวคิดต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าและเป็นแนวทางในการจัดทำกรค้นคว้าอิสระจนประสบความสำเร็จ

9. เอกสารอ้างอิง

- กษมาพร ยังสัมพันธ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย. คณะบัญชี, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จิตติชัย รุจกนกนาฎ. (2561). ระบบการขนส่ง (TRANSPORTATION SYSTEM). กรุงเทพฯ : สถาบันการขนส่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจภา แจ่มฉาย. (2561). ความหมายคุณภาพการให้บริการคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตรีศึกษา ธุรกิจการขนส่งใน จังหวัด เชียงราย. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ.
- สุเมธ ศรีสัมพันธ์. (2560). การจัดเส้นทางรถขนส่งสินค้าสำหรับบริษัทจำหน่ายชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ตรีศึกษา บริษัทเอ ไอเอฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด. วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม, วิทยาลัยนวัตกรรมการผลิตและเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. 3th ed. New York: Harper and Row.
- Cullen, Rowena. (2001). *Perspectives on user satisfaction surveys*. Library Trends. 49 (Spring)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management*. 12e. France: Edition Pearson Education.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Peter, P. and Donnelly, J. H. (2004). *Marketing Management: Knowledge and Skills*. 7th ed. New York: Me Graw-Hill
- Steven, J. (1996). *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences*. 3rd ed. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates
- Wirtz, J and Lovelock, C. (2016). *Services Marketing*. London: World Scientific Publishing.
- Yamane, Taro. (1976). *Statistics : An introductory analysis*. 2nd ed. New York: Harper and Row.

ผลของวิธีการจัดเก็บสินค้าต่อระยะทางการเดินหยิบสินค้าในคลังสินค้ารูปก้างปลา
EFFECT OF STORAGE ASSIGNMENT POLICIES ON ORDER PICKING
TOUR LENGTH IN THE FISHBONE WAREHOUSE

วิชชดา บุญเรือง

หน่วยวิจัยสถิติและการประยุกต์ สาขาวิทยาศาสตร์การคำนวณ คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: witchuda.bg@gmail.com

มะกุชี มะแซ

หน่วยวิจัยสถิติและการประยุกต์ สาขาวิทยาศาสตร์การคำนวณ คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: makusee.ma@psu.ac.th

ปานุพงศ์ วิจิตรคุณากร

หน่วยวิจัยคณิตวิเคราะห์เชิงประยุกต์ สาขาวิทยาศาสตร์การคำนวณ คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Email: panupong.v@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การหยิบสินค้าคือกระบวนการที่ผู้หยิบสินค้าเดินไปตามคลังสินค้าเพื่อหยิบสินค้าจากตำแหน่งต่างๆ ในคลังสินค้า โดยในคลังสินค้าที่ดำเนินการด้วยมนุษย์ พบว่าระยะทางที่ผู้หยิบสินค้าเดินหยิบสินค้ามีผลต่อปริมาณงานที่ทำได้ในช่วงเวลาหนึ่งในคลังสินค้า งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของวิธีการจัดเก็บสินค้าต่อระยะทางการเดินหยิบสินค้าในคลังสินค้าที่มีลักษณะเป็นรูปก้างปลา โดยพิจารณาวิธีการจัดเก็บสินค้า 3 วิธี คือวิธีจัดเก็บสินค้าแบบสุ่ม วิธีจัดเก็บสินค้าแบบแบ่งตามการหมุนเวียน และวิธีจัดเก็บสินค้าแบบภายในทางเดิน โดยศึกษาในคลังสินค้าที่มีจำนวน 11 ทางเดินและประยุกต์ใช้วิธีการเดินหยิบสินค้าแบบแม่นยำตรง ผลจากการจำลองสถานการณ์พบว่าค่าเฉลี่ยระยะทางที่ใช้ในการเดินหยิบสินค้าในคลังสินค้าที่มีการจัดเก็บสินค้าแบบภายในทางเดินมีค่าน้อยสุด โดยวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบภายในทางเดินสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเดินหยิบในคลังสินค้ารูปก้างปลาได้เฉลี่ยมากถึง 20.46 % และ 43.19 % เมื่อเทียบกับวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบหมุนเวียนและแบบสุ่ม ตามลำดับ

คำสำคัญ: วิธีการจัดเก็บสินค้า ระยะทางในการเดินหยิบสินค้า คลังสินค้ารูปก้างปลา

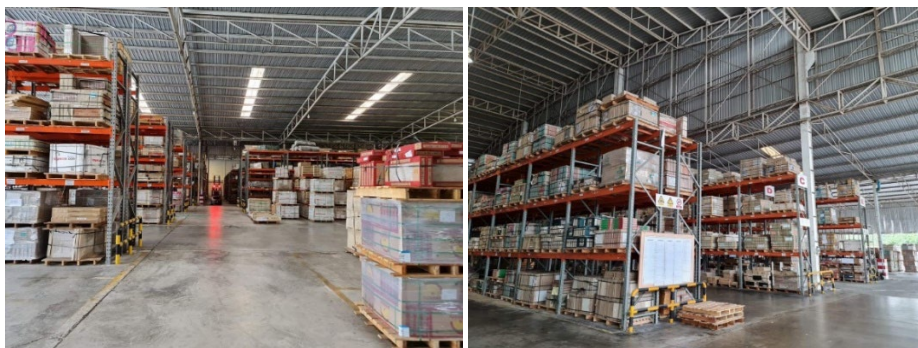
ABSTRACT

Order picking is the process of order pickers to retrieve a set of requested items from specified storage locations in a warehouse. In manual order picking systems, the picking travel distance required by the order pickers has profound effects on the warehouse throughput. This research aims to study the effects of storage assignment policies on the picking travel distance in fishbone warehouses. Three storage assignment policies are considered in our study, namely random storage, turnover-based storage, and within-aisle storage. The warehouse under study is the fishbone warehouse with eleven aisles. Exact routing algorithm was used to determine the effects of storage assignment policies. The result from the simulation indicated that the average picking travel distance with within-aisle storage is less than the resulting from turnover-based and random storage assignment policies. It can improve picking efficiency in fishbone warehouse on average by up to 20.46 % and 43.19% compared to turnover-based and random storage assignment policies, respectively.

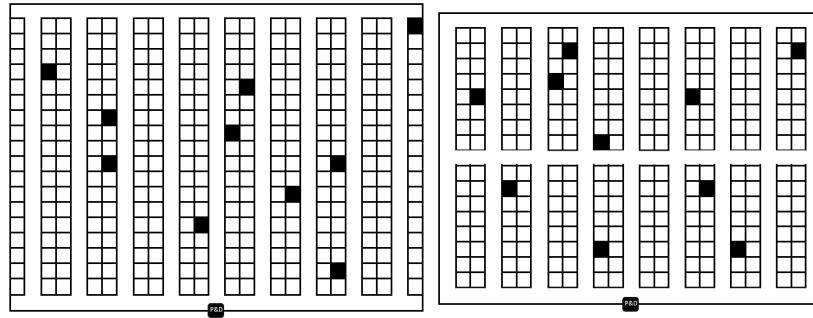
Keywords: Storage Policies, Order Picking Tour Length, Fishbone Warehouse

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

คลังสินค้า (Warehouse) (ดังแสดงในภาพที่ 1) เป็นสถานที่ในการจัดเก็บและกระจายสินค้าให้ทันต่อความต้องการสินค้าของลูกค้า คลังสินค้ามีบทบาทสำคัญในโซ่อุปทาน (Supply chain) เพราะอำนวยความสะดวกในการขนส่งสินค้าไปยังขั้นตอนนี้ต่อไปในโซ่อุปทานโดยควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นให้มีค่าต่ำสุดและลูกค้าพอใจในการรับบริการสูงสุด การบริหารคลังสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินการในคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กิจกรรมหลักในคลังสินค้า ประกอบด้วย การรับสินค้า (Receiving) การจัดเก็บสินค้า (Storage) การหยิบสินค้า (Order picking) และการส่งสินค้า (Shipping) (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2553) งานวิจัยของ Tompkins และคณะ (2010) พบว่า ค่าใช้จ่ายในการหยิบสินค้าคิดเป็น 55% ของต้นทุนของการดำเนินการในคลังสินค้าทั้งหมด โดยมีหลายปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการหยิบสินค้า เช่น วิธีการจัดเก็บสินค้า วิธีการเดินหยิบสินค้า รูปแบบของคลังสินค้า เป็นต้น จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการศึกษาในคลังสินค้าที่มีลักษณะเป็นบล็อกราย (Öztürkoğlu & Hoser, 2019) ดังภาพที่ 2



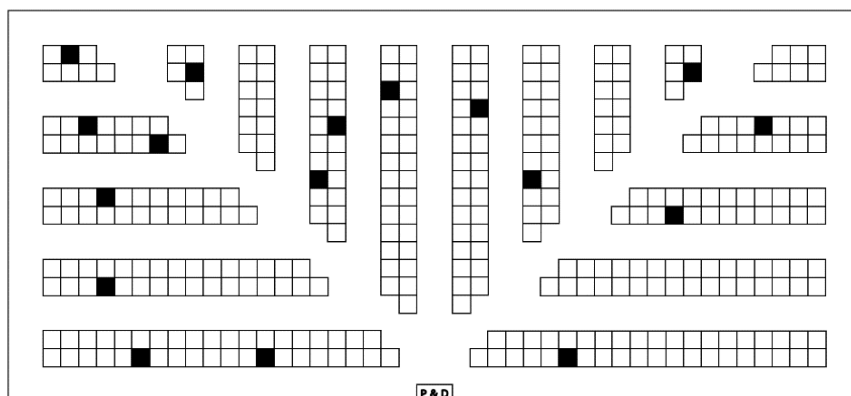
ภาพที่ 1 แสดงคลังสินค้าของบริษัทหนึ่งในจังหวัดสงขลา



ภาพที่ 2 แสดงลักษณะคลังสินค้าแบบหนึ่งบล็อก (ซ้าย) และแบบสองบล็อก (ขวา)

สำหรับคลังสินค้าที่มีลักษณะเป็นรูปก้างปลา (ดังแสดงในภาพที่ 3) ได้รับความสนใจและความนิยมในการศึกษาน้อยกว่าคลังสินค้าที่มีลักษณะเป็นบล็อกๆ ด้วยปัจจัยของลักษณะคลังสินค้าที่มีแนวเส้นทางเดินหยิบสินค้าที่แตกต่างกัน โดยงานวิจัยของ Çelik & Süral (2014) กล่าวว่า คลังสินค้าที่มีลักษณะเป็นรูปก้างปลาให้ประสิทธิภาพการเดินหยิบสินค้าได้ดีกว่าคลังสินค้าที่มีลักษณะเป็นบล็อกถึง 20% เมื่อมีขนาดคำสั่งซื้อรายการเดียว นอกจากนี้วิธีการจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้านี้ยังไม่มีคำแนะนำมากนัก ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่จะนำเสนอวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบต่างๆ และศึกษาผลของวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบต่างๆ ที่มีต่อระยะเวลาการเดินหยิบสินค้าในคลังสินค้านี้ ผลลัพธ์จากงานวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการหยิบสินค้าในคลังสินค้านี้

ลักษณะคลังสินค้านี้ประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่มีทางเดินเป็นแนวตั้งโดยแทนเป็นพื้นที่ตรงส่วนกลาง ส่วนด้านซ้ายและส่วนด้านขวามีทางเดินเป็นแนวอน โดยมีจุด Pickup and deposit (P&D) เป็นตำแหน่งที่เป็นจุดเริ่มต้นของการเดินหยิบสินค้าและหลังจากหยิบสินค้าจนครบตามคำสั่งซื้อ พนักงานจะกลับมาที่จุด P&D อีกครั้ง คลังสินค้านี้มีทางเดินด้านหน้า (front aisle) และทางเดินด้านหลัง (back aisle) ยังมีทางเดินแนวทแยงมุม (diagonal middle aisle) ทั้งฝั่งซ้ายและฝั่งขวา โดยขั้นตอนการเดินหยิบสินค้าเริ่มจากพนักงานหยิบสินค้ารับไปคำสั่งซื้อที่จุด P&D แล้วเดินไปหยิบสินค้าตามตำแหน่งต่างๆ ที่แทนด้วยกล่องสินค้าและเมื่อหยิบสินค้าครบตามไปคำสั่งซื้อ พนักงานหยิบสินค้าจะกลับมาที่จุด P&D



ภาพที่ 3 แสดงลักษณะคลังสินค้านี้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อออกแบบวิธีการจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้ารูปก้างปลา
- (2) เพื่อประเมินและเปรียบเทียบผลของวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบต่างๆ ต่อระยะทางการเดินหยิบสินค้าในคลังสินค้ารูปก้างปลา

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

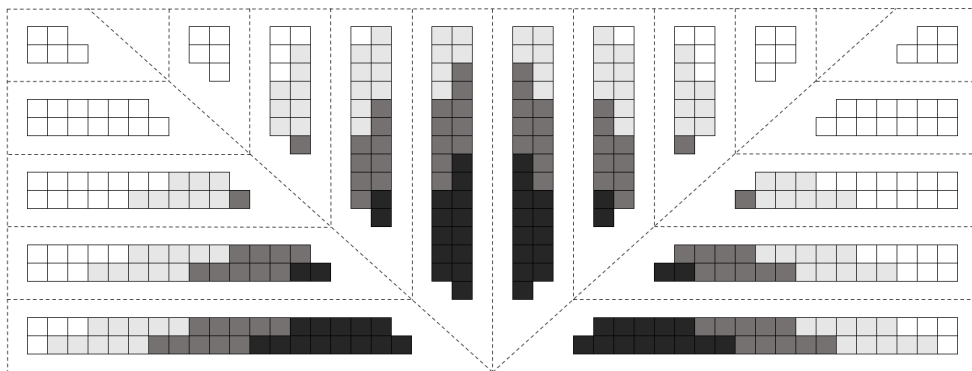
3.1.1 แนวคิด ทฤษฎี

เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาผลของวิธีการจัดเก็บสินค้าต่อระยะทางการเดินหยิบสินค้า ดังนั้นในหัวข้อนี้จึงจะนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดเก็บสินค้าและการเดินหยิบสินค้าในคลังสินค้ารูปก้างปลา

3.1.1.1 วิธีการจัดเก็บสินค้า

1) **วิธีจัดเก็บสินค้าแบบสุ่ม (Random storage : R)** เป็นวิธีการเก็บสินค้าที่มีความง่ายและสะดวก โดยพนักงานเดินหยิบสินค้าจะจัดเก็บสินค้า ณ ตำแหน่งที่ว่างในคลังสินค้า ณ เวลานั้น ซึ่งชนิดสินค้าที่จะเข้ามาเก็บในคลังสินค้า ณ ตำแหน่งใดๆ ไม่จำเป็นต้องเป็นสินค้าที่เคยอยู่ที่ตำแหน่งนั้นมาก่อน

2) **วิธีจัดเก็บสินค้าแบบแบ่งตามการหมุนเวียน (Turnover-based storage : TB)** เป็นการเก็บสินค้าที่มีความต้องการสูงให้อยู่ใกล้กับตำแหน่ง P&D นั่นคือระยะทางจาก P&D ของสินค้าชนิดหนึ่งๆ จะแปรผันตรงกับความน่าจะเป็นที่สินค้าชนิดนั้นจะปรากฏอยู่ในใบสั่งซื้อ โดยแทนตำแหน่งสินค้าที่มีความนิยมนำด้วยบล็อกสีดำ สินค้าที่มีความนิยมนำลงมาแทนตำแหน่งการจัดเก็บด้วยบล็อกสีเทา สีเทาอ่อน และสีขาว ตามลำดับความนิยม ดังแสดงในภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบหมุนเวียนในคลังสินค้ารูปก้างปลา

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์วิธีการจัดเก็บสินค้าตามการหมุนเวียนที่นำเสนอโดย Pohl และคณะ (2009) และ Çelik & Süral (2014) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

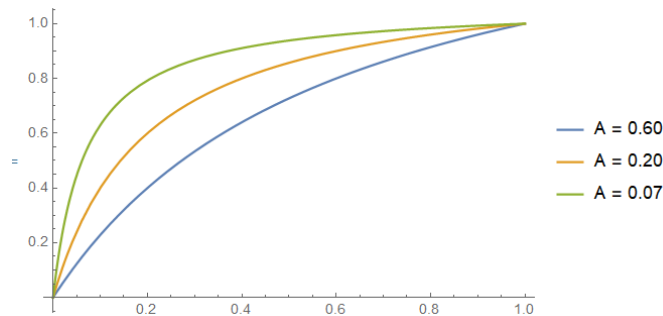
กำหนดให้คลังสินค้ารูปก้างปลา มีตำแหน่งเก็บสินค้าทั้งหมด N ตำแหน่ง เรียงตามระยะทางจาก P&D จากน้อยไปมาก นั่นคือ ตำแหน่งที่ 1 จะอยู่ใกล้กับ P&D ที่สุด และตำแหน่งที่ N จะอยู่ไกลที่สุด โดยให้ p_i แทนความต้องการของสินค้า (demand) ในตำแหน่งที่ i สำหรับ $i = 1, 2, 3, \dots, N$ จากนั้นจะจำลองค่า p_i ที่สินค้าในตำแหน่งที่ i จะปรากฏในใบสั่งซื้อสำหรับทุก $i = 1, 2, 3, \dots, N$ โดยที่

$$p_i = F\left(\frac{i}{N}\right) - F\left(\frac{i-1}{N}\right) \quad (1)$$

เมื่อ $F(x)$ เป็นฟังก์ชันเพิ่มที่มีกราฟเว้าลง (concave down) (Bender, 1981) โดยที่

$$F(x) = \frac{(1+A)x}{A+x} \quad (2)$$

สำหรับ $x \in [0,1]$ และ $F(x)$ มีพารามิเตอร์ A ที่ทำให้ความเว้าของกราฟของฟังก์ชันเปลี่ยนไป ดังแสดง ในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 กราฟของ $F(x)$ ที่ $A = 0.60, A = 0.20$ และ $A = 0.07$

เราสามารถวัดค่าความเบ้ (skewness) ได้จากค่า $F(0.02)$ ซึ่งมีค่าเท่ากับความต้องการรวมของสินค้าที่มีความต้องการสูงสุด 20% แรก เช่น

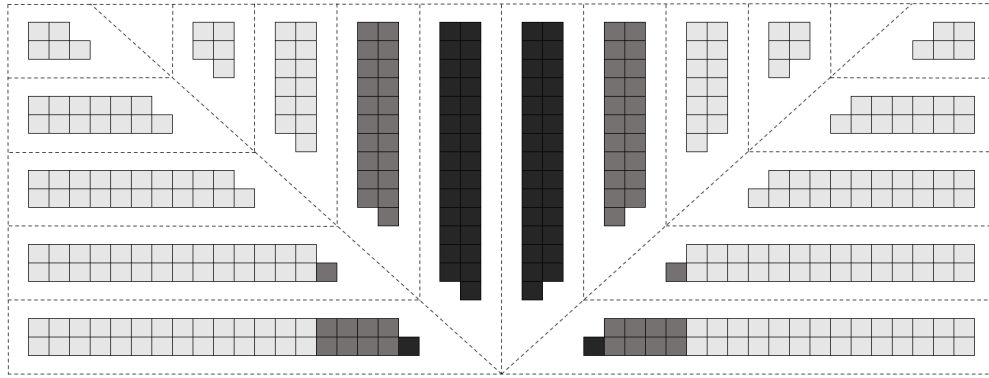
สำหรับ $A = 0.60$ จะได้ $F(0.2) = 0.4 = 40\%$ เราใช้สัญลักษณ์ 20/40

สำหรับ $A = 0.20$ จะได้ $F(0.2) = 0.6 = 60\%$ เราใช้สัญลักษณ์ 20/60

สำหรับ $A = 0.07$ จะได้ $F(0.2) \approx 0.8 = 80\%$ เราใช้สัญลักษณ์ 20/80

ในงานวิจัยนี้ จะพิจารณาการเก็บสินค้าตามการหมุนเวียนที่มีความเบ้ของความต้องการแบบ 20/80 โดยจะแทนด้วย TB

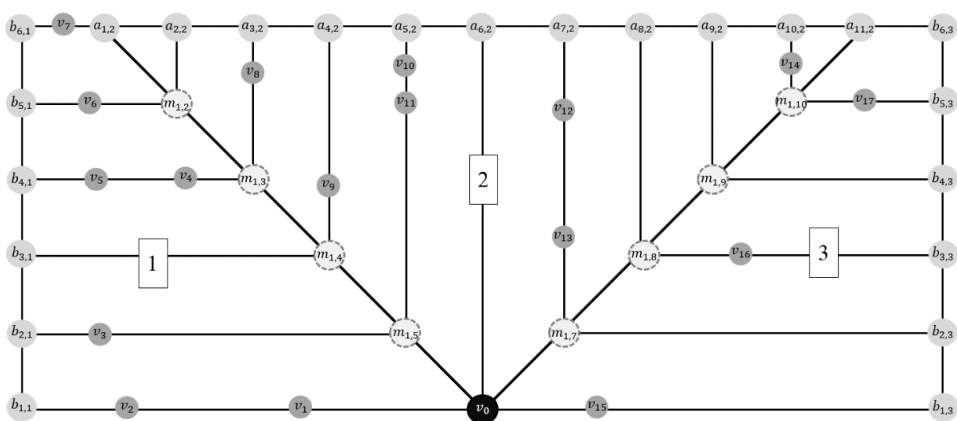
3) วิธีจัดเก็บสินค้าแบบภายในทางเดิน (Within-aisle : W) Jarvis & McDowell (1991) ได้เสนอวิธีการจัดเก็บสินค้าที่แบ่งตามความต้องการของลูกค้า โดยสินค้าที่มีปริมาณความนิยมสูงจะถูกเก็บไว้ใกล้กับจุด P&D และสินค้าที่มีปริมาณความนิยมน้อยที่สุดจะถูกจัดเก็บไว้บริเวณทางด้านข้างของคลังสินค้าซึ่งอยู่ไกลจากจุด P&D โดยจะจัดเก็บสินค้าเป็นแนวตรงจากคลังสินค้าด้านหน้าไปจนถึงคลังสินค้าด้านหลัง แล้วจะกระจายตำแหน่งจัดเก็บสินค้าไปตามด้านข้างของคลังสินค้าทั้งสองฝั่ง แสดงดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 แสดงวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบภายในทางเดินในคลังสินค้ารูปก้างปลา

3.1.1.2 วิธีการเดินหยิบสินค้า

1) วิธีแม่นยำ (Exact algorithm : E) งานวิจัยของ Çelik & Süral (2014) ได้ศึกษาวิธีการเดินหยิบสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการหยิบสินค้าในคลังสินค้ารูปก้างปลา โดยประยุกต์ใช้วิธีของ Ratliff & Rosenthal (1983) และ Roodbergen & De Koster (2001) Çelik & Süral (2014) ได้แปลงการหาเส้นทางเดินหยิบสินค้า m ขึ้นในคลังสินค้าให้เป็นปัญหาการหาเส้นทางที่สั้นที่สุดบนกราฟตัวแทนของคลังสินค้า (graph representation) เริ่มต้น โดยได้สร้างกราฟตัวแทนของปัญหา โดยจุด (vertex) แต่ละจุดในกราฟจะแทนตำแหน่งของสินค้าในใบสั่งซื้อ จุดตัดระหว่างทางเดิน และจุด P&D ส่วนเส้นเชื่อม (edge) แต่ละเส้นบนกราฟจะเชื่อมจุดสองจุดที่สามารถเดินถึงกันได้ ซึ่งความยาวของเส้นเชื่อมมีค่าเท่ากับระยะห่างระหว่างจุดปลายทางทั้งสอง หรือระยะทางการเดินจริงในคลังสินค้า เนื่องจากพนักงานหยิบสินค้าต้องเดินผ่านทุกจุดที่แทนตำแหน่งของสินค้าและต้องเดินกลับมายังจุด P&D ดังนั้นปัญหาการหาเส้นทางที่สั้นที่สุดบนกราฟจึงถูกแปลงมาเป็นปัญหาการหากราฟย่อยเชื่อมโยงที่สั้นที่สุดที่บรรจุจุด P&D และทุกจุดที่แทนตำแหน่งของสินค้า โดยไม่จำเป็นต้องเดินผ่านจุดตัดระหว่างทางเดินทุกจุด โดยกราฟที่แทนตำแหน่งในคลังสินค้าแสดงดังภาพที่ 7

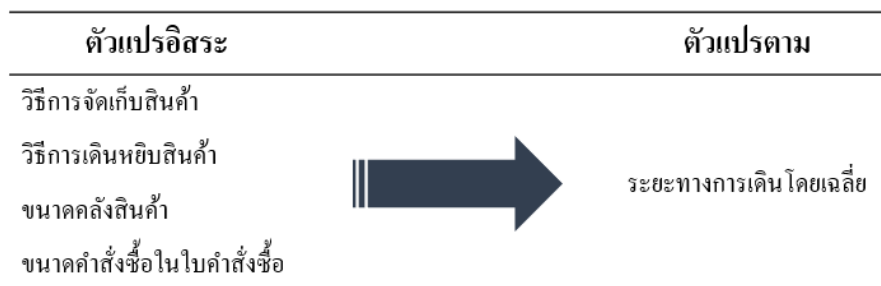


ภาพที่ 7 แสดงกราฟตัวแทนของคลังสินค้ารูปก้างปลา ในภาพที่ 3

3.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Celik & Süral (2014) ได้ศึกษาลังสินค้ารูปก้างปลาและคลังสินค้ารูป flying-V โดยพิจารณาการจัดเก็บสินค้าสองวิธี ได้แก่ การจัดเก็บแบบสุ่ม (Random storage) และการจัดเก็บแบบหมุนเวียน (Turnover-based storage) โดยพิจารณาพร้อมกับวิธีการเดินหยิบสินค้าแบบแม่นยำ และวิธีการเดินหยิบสินค้าแบบอวิริสติก ได้ผลสรุปว่า วิธีการจัดเก็บสินค้าแบบสุ่มให้ผลได้ดีเมื่อในใบคำสั่งซื้อที่มีเพียงรายการเดียวที่ต้องหยิบ แต่เมื่อในใบคำสั่งซื้อที่มีรายการที่ต้องหยิบมากขึ้น การจัดเก็บแบบหมุนเวียนเป็นวิธีที่เหมาะสมกว่า ซึ่งมีผลการศึกษาเพิ่มเติมของ Venkitasubramony & Adil (2016) เพื่อหาผลลัพธ์ของระยะทางการเดินหยิบสินค้าในคลังสินค้ารูปก้างปลา ด้วยวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบสุ่ม การจัดเก็บสินค้าแบบหมุนเวียน และการจัดเก็บสินค้าแบบแบ่งกลุ่ม (Class-based storage) ซึ่งผลการวิจัยพบว่าวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบแบ่งกลุ่มจะทำให้ระยะทางการเดินหยิบในคลังสินค้าสั้นที่สุด

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

การศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive study) และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการจำลองสถานการณ์การเดินหยิบสินค้าในคลังสินค้ารูปก้างปลา เพื่อศึกษาผลของวิธีการจัดเก็บสินค้าต่อระยะทางการเดินหยิบสินค้าในคลังสินค้ารูปก้างปลา

4.2 การจำลองข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยข้อมูลเป้าหมาย คือ ระยะทางการเดินหยิบสินค้าโดยเฉลี่ย และข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วยข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากการสร้างแบบจำลองสถานการณ์การเดินหยิบสินค้าในคลังสินค้ารูปก้างปลา ซึ่งคลังสินค้ามีขนาด 11 ทางเดิน (ดังแสดงในภาพที่ 6) และพิจารณาขนาดใบสั่งซื้อสินค้าที่ 20, 30 และ 40 รายการ โดยพิจารณาพร้อมกับวิธีการเดินหยิบสินค้าแบบแม่นยำ และวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบสุ่ม การจัดเก็บสินค้าแบบหมุนเวียน และการจัดเก็บสินค้าแบบภายในทางเดิน ซึ่งจะทำการจำลองข้อมูลในโปรแกรมไพทอน (Python) ซึ่งในแต่ละสถานการณ์การทดลองจะมีการจำลองซ้ำ 30 ครั้ง เพื่อเป็นการลดความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้และเพิ่มความแม่นยำจากผลการจำลอง

โดยการศึกษาครั้งนี้สมมติให้คลังสินค้ามี P&D เพียงตำแหน่งเดียว ณ จุดกึ่งกลางของทางเดินด้านหน้า และให้ทางเดินภายในคลังสินค้าเป็นทางแคบ เพื่อให้พนักงานสามารถหยิบสินค้าได้จากทั้งสองฝั่งโดยไม่เป็นการเพิ่มระยะทางในการเดินหยิบ และสมมติให้สนใจพนักงานหยิบสินค้าเพียงคนเดียวและเพียงใบคำสั่งซื้อเดียว

ต่อการอบการเดินหยิบสินค้า ซึ่งพนักงานจะทำการเดินหยิบสินค้าด้วยรถเข็น (Picking cart) ที่ใช้สำหรับบรรทุกสินค้าที่หยิบจากคลังสินค้า

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) โดยใช้โปรแกรม Minitab 16

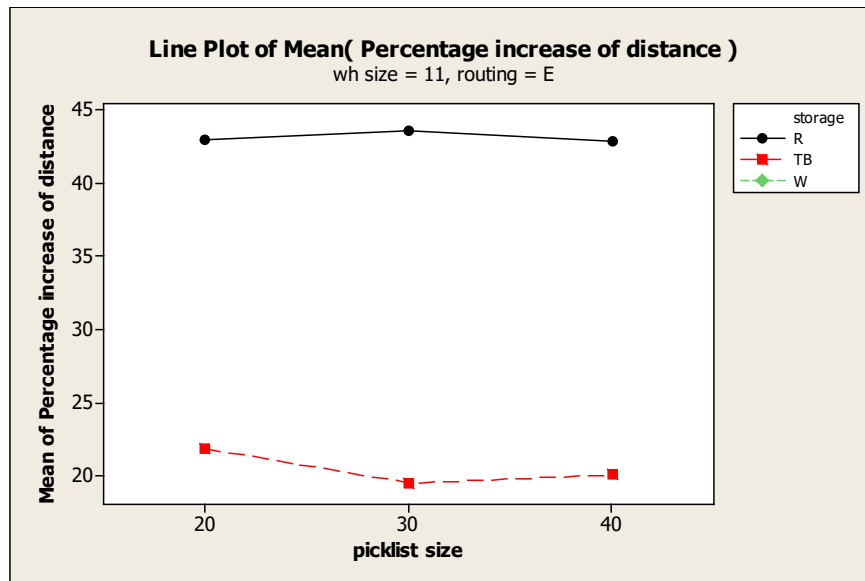
5. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระยะทางการเดินหยิบสินค้าภายใต้วิธีการจัดเก็บสินค้าแบบต่างๆ จะเห็นได้ว่าทุกๆ ขนาดใบสั่งซื้อ วิธีการจัดเก็บสินค้าแบบภายในทางเดิน จะให้ระยะทางการเดินหยิบเฉลี่ยสั้นที่สุด รองลงมาคือวิธีการจัดเก็บแบบหมุนเวียน และวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบส้อมจะให้ระยะทางการเดินหยิบสินค้าที่ยาวที่สุด โดยระยะทางการเดินหยิบโดยเฉลี่ยของใบสั่งซื้อที่มีขนาด 20 รายการมีค่า 124.90 เมตร (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 21.86 เมตร) ใบสั่งซื้อที่มีขนาด 30 รายการ มีค่า 146.99 เมตร (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 22.53 เมตร) ใบสั่งซื้อที่มีขนาด 40 รายการ มีค่า 163.89 เมตร (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 24.79 เมตร)

ตารางที่ 1 ผลลัพธ์ของระยะทางการเดินหยิบสินค้าโดยเฉลี่ยในคลังสินค้านำรูปก้างปลา

วิธีการ เดินหยิบ สินค้า	ขนาด คลัง สินค้า	ขนาด ใบสั่งซื้อ	วิธีการจัดเก็บสินค้า							
			R		Percent	TB		Percent	W	
			Mean	S.D.	over W	Mean	S.D.	over W	Mean	S.D.
E	11	20	219.07	16.42	42.99	159.83	19.04	21.86	124.90	21.86
		30	260.87	16.28	43.65	182.56	20.54	19.48	146.99	22.53
		40	287.22	14.52	42.94	204.99	22.37	20.05	163.89	24.79

ซึ่งจากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าเมื่อขนาดใบสั่งซื้อมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ระยะทางที่พนักงานเดินหยิบสินค้าใช้ในการเดินหยิบสินค้าจะเพิ่มขึ้นเช่นกัน โดยระยะทางการเดินหยิบสินค้าจะเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 12.32 % ต่อใบคำสั่งซื้อที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ 10 รายการ โดยวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบหมุนเวียนเป็นวิธีที่ช่วยลดระยะทางได้ดีเมื่อขนาดคำสั่งซื้อเพิ่มขึ้น ซึ่งให้ผลการศึกษาที่สอดคล้องตามงานวิจัยของ Çelik & Süral (2014) และจากภาพที่ 9 หากเทียบวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบภายในทางเดินสามารถลดระยะทางการเดินหยิบสินค้าได้ดีกว่าการจัดเก็บสินค้าแบบหมุนเวียนอยู่ที่ 19.48 – 21.86% และยังคงดีกว่าการจัดเก็บสินค้าแบบส้อมโดยลดระยะทางได้ประมาณ 42.94 - 43.65%



ภาพที่ 9 แสดงเปอร์เซ็นต์การเพิ่มขึ้นของระยะทางการเดินหยิบสินค้าในแต่ละวิธีการจัดเก็บ เมื่อเทียบกับวิธีการจัดเก็บแบบภายในทางเดิน

6. อภิปรายผล

งานวิจัยที่มีลักษณะบดบังๆ ได้รับความนิยมนในการศึกษามากกว่าคลังสินค้าที่ไม่ได้มีลักษณะเป็นบดบัง ซึ่งคลังสินค้าที่มีลักษณะเป็นรูปก้างปลาเป็นหนึ่งในรูปแบบที่ยังไม่ค่อยได้รับความนิยม งานวิจัยนี้จึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระยะทางในการเดินหยิบสินค้าของพนักงานในคลังสินค้านี้ โดยสนใจวิธีการจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้าที่มีขนาด 11 ทางเดิน มีวิธีการเดินหยิบสินค้าแบบแม่นยำตรง และมีขนาดของใบสั่งซื้อที่ 20, 30 และ 40 รายการ จากผลการทดลองให้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับงานวิจัย Çelik & Süral (2014) และ Venkitasubramony & Adil (2016) ที่ว่าด้วยวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบสุ่มเป็นวิธีที่ไม่เหมาะสมเมื่อขนาดคำสั่งซื้อที่มีมากกว่าหนึ่งรายการ ส่วนผลการศึกษาที่แตกต่างจากงานวิจัยที่กล่าวมา คือ วิธีการจัดเก็บสินค้าแบบภายในทางเดินเป็นวิธีที่ดีที่สุด ที่ให้ระยะทางการเดินหยิบสินค้าสั้นที่สุด เมื่อเทียบวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบภายในทางเดินกับวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบหมุนเวียนและวิธีการจัดเก็บสินค้าแบบสุ่ม พบว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเดินหยิบสินค้าในคลังสินค้านี้ได้เฉลี่ย 20.46 % และ 43.19 % ตามลำดับ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) ผลวิจัยที่ได้สำหรับคลังสินค้าที่มี 11 ทางเดิน และขนาดใบสั่งซื้อสินค้าที่ 20, 30 และ 40 รายการ การประยุกต์ใช้ในคลังสินค้านี้รูปแบบอื่นๆ จะต้องมีการศึกษาเพิ่มเติม

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะใช้ตัวแปรหรือปัจจัยอื่นๆ มาพิจารณาเพิ่มเติม เช่น การเพิ่มปัจจัยที่มีวิธีการเดินหยิบสินค้ามากกว่าหนึ่งวิธี การเพิ่มตัวแปรที่มีพนักงานเดินหยิบสินค้ามากกว่าหนึ่งคน เป็นต้น

(2) พิจารณาในคลังสินค้าที่มีรูปแบบอื่นๆ เช่นคลังสินค้านี้แบบใบไม้ (leaf warehouse) คลังสินค้าเชฟรอน (chevron warehouse) เป็นต้น

8. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ดร.มะกุชี มะแซ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก หน่วยวิจัยสถิติและการประยุกต์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กานุกพงศ์ วิจิตรคุณากร หน่วยวิจัยคณิตวิเคราะห์เชิงประยุกต์ สาขาวิทยาศาสตร์การคำนวณ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

9. เอกสารอ้างอิง

คำนำข อภิปรัชญาสากล. (2550). *โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน : กลยุทธ์เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มกำไร*

Logistics and Supply Chain Management : Strategy for Cost Reduction and Profit Increasing.

ไชยยศ ไชยมันคง และมยุขพันธ์ ไชยมันคง. (2550). *กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชนเพื่อแข่งขันในตลาดโลก*.

นนทบุรี : ซี.วาย.ซีชเทิม พรินติ้ง.

Bender, P. S. (1981). Mathematical modeling of the 20/80 rule: theory and practice. *Journal of Business Logistics*, 2(2), 139-157.

Çelik, M., & Süral, H. (2014). Order picking under random and turnover-based storage policies in fishbone aisle warehouses. *IIE Transactions*, 46(3), 283-300.

Jarvis, J. M., & McDowell, E. D. (1991). Optimal product layout in an order picking warehouse. *IIE Transactions*, 23(1), 93-102.

Masae, M., Glock, C. H., & Grosse, E. H. (2020). Order picker routing in warehouses: A systematic literature review. *International Journal of Production Economics*, 224, 107564.

Öztürkoglu & Hoser. (2019). An Evaluation of Order-picking Tour Efficiency in Two-block Warehouses. *Operations and Supply Chain Management*, 12(2), pp. 74 - 87.

Pohl, L. M., Meller, R. D., & Gue, K. R. (2009). Optimizing fishbone aisles for dual-command operations in a warehouse. *Naval Research Logistics*, 56(5), 389- 403.

Ratliff, H. D., & Rosenthal, A. S. (1983). Order-picking in a rectangular warehouse: a solvable case of the traveling salesman problem. *Operations Research*, 31(3), 507-521.

Roodbergen, K. J., & De Koster, R. (2001). Routing methods for warehouses with multiple cross aisles. *International Journal of Production Research*, 39(9), 1865-1883.

Tompkins, J. A., White, J. A., Bozer, Y. A., & Tanchoco, J. M. A. (2010). *Facilities planning*. John Wiley & Sons.

Venkatasubramony, R., & Adil, G. K. (2016). Analytical models for pick distances in fishbone warehouse based on exact distance contour. *International Journal of Production Research*, 54(14), 4305-4326.

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง

กรณีศึกษา บริษัท ABC

INCREASING EFFICIENCY OF LOGISTICS MANAGEMENT FOR BUILDING MATERIALS BUSINESS: A CASE STUDY OF ABC COMPANY

กฤษณา แวงน้อย

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการbin

วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

E-mail: kritsana.wangnoi@gmail.com

ดร.รวมพล จันทศาสตร์

คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการbin วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

E-mail: iamruompol@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการจัดการ โลจิสติกส์ธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง จากการศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์กระบวนการทำงานภายในบริษัทฯ พบปัญหาหลักของการจัดการโลจิสติกส์มาจาก 3 หน่วยงานดังนี้ 1) ฝ่ายจัดซื้อ เกิดจากความผิดพลาดจากการสั่งซื้อสินค้าไม่ได้ตามที่กำหนด แก้ปัญหาโดยใช้เทคนิค ABC Analysis และการกำหนดจุดสั่งซื้อใหม่ (Reorder Point) 2) ฝ่ายคลังสินค้า เกิดจากรายการสินค้าจริงในคลังสินค้าไม่ตรงกับรายการสินค้าในระบบ แก้ปัญหาโดยใช้เทคนิคการตรวจนับสินค้าแบบ ABC และการตรวจนับสินค้ารายวัน (Daily Cycle Count) 3) ฝ่ายขนส่ง เกิดจากการจัดส่งสินค้าล่าช้าไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ แก้ปัญหาโดยใช้เทคนิคการจัดการการขนส่ง (Transportation Management) และการจัดเตรียมสินค้าพร้อมส่งล่วงหน้าไว้ในช่องวางสินค้าที่กำหนด (Pre-lane) หลังจากที่ได้ดำเนินการทั้งหมดแล้ว สรุปผลได้ดังนี้ 1) ฝ่ายจัดซื้อ : ความผิดพลาดจากการสั่งซื้อสินค้า ลดลงเฉลี่ย 6 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 66.67 2) ฝ่ายคลังสินค้า : จำนวนรายการสินค้าจริงไม่ตรงกับรายการสินค้าในระบบ ลดลงเฉลี่ย 88 รายการต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 88.81 3) ฝ่ายขนส่ง : จำนวนรายการที่ส่งสินค้าล่าช้า ลดลงเฉลี่ย 21 รายการต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 91.30

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ ธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง จุดสั่งซื้อใหม่

ABSTRACT

This research aims to increase and improve the efficiency of logistics management in the retail building material business. From the study, data was collected and analyzed on the work processes within the company. It found that the main problem of logistics management from 3 departments. 1) Purchasing Department-Error in

product order do not meet the requirements. The problem can solve by using ABC Analysis and Reorder Point Technique. 2) Warehouse Department-The inventory items do not match the items in the system. The problem can solve by using ABC Analysis and Daily Cycle Count Technique. 3) Transportation Department-Delivery was delayed and did not meet the order. The problem can solve by using The Transportation Management Technique and Preparing ready-to-ship products in the designated inventory. After all the actions have been taken, the results can be summarized as follows: 1) Error in product orders do not meet the requirements, reduced by 6-times per month on average, or 66.67%. 2) The actual number of product listings does not match the list of items in the system data, reduced by 88-times per month on average, or 88.81%. 3) The delayed delivery, reduced by 21-times per month on average, or 91.30%

Keywords: Logistics Management Optimization, Building Material Business, Reorder Point

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัจจุบันระบบ โลจิสติกส์มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งในระบบเศรษฐกิจภายในประเทศ ไม่ว่าจะเป็นทางด้าน การขนส่งหรือด้านคลังสินค้า ผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่างพัฒนาระบบการจัดการ เพื่อที่จะลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นๆ ทั้งด้านราคาและคุณภาพในการให้บริการ

การบริหารจัดการกระบวนการทำงานเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการ โลจิสติกส์โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเชิงปฏิบัติการ กำหนดโครงสร้างให้มีประสิทธิภาพ สามารถบริหารจัดการกระบวนการทำงานตรงตามความต้องการของลูกค้า

บริษัท ABC ดำเนินธุรกิจทางด้านค้าปลีกและการขนส่งแบบครบวงจร ทั้งในด้าน การจัดเก็บสินค้าจำหน่ายสินค้านรูปแบบค้าปลีก ค้าส่ง และการขนส่งสินค้าภายในประเทศ โดยมีการให้บริการลูกค้าหลากหลายทั้งสินค้าในกลุ่ม อุปโภค บริโภค และสินค้าวัสดุก่อสร้าง เป็นต้น และธุรกิจด้านผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ซึ่งมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงทั้งในด้านราคาและคุณภาพของการให้บริการ โดยพบว่าการบริหารจัดการด้าน โลจิสติกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการเช่นมีการขนส่งที่ล่าช้ากว่ากำหนด การจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงกว่าคู่แข่งหรือปัญหาการจัดการสินค้าคงคลัง ซึ่งไม่เพียงพอและไม่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

ดังนั้นจึงได้มีการเสนอแนะแนวทางโดยให้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการการทำงานที่เกี่ยวข้องด้าน โลจิสติกส์เพื่อสามารถตอบสนองการให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วหรือตรงตามที่ต้องการจะได้เปรียบผู้ให้บริการรายอื่นๆ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง
- (2) เพื่อเสนอวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษากระบวนการทำงานของฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายขนส่งของบริษัทกรณีศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้มองเห็นปัญหาในการทำงานของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยมีการทำงานไม่มีประสิทธิภาพผู้วิจัยจึงศึกษาแนวทางกระบวนการทำงานใหม่ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสาเหตุของปัญหาแล้วนำมาแก้ไขสาเหตุของปัญหานั้นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีการนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ดังนี้

(1) แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เพื่อการระดมสมอง กำหนดปัญหาที่หัวปลา และบันทึกไว้ที่หัวปลา

(2) แผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

(3) แผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและความถี่ เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา หรือสาเหตุของปัญหา

(4) แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work flow) เพื่อจัดลำดับขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

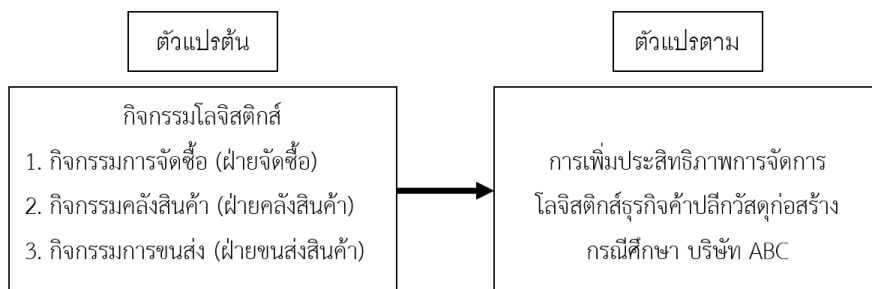
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชินวัฒน์ จึงพานิชย์ (2564) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า การเพิ่มประสิทธิภาพการพยากรณ์การขาย ด้วยระบบ AI กรณีศึกษาของ บริษัท พีริซีสชั่น เอนยีเนียร์จิ่ง จำกัด โดยพบว่าบริษัทมีปัญหาด้านการมีสินค้าคงเหลืออยู่ในคลังสินค้าเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้นทุนจมและขาดเงินทุนมาหมุนเวียนในธุรกิจ ซึ่งสาเหตุเกิดจากการพยากรณ์การขายที่ไม่มีความแม่นยำ โดยการพยากรณ์การขายบริษัทฯ ใช้ปัจจุบันทำให้มีความผิดพลาดมากถึง 19% และทำให้สินค้าบางชนิดมี Turn Over เกิน 1 ปี ซึ่งอาจจะทำให้สินค้าหมดอายุก่อนได้ วัตถุประสงค์การวิจัยนี้เพื่อหาวิธีพยากรณ์ที่เหมาะสมและเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

พรหมภัสสร ปุญญบาล (2560) ได้ทำการศึกษาและเพิ่มประสิทธิภาพการกระบวนการจัดซื้อโดยการนำเครื่องมือ ABC Analysis มาใช้ในการจัดกลุ่มซัพพลายเออร์เพื่อทราบข้อมูลปริมาณและความต้องการใช้สินค้าทั้งปี ทำให้สามารถลดขั้นตอนในการดำเนินงานจากเดิม 27-45 วัน เหลือเพียง 15-26 วัน และยังสามารถลดต้นทุนในการสั่งซื้อจากเดิม 15,430,160 บาท เหลือเพียง 12,938,330 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.8

จรัสลักษณ์ ภูธรนาง (2563) ได้ทำการศึกษาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยเสนอแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขสาเหตุด้วยการจัดการกิจกรรมบริหารความเสี่ยง จัดทำ Purchase Portfolio Analysis ในการแบ่งกลุ่มสินค้า การพยากรณ์วัตถุดิบล่วงหน้า การทำสัญญาซื้อขายปี และการปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมิน ผลของการปรับปรุง สามารถลดข้อผิดพลาดจากกระบวนการซื้อ ลดค่าใช้จ่ายในการนำเข้าสินค้า เพิ่มอำนาจในการต่อรองต่อผู้ขาย

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับบริบทการค้าปลีกธุรกิจก่อสร้าง

ปี 2564-2566 ธุรกิจวัสดุก่อสร้างมีแนวโน้มกระเตื้องขึ้นตามความต้องการทั้งในและต่างประเทศ ปัจจัยหนุนจาก (1) มูลค่าการลงทุนด้านก่อสร้างโดยรวมในไทยคาดว่าจะขยายตัวเฉลี่ย 4.9-5.2 % ตามการลงทุนโครงการขนาดใหญ่ของภาครัฐ โดยเฉพาะโครงการที่เกี่ยวข้องกับ Eastern Economic Corridors (EEC) รวมถึงโครงการขยายเส้นทางคมนาคมขนส่งทางถนนและระบบรางทั่วประเทศ นอกจากนี้ การก่อสร้างที่อยู่อาศัยภาคเอกชนมีแนวโน้มฟื้นตัวตามทิศทางเศรษฐกิจ และ (2) การส่งออกวัสดุก่อสร้างจะได้รับานิสงส์จากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจหลังวิกฤต COVID-19 รวมถึงการขยายตัวของการลงทุนภาคก่อสร้างทั้งโครงสร้างพื้นฐานและโครงการอสังหาริมทรัพย์ในประเทศ CLV ซึ่งเป็นตลาดหลัก

รายได้ของผู้ผลิตและผู้จำหน่ายวัสดุก่อสร้างมีแนวโน้มขยายตัวท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงทั้งจากผู้ผลิตในประเทศและจากสินค้านำเข้า ทั้งนี้ ผู้ผลิตวัสดุก่อสร้างมีแนวโน้มที่จะปรับกระบวนการผลิตด้วยการลงทุนด้านเทคโนโลยีมากขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพสินค้า ขณะเดียวกันผู้ค้าเร่งปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคดิจิทัล เช่น การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นต้น

ธุรกิจวัสดุก่อสร้างเป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำที่สำคัญของภาคก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ โดยยอดขายวัสดุก่อสร้างผันแปรในทิศทางเดียวกับภาวะการลงทุนภาคก่อสร้าง เนื่องจากต้นทุนวัสดุก่อสร้างมีสัดส่วนสูงถึง 60% ของมูลค่าการก่อสร้าง (ตารางปัจจัยการผลิตและผลผลิต, 2558) ทั้งนี้ วัสดุก่อสร้างประเภทหลัก มีสัดส่วน 64 % ของยอดขายวัสดุก่อสร้างทั้งหมดแบ่งเป็น วัสดุก่อสร้างประเภทงานโครงสร้าง (ได้แก่ ปูนซีเมนต์ คอนกรีตผสมเสร็จ เหล็กก่อสร้าง) และวัสดุก่อสร้างประเภทตกแต่ง (ได้แก่ กระเบื้องเซรามิก เครื่องสุขภัณฑ์เซรามิก)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลโดยการนำร่องเฉพาะการทำงานของฝ่ายจัดซื้อจำนวน 5 คน ฝ่ายคลังสินค้าจำนวน 20 คน และฝ่ายขนส่งจำนวน 5 คน รวมทั้งหมด 30 คน

4.2 เครื่องมือวิจัย

4.2.1 แผนผังสาเหตุและผลเพื่อการระดมสมอง กำหนดปัญหาที่หัวปลา และบันทึกไว้ที่หัวปลา

4.2.2 แผ่นตรวจสอบเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2.3 แผนภูมิพาเรโตเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและความถี่ เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา หรือสาเหตุของปัญหา

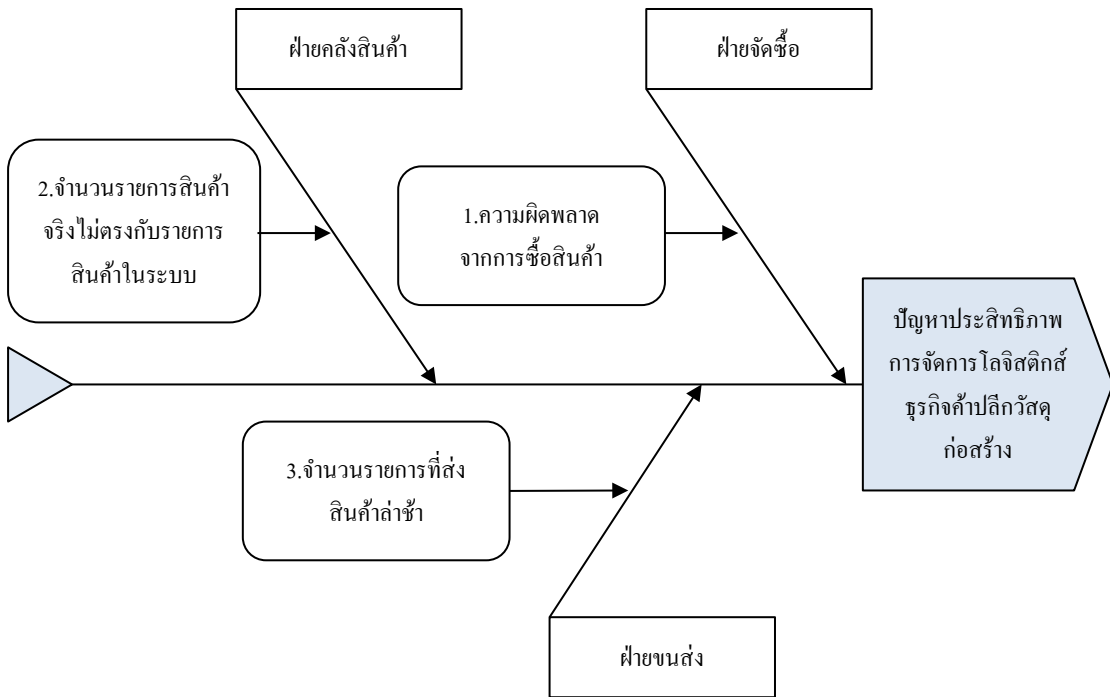
4.2.4 แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อจัดลำดับขั้นตอนของการปฏิบัติงานระหว่างบุคคลากรหรือหน่วยงาน โดยกำหนดเป็นกฎเกณฑ์ และใช้ออกสาร หรือคอมพิวเตอร์มาช่วยในการกำกับงาน

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสังเกต และบันทึกผลกระบวนการดำเนินงานของฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายขนส่งตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนมีนาคม 2565

5. ผลการวิจัย

การวิเคราะห์สาเหตุได้ทำการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่มีผลทำให้เกิดปัญหาในกระบวนการทำงานของฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า และขนส่ง ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพจึงได้ใช้แผนผังสาเหตุและผลมาช่วยในการวิเคราะห์ปัญหา



ภาพที่ 2 แสดงแผนผังสาเหตุและผลแสดงถึงปัญหาประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง

จากภาพที่ 2 พบว่าเมื่อพิจารณาแผนผังสาเหตุและผลที่ได้ในส่วนของปัญหาประสิทธิภาพการจัดการด้านโลจิสติกส์ธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุหลักของปัญหา ได้แก่

- (1) ฝ่ายจัดซื้อ : ความผิดพลาดจากการซื้อสินค้า
- (2) ฝ่ายคลังสินค้า : จำนวนรายการสินค้าจริงไม่ตรงกับรายการสินค้าในระบบ
- (3) ฝ่ายขนส่ง : จำนวนรายการที่ส่งสินค้านำเข้า

ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้มีการเสนอแนะแนวทางโดยให้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องด้านโลจิสติกส์เพื่อสามารถตอบโจทย์การให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วหรือตรงตามที่ลูกค้าต้องการจะได้เปรียบผู้ให้บริการรายอื่นๆ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หัวข้อเรื่องในการดำเนินงานในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง

หัวข้อเรื่อง	ดำเนินการ	ผลที่ได้รับ
1. ฝ่ายจัดซื้อ 1.1 ความผิดพลาดจากการซื้อสินค้า	แก้ปัญหาโดยการใช้เทคนิค ABC Analysis และการกำหนดจุดสั่งซื้อใหม่ (Reorder Point)	เพื่อวางแผนการสั่งซื้อสินค้าใหม่ของฝ่ายจัดซื้อ โดยแก้ปัญหาด้านสินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า
2. ฝ่ายคลังสินค้า 2.1 จำนวนรายการสินค้าจริงไม่ตรงกับรายการสินค้าในระบบ	แก้ปัญหาโดยการใช้เทคนิคการตรวจนับสินค้าแบบ ABC และการตรวจนับสินค้ารายวัน (Daily Cycle Count)	เพื่อมีสินค้าคงคลังรองรับตามความต้องการของลูกค้า ได้อย่างแม่นยำเนื่องจากมีการตรวจนับสินค้ารายวัน แล้วสั่งซื้อสินค้าเมื่อจำนวนสินค้าเหลือตามจำนวนที่กำหนด
3. ฝ่ายขนส่ง 3.1 จำนวนรายการที่ส่งสินค้าล่าช้า	แก้ปัญหาโดยการใช้เทคนิคการจัดการการขนส่ง (Transportation Management) และการจัดเตรียมสินค้าพร้อมส่งล่วงหน้าไว้ในช่องวางสินค้าที่กำหนด (Pre-lane)	เพื่อจัดเตรียมความพร้อมในการขนส่งสินค้าให้ตรงตามออเดอร์ของลูกค้า และขนส่งสินค้าแบบทันเวลาตามที่กำหนด

จากการดำเนินการหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาจากกระบวนการทำงานของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1. ฝ่ายจัดซื้อ : ความผิดพลาดจากการซื้อสินค้า 2. ฝ่ายคลังสินค้า : จำนวนรายการสินค้าจริงไม่ตรงกับรายการสินค้าในระบบ 3. ฝ่ายขนส่ง : จำนวนรายการที่ส่งสินค้าล่าช้าเป็นสาเหตุที่ทำให้บริษัทไม่มีประสิทธิภาพในการจัดการ โลจิสติกส์ธุรกิจค้าปลีกวัสดุ โดยการวิเคราะห์ด้วยแผนภาพสาเหตุและผล (Fishbone Diagram) ผู้ศึกษาได้เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหาทั้ง 3 สาเหตุตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา มา เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในบริษัท ผู้ศึกษาได้เริ่มวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาที่ส่งผลการดำเนินงานภายในบริษัทหลังการแก้ไขปัญหาทั้ง 3 สาเหตุ เพื่อแสดงให้เห็นว่าการนำเทคนิคดังนี้ 1. ABC Analysis และการกำหนดจุดสั่งซื้อใหม่ (Reorder Point) 2. การตรวจนับสินค้าแบบ ABC และการตรวจนับสินค้ารายวัน (Daily Cycle Count) 3. การจัดการการขนส่ง (Transportation Management) และการจัดเตรียมสินค้าพร้อมส่งล่วงหน้าไว้ในช่องวางสินค้าที่กำหนด (Pre-lane) มาปรับใช้กับขั้นตอนการทำงานภายในบริษัท โดยผู้ศึกษาได้นำข้อมูลการดำเนินงานก่อนปรับปรุงระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2564 มาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานหลังปรับปรุงระหว่างเดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2565 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงได้ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลเปรียบเทียบการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพภายในบริษัท (ก่อนและหลังปรับปรุง)

หัวข้อ	หน่วย	ก่อนการปรับปรุง หลังการปรับปรุง					ผล	
		ม.ค. ก.พ. มี.ค.			เฉลี่ย	ลดลง		
		เฉลี่ย (ต.ค.-ธ.ค.2564)	2565	2565				
1. ฝ่ายจัดซื้อ								
1.1 ความผิดพลาดจากการซื้อสินค้า	ครั้ง/เดือน	9	3	3	2	3	6	66.67
2. ฝ่ายคลังสินค้า								
2.1 จำนวนรายการสินค้าจริงไม่ตรงกับรายการสินค้าใน	รายการ/เดือน	105	21	18	12	17	88	83.81
3. ฝ่ายขนส่ง								
3.1 จำนวนรายการที่ส่งสินค้าล่าช้า	รายการ/เดือน	23	3	2	1	2	21	91.30
รวมกระบวนการทำงานที่เกิดปัญหา	ครั้ง,รายการ/เดือน	137	27	23	15	22	115	83.94

6. อภิปรายผล

จากการศึกษาการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในบริษัทของฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายขนส่ง เป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้างที่มีนัยยะสำคัญ โดยการนำแผนผังสาเหตุและผลมาวิเคราะห์ถึงปัญหาและทฤษฎีปัญหาการจัดการกระบวนการดำเนินงานภายในบริษัท ทฤษฎีเกี่ยวกับเทคนิค ABC Analysis การกำหนดจุดสั่งซื้อใหม่ (Reorder Point) การตรวจนับสินค้าแบบ ABC การตรวจนับสินค้ารายวัน (Daily Cycle Count การจัดการการขนส่ง (Transportation Management) และการจัดเตรียมสินค้าพร้อมส่งล่วงหน้าไว้ในช่องวางสินค้าที่กำหนด (Pre-lane) มาช่วยในการแก้ไขปัญหาและเข้ามาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานของฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายขนส่งให้มีการปรับปรุงการบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องด้าน โลจิสติกส์เพื่อสามารถตอบโต้การให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วหรือตรงตามที่ถูกค้าต้องการจะได้เปรียบผู้ให้บริการรายอื่น ๆ

จากการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในบริษัทของฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายขนส่ง พบว่าสามารถลดจำนวนครั้งที่เกิดสาเหตุปัญหาได้ดังนี้ ฝ่ายจัดซื้อ : ความผิดพลาดจากการซื้อสินค้า (ก่อนปรับปรุง ต.ค.-ธ.ค. 2564) เฉลี่ย 9 ครั้งต่อเดือน และ (หลังปรับปรุง ม.ค.-มี.ค. 2565) เฉลี่ย 3 ครั้งต่อเดือน ลดลงเท่ากับ 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.67 ฝ่ายคลังสินค้า : จำนวนรายการสินค้าจริงไม่ตรงกับรายการสินค้าในระบบ (ก่อนปรับปรุง ต.ค.-ธ.ค. 2564) เฉลี่ย 105 รายการต่อเดือน และ (หลังปรับปรุง ม.ค.-มี.ค. 2565) เฉลี่ย 17 รายการต่อเดือน ลดลงเท่ากับ 88 รายการ คิดเป็นร้อยละ 83.81 ฝ่ายขนส่ง : จำนวนรายการที่ส่งสินค้าล่าช้า (ก่อนปรับปรุง ต.ค.-ธ.ค. 2564) เฉลี่ย 23 รายการต่อเดือน และ (หลังปรับปรุง ม.ค.-มี.ค. 2565) เฉลี่ย 2 รายการต่อเดือน ลดลงเท่ากับ 21 รายการ คิดเป็นร้อยละ 91.30%

ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าการนำทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้เทคนิค ABC Analysis การกำหนดจุดสั่งซื้อใหม่ (Reorder Point) การตรวจนับสินค้าแบบ ABC การตรวจนับสินค้ารายวัน (Daily Cycle Count การจัดการการขนส่ง (Transportation Management) และการจัดเตรียมสินค้าพร้อมส่งล่วงหน้าไว้ในช่องวางสินค้าที่กำหนด (Pre-lane) มาช่วยในการแก้ไขปัญหาและเข้ามาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานของฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายขนส่งได้ดียิ่งขึ้น

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) ควรเก็บข้อมูลคำสั่งซื้อให้มีความละเอียดมากพอ เช่น การจำแนกเวลาในแต่ละกระบวนการให้ชัดเจน เพื่อง่ายต่อการนำวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอแนวทางในการปรับปรุง โดยสามารถระบุปัญหาได้อย่างละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

(2) ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการควบคุมสินค้าคงคลังให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่ต้องการบริหารจัดการต้นทุนการดำเนินงานของธุรกิจนั้นๆ

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) เนื่องจากการวิจัยดังกล่าวมิใช่การข้อมูลในอดีต ซึ่งราคาของสินค้าอาจยังไม่มีผันผวนอำนาจในการต่อรองของผู้ขายไม่ได้สูงเท่าในสถานการณ์ปัจจุบัน ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สามารถปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานของกระบวนการให้เข้ากับรูปแบบและสถานการณ์ในอนาคตได้

(2) ทำการพยากรณ์ยอดขายและประเมินผลที่ได้จากการพยากรณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปรับปรุง และแก้ไขได้เหมาะสมกับสถานการณ์จริงของสินค้านั้น ๆ

8. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณคณะผู้จัดงาน SPUCON 2022 ทุกท่านที่ให้โอกาสเผยแพร่งานวิจัยเรื่องนี้

9. เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา ทวินันท์ และคณะ. (2558). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- กิตติกานต์ พรหมเมตจิต. (2562). *ความพึงพอใจในบริการธุรกิจขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของบริษัท แมกซ์คอร์ โลจิสติกส์ จำกัด*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- กิตติชัย เจริญชัย และคณะ. (2561). *แนวทางการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานยางพาราในเส้นทางเชื่อมโยงระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย-สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว-สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม*. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จรัสลักษณ์ ภูธรนาง และคณะ. (2563). *การศึกษาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน*. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563, วันที่ 13 สิงหาคม 2563 ณ มหาวิทยาลัยรังสิต, 1133-1144.
- เจนรดา แสงจันทร์. (2562). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยประยุกต์ใช้วิธีการจัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมการพิมพ์*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ โลจิสติกส์, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมงคลธัญบุรี.
- ชาณิดา พิทยานนท์และคณะ. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา พี เล บอยเลอร์ จำกัด*. การประชุมวิชาการช่างงานวิศวกรรมอุตสาหกรรม ประจำปี พ.ศ. 2560, วันที่ 12-15 กรกฎาคม 2560 เชียงใหม่, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 1-16.
- ชินวัฒน์ จึงพาณิชย์. (2564). *การเพิ่มประสิทธิภาพการพยากรณ์การขาย ด้วยระบบ AI กรณีศึกษาของ บริษัท พีริซีสชั่น เอนยีเนียริ่ง จำกัด*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานในยุคดิจิทัล, คณะบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธัญดา ใจใหม่คราม. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษาคลังสินค้า 2 ราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานครองค์การคลังสินค้า*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประภาสิริ ไตรรัตน์เจริญชัย และคณะ. (2562). *การบริหารจัดการ โลจิสติกส์ย้อนกลับ กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์น้ำอัดลม*. สาขาวิชาวิศวกรรม โลจิสติกส์ ภาควิชาวิศวกรรมขนถ่ายวัสดุและ โลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- พรหมภัสสร บุญญบาล และคณะ. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดซื้อเพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรอง กับซัพพลายเออร์ กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด. *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12 ปีการศึกษา 2560*, วันที่ 17 สิงหาคม 2560 ณ มหาวิทยาลัยรังสิต, 121-131.
- พุทธชาด ดุนคา. (2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2564-2566: ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2565, จาก: <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Construction-Construction-Materials/Construction-Materials/IO/io-construction-materials-21>.
- สรณ์ศิริ เรื่องโลก. (2560). *การปรับปรุงประสิทธิภาพของสายการผลิตสมอลล์เอิร์ทลึคเบรกเกอร์*. วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2559). *การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกเอกสารขาออก กรณีศึกษา สายเรือแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่แหลมฉบัง*. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

**คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดี
ของลูกค้า กรณีศึกษาผู้ให้บริการขนส่งด่วนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ**

ภาคตะวันออก EEC ประเทศไทย

**LOGISTIC SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMERS SATISFACTION
AND CUSTOMER LOYALTY: A CASE STUDY OF EXPRESS SHIPPING
SERVICE PROVIDER IN EASTERN ECONOMIC CORRIDOR, THAILAND**

ฉิรพุทธิ อุดมศรี

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: 63800045@chonburi.spu.ac.th

ดร.มุกดาฉาย แสนเมือง

หัวหน้าสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: mukdashine.sa@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วน และ 2) ศึกษาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการในธุรกิจโลจิสติกส์แบบขนส่งด่วน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้บริการของธุรกิจบริการขนส่งด่วนในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC จำนวน 412 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยคุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจผลวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อการให้บริการบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วนมี 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ กระบวนการให้บริการ การมุ่งเน้นบริการลูกค้า (2) ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการให้บริการบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วนมี 2 ด้าน ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ และกระบวนการให้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์, ความพึงพอใจ, ความจงรักภักดี, ขนส่งด่วน,
ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์แบบขนส่งด่วน

ABSTRACT

This research is a quantitative research. The objectives were 1) to study the quality of logistics services affecting the satisfaction of using express delivery companies and 2) to study the quality of logistics services affecting the loyalty of the Customers who use services in express logistics business by using questionnaires as a tool to collect data The sample group used in the study was 412 users of express services business in the Eastern Economic Corridor EEC. The statistics used in the data analysis consisted of descriptive statistics such as frequency, mean, percentage, standard deviation, and multiple linear regression analysis The results of the research showed that (1) the quality factors of logistics services affecting satisfaction The results showed that the quality of logistics services affected the satisfaction and loyalty of service providers. There are 3 areas of express delivery services for parcel delivery companies: information quality; service process Focus on customer service (2) The quality factor of logistics service affects the loyalty of express delivery companies in two aspects: information quality; and service process

Keywords: Logistics Service Quality, Satisfaction, Loyalty, Express Logistics, Express Logistics Service Providers

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นำไปสู่พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพบว่ามี การปรับเปลี่ยนไปใช้ e-Commerce มากขึ้น และเร็วขึ้น ผู้บริโภคถูกบังคับให้คุ้นชินและต้องปรับตัวกับการซื้อของใช้ประจำวันและสินค้าอื่นๆ ผ่านทางออนไลน์แทน เมื่อต้องเผชิญหน้ากับการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ส่งผลให้เกิดการล็อกดาวน์ และการเว้นระยะห่างทางสังคม ซึ่งเมื่อการซื้อของออนไลน์กลายเป็นกิจวัตรประจำวันของผู้บริโภคแล้วนั้น ทำให้ผู้บริโภคเปิดรับการใช้จ่ายผ่านทาง E-Commerce มากขึ้น ส่งผลต่อผู้ประกอบการดั้งเดิมที่ต้องเร่งปรับตัวโดยหันมาทำ E-Commerce เพื่อรองรับความต้องการด้านนี้ ทำให้มูลค่า E-Commerce เติบโตขึ้น ขณะที่ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์ (EIC) ประเมินว่าการขนส่งพัสดุในปี 2563 มีจำนวนไม่ต่ำกว่า 4 ล้านชิ้นต่อวัน ขยายตัวจากปี 2562 เป็น เป็นร้อยละ 35 นอกจากนี้ การจัดโปรโมชั่นส่งเสริมการตลาดต่างๆ ของแพลตฟอร์มช้อปปิ้งออนไลน์ส่งผลให้ยอดสั่งซื้อเพิ่มขึ้นจากเดิมกว่าล้านชิ้นต่อวันนับตั้งแต่เกิดวิกฤต COVID-19 ผู้คนหันมาซื้อสินค้าทางออนไลน์กันมากขึ้น ดันยอดจัดส่งพัสดุโดยรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง เติบโตขึ้นกว่า 20 - 30% บางจังหวัดเติบโตมากกว่า 100% โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีการล็อกดาวน์ มาตรการการควบคุมจากภาครัฐที่เข้มงวดและมีข้อจำกัดในการเดินทาง ซึ่งความต้องการด้านการขนส่งเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างมากเทียบกับช่วงเวลาปกติโดยเฉลี่ยแต่ละวันขณะเดียวกันธุรกิจขนส่งพัสดุในประเทศไทยมีการแข่งขันสูง โดยปี 2561 ผู้ประกอบการรายใหญ่ 3 รายได้ครองส่วนแบ่งตลาดรวมกันกว่า 80% ได้แก่ ไปรษณีย์ไทย (41%), เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (39%) และลาซาด้า เอ็กซ์เพรส (8%) และผู้ประกอบการรายอื่นๆ อีกหลายราย เช่น นีมเอ็กซ์เพรส (3%), ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส (2%), เอสซีจี เอ็กซ์เพรส (1%) และนิวจาเวน (1%) ธุรกิจขนส่งพัสดุเติบโตไปกับแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของการซื้อขายสินค้าโดยอีคอมเมิร์ซ ที่กลายเป็นหนึ่งในวิถีชีวิตคนในยุคปัจจุบัน และยังได้แรงขับเคลื่อนจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคจากช่วงวิกฤตโควิด-19 ที่ผ่านมา ส่งผลกระทบเชิงบวกให้กับธุรกิจอีคอมเมิร์ซและธุรกิจขนส่งพัสดุแบบส่งด่วน เติบโตอย่างก้าวกระโดด จากสถานการณ์การแข่งขันดังกล่าว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดีที่ธุรกิจขนส่งด่วนให้ความสำคัญ การบริการ โลจิสติกส์จึงเป็นเรื่องที่ควร

นำมาพิจารณาเป็นลำดับแรก มีงานวิจัยของ (Mentzer, J.T, Daniel J. Elint, & Tomas M. Hult. (2001) Gil, I., Servera, D., Berenguer, G. & Fuentes (2008) และ Thai, V.V. (2013) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการ โลจิสติกส์และนำข้อค้นพบไปใช้ในการวางแผนทางการดำเนินงานของธุรกิจซึ่งเป้าหมายคือให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการ โลจิสติกส์แบบขนส่งด่วนในประเทศไทย ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ อันจะไปสู่ความภักดีของลูกค้า โดยผู้วิจัยคาดหวังว่าผลของงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วน สามารถนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ เพื่อปรับปรุงการบริการเพื่อการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาดเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดีในการใช้บริการ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการ โลจิสติกส์ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งด่วน
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าที่รับจากการเลือกใช้บริการขนส่งด่วน
- 2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการ โลจิสติกส์แบบขนส่งด่วนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1.1 ความสำคัญของ Logistics Service Quality

คุณภาพการบริการ โลจิสติกส์ (Logistics Service Quality) เป็นกิจกรรมการดำเนินงาน โลจิสติกส์ที่เกิดขึ้นตาม เวลา สถานที่ และรูปแบบการให้บริการแก่ผู้บริโภค เพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์หรือบริการแก่ผู้บริโภคให้สามารถใช้ผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมทั้งในมิติของปริมาณ สถานที่ ระยะเวลา เงื่อนไข การบริการ ราคา และสารสนเทศ ซึ่งทั้งหมดนี้ถูกเรียกว่า “7 Rs” (Mentzer, J.T., Flint, D.J. & Kent, J.L., 1999; Mentzer, J.T, Daniel J. Elint, & Tomas M. Hult., 2001; Bienstock, C.C., Royne, M.B., Sherrell, D. & Stafford, T.F., 2008) การวัดระดับคุณภาพของการให้บริการทางโลจิสติกส์ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากพบว่า คู่แข่งทางธุรกิจในปัจจุบันมีอยู่มากมายในตลาดดังนั้นสิ่งที่เป็นจุดที่ได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจคือการที่สามารถเข้าใจลูกค้าจนทำให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีกับสินค้าได้ พบว่า การที่มีการบริการขนส่งหรือการบริการทาง โลจิสติกส์ที่ดีนั้นสามารถสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อลูกค้าได้ (Monique Murfield et al., 2017) การวัดคุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์พบว่า LSQ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 20 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) คุณภาพการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus Quality) 2) คุณภาพกระบวนการสั่งซื้อ (Order Fulfilment Quality) 3) ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) 4) ความตรงต่อเวลา (Timeliness) และ 5) คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)

3.1.2 ทฤษฎีความจงรักภักดีของลูกค้า

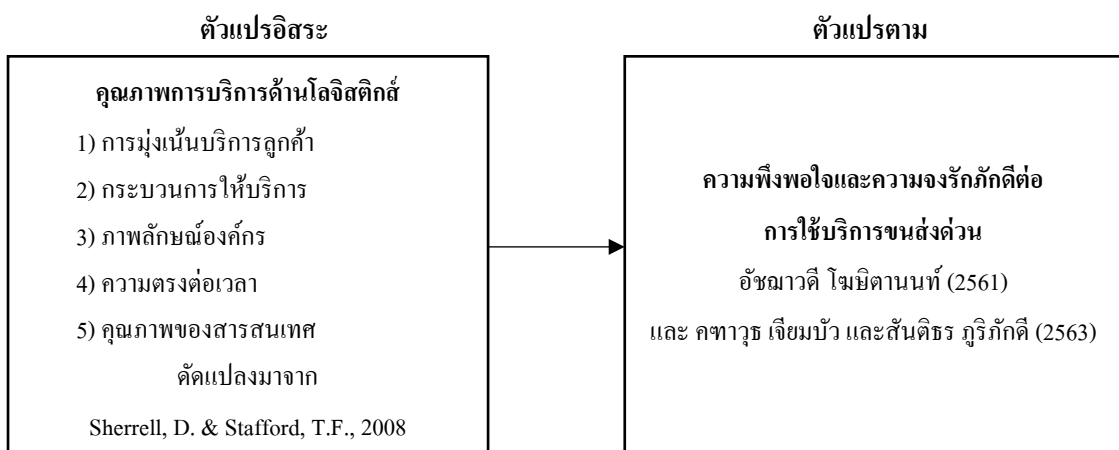
ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) หมายถึง ความรู้สึกผูกพัน (Commitment) อย่างลึกซึ้งของลูกค้าในอันที่จะซื้อซ้ำ หรือ กลับมาอุดหนุนสินค้าและบริการอย่างสม่ำเสมอในอนาคต (Oliver, R.L., 1999, P. 34) ดังกล่าว เป็นมุมมองทั้งในด้านพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งเห็นได้อย่าง ชัดเจน เช่น การกลับมาซื้อซ้ำการบอกต่อหรือการแนะนำผู้อื่น และด้านทัศนคติ (Attitude) ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกที่ซ่อนอยู่ลึกๆ ในจิตใจ เช่น มีความรู้สึกผูกพัน มีทัศนคติที่ดี ต่อองค์กร เป็นต้น (Marzo-Navarro, M., Pedraja-Iglesias, M., & Rivera-Torres, P., 2005; Henning-Thurau, T., Langer, F.M., & Hansen, U., 2001; Johnson M.D. & Gustafsson, 2000) กล่าวได้

ว่า ในเชิงความหมาย ความภักดีของลูกค้าจะรวมไว้ด้วยองค์ประกอบด้านทัศนคติ ทั้ง 3 ประการ ได้แก่ ความรู้สึก (Affection) การรับรู้ (Cognitive) และการสัมผัส (Conative) (Lam, S. Y., Shankar, V., Erramilli, M. K., & Murthy, B., 2004; Johnson M.D. & Gustafsson, 2000) ในอีกแนวทางหนึ่งมองว่า ความภักดีของลูกค้า หมายถึง ความผูกพันหรือเชื่อใจของลูกค้าที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการ หรือองค์การ (Lam, S. Y., Shankar, V., Erramilli, M. K., & Murthy, B., 2004) ซึ่งเกิดขึ้นจากการยอมรับในคุณค่าต่างๆ (perceived values) ที่ผู้เป็นลูกค้าได้รับ (Thompson, B., 2007) เป็นต้น

3.1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักขึ้นอยู่กับภาพความคาดหวังคุณภาพการรับรู้ และคุณค่าที่รับรู้โดยความภักดีเป็นผลมาจากความพึงพอใจภาพลักษณ์และการร้องเรียน แนวคิดเรื่อง ความพึงพอใจและความภักดีได้ถูกกล่าวถึงก่อนหน้าในหลายงานวิจัย (Ferreira et al., 2010) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามักถูกมองว่าเป็นการตัดสินใจโดยรวมของประสิทธิภาพของ LSQ (Rafay Ishfaq et al., 2017) ในการวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจของลูกค้าที่ช่องทางช่องทางออนไลน์และรับสินค้าโดยตรงที่สาขาที่สะดวก โดยพบว่า มีการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า LSQ นำไปสู่ความพึงพอใจ ของลูกค้าในช่องทาง B2B ที่เป็นธุรกิจอุตสาหกรรม อีกทั้งยังพบว่า การวิจัยในช่องทางของ B2C นั้น ยังได้สนับสนุนอิทธิพลเชิงบวกระหว่าง LSQ และความพึงพอใจของผู้บริโภคในร้านค้าปลีกออนไลน์ (Rafay Ishfaq et al., 2017) โดยความพึงพอใจสามารถตีความได้จากมุมมองของการทำธุรกรรมที่เฉพาะเจาะจงหรือจากมุมมองแบบสะสม (Boulding et al., 1993) วิธีการส่วนใหญ่ในวรรณคดีมักใช้ มุมมองแรก (Giese และ Cote, 2000) แม้ว่าข้อเสนอจะเป็นแบบนั้น Fornell และคณะ (1996) และ Anderson และคณะ (1994) พิจารณาความพึงพอใจในระดับโลก การประเมินขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การบริโภคในเวลาหรือในชุดที่คล้ายกัน ประสบการณ์ ผลงานที่ผ่านมามากกว่านี้นำมาใช้แนวทาง สุดท้ายนี้ในวงกว้างสนับสนุนแนวคิดของความพึงพอใจว่าเป็น” การวัดระดับความพึงพอใจระดับโลก ที่มีประสบการณ์มาก่อน”

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



3.3 สมมุติฐานงานวิจัย

3.3.1 คุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วน

3.3.2 คุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากรที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้ใช้บริการขนส่งเอกชนในการส่งพัสดุในพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคอแรน (Cochran, 1977) ได้กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุง แบบสอบถามจากงานวิจัยของ Monique Murfield et al (2017) โดยการได้พัฒนาแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามคัดกรองผู้ทำแบบสอบถามและคัดกรองพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งเอกชน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการของ logistics service quality

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการประเมินความจงรักภักดีของลูกค้า

4.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงเกี่ยวกับเนื้อหาของเครื่องมือ โดยอาศัยดุลพินิจของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบล่วงหน้ากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's alpha มากกว่า 0.90

4.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยรวบรวมจากการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยตรง หรือให้ตอบแบบสอบถามผ่านทาง Google Forms และส่งไปให้กลุ่ม ตัวอย่างผ่านทางสื่อออนไลน์ ช่องทางต่างๆ ได้แก่ เฟซบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น ซึ่งมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม 2564 - กุมภาพันธ์ 2565

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการขนส่งพัสดุของผู้ใช้บริการการขนส่งพัสดุ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) การวิเคราะห์การถดถอยเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) จะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity)

5. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.6 มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6 ทำอาชีพ อาชีพอิสระ/เจ้าของธุรกิจ/พ่อค้า แม่ค้า คิดเป็นร้อยละ 36.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 61.4 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.7 ตามลำดับ

การรับรู้คุณภาพการบริการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการ โลจิสติกส์ในการเลือกผู้ให้บริการขนส่งพัสดุของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการบริการ โลจิสติกส์	N = 412		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1.ด้านกระบวนการให้บริการ	4.39	0.42	มากที่สุด	1
2.ด้านภาพลักษณ์องค์กร	4.38	0.38	มากที่สุด	2
3.ด้านการมุ่งเน้นบริการลูกค้า	4.37	0.40	มากที่สุด	3
4.ด้านความตรงต่อเวลา	4.36	0.48	มากที่สุด	4
5.ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	4.34	0.47	มากที่สุด	5
รวม	4.37	0.36	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ โลจิสติกส์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าอันดับแรก ด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.39$) อันดับสอง คือ ด้านภาพลักษณ์องค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.38$) อันดับสาม คือ ด้านการมุ่งเน้นบริการลูกค้า ($\bar{X} = 4.37$) อันดับสี่ คือ ด้านความตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.36$) และอันดับห้า ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.34$) ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่รับจากการเลือกใช้บริการขนส่งด่วน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจ

ด้านความพึงพอใจ	N = 412		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่งพัสดุ	4.38	0.65	มากที่สุด	1
2. ท่านมักจะนำประสบการณ์ที่ได้จากการให้บริการไปบอกต่อกับบุคคลอื่น	4.24	0.71	มากที่สุด	2
3. ท่านจะมีการประเมินผู้ให้บริการก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการ	4.23	0.62	มากที่สุด	3
4. ท่านมักจะตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุต่อไปหากท่านพึงพอใจในการใช้บริการ	4.21	0.72	มากที่สุด	4
รวม	4.26	0.47	มากที่สุด	

ระดับความจงรักภักดีของลูกค้าที่รับจากการเลือกใช้บริการขนส่งด่วน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความจงรักภักดี

ด้านความจงรักภักดี	N = 412		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ท่านมักจะกลับมาใช้บริการขนส่งด่วนเจ้าเดิมในการส่งครั้งต่อไป	4.24	0.67	มากที่สุด	1
2. ท่านคิดว่าผู้ให้บริการที่ท่านเลือกสามารถให้บริการท่านได้ดีที่สุด	4.21	0.68	มากที่สุด	2
3. ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อการใช้บริการขนส่งด่วนมากน้อยเพียงใด	4.14	0.71	มาก	3
รวม	4.26	0.47	มากที่สุด	

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วน

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปัจจัยคุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้า

	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย คะแนนมาตรฐาน (β)	ลำดับที่	t	p
ค่าคงที่ (Constant)	1.16	-		4.72	0.00*
1. การมุ่งเน้นบริการลูกค้า (X_1)	0.23	0.20	4	3.44	0.00*
2. กระบวนการให้บริการ (X_2)	0.23	0.20	3	3.38	0.00*
3. ภาพลักษณ์องค์กร (X_3)	0.48	0.04	1	0.62	0.53
4. ความตรงต่อเวลา (X_4)	-0.10	-0.10	5	-1.84	0.06
5. คุณภาพของสารสนเทศ (X_5)	0.30	0.30	2	4.83	0.00*

$R = 0.580$ $R^2 = 0.336$ $F = 39.36$ $p\text{-value} = 0.00$

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis พบว่าค่า $R = 0.580$ $R^2 = 0.336$ $F = 39.36$ $p\text{-value} = 0.00$ สามารถสร้างสมการถดถอยเพื่อพยากรณ์ปัจจัยคุณภาพการบริการของบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วนที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โลจิสติกส์ของบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วน

$$= 1.16 + 0.23 (X_1) + 0.23 (X_2) + 0.30 (X_5)$$

สมมุติฐานที่ 2 คุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วน

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปัจจัยคุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ของลูกค้า

	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย คะแนนมาตรฐาน (β)	ลำดับที่	t	p
ค่าคงที่ (Constant)	1.22	-		4.23	0.00*
1. การมุ่งเน้นบริการลูกค้า (X ₁)	0.12	0.96	3	1.58	0.11
2. กระบวนการให้บริการ (X ₂)	0.25	0.19	2	3.11	0.00*
3. ภาพลักษณ์องค์กร (X ₃)	-0.10	-0.07	4	-1.14	0.25
4. ความตรงต่อเวลา (X ₄)	-0.28	-0.02	5	-0.42	0.67
5. คุณภาพของสารสนเทศ (X ₅)	0.43	0.39	1	5.96	0.00*

R = 0.536 R² = 0.287 F = 31.32 p-value = 0.00

*p < .05

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis พบว่าค่า R = 0.536 R² = 0.286 F = 31.32 p-value = 0.00 สามารถสร้างสมการถดถอยเพื่อพยากรณ์ปัจจัยคุณภาพการบริการของผู้แทนขามีอิทธิพลต่อความจงรักภักดี

ความจงรักภักดีต่อคุณภาพบริการ โลจิสติกส์ของบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วน

$$= 1.22 + 0.25 (X_2) + 0.43 (X_5)$$

6. อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาคุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า : กรณีศึกษาผู้ให้บริการขนส่งด่วนในเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC ประเทศไทย” พบว่า

6.1 ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โลจิสติกส์ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งด่วน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

6.2 ระดับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งด่วน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

6.3 อิทธิพลของคุณภาพการบริการ โลจิสติกส์แบบขนส่งด่วนที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าสามารถอภิปรายได้ดังนี้

6.3.1 คุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ

ผลวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการบริษัทขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วนในด้านทั้ง 3 มี คุณภาพสารสนเทศ กระบวนการให้บริการ การมุ่งเน้นบริการลูกค้า จะมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติกานต์ พรหมเมตจิต (2562) ได้ทำการวัดคุณภาพการบริการ โลจิสติกส์และความพึงพอใจ โดยใช้แบบจำลองสมการ โครงสร้าง พบว่าคุณภาพการบริการ โลจิสติกส์ด้านบริการมีผลต่อความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและ

งานวิจัยของ สวัสดิ์ วรรณรัตน์.(2558) การวัดคุณภาพการบริการ โลจิสติกส์และความพึงพอใจ โดยใช้แบบจำลอง สมการ โครงสร้าง พบว่าคุณภาพการบริการ โลจิสติกส์ด้านบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

6.3.2 คุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อความจงรักภักดี

ผลวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการบริษัท ขนส่งพัสดุแบบขนส่งด่วนในด้านทั้ง 2 ด้านมี คุณภาพสารสนเทศ กระบวนการให้บริการ จะมีระดับความคิดเห็น ต่อปัจจัยความพึงพอใจและความจงรักภักดีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของคชาวุธ เขียมบัว และสันติธร ภูริภักดี (2563) ได้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ผลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อ ความภักดีของลูกค้ากรณีศึกษาผู้ให้บริการ โลจิสติกส์แบบขนส่งด่วนในประเทศไทยผลการศึกษพบว่า ปัจจัยที่ กำหนดการรับรู้คุณภาพของการรับบริการ โลจิสติกส์ แบบขนส่งด่วน มี 4 ปัจจัย และมีน้ำหนักสูงสุดที่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพด้านข้อมูลที่มีข้อมูล การสั่งซื้อที่ถูกต้องเป็นปัจจัยหนึ่งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ ความสำคัญในการส่งเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์เชิงเนื้อหา เมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้นในการให้บริการด้าน โลจิสติกส์ หากมีการแก้ไขที่ถูกต้อง รวดเร็ว ก็จะทำให้ลูกค้า ที่ใช้บริการ โลจิสติกส์เกิดความภักดี

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ จากการศึกษาพบว่า อิทธิพลของคุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า: กรณีศึกษาผู้ให้บริการขนส่งด่วนในเขตเศรษฐกิจพิเศษ ภาคตะวันออก EEC ประเทศไทยสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

7.1.1 ด้านความพึงพอใจ จากการศึกษาพบว่าอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ที่ส่งผล ต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการขนส่งด่วนอยู่ในระดับมากโดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มักจะเลือกใช้ บริการขนส่งพัสดุด่วนโดยเลือกจากการที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการกับระบบสารสนเทศมากที่สุด ผู้ประกอบการควรจะพัฒนาการบริการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศให้สามารถบริการได้หลากหลายและเข้าถึง ง่ายยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีขั้นตอนในการบริการที่มาตรฐานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความ พึงพอใจในการใช้บริการ

7.1.2 ด้านความภักดี จากการศึกษาพบว่าอิทธิพลของคุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อ ความจงรักภักดีในการเลือกใช้บริการขนส่งด่วนอยู่ในระดับมากโดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มักจะเลือกใช้ บริการขนส่งพัสดุด่วนโดยเลือกจากการที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้บริการด้านสารสนเทศและ การบริการลูกค้าผู้ประกอบการควรจะพัฒนาระบบสารสนเทศให้หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ง่ายและการบริการ โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับระบบบริการลูกค้าให้ดีขึ้นเพื่อที่จะเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1. ควรศึกษาพิจารณาปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้นอื่นๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการขนส่งด่วนปัจจัยที่ เกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้า ปัจจัยคุณภาพสินค้า ปัจจัยการจัดส่งสินค้า มาตรฐานและความปลอดภัยของสินค้า โดย นำตัวแปรต่าง ๆ และ

7.2.2. มีการขยายเก็บข้อมูลที่ให้กระจายครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อให้เกิดการค้นพบปัจจัยใหม่ๆ ของคุณภาพการบริการของขนส่งด่วนมีผลต่อพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตต่างๆ

7.2.3. นำแนวคิดคุณภาพการบริการด้าน โลจิสติกส์ไปปรับใช้กับธุรกิจประเภทอื่น

8. เอกสารอ้างอิง

- กิตติกานต์ พรหมเมตจิต. (2562). ความพึงพอใจในธุรกิจขนส่งสินค้า โดยรถบรรทุกของ บริษัท แมกซ์คอร์ โลจิสติกส์ จำกัด. คณะศิลปศาสตร์ สาขาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก.
- กิตตินาถ นุ่นทองและคณะ(2564). ปัจจัยคุณภาพการบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการธุรกิจ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- คทาวุธ เจียมบัวและคณะ. (2563). ผลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้ากรณีศึกษา ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์แบบขนส่งด่วนในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ชาญชัย เมธาวิรุฬห์และคณะ (2563). การสร้างความจงรักภักดีของผู้บริโภคในธุรกิจขนส่งสินค้า ผ่านคุณภาพ การบริการ โลจิสติกส์ความพึงพอใจ และความผูกพัน : แบบจำลองสมการ โครงสร้าง. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนวธร หนูแสงและคณะ (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการขนส่งพัสดุในจังหวัดสงขลา. วารสารวิชาการสถาบันอาชีวศึกษา, 6(1), 70-79.
- นาฎยา โพธิมากุลและคณะ (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิวานนท์ จันทร์ประวีติ. กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร. (2562). ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขนส่งพัสดุของ ไปรษณีย์ไทยที่ส่งผลต่อความภักดีด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบ ธุรกิจสินค้าออนไลน์ในเขตภาคกลาง. วารสารการบริหารและการจัดการ, 9(1), 59-79.
- สุทัตตา โลหสมบุญ. (2562). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการบริษัท ขนส่งเอกชนของประชากรในเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย รามคำแหง
- สวัสดิ์ วรรณรัตน์. (2558). การวัดคุณภาพการบริการ โลจิสติกส์และความพึงพอใจ โดยใช้แบบจำลองสมการ โครงสร้างเรื่องเต็มการประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 53 สาขาศึกษาศาสตร์, สาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2558). 586-593
- อันชนาวดี โหมยิดานนท์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ใน กรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- SCMDOJO. (2561). *5 Key Factors to Measure Proven Logistics Service Quality*. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2565, จาก: <http://surl.li/bioku>.

**การจัดเส้นทางรถโดยสาร โดยใช้วิธีเมตาฮิวริสติกส์
กรณีศึกษาบริษัทขนส่งชิ้นส่วนรถยนต์**

**METAHEURISTIC, FOR TRANSPORTATION ROUTING: A CASE STUDY
OF LOGISTIC, AUTO PART AND TRANSPORTATION COMPANY**

จิรภา ตู๋ประทุม

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: JTTPROUD@gmail.com

สุวัฒน์ จรรยาพูน

ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Email: suwat.ja@spu.ac.th

มุกดาฉาย แสนเมือง

หัวหน้าสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยศรีปทุม

Email: mukdashine.sa@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดเส้นทางนำรถขนส่งด้วยวิธีเมตาฮิวริสติกส์มาใช้ในการจัดเส้นทางรถขนส่งสินค้าให้กับบริษัทกรณีศึกษาและนำมาช่วยในการลดต้นทุนการขนส่งสินค้า การลดระยะทางในการขนส่งให้ได้ระยะทางที่สั้นที่สุด โดยได้มีการออกแบบจำลองและปรับปรุงให้ใกล้เคียงสอดคล้องกับปัญหาจริงด้วยการนำเทคนิควิธีเมตาฮิวริสติกส์ สลับจุดส่งที่ละ 3 จุด (3- OPT) มาใช้ในการจัดเส้นทางและจัดรถบรรทุก

จากผลการศึกษา พบว่า การออกแบบจำลองการจัดเส้นทางรถขนส่งสินค้าโดยได้นำหลักการเมตาฮิวริสติกส์ด้วยวิธีการสลับจุด 3- OPT ทำงานบนโปรแกรม Microsoft Excel และดึงข้อมูลระยะทางด้วยระบบติดตามรถ (GPS) โดยเก็บข้อมูลตัวอย่างเส้นทางรถตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม 2565 - 6 มิถุนายน 2565 ทดลองจัดเส้นทางโดยวิธี 3- OPT ใช้รถบรรทุก 6 ล้อ จำนวนทั้งหมด 14 คัน และนำมาเปรียบเทียบกับวิธีเดิมที่บริษัทกรณีศึกษาใช้ ผลที่ได้จากการทดลองพบว่าสามารถลดระยะเวลาการขนส่งจากเดิม 10,110 นาที เหลือเพียง 6,449 นาที ระยะทางการขนส่งจากเดิม 7,418 กิโลเมตร เหลือเพียง 6,710 กิโลเมตร ยังสามารถลดต้นทุนน้ำมันเชื้อเพลิง 640,199.4 บาทต่อปี

คำสำคัญ: การจัดเส้นทางรถ, วิธีเมตาฮิวริสติกส์, สลับจุดที่ละ 3 จุด(3- OPT), การจัดรถบรรทุก

ABSTRACT

This research aims to apply meta-heuristic routing techniques to routing freight for case study companies and to help reduce distances in transportation, for the shortest distance. The researcher has designed a model and improved it to be close to the real problem by applying metaheuristic techniques. The method of switching the transmission point 3 at a time (3- OPT) was used in this research.

The results of the study, it was found that the simulated design of routing of freight transport by applying meta heuristics with 3-OPT switching method, working on Microsoft Excel program, and extracting distance data by vehicle tracking system (GPS) by collecting sample data of bus routes from May 21, 2022 - June 6, 2022. Route planning was conducted using 3- OPT method, using a total of 14 6- wheel trucks and compared with the original method used by the case study company. The results from the experiment showed that the transport time was reduced from the original 10,110 minutes to only 6,449 minutes. The transportation distance was 7,418. Kilometers to only 6,710 kilometers, which can reduce the distance from the original 708 kilometers and can also reduce the cost of fuel from the original 110,783. 90 baht to only 89,444. 66 baht, a reduction of 21,339. 24 baht and when accounting for an annual reduction to 640,199.4 baht

Keywords: Vehicle Routing, Meta-Heuristics, 3-Point Switching (3-OPT), Truck

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ (Logistics) เป็นอุตสาหกรรมที่ประเทศไทยมีความได้เปรียบเชิงภูมิศาสตร์ด้วยสถานที่ตั้งอยู่บนศูนย์กลางของภูมิภาคอาเซียนและเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานที่ช่วยสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมาอย่างยาวนานเนื่องจากกิจกรรมการขนส่งและโลจิสติกส์เปรียบได้กับระบบเส้นเลือดที่คอยลำเลียงสินค้าจากแหล่งกำเนิดไปจนถึงมือผู้บริโภคทั้งภายในและนอกประเทศประสิทธิภาพของการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์จึงส่งผลโดยตรงต่อต้นทุนของสินค้าและบริการรวมถึงขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (จรีพร, 2562)

ปัจจุบันงานด้านโลจิสติกส์ในของธุรกิจ อาทิเช่น งานด้านการบริหารคลังสินค้า การจัดซื้อจัดหา และการขนส่งธุรกิจต่างๆ มักจะใช้บริการจาก บริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (Logistics Service Provider) เพราะมีความชำนาญ และสามารถควบคุมประสิทธิภาพการทำงาน ได้ดีกว่าที่จะดำเนินการด้วยตนเอง ทั้งในด้านต้นทุน เวลา และความน่าเชื่อถือ งานการขนส่งสินค้าก็เป็นอีกหนึ่งในกิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีความสำคัญ และบริษัทส่วนใหญ่มักจะใช้บริการจ้างเหมาบริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์เข้ามาดำเนินการแทน

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญอย่างมากในประเทศไทย เนื่องจากเป็นที่ตั้งยุทธศาสตร์ของประเทศ ซึ่งในพื้นที่ใกล้เคียงของจังหวัดชลบุรี ก็มีนิคมอุตสาหกรรมเกิดขึ้นมากมาย อาทิเช่น นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ และนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ซึ่งกิจกรรมการขนส่งสินค้าหรือการกระจายสินค้า หลายองค์กรในพื้นที่จังหวัดชลบุรีและใกล้เคียงจึงมีการเลือกจ้างเหมา โดยให้บริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เข้ามารับผิดชอบในส่วนนี้ ส่งผลให้ธุรกิจผู้ให้บริการ โลจิสติกส์มีการแข่งขันค่อนข้างสูง และจากปัญหาราคาน้ำมันที่สูงขึ้นในปัจจุบัน ทำให้บริษัทผู้ให้บริการ โลจิสติกส์จำเป็นต้องหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการทำงาน จึงสนใจวิธีการแก้ปัญหาการจัด

เส้นทางเดินรถโดยมีการจำกัดเวลาการเดินทางบรรทุกขนาดใหญ่ด้วยวิธีฮิวริสติกส์ให้กับบริษัทกรณศึกษาที่เป็นผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในด้านการขนส่งอะไหล่รถยนต์ โดยการประยุกต์ใช้วิธีการเมต้าฮิวริสติกส์แบบสถับจุด 3 จุด (3-Optimal: 3-OPT) สำหรับแก้ปัญหาการจัดเส้นทางเดินรถของกรณศึกษาที่จะส่งสินค้าให้ลูกค้าแต่ละราย โดยมุ่งเน้นที่จะลดระยะทางการขนส่งให้มีระยะทางโดยรวมสั้นที่สุด และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับสภาพปัจจุบันเพื่อหาคำตอบ ตลอดจนสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาเทคนิคในการจัดเส้นทางรถขนส่งด้วยวิธีการเมต้าฮิวริสติกส์มาใช้ในการจัดเส้นทางรถขนส่งสินค้าให้กับบริษัทกรณศึกษา

2.2 เพื่อศึกษาวิธีการนาเทคนิคในการจัดเส้นทางรถขนส่งด้วยวิธีการเมต้าฮิวริสติกส์มาช่วยในการลดระยะทางในการขนส่งให้ได้ระยะทางที่สั้นที่สุด

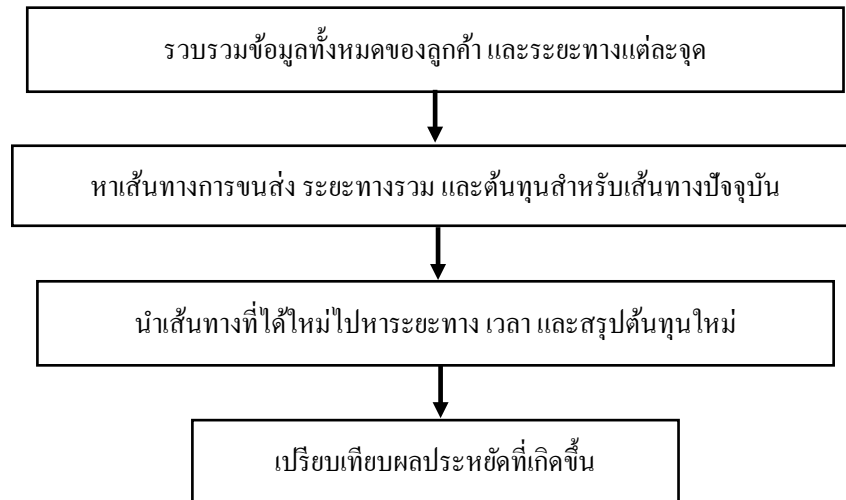
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การแก้ปัญหาการจัดเส้นทางรถขนส่งโดยมีการจำกัด เวลาการเดินทางบรรทุกขนาดใหญ่ด้วยวิธีฮิวริสติกส์ (อภิชาติ มณีงาม และคณะ, 2556) การจัดเส้นทางรถขนส่งด้วยวิธีเมต้าฮิวริสติกส์ กรณศึกษา บริษัทผู้ให้บริการขนส่งทางด้านโลจิสติกส์ (ฉัตรพร ไชยเสนา, 2560) การจัดเส้นทางรถขนส่งสินค้าสำหรับบริษัทจำหน่ายชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ กรณศึกษา บริษัทเอโอเอฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (สุเมธ ศรีสัมพันธ์, 2560) การประยุกต์ขั้นตอนวิธีเมต้าฮิวริสติกส์สำหรับปัญหาการจัดเส้นทาง เดินรถขนส่งกรณมีรถขนส่งหลายขนาด และแบ่งแยกส่งสินค้าได้ (ชรินิ มณีศรี, 2552) ดังนั้นจึงเป็นที่มาของงานวิจัยในการประยุกต์ใช้วิธีการเมต้าฮิวริสติกส์ ด้วยวิธี 3-OPT ซึ่งวิธีนี้เป็นวิธีหนึ่งของวิธีการเมต้าฮิวริสติกส์ สำหรับแก้ปัญหาการจัดเส้นทางรถของกรณศึกษา ที่จะส่งสินค้าให้ลูกค้าแต่ละราย โดยมุ่งเน้นที่จะลดระยะทางการขนส่งให้มีระยะทางโดยรวมสั้นที่สุด และนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับสภาพปัจจุบันเพื่อหาคำตอบ ตลอดจนสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

เริ่มจากขั้นตอนการศึกษาและเก็บข้อมูลปัจจุบันของบริษัทกรณศึกษา ได้แก่ จำนวนลูกค้า ตำแหน่งของลูกค้า เส้นทางเดินรถ ระยะทางในการเดินทาง และเวลาในการเดินทาง หลังจากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการปรับปรุงการจัดเส้นทางรถด้วยวิธีเมต้าฮิวริสติกส์ 3-OPT, 2-OPT เพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลของบริษัทได้จัดแบบเดิม กรณศึกษาบริษัทโลจิสติกส์ ขนส่งอะไหล่รถยนต์ หลังจากนั้นได้ทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินใหม่

การจัดเส้นทางรถโดยใช้วิธีเมต้าฮิวริสติกส์ กรณศึกษาบริษัทโลจิสติกส์ ขนส่งอะไหล่รถยนต์ ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงให้ใกล้เคียงและสอดคล้องกับปัญหาจริงให้มากที่สุด โดยมีการทำแบบจำลองในการเปรียบเทียบในเส้นทางเดิม และสร้างเส้นทางใหม่ เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม 2565 - 6 มิถุนายน จากรถหกล้อทั้งหมด 14 คัน มีเส้นทางที่วิ่งประจำทั้งหมด 21 เส้นทาง



ขั้นตอนใช้วิธีเมตาฮีริสติกส์ แบบ 3-OPT

ขั้นตอนที่ 1 สร้างเส้นทางเริ่มต้นก่อน โดยเลือกทุกจุดที่เป็นไปได้

ขั้นตอนที่ 2 ปรับปรุงเส้นทาง โดยการสลับตำแหน่งจุดส่งใหม่โดยใช้วิธี 3 – OPT โดยลบเส้นทางที่มีอยู่ 3 เส้นทาง จากนั้นแทนที่เส้นทางใหม่แทนเส้นทางเดิม

ขั้นตอนที่ 3 หลังจากทำการสลับลำดับจุดส่งเรียบร้อยแล้วและไม่ขัดแย้งกับเงื่อนไขหรือข้อกำหนดในการขนส่งแล้วนั้นจะทำการตรวจสอบระยะทางที่ได้จากการปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 4 ทำการสลับจุดไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะได้ค่าที่ดีที่สุด

5. ผลการศึกษา

การจัดเส้นทางเดินรถขนส่งสินค้าโดยเก็บข้อมูลจาก GPS ที่ติดรถ การจัดเส้นทางเดินรถโดยใช้วิธีเมตาฮีริสติกส์ ตรีศีกษาบริษัทโลจิสติกส์ ขนส่งอะไหล่รถยนต์ ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงให้ใกล้เคียงและสอดคล้องกับปัญหาจริงให้มากที่สุด มีการจัดเส้นทางโดยใช้พนักงานของบริษัทจัดเส้นทางดังนี้

ตารางที่ 1 เส้นทางเดินรถประจำ 12 วัน

วันที่	เส้นทางเดินรถประจำ 12 วัน			
	เส้นทางรับ-ส่ง สินค้า	ระยะเวลา	ระยะทาง	น้ำมัน
1	1-2-17-1-2-3-5-1-2-1-1-8-21-21-21-6-10	805	949	410.54
2	1-2-1-6-2-12-1-1-19-16-3-4-21-21-9-1-2	916	1,051	454.85
3	1-2-1-20-5-12-1-1-2-19-8-1-2-21-21	784	938	403.41
4	21-1-3-4-11-6-17	660	738	315.53
5	21-15-3-4-1-2-1-2-1-2-1-2-7-10-8	898	985	433.01
6	1-2-1-2-1-2-1-2-4-13-14-16-10	830	834	359.33
7	1-2-1-2-4-7-6-21-21-13-2-1-2-19	821	868	365.02
8	1-2-1-2-1-2-8-8-21-21-4-5-10-7-9	767	924	391.67
9	1-2-1-16-2-1-2-1-21-3-12-14-14-17-21-18	971	1,028	434.11
10	1-2-1-2-1-2-3-21-21-10-9-15-13-14	945	842	343.68
11	1-2-1-2-1-2-21-15-4-20-11-12	763	776	318.25
12	1-2-1-2-2-1-2-3-7-6-21-8-10-8-15	950	1,094	460.85
รวม		10,110	11,027	4,690.25

จากการเก็บข้อมูลเบื้องต้นตามตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ระยะเวลาในการเดินทางของรถ 14 คัน คิดเป็นนาที คือ 10,110 นาที ระยะทางรวมหมด คิดเป็นกิโลเมตร คือ 7,381 กิโลเมตร ใช้น้ำมันไปทั้งหมด คิดเป็นลิตร คือ 3,153.69 ลิตร

แบบจำลองทางคณิตศาสตร์

งานวิจัยมีรูปแบบปัญหาการจัดเส้นทางเดินรถแบบ 3-OPT จึงสามารถเขียนแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ได้ดังต่อไปนี้

กำหนดให้ค่าคงที่

N = จำนวนจุดส่ง

K = จำนวนรถบรรทุก

P = จำนวนรอบการขนส่ง

O = ระยะเวลา

A_i = เวลาเร็วที่สุดที่สามารถส่งสินค้าได้ของลูกค้าตำแหน่งที่ i

B_i = เวลาช้าที่สุดที่สามารถส่งสินค้าได้ของลูกค้าตำแหน่งที่ i

S_{ij} = ระยะทางจากจุดส่ง i ไปยังจุดส่ง j

i = ลูกค้าตำแหน่งที่ i

j = ลูกค้าตำแหน่งที่ j

W_j = น้ำมันที่ขนส่งไปยังจุดส่ง j

L_k = น้ำหนักของสินค้าที่รถบรรทุก k สามารถบรรทุกได้

ตัวแปรการตัดสินใจ

X_{ijk} = ตัวแปรตัดสินใจที่มีค่า $\{0,1\}$ มีค่าเท่ากับ 1 จากจุด i ไปจุด j โดยรถ k

ภายใต้เงื่อนไข

$$\sum_{i=1}^n x_{ihk} - \sum_{j=1}^n x_{hjk} = 0 \quad ; h=1, \dots, N, k=1, \dots, k \quad 1$$

$$\sum_{j=2}^n \sum_{\substack{i=j \\ i \neq j}}^n w_k x_{ijk} \leq w_k \quad ; k=1, \dots, k \quad 2$$

$$\sum_{j=2}^n \sum_{\substack{i=j \\ i \neq j}}^n l_k x_{ijk} \leq l_k \quad ; k=1, \dots, k \quad 3$$

$$x_{ijk} \in (0,1); i=1, \dots, N; j=1, \dots, N; k=1, \dots, k \quad 4$$

ภายใต้เงื่อนไข

สมการที่ (1) กำหนดให้แต่ละจุดส่งสินค้าเมื่อมีรถบรรทุกวิ่งเข้าแล้วต้องมีกรวิ่งออกจากจุดส่ง

นั้นๆ ด้วย

สมการที่ (2) กำหนดให้การบรรทุกสินค้าของรถบรรทุกแต่ละคันมีน้ำหนักรวมไม่เกินน้ำหนักที่รถบรรทุกสามารถรับได้

สมการที่ (3) กำหนดให้การบรรทุกสินค้าของรถบรรทุกแต่ละคันมีปริมาตรรวมไม่เกินที่ปริมาตรรถบรรทุกสามารถรับได้

สมการที่ (4) กำหนดตัวแปรการตัดสินใจ X_{ijk} มีค่าเป็น 0 หรือ 1 เท่านั้น

เมื่อทำการทดลองเส้นทางการเดินทางทั้ง 3 แบบ คือ 1) เส้นทางประจำที่จัดโดยพนักงานจัดรถ 2) แบบจำลอง 2-OPT และ 3.) แบบจำลอง 3 - OPT โดยการคำนวณจาก google map และเก็บข้อมูลจากเดินรถทุกคันจาก GPS ของรถ ทำให้ได้ข้อมูลระยะทางเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการคำนวณ

จากการเก็บข้อมูลและคำนวณด้วยวิธี 2-OPT และ 3-OPT สามารถแสดงผลการปรับปรุงเส้นทางได้ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบผลการจัดเส้นทางเดินรถ

เกณฑ์การวัด	การจัดเส้นทางเดินรถ		
	เส้นทางเดิม	วิธี 2-OPT	วิธี 3-OPT
ต่อ 1 วัน			
ระยะเวลา(นาที)	843	575	538
ระยะทาง(กิโลเมตร)	615	561	559
น้ำมัน(ลิตร)	263	237	213
ต้นทุนน้ำมัน(บาท)	9,232	8,280	7,454
ค่าใช้จ่าย(บาท)	5,756.4	5,250.96	5,232.24
ต่อ 1 รอบ(12 วัน)			
ระยะเวลา(นาที)	10,110	6,900	6,449
ระยะทาง(กิโลเมตร)	7,381	6,734	6,710
น้ำมัน(ลิตร)	3,153.69	2843.69	2559.95
ต้นทุนน้ำมัน(บาท)	110,783.90	99,358.53	89,444.66
ค่าใช้จ่าย(บาท)	69,086.16	63,030.24	62,805.6
ต่อเดือน			
ระยะเวลา(นาที)	25,275	17,250	16,123
ระยะทาง(กิโลเมตร)	18,453	16,835	16,775
น้ำมัน(ลิตร)	7,890	7,109.22	6,340
ต้นทุนน้ำมัน(บาท)	276,959.75	248,396.32	223,610
ค่าใช้จ่าย(บาท)	172,720.08	157,575.6	157,014
ต่อปี			
	เส้นทางเดิม	วิธี 2-OPT	วิธี 3-OPT
ระยะเวลา(นาที)	303,300	207,000	193,470
ระยะทาง(กิโลเมตร)	221,430	202,020	201,300
น้ำมัน(ลิตร)	94,680	85,320	76,080
ต้นทุนน้ำมัน(บาท)	3,323,517	2,980,755.90	2,683,317.60
ค่าใช้จ่าย(บาท)	2,072,584.8	1,890,907.2	1,884,168

ราคาน้ำมัน ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2565

ค่าใช้จ่ายอื่นๆ

ราคารถที่เอามาใช้คำนวณ	= 810,000 บาท
อายุการใช้งานของรถ	= 5 ปี
ระยะทางที่วิ่งต่อปี	= 30,000 กิโลเมตร
มูลค่ารถคงเหลือหลังจากใช้งาน 5 ปี	= 200,000 บาท
ดังนั้นค่าเสื่อมราคาอยู่ที่	= 4.06 บาท
ค่าภาษีรถยนต์ประจำปี คิดที่บาทต่อกิโลเมตร	= 0.1 บาทต่อกิโลเมตร
ค่าประกันรถยนต์ชั้น 1 คิดที่บาทต่อกิโลเมตร	= 0.6 บาทต่อกิโลเมตร
ค่าบำรุงรักษารถ คิดเป็นบาทต่อกิโลเมตร	= 1.1 บาทต่อกิโลเมตร (ค่าบำรุงรักษา 33,000 บาท/30,000 กิโลเมตร)
ค่าใช้จ่ายต่างๆของรถ	= 1.8 บาท
รวมทั้งหมด	9.36 บาท/กิโลเมตร

ดังนั้น ในการขนส่งสินค้า สามารถลดต้นทุนน้ำมันเชื้อเพลิงจากวิธีเดินรถเดิม เปลี่ยนเป็นวิธี 3-OPT สามารถลดต้นทุนลงได้

$$12 \text{ วัน} = 110,783.90 - 89,444.66 = 21,339.24 \text{ บาท}$$

$$30 \text{ วัน} = 276,959.75 - 223,610 = 53,349.75 \text{ บาท}$$

$$12 \text{ เดือน} = 3,323,517 - 2,683,317.6 = 640,199.4 \text{ บาท}$$

ระยะเวลา

$$12 \text{ วัน} = 10,110 - 6,449 = 3,661 \text{ นาที}$$

$$30 \text{ วัน} = 25,275 - 16,123 = 9,152 \text{ นาที}$$

$$12 \text{ เดือน} = 303,300 - 193,470 = 109,830 \text{ นาที}$$

ระยะทาง

$$12 \text{ วัน} = 7,381 - 6,710 = 670 \text{ กิโลเมตร}$$

$$30 \text{ วัน} = 18,453 - 16,775 = 1,678 \text{ กิโลเมตร}$$

$$12 \text{ เดือน} = 221,430 - 201,300 = 20,130 \text{ กิโลเมตร}$$

6. อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยพบว่า เมื่อนำวิธีเมตาดิวริสติกส์มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบจำลองการจัดเส้นทาง การเดินรถขนส่งสินค้ามาประยุกต์ใช้กับบริษัทกรณีศึกษา โดยใช้วิธีแบบ 2-OPT และ 3-OPT ก็สามารถลด ระยะทางการขนส่งลงได้เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับวิธีการจัดเส้นทางแบบเดิมของบริษัทกรณีศึกษา โดยเก็บข้อมูล ตัวอย่างเส้นทางรถเดินรถทั้งหมด 14 คัน ตั้งแต่วันที่ 21 - 6 มิถุนายน 2565 ทดลองจัดเส้นทางโดยวิธี 3-OPT โดยเลือกรถบรรทุก 6 ล้อ ผลที่ได้จากการทดลองโดยวิธีเมตาดิวริสติกส์ แบบสลับจุด 3 จุด (3-OPT) สามารถลด ระยะเวลาจากเดิม 10,110 นาที เหลือเพียง 6,449 นาที ระยะทางการขนส่งจากเดิม 7,418 กิโลเมตร เหลือเพียง 6,710 กิโลเมตร โดยสามารถลดระยะทางจากเดิมลง 708 กิโลเมตร และยังสามารถลดต้นทุนน้ำมันเชื้อเพลิงลงได้ จากเดิม 110,783.90 บาท เหลือเพียง 89,444.66 บาท ลดลงไป 21,339.24 บาท และเมื่อคิดเป็นรายปีลดลงไปถึง

640,199.4 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ คชาทรัพย์ คาสอน และคณะ (2559) และ ปวรุฒม์ สมด้ว และ ณัฐรินทร์ คงบุรี (2560) ที่ใช้แบบจำลองการจัดเส้นทางการเดินทางเดินรถบรรทุกทำให้สามารถลดต้นทุนค่าขนส่งได้เช่นกัน

การวางแผนในการใช้เส้นทางเดินรถโดยใช้วิธีเมตาฮีริสติกส์ แบบ 3 – OPT ในอนาคต จะต้องมีการจัดการประชุมภายในบริษัท โดยฝ่ายบริหารของบริษัทจะมีการจัดแผนการเดินทางใหม่ ซึ่งแจ้งถึงข้อดีและข้อเสียในการเริ่มต้นที่จะวิ่งงานเส้นทางใหม่ ฝ่ายพนักงานจัดรถ ต้องนำเสนอและสอนแนวทางการเดินรถโดยเส้นทางใหม่ เพื่อให้พนักงานขับรถทราบถึงเส้นทางในอนาคตว่ามีเส้นทางไหนบ้าง ต้องเดินรถอย่างไรบ้าง มีค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง และสอบถามหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับพนักงานขับรถในบริษัทว่ามีความคิดเห็นหรือมองเห็นปัญหาอย่างไรบ้าง จะได้นำมาจัดการและแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

7. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 งานวิจัยที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดเส้นทางเดินรถ ให้กับบริษัทกรณีศึกษา
- 1.2 วิธีการหาคำตอบในงานวิจัยนี้ สามารถนำมาประยุกต์โดยการเชื่อมต่อกับโปรแกรมนำทางสำหรับรถยนต์ โดยกำหนดตำแหน่งของลูกค้ำลงใน โปรแกรมสำหรับใช้เป็นฐานข้อมูล เพื่อให้หาเส้นทางได้โดยอัตโนมัติและแม่นยำ

1.3 นอกจากการจัดเส้นทางเดินรถตามวัตถุประสงค์ด้านระยะทางและน้ำมันเชื้อเพลิงแล้ว อาจจะพิจารณาความไปถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ซึ่งอาจกำหนดเป็นข้อจำกัดในการเดินรถด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องของรายละเอียดของสินค้าปริมาณ ของตัวสินค้า น้ำหนักของตัวสินค้า ที่อยู่ของลูกค้ำ ตำแหน่งพิกัดละติจูด/ลองจิจูด

2.2 ควรมีการวิเคราะห์ให้ครอบคลุมถึงเรื่องของต้นทุนมีการเพิ่มตัวแปรใน การขนส่งโดยคิดเป็นบาทต่อกิโลเมตรและครอบคลุมถึงเรื่องต้นทุนทางด้านเวลา (Time cost) ด้วย

8. เอกสารอ้างอิง

คชาทรัพย์ คาสอน, ศศิธร รongกลิ่น และนราธิป สุพัฒน์ธนนนท์. (2559). *การจัดเส้นทางรถขนส่งสินค้าที่เหมาะสมโดยใช้วิธีการหาตำแหน่งจากระยะทางที่ใกล้ที่สุดกรณีศึกษาบริษัทกระจายสินค้าเครื่องดื่ม.* (วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

จิรพร จารุกรสกุล. (2560). *อุตสาหกรรมรถขนส่งและโลจิสติกส์ต้องปรับเปลี่ยนกลายเป็น โลจิสติกส์ 4.0.* [ออนไลน์] ค้นคว้าเมื่อ 26 มีนาคม 2565 จาก <https://www.wha-industrialestate.com/zh/media-activities/articles/3338/logistics-40>.

ฉัตรพร ไชยเสนา. (2560). *การจัดเส้นทางรถขนส่งด้วยวิธีเมตาฮีริสติกส์ กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการขนส่งทางด้านโลจิสติกส์.* (บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์).

ธรีณี มณีศรี. (2552). *การประยุกต์ขั้นตอนวิธีเมตาฮีริสติกส์สำหรับปัญหาการจัดเส้นทาง เดินรถขนส่งกรณีมีรถขนส่งหลายขนาด และแบ่งแยกส่งสินค้าได้.* (คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม)

ปวรุตม์ สมตัว และ ณัฐนรินทร์ คงบุรี. (2560). *การจัดเส้นทางทางการขนส่งด้วยวิธีเซฟวิ่งอัลกอริทึม.*

(คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา).

สุเมธ ศรีสัมพันธ์. (2560). *การจัดเส้นทางทางการขนส่งสินค้าสำหรับบริษัทจำหน่ายชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษา บริษัทเอโอเอฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด. (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย).*

อภิชาติ มณีงาม. (2556). *การแก้ปัญหาการจัดเส้นทางการเดินทางโดยมีการจำกัด เวลาการเดินทางบรรทุกขนาดใหญ่ ด้วยวิธีฮิวริสติกส์. วารสารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.*

การออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า
กรณีศึกษา PENGUINTORY
DESIGN AND DEVELOPMENT FOR ORDER & INVENTORY
PENGUINTORY APPLICATION

กวินตรา บางหลวง

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการออกแบบเพื่อธุรกิจ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

E-mail: kawintra.kb@gmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพดล อินทร์จันทร์

สาขาวิชาภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

E-mail: noppadoli@g.swu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า กรณีศึกษา Penguintory และเพื่อเปรียบเทียบผลการออกแบบและพัฒนาในส่วนประสบการณ์และต่อประสานกับ ผู้ใช้งาน และสุดท้ายเพื่อให้แนวทางกระบวนการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และ สต็อกสินค้า โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงพัฒนา (Research and Development) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน ผลการศึกษา ผู้วิจัยได้ออกแบบและพัฒนาจากปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งาน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการประเมินความพึงพอใจเป็นที่พึงพอใจมากสำหรับกลุ่มตัวอย่าง ผลเปรียบเทียบระหว่าง Penguintory (Alpha Version) รูปแบบเก่าบนเว็บไซต์ กับ Penguintory (New Version) ในรูปแบบแอปพลิเคชันสอดคล้องต่อ ความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้งาน ได้ผลเปรียบเทียบระหว่างรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ พบว่าการใช้ กระบวนการ UX/UI เพื่อให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมายที่มีความสนใจใช้งานในแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และ สต็อกสินค้า สามารถทำออกมาได้ดีกว่า และมีประสิทธิภาพมากกว่า ใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้นเหมาะสมกับการใช้งาน

คำสำคัญ: แอปพลิเคชัน, ระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า, ส่วนต่อประสานและประสบการณ์ผู้ใช้

ABSTRACT

The research objectives are as follows: to design and develop order and stock management application of Penguintory case study and compare the results of UX/UI Penguintory application design and development and to obtain guidelines for order and stock management application design and development process. The samples include 22 people development research methods. The results show that the work of designing an application for managing orders and stock, a Penguintory case study developed from the problems and needs of

users by in-depth interviews and satisfaction assessments were satisfied for the sample group. Comparison between the old Penguintory (Alpha Version) on the website and Penguintory (New Version) in the form of an application by the needs of customers and users. Guidelines for designing order management and stock management system application by using the UX/UI process to match the target audience who are interested in using it in order management and stock management applications.

Keywords: Application, Order and Inventory Management, UX/UI

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

จากสถานการณ์ COVID-19 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 ส่งผลกระทบต่อทุกภาคธุรกิจทั่วโลกไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ ต้องมีการปรับตัวทั้งสินค้าและบริการเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงทางโลกธุรกิจ เนื่องจากสถานการณ์การติดเชื้อมีเพิ่มสูงขึ้นทุกวัน จึงทำให้รัฐบาลในหลายๆ ประเทศมีมาตรการควบคุมโรค โดยมีการปิดชายแดนทั้งหมด ห้ามนักท่องเที่ยวทุกประเทศเดินทางเข้าออก และประกาศภาวะฉุกเฉินภายในประเทศไม่ให้ทุกคนเดินทางออกนอกเขตสถาน โดยไม่จำเป็นและจำกัดพื้นที่เสี่ยง (สุทธิพัฒน์ กนิษฐกุล, 2563) การเปลี่ยนแปลงไปสู่ดิจิทัลทำให้การซื้อขายมียอดเพิ่มสูงขึ้นจากการใช้ช่องทางออนไลน์ ในการจับจ่ายสินค้าที่ต้องการและเพื่อลดอัตราการเสี่ยงได้รับการติดเชื้อหากต้องออกนอกพื้นที่อยู่อาศัย และในผู้ประกอบการได้พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้มีความน่าสนใจและเสนอสินค้าและบริการจากสื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นจึงทำให้การซื้อขายผ่านช่องทางออนไลน์สามารถบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ดีในสถานการณ์ปัจจุบันสำหรับเศรษฐกิจไทยคิดลด 8% ซึ่งผลกระทบหนักอยู่ที่ภาคการท่องเที่ยว นอกจากนี้ในยอดการตกงานมีราว 7-8 แสนคน และมีผู้อยู่ในสถานะเสมือนว่างงาน หากรวมจำนวนนี้ยอดแรงงานที่ได้รับผลกระทบอาจสูงถึง 3 ล้านคน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) นักวิชาการหลายคนเสนอว่า ผู้ที่ตกงานจากภาคอุตสาหกรรม ปรับตัวมาทำธุรกิจของตัวเองเพื่อสร้างรายได้ เนื่องจากการเติบโตของธุรกิจดิจิทัลเพิ่มสูงขึ้น โดยพบว่ามีการปรับเปลี่ยนไปใช้ e-commerce มากขึ้น ผู้บริโภคมีความต้องการมากขึ้นกว่าเดิมสำหรับสินค้าที่จำเป็นหรือไม่จำเป็น (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2564) เหล่าผู้ประกอบการพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการของตัวเองให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยส่วนใหญ่จะเลือกช่องทางดิจิทัลมาเป็นที่กลางผ่านการซื้อและขายเพื่อที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้ทั้งผู้ขายและผู้ซื้อ

และจากการสอบถามจากกลุ่มผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักจะมีปัญหากำลังคนไม่เพียงพอต่อการดูแลการจัดการธุรกิจให้ทั่วถึง จึงเกิดข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง หากได้ระบบเข้ามาช่วยแบ่งเบาภาระด้านการจัดการรายการซื้อขายสินค้าและจัดการสินค้าคงคลัง จะสามารถช่วยลดความผิดพลาดและความยุ่งยากในการจัดการธุรกิจลงได้ด้วยเหตุนี้แอปพลิเคชันจัดการระบบซื้อขายและสินค้าคงคลังจึงเป็นสิ่งสำคัญของผู้ประกอบการเจ้าของธุรกิจเป็นอย่างมาก และเพื่อลดอัตราความเสี่ยงต่อการผิดพลาดในอนาคตที่จะทำให้เกิดต้นทุนเพิ่ม ยังสามารถรับรู้แนวโน้มความต้องการของผู้บริโภคได้ ด้วยการวิเคราะห์จากข้อมูลในระบบได้บันทึกเก็บไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการมือใหม่ให้ดำเนินธุรกิจไปได้อย่างสมบูรณ์ (ศรีชัย รัตนกุลวรานนท์, 2563) ดังนั้น Penguintory จึงเป็นตัวเลือกอีกหนี่งทางที่จะช่วยจัดการออเดอร์สต็อกสินค้าและกระบวนการผลิต โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ประกอบการมือใหม่ที่มีโอกาสเติบโตสูงขึ้น และมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้นแต่ต้องเจอปัญหากับจัดการระบบที่อาจทำให้เกิดการสูญเสียรายได้ จึงมีความต้องการตัวช่วยในการจัดการระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้าเข้ามาลด

อัตราความผิดพลาดและสูญเสียลูกค้าในอนาคต ดังนั้นจุดประสงค์หลักของระบบคือเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการในหลายด้าน ทั้งการจัดการรายการคำสั่งซื้อและขาย การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการกระบวนการผลิต จนไปถึงการเชื่อมต่อระหว่างขนส่งและ Penguintory ยังเป็นแพลตฟอร์มแรกๆ ที่มีการเข้าถึงกลุ่มผู้ประกอบการในครัวเรือนที่ผลิตสินค้าเองโดยมีการพัฒนาพีเจอาร์ให้รองรับระบบการจัดการกระบวนการผลิตที่มีความซับซ้อนให้ออกมาในรูปแบบที่ใช้งานได้ง่าย

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบส่วนหนึ่งเป็นเรื่องของการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้และส่วนต่อประสานผู้ใช้ ทำให้ระบบนั้นไม่สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพและไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น ปัญหาทางด้านอินเทอร์เน็ตที่ไม่สามารถเข้าถึงได้สะดวกจากบนหน้าเว็บไซต์ หรืออุปกรณ์ไม่เหมาะสมกับการเข้าถึงระบบ เป็นต้น จากการสัมภาษณ์เจ้าของ Penguintory ประสบปัญหาข้อจำกัดในการใช้งานบนเว็บไซต์สำหรับผู้ใช้งานอาจมีปัญหาในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่งผลให้ใช้งานระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้าได้ยากหรือไม่สามารถใช้งานได้ รวมไปถึงรูปแบบลักษณะเว็บไซต์ Penguintory ไม่สามารถตอบสนองต่อการใช้งานของผู้ประกอบการมือใหม่ได้ และยังไม่สามารถแก้ปัญหาการใช้งานเฉพาะกลุ่มได้ ยังขาด Features หลายอย่างจึงไม่สามารถนำมาใช้งานได้เหมาะสม (ศรัณย์ รัตนกุลวารานนท์, 2563) มีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ออกมาแนะนำคำว่า UX/UI ตามความคิดของตัวเอง เช่น UX มุ่งเน้นไปที่การใช้งานของผู้ใช้เพื่อแก้ปัญหา ส่วน UI มุ่งเน้นที่หน้าตาและการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Ken Norton, 2019) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ด้านการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้ (UX) มีความสำคัญต่อระบบ เนื่องจากต้องออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมุ่งเน้นให้สามารถช่วยแก้ปัญหาการใช้งานของผู้ใช้มากที่สุด และในด้านของการออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้ (UI) เป็นองค์ประกอบหลักของระบบที่ขาดไม่ได้ (เอกรินทร์ วทัญญูเลิศสกุล, 2564) หากขาดองค์ประกอบใดอาจทำให้การดำเนินงานพัฒนาระบบไม่สมบูรณ์แบบและอาจไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสังเกตเห็นโอกาสให้พัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้วยการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสบการณ์และเอกลักษณ์ โดยเน้นการพัฒนาและแก้ไขปัญหาด้านประสบการณ์ผู้ใช้และส่วนต่อประสานผู้ใช้ (UX/UI) เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายและใช้งานได้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยจึงสังเกตเห็นระบบช่วยจัดการรายการซื้อขายและสินค้าคงคลังของ Penguintory จะสามารถสร้างโอกาสขยายผู้ใช้บริการได้มากขึ้น จากการเป็นเว็บไซต์สู่แอปพลิเคชัน และการพัฒนาทางด้านการออกแบบประสบการณ์ผู้ใช้และส่วนต่อประสานผู้ใช้ ที่จะสามารถทำให้ระบบมีประสิทธิภาพสูงสุดและตอบสนองผู้ใช้งานได้ ดังนั้นจึงก่อให้เกิดการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า Penguintory ในด้านของ UX/UI เพื่อที่จะสามารถช่วยลดภาระของผู้ประกอบการในครัวเรือน และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างสะดวกสบายและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ และเป็นหนึ่งในตัวช่วยให้การฟื้นตัวของเศรษฐกิจในประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า กรณีศึกษา Penguintory
- (2) เพื่อเปรียบเทียบผลการออกแบบและพัฒนา UX/UI สำหรับแอปพลิเคชัน Penguintory
- (3) เพื่อได้แนวทางกระบวนการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านเนื้อหา

แบ่งออกเป็นสองส่วนด้วยกัน คือ ส่วนการรวบรวมข้อมูลที่จับต้องได้ (Tangible Data) คือ การรวบรวมข้อมูลทางเอกสารและข้อมูลในแง่มุมต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้ ได้แก่ ข้อมูลธุรกิจของ Penguintory, ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน และข้อมูลการออกแบบกราฟิก เป็นต้น และในส่วนการรวบรวมข้อมูลในส่วนที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Data) คือการรวบรวมข้อมูลจากบุคคล และข้อมูลที่ไม่สามารถเห็นได้ชัดเจน เช่น พฤติกรรมของผู้ใช้งาน ความต้องการ เป็นต้น

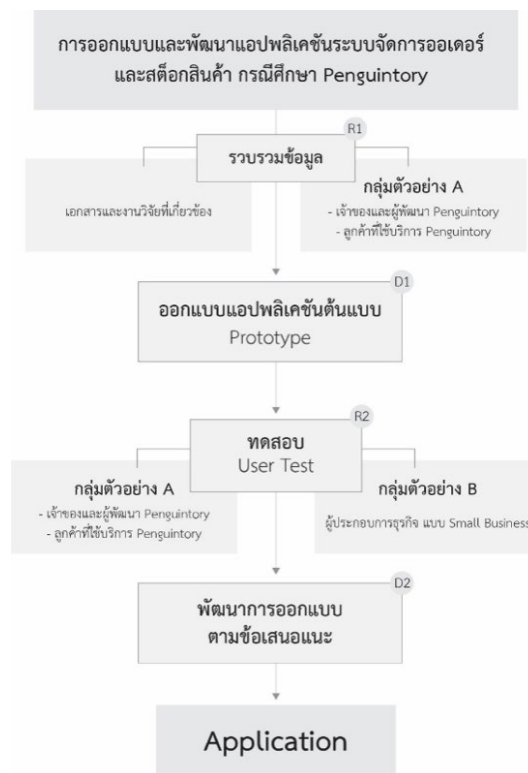
ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กลุ่มเจ้าของและผู้พัฒนา Penguintory และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ Penguintory ทั้งหมด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อย ได้แก่

- กลุ่มเจ้าของและผู้พัฒนา Penguintory จำนวน 2 คน
- ลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมดของ Penguintory จำนวน 20 คน
- ผู้ประกอบการธุรกิจ แบบ Small Business ที่ทำธุรกิจออนไลน์มาไม่ต่ำกว่า 6 เดือน จำนวน 20 คน

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษา การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มเจ้าของและผู้พัฒนา Penguintory และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมดของ Penguintory เป็นการวิจัยและพัฒนา ตัวบ่งชี้คัดสรรในการวิเคราะห์การออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชัน โดยกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยในรูปแบบของกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังภาพ



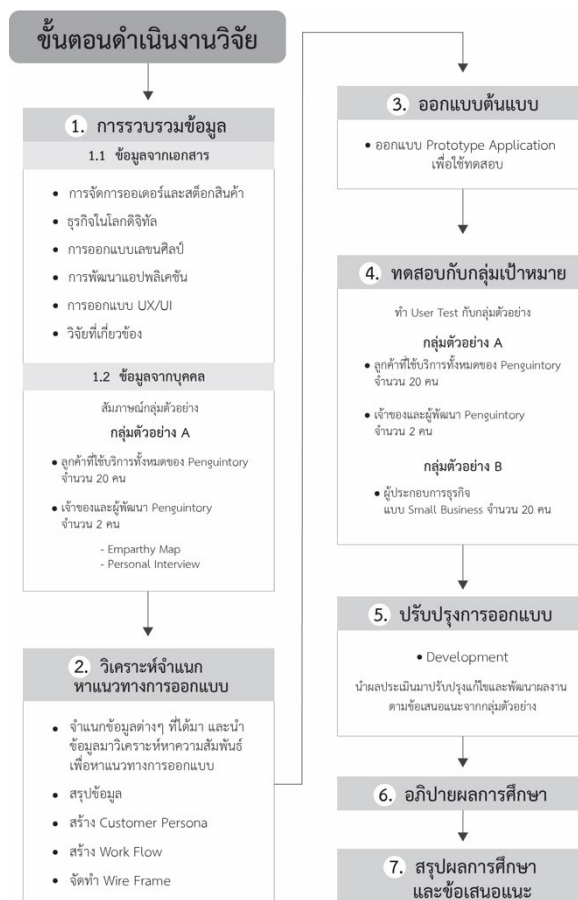
แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

การออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า กรณีศึกษา Penguintory นั้นเป็นการเปรียบเทียบการออกแบบแอปพลิเคชัน Penguintory ในเวอร์ชันเก่าและเวอร์ชันใหม่ โดยมีทฤษฎี UX/UI เข้ามาช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด และสุดท้ายเพื่อให้ได้แนวทางกระบวนการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงพัฒนา (Research and Development) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 คน ที่จะเน้นการออกแบบระบบและการนำไปใช้ (System Design and Implementation) โดยจะมีทิศทางการพัฒนามีประสิทธิภาพดีมากยิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองกับผู้ใช้งาน ได้เป็นอย่างดี

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา “การออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้ากรณีศึกษา PENGUINTORY” มีรูปแบบวิธีการวิจัยเชิงพัฒนา (Research and Development) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มเจ้าของและผู้พัฒนา Penguintory จำนวน 2 คน และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการทั้งหมดของ Penguintory (Alpha Version) จำนวน 20 คน รวมทั้งสิ้น 22 คน โดยมีวิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling) เป็นธุรกิจแบบ Small-Business เป็นธุรกิจแบบออนไลน์ และทำธุรกิจไม่ต่ำกว่า 6 เดือน วิธีการวิเคราะห์ สัมภาษณ์และสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ให้กลุ่มตัวอย่างประเมินการออกแบบแอปพลิเคชัน เก็บรวบรวมแบบประเมินที่กลุ่มตัวอย่างได้ทำการประเมินแล้วนำคะแนนที่ได้จากแบบประเมินมาหาค่าเฉลี่ย (ค่าของคะแนนเฉลี่ย) และนำค่าเฉลี่ยของแต่ละหัวข้อมาประเมินกับเกณฑ์วัดผลที่ได้ตั้งขึ้นมาเพื่อประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง



แผนภาพที่ 2 ขั้นตอนดำเนินงานวิจัย

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจ

จากการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงพัฒนา (Research and Development) รวบรวมข้อมูลจากประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มเจ้าของและผู้พัฒนา Penguintory และกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ Penguintory ทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 22 คน โดยสามารถวิเคราะห์และสรุปผลเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบแอปพลิเคชันสำหรับระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า โดยมีข้อค้นพบ ดังนี้จากการสำรวจความต้องการและรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจทั้งหมดเพื่อนำมาออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบออเดอร์และสต็อกสินค้า ได้นำข้อมูลจากขั้นตอน R1 ไปพัฒนาจนเกิดมาเป็นแอปพลิเคชันในขั้นตอน D1 และมีการทดสอบเพื่อความสมบูรณ์ในขั้นตอน R2 แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขในขั้นตอน D2 พบว่ามีการพัฒนาได้เป็นอย่างดี สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเป็นที่น่าพึงพอใจสำหรับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีการพัฒนาจากเวอร์ชันเก่าสู่เวอร์ชันใหม่ จากระดับความพึงพอใจปานกลางพัฒนาไปถึงระดับดีมาก และสามารถเป็นแนวทางในกระบวนการการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้าได้เป็นอย่างดี ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของงานวิจัย

5.2 ผลการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า

Penguintory (New Version) แอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้าที่ผู้วิจัยได้ออกแบบและพัฒนาขึ้น จากการศึกษาค้นคว้าความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยผลสรุปได้ดังนี้

การกำหนดความสามารถหลักของแอปพลิเคชัน ผู้วิจัยได้กำหนดความสามารถหลักจากการวิเคราะห์หาความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งาน ให้เกิดการสร้างประสบการณ์การผู้ใช้ที่ตรงความต้องการ และส่วนต่อประสานผู้ใช้งานที่จะช่วยให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจและสนใจมากยิ่งขึ้น โดยผลการออกแบบ พบว่า หน้าแสดงภาพรวม โดยการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ลูกค้าจำเป็นต้องใช้ได้ในพื้นที่เดียว เพื่อความสะดวกสบายในการใช้งาน ดังภาพ



แผนภาพที่ 3 Research results 1

หน้าแสดงรายการสินค้าและวัตถุดิบ โดยแสดงชื่อและรายละเอียดต่างๆ ของรายการสินค้าและวัตถุดิบที่สร้างขึ้น สามารถแก้ไขข้อมูลรายละเอียดต่างๆ และเพิ่มเติมวัตถุดิบที่ต้องการใช้ได้พร้อมแสดงรูปภาพสินค้าประกอบได้ตามขนาดที่กำหนด และสามารถเพิ่มเติมหมวดหมู่หรือประเภทของสินค้าและวัตถุดิบได้ ดังภาพ

The screenshot shows two sections of a web application. The top section is titled 'รายการสินค้า' (Product List) and contains a table with 3 columns: 'รหัสสินค้า' (Product Code), 'ชื่อสินค้า' (Product Name), and 'ประเภทสินค้า' (Product Category). The bottom section is titled 'รายการวัตถุดิบและวัสดุ' (Raw Material and Material List) and contains a table with 3 columns: 'รหัสวัตถุดิบ' (Material Code), 'ชื่อวัตถุดิบ' (Material Name), and 'ประเภทวัตถุดิบ' (Material Category).

รหัสสินค้า	ชื่อสินค้า	ประเภทสินค้า	ราคาซื้อ	ราคายก	จำนวนสินค้า	จัดการ
LO01	กลิ่น Jasmine	กลิ่นดอกไม้	10 บาท	100 บาท	30 5น	จัดการ
LO02	กลิ่น Sakura	กลิ่นดอกไม้	10 บาท	100 บาท	30 5น	จัดการ
LO03	กลิ่น Orange	กลิ่นผลไม้	10 บาท	100 บาท	30 5น	จัดการ

รหัสวัตถุดิบ	ชื่อวัตถุดิบ	ประเภทวัตถุดิบ	ราคาซื้อ	ราคายก	จำนวนวัตถุดิบ	จัดการ
MO01	สีฟ้าเข้ม	ไม่สิ้นสภาพ	10 บาท	100 บาท	30 5น	จัดการ
MO02	สีตัวเหลือง	สิ้นสภาพ	10 บาท	100 บาท	30 5น	จัดการ
MO03	น้ำยาคleanser	สิ้นสภาพ	10 บาท	100 บาท	30 5น	จัดการ

แผนภาพที่ 4 Research results 2

หน้าแสดงรายการขาย สามารถบันทึกข้อมูลรายการขายไว้เป็นหมวดหมู่ และจะมีข้อมูลรายละเอียดรายการต่างๆ พร้อมทั้งระบบสามารถแก้ไขข้อมูลได้ รวมไปถึงระบบการบันทึกการเก็บเงินจากลูกค้า โดยสามารถบันทึกข้อมูลรายการผลิต รวมไปถึงแสดงสถานะขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการ รวมไปถึงกำหนดวันที่ต้องผลิตสินค้าให้แล้วเสร็จ เพื่อแจ้งเตือนผู้ผลิตและลดความล่าช้าในการทำงาน โดยจะสามารถใส่วัตถุดิบที่ต้องการใช้ผลิตได้ โดยจะตัดจำนวนที่คงคลังวัตถุดิบได้ทันที ดังภาพ

The screenshot shows a 'รายการขาย' (Sales List) table with columns: 'รหัสรายการขาย' (Sales Code), 'ชื่อลูกค้า' (Customer Name), 'ชื่อสินค้า' (Product Name), 'จำนวน' (Quantity), 'กำหนดส่ง' (Delivery Date), 'มูลค่า' (Value), and 'สถานะ' (Status). The table contains 3 rows of sales data.

รหัสรายการขาย	ชื่อลูกค้า	ชื่อสินค้า	จำนวน	กำหนดส่ง	มูลค่า	สถานะ
SO01	Miss A	Jasmine	1 ชิ้น	01/01/2020	100 บาท	จัดการ
SO02	Miss B	Sakura	2 ชิ้น	01/01/2020	200 บาท	จัดการ
SO03	Miss C	Jasmine Sakura Orange	1 ชิ้น	01/01/2020	300 บาท	จัดการ

แผนภาพที่ 5 Research results 3

หน้าแสดงสินค้าและวัตถุดิบคงคลัง สามารถบันทึกข้อมูลสินค้าสำเร็จรูปและวัตถุดิบต่างๆ ที่อยู่ในคลังสินค้า และมีการแบ่งประเภทคลังหลักหรือคลังรองได้ สามารถเพิ่มคลังสินค้าได้ตามต้องการ โดยจะแบ่งประเภทเป็นคลังสินค้าสำเร็จรูป และสามารถเพิ่มวัตถุดิบเข้าคลังได้เมื่อมีรายการชื้อนำเข้ามา เพื่อจะนำไปส่งต่อในรายการผลิตได้ ดังภาพ

สินค้า	ราคาต่อหน่วย
× กลิ่น Jasmine	100 บาท
× กลิ่น Sa - ไข่ต้มเหลือง 10g. - ไข่ต้มขาว 10cm. - กลิ่นมะลิ 10g.	100 บาท
ยอดรวม	

ตัดวัตถุดิบในคลัง

แผนภาพที่ 6 Research results 4

หน้าแสดงรายการชื้อ โดยแสดงรายการบันทึกคำสั่งชื้อจากผู้จำหน่าย และรายละเอียดต่างๆ ของรายการ สามารถแก้ไขข้อมูลเพิ่มเติม และสามารถพิมพ์เป็นเอกสารอัตโนมัติได้เพื่อความสะดวก หน้าแสดงรายชื่อ ลูกค้า/ผู้จำหน่าย โดยแสดงรายชื่อของลูกค้าหรือผู้จำหน่าย ที่สามารถเพิ่มและบันทึกได้เองสามารถแก้ไขและเพิ่มข้อมูลรายละเอียดการติดต่อได้ ดังภาพ

แผนภาพที่ 7 Research results 4

6. อภิปรายผล

การทำวิจัยเรื่อง การออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า ภูมิศึกษา Penguinintory ได้นำมาซึ่งผลการศึกษามาพัฒนาออกแบบให้เกิดแอปพลิเคชัน สำหรับช่วยผู้ประกอบการมือใหม่ ในด้านการจัดการสินค้าคงคลัง รายการตั้งชื้อ-ขาย หรือกระบวนการผลิต Wertime & Fenwick (2008) กล่าวถึง การตลาดดิจิทัล คือ พัฒนาการของตลาดในอนาคตเกิดขึ้นเมื่อบริษัทดำเนินงานทางการตลาดส่วนใหญ่ผ่าน

ช่องทางสื่อสารดิจิทัล สื่อดิจิทัลเป็นสื่อที่มีรหัสระบุตัวผู้ใช้ได้จึงทำให้นักการตลาดสามารถสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องเป็นรายบุคคล ข้อมูลที่ได้จากการสื่อสารกับลูกค้าแต่ละคนในแต่ละครั้งเป็นการเรียนรู้ร่วมกันซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์กับลูกค้าคนต่อไป ต่อเนื่องและสอดคล้องกันเหมือนการทำงานของเครือข่ายเซลล์ประสาทสั่งการ นักการตลาดสามารถนำข้อมูลที่ทราบแบบเรียลไทม์นี้รวมทั้งความคิดเห็นที่รับอีกทั้งยังนำหลักการแบบดั้งเดิมมาประยุกต์ใช้เพียงแต่ปรับเปลี่ยนช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภค และซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจดิจิทัลได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้จำนวนมาก ซึ่งการศึกษานี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของธุรกิจดิจิทัล เข้ามาปรับใช้ในการศึกษาเรื่องการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า โดยพบว่ามีความวิชาการสอดคล้องกันในเรื่ององค์ประกอบของธุรกิจดิจิทัล (จินวัจน์ งามวรรณกร, 2562)

โดยผู้วิจัยได้ข้อสรุปเป็นไปตามที่คาดหวังของงานวิจัยที่ตั้งไว้ในตอนต้น ได้แก่ 1) สามารถออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชัน Penguintory โดยใช้กระบวนการ UX/UI ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม ตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบ Work flow รายละเอียดต่างๆ ในแอปพลิเคชัน ไปจนถึงการออกแบบแอปพลิเคชัน และยังพบงานวิจัยอื่นที่มีผลการศึกษาสอดคล้องกันในเรื่อง การใช้ทฤษฎีการออกแบบ UX/UI เข้ามาช่วยทำให้แอปพลิเคชันสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น วรลักษณ์ วงศ์โดยหวัง ศิริเจริญ (2559) กล่าวถึง ประสพการณ์ผู้ใช้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทัศนคติ และอารมณ์ของบุคคลนั้นมีความรู้สึกต่อการใช้งาน ประสพการณ์การใช้งาน รวมไปถึงประสพการณ์ตอบสนองทางอารมณ์และคุณค่าของระบบปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ใช้และเป็นเจ้าของแอปพลิเคชันสรุปก็คือ “ประสพการณ์ ความรู้สึกที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์หรือระบบนั้นๆ” สิ่งที่ผู้ใช้รู้สึกต่อระบบส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานและความนิยมของซอฟต์แวร์ เว็บไซต์ หรือระบบเป็นอย่างมาก และระบบซอฟต์แวร์ที่เน้นการใช้งานผ่านอุปกรณ์มือถือ เหล่านี้ส่งผลให้เกิดการพัฒนาหรือสร้างประสพการณ์ของผู้ใช้งานให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญ การผลิตให้ซอฟต์แวร์ออกมาตรงกับใจผู้บริโภคยังไม่เพียงพอ แต่จะต้องสร้างประสพการณ์ที่ดีให้กับกลุ่มผู้ใช้งานอีกด้วย

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ด้านแนวทางกระบวนการการออกแบบและพัฒนา สามารถทำได้ด้วยการหาข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าเดิมหรือกลุ่มเป้าหมายของแบรนด์ ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์หรือการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานที่ระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้าในรูปแบบเก่าและใหม่ โดยนำมาวิเคราะห์หาข้อเสนอแนะและพัฒนาในส่วนที่มีปัญหาควรแก้ไข รวมไปถึงการสามารถทำข้อมูลตัวแทนกลุ่มลูกค้า (Customer Persona) เพื่อหาทิศทางของกลุ่มลูกค้าและอัตลักษณ์ของแบรนด์ (Brand Identity) ที่เป็นการสื่อสารของแบรนด์ต่อลูกค้า ไม่ว่าจะ เป็น สัญลักษณ์ สี ตัวอักษร หรือรูปภาพประกอบ ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และพัฒนามาเป็นรูปแบบแอปพลิเคชันต้นแบบ เพื่อนำไปทดสอบอีกครั้งกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดของการออกแบบ

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ด้านประสพการณ์ผู้ใช้งาน แนวคิดการจัดการระบบออเดอร์และสต็อกสินค้า สามารถต่อยอดให้ครอบคลุมในเรื่องการผลิต เช่น การทำให้ระบบมีความละเอียดมากขึ้น แต่เรียบง่ายมากที่สุด เพื่อลดการผิดพลาดในการบันทึก หรือการนำบาร์โค้ดและคิวอาร์โค้ดเข้ามาช่วยดูแลเรื่องการผลิต เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถพัฒนาในด้านการบันทึกสินค้าและวัตถุดิบคงคลังให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น การนำรหัสหรือโค้ด

มาช่วยจดจำรายละเอียดที่มากขึ้น ของตัวสินค้าหรือวัตถุดิบนั้น เพื่อไม่ให้เกิดการเสื่อมสภาพหรือขาดเกินเมื่อต้องใช้งาน เป็นต้น และสุดท้ายคือการเพิ่มฟีเจอร์ให้มีความทันสมัยและรองรับความต้องการของผู้ใช้งาน โดยที่ไม่ทำให้เกิดการซับซ้อนหรือทำให้สับสนเวลาที่ใช้งาน และยังคงความเรียบง่ายเพื่อลดความเสี่ยงต่อการผิดพลาดแต่สามารถใช้งานได้หลากหลายรูปแบบ

(2) ด้านส่วนต่อประสานผู้ใช้งาน ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ควรคิดแผนไว้ล่วงหน้าและกำหนดเวลาก่อนที่จะทำการสัมภาษณ์ เพื่อข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นประโยชน์แก่การออกแบบมากที่สุด สามารถต่อ ยอดเรื่อง การใช้ภาพประกอบเข้ามาช่วยให้แอปพลิเคชันมีความสมบูรณ์และเป็นมิตรมากยิ่งขึ้น จะทำให้ผู้ใช้งานมีความรู้สึกประทับใจและเข้าถึงตัวระบบได้ง่ายยิ่งขึ้น และหากมีการปรับหรือเพิ่มสี ควรไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ใช้สีสันทึบดำหรือหม่นจนเกินไป จะทำให้แบรนด์ไม่เกินไปในทิศทางที่กำหนดไว้

9. เอกสารอ้างอิง

- กันต์ฐศิษฏ์ เลิศไพรงาม. (2550). *E-mail Marketing: การตลาดด้วยอีเมล*. ไอ เอ็ม นู๊ดส์จำกัด.
- เฉลิมพันธ์ ชโนปชัย. (2558). *การออกแบบแอปพลิเคชันเพื่อนำการบริโภคผลไม้ไทย*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชินวัจน์ งามวรรณกร. (2562). *การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). *ทางเลือกหลักของคนไทยในยามวิกฤต Covid-19*. Bank of Thailand. https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_8Mar2021.aspx
- ศรัณย์ รัตนกุลวานนท์. (2563). *แผนธุรกิจ “Penguintory” ระบบจัดการออเดอร์ และ สต็อกสินค้าสำเร็จรูป*. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สิรินันท์ เหลืองอภิรมย์. (2564). *ธุรกิจดิจิทัล ผ่านสื่อสังคมออนไลน์*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563). *ETDA เผยผลสำรวจ IUB 63 คนไทยใช้เน็ต โควิด-19 มีส่วน*. Electronic Transactions Development Agency. <https://www.etcha.or.th/th/newsevents/pr-news/ETDA-released-IUB-2020.aspx>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563*. ม.ป.ท.
- สุทธิพัฒน์ กนิษฐกุล. (2563). *อัปเดตสถานการณ์ การปิดประเทศ/เมือง/พรมแดน และมาตรการต่างๆ เกี่ยวกับโควิด-19 ทั่วโลก*. สำนักพิมพ์ The momentum.
- เอกรินทร์ วาญญเลิศสกุล. (2564). *การพัฒนาแอปพลิเคชัน บนอุปกรณ์เคลื่อนที่แบบข้ามแพลตฟอร์ม*. สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Ken Norton. (2019). *6 Months with the Champ: An Untold Story and More*. Xlibris Corporation.
- Kotler, P. (2009). *Philip Kotler's contributions to marketing theory and practice*. In Review of Marketing Research: Special Issue—Marketing Legends. Emerald Group Publishing Limited.
- Penguintory. (2565). *ระบบจัดการออเดอร์ และ สต็อกสินค้าสำเร็จรูปใช้งานง่าย สำหรับนักธุรกิจยุคใหม่*. <https://penguintory.com/>
Singapore: John Wiley & Sons (Asia).
- Wertime, K., & Fenwick, I. (2008). *Digi marketing: The essential guide to new media and digital marketing*.

**การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่โดยใช้แนวคิดลีน
กรณีศึกษา บริษัทรับจ้างผลิต**

**ENHANCING EFFICIENCY IN PRE-PRODUCTION OF NEW COSMETICS
WITH LEAN CONCEPT A CASE STUDY OEM COMPANY**

อาลาวี ลาเต๊ะ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

E-mail: alawee.l@psu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและนำเสนอแนวทางการพัฒนาในการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่โดยใช้แนวคิดลีน ซึ่งปัจจุบันบริษัท พบว่าก่อนปรับปรุงใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 6,650 นาที ประกอบด้วย กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า 5 กิจกรรม ใช้เวลารวม 2,942 นาที กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า แต่จำเป็นต้องทำ 26 กิจกรรม ใช้เวลารวม 675 นาที และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า 26 กิจกรรม ใช้เวลารวม 3,033 นาที และหลังการปรับปรุงกิจกรรมมีระยะเวลาเฉลี่ยของกิจกรรม ลดลงเหลือ 5,281 นาที กำจัดระยะเวลาเกิดการสูญเปล่าได้ทั้งหมด 1,369 นาที คิดเป็น 20.59% จำนวนกิจกรรมการทำงานจาก 57 กิจกรรม ลดลงเหลือ 29 กิจกรรม คิดเป็น 50.88%

คำสำคัญ: ลีน, การผลิตเครื่องสำอาง, แผนผังสายธารแห่งคุณค่า, ECRS

ABSTRACT

The objectives of this study is to examine and suggest methods to improve the pre-production process for new cosmetics using case studies from the cosmetic industry and the Lean concept. Currently, there are issues with delayed work processes and long waiting periods before production at each step. Then Value Stream Mapping is used to compare the current state with the future state and found that the duration of the current state was 6,645 minutes including 5 Value-Added activities (VA) total estimated duration was 2,942 minutes. 25 Non value added activities (NVA) total estimated duration was 633 minutes and 28 Necessary but Non value added activities (NNVA) total estimated duration was 3,070 minutes. The total estimated duration of the future state decreased from 6,645 minutes to 3,575 minutes, The estimated duration of loss activities decreased 3,070 minutes or 53.79%. The number of activities decreased from 62 to 29 activities or 50%

Keywords: Lean, Cosmetics Production, Value Stream Mapping, ECRS

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ปัจจุบันธุรกิจเครื่องสำอางในประเทศไทยกำลังเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารการตลาด บมจ. กลีกรไทย 2563 รายงานว่า มูลค่ารวมของอุตสาหกรรมเครื่องสำอางของไทยอยู่ที่ประมาณ 2.51 แสนล้านบาท แยกเป็น ตลาดในประเทศ 66.9% ตลาดส่งออก 33.1% (บมจ.กลีกรไทย, 2563) จากตัวเลขมูลค่าธุรกิจเครื่องสำอางดังกล่าวก็จะพบว่า มูลค่าธุรกิจเครื่องสำอางในภาพรวมเติบโตอย่างต่อเนื่องและอัตราการเติบโตสูงกว่าอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศ ด้วยเหตุนี้จึงมีผู้ประกอบการหลายรายสนใจเข้ามาประกอบกิจการในธุรกิจนี้มากขึ้น

บริษัทกรณีศึกษาดำเนินการรับจ้างผลิตเครื่องสำอางแบบครบวงจร (OEM) สำหรับผู้ที่ต้องการมีผลิตภัณฑ์เป็นของตัวเอง โดยจะแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 3 กลุ่มกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการก่อนการผลิต กระบวนการระหว่างการผลิต และกระบวนการหลังการผลิต โดยผู้วิจัยจะมุ่งศึกษากระบวนการก่อนการผลิต เนื่องจากพบว่าปัญหาที่ทางบริษัทกำลังประสบในกระบวนการนี้ คือ มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเกิดความสูญเปล่าอยู่ในขั้นตอนการทำงาน จึงควรมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ ออกแบบกระบวนการใหม่เพื่อลดความสูญเปล่าที่นั่น ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากก่อนจะเข้าสู่กระบวนการผลิตหากการดำเนินการในขั้นตอนนี้ไม่ดีอาจจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อธุรกิจทำให้ลูกค้าไม่ใช้บริการในครั้งหน้าได้

แนวทางการแก้ไขปัญหของงานวิจัยนี้ได้้นำแนวคิดลีน เก็บข้อมูลโดยการลงพื้นที่เพื่อดูหน้างาน และสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ จากนั้นนำแผนผังสายธารคุณค่า (VSM) และแนวคิด ECRS มาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ภาพรวมของกระบวนการก่อนการผลิตของบริษัทผลิตเครื่องสำอาง เพื่อหาความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น รวมทั้งวางแผนจัดการกับความสูญเปล่าที่นั่น ด้วยวิธีต่างๆ ได้แก่ การกำจัดออก การรวมงาน การทำงานให้ง่ายขึ้น มาช่วยในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการก่อนการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อนำเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่โดยใช้แนวคิดลีน

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดลีน (Lean) คือแนวคิดในการบริหารจัดการการผลิต หรือองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยปราศจากความสูญเปล่า (Waste) ในทุกขั้นตอนและทุกกระบวนการทำงาน ทำให้สามารถส่งมอบสินค้าหรือบริการได้อย่างถูกต้อง รวมถึงเพื่อให้ทราบถึงปัญหาของการดำเนินงาน พร้อมทั้งปรับปรุงพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยอยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

แนวคิด ECRS เป็นหลักการที่สามารถใช้ในการลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี โดยแนวคิด ECRS จะเปลี่ยนความสูญเปล่า (Waste) ไปสู่คุณค่า (Value) จากการลดหรือกำจัดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในกระบวนการดำเนินงานออกไป (Eliminate) การลดกระบวนการที่ไม่จำเป็นโดยการรวมกิจกรรมเข้าด้วยกัน (Combine) การจัดกระบวนการดำเนินงานใหม่ (Rearrange) และการทำให้กระบวนการ

ดำเนินงานมีความสะดวกขึ้น (Simplify) เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิญญู ภัคพรหมินทร์, 2562)

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตติชัย อธิกุลรัตน์และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์การผลิตแบบลีนในกระบวนการผลิตเครื่องขยายเสียง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มผลิตภาพกระบวนการผลิตเครื่องขยายเสียง และเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เพื่อลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตเพื่อให้เกิดการไหลอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยพบว่า การผลิตแบบลีนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดต้นทุนการผลิตได้ พบว่าเพิ่มผลิตภาพได้จาก 97.3% เป็น 108.7% ปรับปรุงผลการวิจัยทำให้สามารถเพิ่มกำลังการผลิตจากเดิม 125 ชิ้นต่อชั่วโมงเป็น 160 ชิ้นต่อชั่วโมงหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 28 อีกทั้งยังสามารถปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานทำให้ลดระยะทางเคลื่อนย้ายงานได้จากเดิม 14 เมตรเหลือ 10 เมตรหรือลดลงร้อยละ 28.57

สุชาติ ชำรงสุข (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตของโรงงานผลิตเครื่องปรับอากาศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตเครื่องปรับอากาศ โดยประยุกต์ใช้เครื่องมือระบบการผลิตแบบโตโยต้า และสายธารคุณค่า ผลการวิจัยพบว่า เวลามาตรฐานในการส่งมอบชิ้นส่วนให้ลูกค้าลดลงร้อยละ 33 พื้นที่เพิ่มขึ้นสำหรับการใช้งานร้อยละ 83 และพนักงานในกระบวนการผลิตลดลงร้อยละ 42

ลัดดา ผลรุ่ง และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการประยุกต์แนวคิดลีนในการปรับปรุงกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วย หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง 1 โรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยใน ผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยใน ที่ได้รับการปรับปรุงโดยแนวคิดลีนมีลักษณะ 5 กิจกรรมหลัก และ 15 กิจกรรมย่อย ซึ่งลดลงจากกระบวนการก่อนการปรับปรุงกระบวนการที่มีจำนวน 20 กิจกรรมย่อย 2) เวลามาตรฐานที่ใช้ในกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง 1 หลังการปรับปรุงเท่ากับ 56.13 นาที ซึ่งลดลงจากเวลามาตรฐานก่อนการปรับปรุงกระบวนการซึ่งเท่ากับ 247 นาที

กาญจน์รี จิตต์ธนานันท์และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้แผนที่สายธารคุณค่าเพื่อพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายยา ภายในโรงพยาบาลวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการโดยใช้แผนที่สายธารคุณค่า (VSM) ในการค้นหาและลดความสูญเปล่าในกระบวนการเบิกจ่ายยาภายในโรงพยาบาลบรบือ ผลการวิจัยพบว่า ขั้นตอนการเบิกจ่ายยาทั้งสิ้น 10 ขั้นตอนพบว่ากิจกรรมที่มีคุณค่าเพียง 3 ขั้นตอน เป็นกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า 4 ขั้นตอน และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องมี 3 ขั้นตอน เวลาที่ใช้เพื่อให้เกิดงานที่มีคุณค่ามีเพียงร้อยละ 30.60 ของระแวงเวลานำรวมทั้งหมดเวลานำรวมทั้งระบบ 8,430 นาที ลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นโดยการกำจัดขั้นตอนในส่วนที่ไม่จำเป็นออกไป และการจัดการงานในห้างขึ้น

กาญจน์พัฒน์ แจ่มมีชัย และคณะ (2560) ได้ใช้แนวคิดลีน (Lean) ในการลดระยะเวลาการคอยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ห้องจ่ายยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและออกแบบระบบงานห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า เพื่อลดความสูญเปล่าของระบบ ซึ่งสามารถลดระยะเวลาการคอยยาของผู้ป่วยที่มารับบริการได้ ผลการวิจัยพบว่า การนำระบบลีนมาใช้สามารถลดระยะเวลาในการรอคอยยาเฉลี่ยเป็น 21.16 นาที พัฒนาการจัดการจ่ายยาของเจ้าหน้าที่ โดยใช้จำนวนบุคลากรเท่าเดิม

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นและสภาพปัญหาของกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่ของบริษัท กรณีศึกษา

ที่ดำเนินกิจการรับจ้างผลิตเครื่องสำอางแบบครบวงจร (OEM) สำหรับผู้ที่ต้องการมีผลิตภัณฑ์เป็นของตัวเอง โดยจะแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 3 กลุ่มกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการก่อนการผลิต กระบวนการระหว่างการผลิต และกระบวนการหลังการผลิต โดยผู้วิจัยจะมุ่งศึกษากระบวนการก่อนการผลิต เนื่องจากพบว่าปัญหาที่ทางบริษัทกำลังประสบในกระบวนการนี้ คือ มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเกิดความสูญเปล่า อยู่ในขั้นตอนการทำงาน จึงควรมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ ออกแบบกระบวนการใหม่ เพื่อลดความสูญเปล่าในส่วนนี้ ซึ่งกระบวนการก่อนการผลิต เป็นกิจกรรมเริ่มต้นของธุรกิจตั้งแต่ขั้นตอนแรกที่ลูกค้าติดต่อมายังบริษัท ไปจนถึงขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อส่งให้ฝ่ายการผลิต ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากก่อนจะเข้าสู่กระบวนการผลิต

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์จากประชากรจำนวน 7 คน ซึ่งได้แก่ ผู้บริหาร 1 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายที่พัฒนาและวิจัย 1 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย 2 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ 2 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ 1 คน โดยตัวแทนของแผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่ คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาและวิจัย ซึ่งเป็นผู้ที่ทราบถึงภาพรวมและรายละเอียดของการทำงานทั้งหมด

4.3 เครื่องมือวิจัย

(1) การสังเกต (Site Observation) และการสัมภาษณ์แบบการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเก็บข้อมูลกระบวนการทำงานและสังเกตปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่

(2) แนวความคิดแบบลีน ในการหาความสูญเปล่าของกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่ หลักการ ECRS เพื่อลดความสูญเปล่าในกระบวนการและจัดทำกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่โดยใช้แผนผังสายธารแห่งคุณค่า (VSM) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานที่ดีขึ้น

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประกอบด้วย

(1) ข้อมูลที่ได้จากการการสัมภาษณ์แบบการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยเป็นการหาสาเหตุและอุปสรรคที่เกิดจากกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่ในปัจจุบัน เพื่อสาเหตุของปัญหาในกระบวนการ และหาแนวทางในการปรับปรุงจำนวน 3 ชั่วโมง 2 ครั้ง

(2) ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต (Site Observation) ได้แก่ รายละเอียดของแต่ละกระบวนการรวมถึงเวลาของแต่ละกระบวนการ โดยเก็บเวลาในการทั้งหมด 7 รอบการผลิต เนื่องจากเป็นช่วงของการแพร่ระบาดของโควิด -19 ทำให้มีลูกค้าใช้บริการไม่มากเหมือนสภาวะปกติ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ส่วนเพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุในกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่ ได้แก่ การสังเกต (Site Observation) และการสัมภาษณ์แบบการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากนั้นรวบรวมระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยผลที่ได้จากเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไขปัญหาโดยใช้แนวความคิดแบบลีน เพื่อลดความสูญเปล่าในกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอาง

ใหม่และ ทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินการก่อนและหลังการปรับปรุงโดยใช้แผนผังสารธารคุณค่า(VSM) และแนวคิด ECRS เพื่อกำจัดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่า (Waste) หรือกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า (NVA) ออกไปและจัดกระบวนการทำงานใหม่สำหรับกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น(NNVA)

5. ผลการวิจัย

จากแผนภาพที่ 1 แสดงแผนผังสารธารคุณค่า(VSM) ก่อนการปรับปรุงของกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่ โดยใช้ระยะเวลารวมทั้งสิ้น 6,565 นาที หรือประมาณ 4.56 วัน เป็นเวลาในการปฏิบัติงาน 3,617 นาที คิดเป็นร้อยละ 55.09 และเวลาในการรอคอย 2,948 นาที คิดเป็นร้อยละ 44.90 และแผนภาพที่ 2 แสดงแผนผังสารธารคุณค่า(VSM) หลังการปรับปรุงกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่ โดยใช้ระยะเวลารวมทั้งสิ้นเพียง 5,345 นาที หรือประมาณ 3.71 วัน เป็นเวลาในการปฏิบัติงาน 3,425 นาที คิดเป็นร้อยละ 64.08 และระยะเวลาในการรอคอยเหลือเพียง 1,920 นาที คิดเป็นร้อยละ 35.92

จากการเปรียบเทียบแผนผังสารธารคุณค่า(VSM) ก่อนการปรับปรุงกับแผนผังสายธารแห่งคุณค่าหลังการปรับปรุงพบว่ากระบวนการหลังการปรับปรุงมีระยะเวลารวมทั้งกระบวนการน้อยกว่าระยะเวลาของกระบวนการก่อนการปรับปรุงจากการวิเคราะห์แผนผังสารธารคุณค่า(VSM) ในกิจกรรมก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่ใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 6,650 นาที ในการยืนยันการผลิตเครื่องสำอางใหม่ กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าประกอบด้วย 5 กิจกรรม ใช้เวลารวม 2,942 นาที กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น(NNVA) ประกอบด้วย 26 กิจกรรม ใช้เวลารวม 675 นาที และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า(NVA) ประกอบด้วย 27 กิจกรรม ใช้ระยะเวลามากที่สุดคือ 3,033 นาที ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเวลาในกิจกรรมการรอคอยระหว่างการติดต่อสื่อสาร การขจัดกิจกรรมกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า(NVA)ออกจากกระบวนการทำให้ระยะเวลาของกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางใหม่ จาก 6,650 นาที เป็น 5,281 นาที หรือลดลง 1,369 นาที คิดเป็นร้อยละ 20.58

ตารางที่ 1 กิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่าในกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางและวิธีการแก้ปัญหา

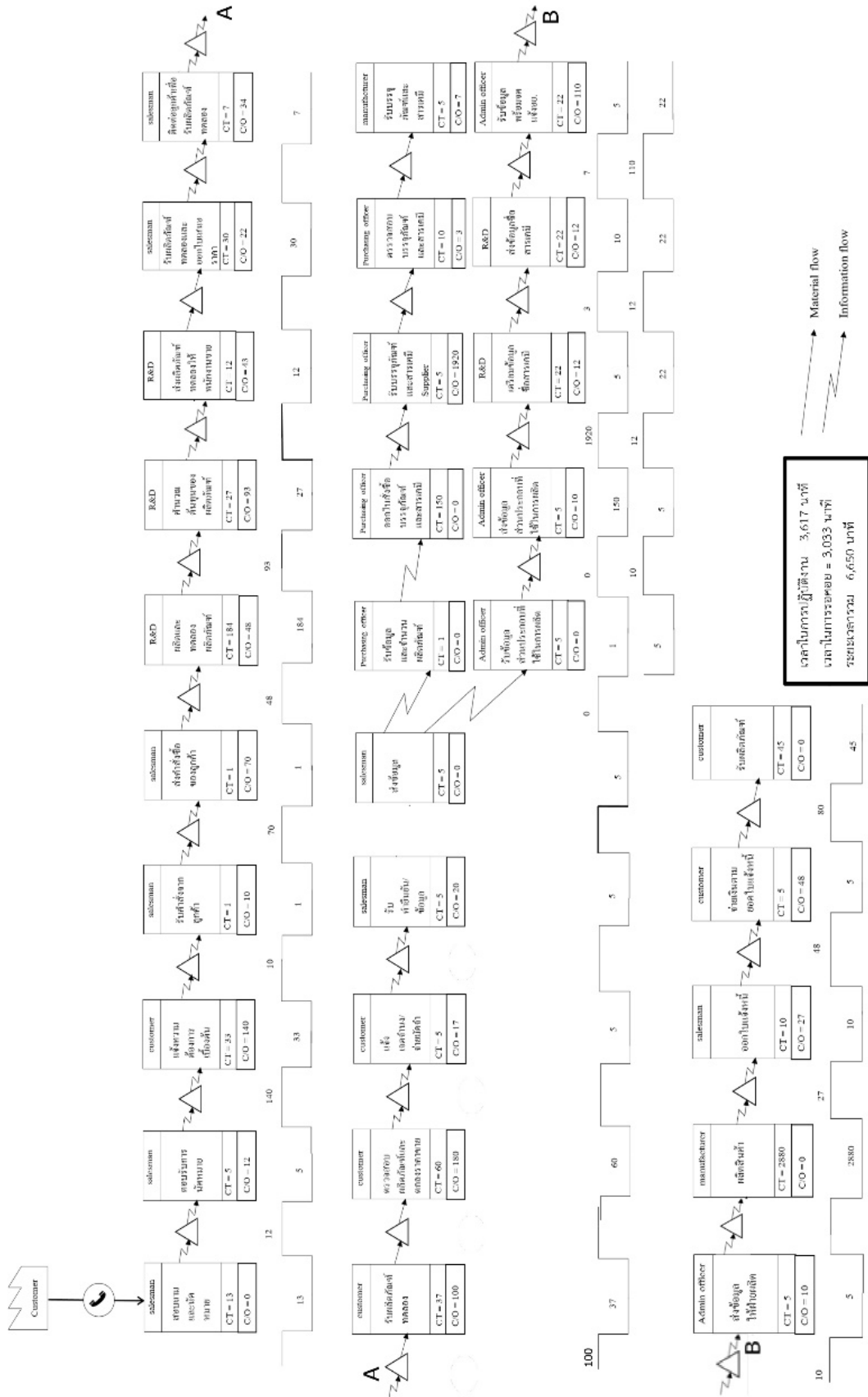
ความสูญเปล่า	กิจกรรม	แนวทางการแก้ไข
1. การรอคอย	<ol style="list-style-type: none"> 1. รอพนักงานขายตอบรับการนัดหมายลูกค้า 2. รอลูกค้าแจ้งความต้องการเบื้องต้นให้แก่พนักงานขาย 3. รอพนักงานขายรับคำสั่งจากลูกค้า 4. รอพนักงานขายส่งคำสั่งของลูกค้าไปให้ฝ่าย R&D 5. รอฝ่าย R&D ทำการทดลองผลิตภัณฑ์ 6. รอฝ่าย R&D คำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์ 7. รอฝ่าย R&D ส่งผลิตภัณฑ์ทดลองกับพนักงานขาย 8. รอพนักงานขายออกใบเสนอราคา 9. รอพนักงานขายโทรติดต่อลูกค้า 10. รอลูกค้ามารับผลิตภัณฑ์ทดลอง 11. รอลูกค้าตรวจสอบผลิตภัณฑ์ทดลอง 12. รอพนักงานรับคำสั่งยืนยัน/ข้อมูลจากลูกค้า 13. รอพนักงานขายส่งข้อมูลไปยังฝ่ายจัดซื้อและพนักงานธุรการ 14. รอฝ่ายจัดซื้อออกใบ PO 15. รอฝ่ายจัดซื้อรับบรรจุภัณฑ์ จาก Supplier 16. รอฝ่ายจัดซื้อตรวจสอบบรรจุภัณฑ์ที่รับมาจาก Supplier 	กำจัด (Eliminate) กิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าให้กับงาน โดยการใช้หลัก ECRS มาช่วยในการปรับปรุงกิจกรรมที่เกิดขึ้น ซึ่งการสูญเปล่าที่เกิดจากการรอคอยจะใช้วิธีการ กำจัดกิจกรรม (Eliminate) โดยพิจารณากิจกรรมในกระบวนการก่อนการผลิตเครื่องสำอางผลิตที่ไม่จำเป็นที่ก่อให้เกิดความล่าช้าและไม่เกิดมูลค่าเพิ่มกับผลิตภัณฑ์แล้ว จึงกำจัดกิจกรรมที่ไม่จำเป็นนั้นออกไปเพื่อช่วยลดระยะเวลาการดำเนินงานเฉลี่ยของกระบวนการทำงาน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความสูญเปล่า	กิจกรรม	แนวทางการแก้ไข
	17. อนุมัติตรวจสอบบรรจุภัณฑ์ผ่าน รอฟ่ายจัดซื้อส่งบรรจุภัณฑ์ไปยังฝ่ายผลิต 18. รอฟ่ายงานธุรการส่งข้อมูลส่วนประกอบที่ใช้ในการผลิตให้กับฝ่าย R&D 19. รอฟ่าย R&D เตรียมข้อมูลชื่อสารเคมีที่ใช้ในการผลิตให้พนักงานจด อย. 20. รอฟ่าย R&D ส่งข้อมูล ชื่อสารเคมีที่ใช้ 21. รอฟ่ายงานธุรการจด อย. 22. อนุมัติ จดอย.ผ่าน รอฟ่ายงานธุรการรวบรวมข้อมูลเพื่อส่งให้กับฝ่ายการผลิต 23. รอฟ่ายงานขายออกใบแจ้งหนี้ให้กับลูกค้า 24. รอลูกค้าจ่ายเงินตามยอดใบแจ้งหนี้จากพนักงานขาย 25. รอลูกค้ารับผลิตภัณฑ์	
2. กระบวนการทำงานซ้ำซ้อน	1. ฝ่าย R&D เตรียมข้อมูลชื่อสารเคมีที่ใช้ในการผลิตให้พนักงานจด อย. 2. พนักงานธุรการรับข้อมูลจาก ฝ่าย R&D พร้อมจด อย.	การสูญเปล่าที่เกิดจากกระบวนการทำงานซ้ำซ้อนจะใช้วิธีการ จัดสรรกิจกรรม (Re-Arrange) ยกภาระหน้าที่การการจดแจ้ง อย. ให้ฝ่ายวิจัยและพัฒนาทำแทนตั้งแต่ต้น เพื่อให้ฝ่ายธุรการ ได้ทำหน้าที่ตนเอง เพื่อลดงานที่ซ้ำซ้อนกัน

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบกระบวนการก่อนการปรับปรุงและหลังปรับปรุง

หัวข้อการปรับปรุง	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	ผลต่าง	การเปลี่ยนแปลง
จำนวนกิจกรรม	57	29	28	จำนวนกิจกรรมลดลง
เวลาทั้งหมดในกิจกรรม	6,650 นาที	5,281 นาที	1,369 นาที	เวลาในกิจกรรมลดลง
กระบวนการทำงาน	มีกระบวนการที่ไม่สร้างมูลค่า(NVA)	ไม่มีกิจกรรมที่เกิดการสูญเปล่าในการทำงาน	-	กำจัด (Eliminate) กิจกรรมที่ไม่สร้างมูลค่า(NVA) เช่น เวลารอคอยในแต่ละกระบวนการเป็นต้น และปรับเปลี่ยน (Rearrange) กระบวนการใหม่เพื่อลดเวลาในกิจกรรมที่จำเป็นแต่ไม่สร้างมูลค่า (NNVA) เช่น จัดเรียงการทำงานใหม่ให้กับกิจกรรมที่คนงานไม่ชำนาญ หรือการทำงานซ้ำซ้อน



ลูกค้ากับกรผู้ใช้งาน 3,617 นาที
 เวลาในการประมวลผล = 3,033 นาที
 รวมเวลากรรม 6,650 นาที

แผนภาพที่ 1 แผนผังสายธารแห่งคุณค่าก่อนการปรับปรุง

6. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าก่อนปรับปรุงใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 6,650 นาที ประกอบด้วย กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า 5 กิจกรรม ใช้เวลารวม 2,942 นาที กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ 26 กิจกรรม ใช้เวลารวม 675 นาที และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า 26 กิจกรรม ใช้เวลารวม 3,033 นาที และหลังการปรับปรุงกิจกรรมมีระยะเวลาเฉลี่ยของกิจกรรม ลดลงเหลือ 5,281 นาที กำจัดระยะเวลาเกิดการสูญเปล่าได้ทั้งหมด 1,369 นาที คิดเป็น 20.59% จำนวนกิจกรรมการทำงานจาก 57 กิจกรรม ลดลงเหลือ 29 กิจกรรม คิดเป็น 50.88% ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ใช้เครื่องมือลักษณะเดียวกันสามารถลดความสูญเปล่าจากกระบวนการได้ กระบวนการการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการผลิตเครื่องสำอางใหม่ มีสาเหตุมาจากรูปแบบการทำงานที่ไม่มีการวางแผนที่ดีและระบุมอบหมายที่ชัดเจน ทำให้เกิดเวลาการรอคอยที่นานเนื่องจากแต่ละฝ่ายดำเนินงานที่ขาดการประสานงานที่ดี เช่น การรอฝ่ายขายส่งข้อมูลที่รับจากลูกค้าให้ฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ซึ่งจะต้องรอข้อมูลจากลูกค้าที่จะส่งให้กับฝ่ายขาย นอกจากนี้การมีกระบวนการที่ทำให้เกิดความสูญเปล่าในการทำงาน เช่น การจดแจ้งเลข อย. ที่ต้องระบุชื่อสารเคมีที่ใช้ในการผลิตโดยให้พนักงานธุรการดำเนินการมีหน้าที่กรอกข้อมูล ซึ่งต้องรอนักงานฝ่ายวิจัยและพัฒนาส่งรายชื่อสารเคมีให้กับพนักงานธุรการก่อน ทำให้เกิดความล่าช้าและอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ระหว่างการให้ข้อมูลในรูปแบบกระดาษ ซึ่งเวลาที่สูญเสียไปจะทำให้การไหลของข้อมูลและสินค้าไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรจะเป็น ส่งผลต่อเวลาในการส่งมอบสินค้าล่าช้าอีกด้วย

กระบวนการทำงานที่ล่าช้าส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอาจจะทำให้ความจงรักภักดีในมุมมองลูกค้า (Customer Loyalty) ลดลง อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดการเสียโอกาสในการขายอาจจะสูญเสียกำไร ตลาดผู้บริโภค เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงซึ่งความได้เปรียบทุกช่องทางทางการขาย กระบวนการผลิตที่ล่าช้ายังเสียต้นทุนค่าเสียโอกาสไปกับการรอคอยที่ไม่จำเป็น

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผลงานของงานวิจัยนี้เป็นการใช้แนวคิดสิน แผนผังธารธารคุณค่า (VSM) แนวคิด ECRS เป็นส่วนหนึ่งที่สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานได้ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการผลิตหรือธุรกิจให้บริการและสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการที่ภาคธุรกิจต้องการปรับปรุงได้ โดยมีเป้าหมายคือการขจัดความสูญเปล่าในกระบวนการ

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้นการขจัดความสูญเปล่าในกระบวนการและปรับปรุงถึงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการขจัดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) และปรับเปลี่ยน จัดเรียง กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (NNVA) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นแต่ด้วยบางกิจกรรมของกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (NNVA) ไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้เช่นเป็นการคิดต่อจากหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถกำหนดเวลาได้ และมีปัจจัยด้านการตัดสินใจต่างๆที่ต้องใช้เวลาและไม่สามารถระบุเวลาที่แน่นอนได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไป อาจจะใช้เครื่องมืออื่นๆเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพเช่น Takt time, one piece flow, heijunka, Kanban, jidoka (visual control, poka yoke), SMED การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ IoT ระบบ ERP เป็นต้น ที่สามารถติดตามและหาค่าชี้วัดในการประเมินผลของกระบวนการได้

8. เอกสารอ้างอิง

- กัญจน์นรี จิตต์ชนานันท์, นุศราพร เกษสมบรมณ์, และ นิวัฒน์ นัดสถาพร . (2560). การใช้แผนที่สายธารคุณค่าเพื่อพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายยา ภายในโรงพยาบาลบริบือ จังหวัดมหาสารคาม. *เภสัชศาสตร์อีสาน*, (4), 50-53.
- กิตติชัย อธิกุลรัตน์. (2560). การประยุกต์ระบบการผลิตแบบอื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตกรณีศึกษา บริษัท ยู. พี. เอส. อุตสาหกรรม จำกัด. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*.
- ชุตินา คงสุข. (2559). *การพัฒนากระบวนการจัดหาโดยวิธีตกลงราคาด้วยการใช้หลักการแนวคิดแบบลีน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม*, (1), 1-3.
- ธิดารัตน์ ภัทรพันธกุล, และ ศรีณยู กาญจนสุวรรณ. (2020). การปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อด้วยแนวคิดลีน กรณีศึกษาบริษัทให้บริการทางการบินนอกชายฝั่ง. *WMS Journal of Management*, (1), 91-100.
- น.ท.หญิง กาญจน์พัฒน์ แจ่มมีชัย, และ ภญ. สลิล อินทุรัตน์. (ม.ป.ป.). *การใช้ระบบลีน (Lean) ในการลดระยะเวลารอคอยการบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ห้องจ่ายยา*.
- นภัทรพี ปัญญาธนาวิช. (2560). *การประยุกต์ใช้แนวคิดลีนในการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อ : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์*.
- บมจ.กสิกรไทย. (ธันวาคม 2563). kasikornbank. เข้าถึงได้จาก <https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/k-sme-inspired/Inspired/Inspired-Dec-2018.aspx>
- พิชญ์พิสุทธิ์ ทิศอาจ, และ ศักดิ์เกษม ระมิงค์วงศ์. (2560). *การวิเคราะห์กระบวนการตอบสนองคำสั่งซื้อด้วยแผนผังสายธารคุณค่า กรณีศึกษา การจำหน่ายแผ่นพื้นสำเร็จรูปของบริษัทแห่งหนึ่ง*.
- ลัดดา ผลรุ่ง, ฐิติณัฐ อัครกะเชษอนันต์, และ อรอนงค์ วิชัยคำ. (2560). การประยุกต์แนวคิดลีนในการปรับปรุงกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วย หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง 1 โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก. *พยาบาลสาร*.
- สายันต์ มากมูล. (2556). การประยุกต์การผลิตแบบลีนในกระบวนการผลิตเครื่องขยายเสียง. *วารสารศรีปทุม*.
- สุชาติ ชำรงสุข. (2559). การลดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิต ของโรงงานผลิตเครื่องปรับอากาศ. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, (3), 453-460.
- อรดี พุทธิศรัณย์นันท, และ ขวัญชนก วิเชียรวรรณ. (2561). การประยุกต์ใช้แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่าในกระบวนการรับสมัครนักศึกษา. *การประชุมวิชาการข่ายงานวิศวกรรมอุตสาหกรรม*.

**แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง
กรณีศึกษา ร้านทิวทัศน์วัสดุก่อสร้าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
GUIDELINES FOR INCREASING EFFICIENCY OF INVENTORY
MANAGEMENT : A CASE STUDY OF THAWEEWATWATSADUKORSANG
NONGKI DISTRICT BURIRAM PROVINCE**

**นายทิวทัศน์ เกษเมธีการุณ
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
E-mail: thaweevat_k@kkumail.com**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการจัดการสินค้าคงคลัง ของร้านทิวทัศน์วัสดุก่อสร้าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ เนื่องจากทางร้านได้ประสบกับปัญหาในการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง เนื่องจากระบบการจัดการยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก ส่งผลให้ทางร้านสูญเสียโอกาสทางการค้า ตลอดจนยอดขายของสินค้าลดลง ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาระบบการจัดการสินค้าคงคลังของร้านทิวทัศน์วัสดุก่อสร้าง เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการสินค้าคงคลัง ปรับปรุงการจัดเรียงสินค้าให้เป็นระบบ และปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของร้าน โดยผลที่ได้รับจากการศึกษาคือ ทางร้านมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง โดยการใช้การจำแนกหมวดหมู่สินค้าโดยวิธี ABC จัดสินค้าออกเป็นหมวดหมู่ตามมูลค่าการขาย แล้วจึงแบ่งความสำคัญของการควบคุมสินค้าคงคลังตามหมวดหมู่พบว่าสินค้ากลุ่ม A ซึ่งเป็นสินค้าที่มีมูลค่าขายสูงที่สุด มีมูลค่ารวมอยู่ที่ 22,099,887 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.53 ของมูลค่าขายทั้งหมด สินค้ากลุ่ม B ซึ่งเป็นสินค้าที่มีมูลค่าขายรองลงมา มีมูลค่ารวมอยู่ที่ 6,110,967 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.46 ของมูลค่าขายทั้งหมด และสินค้ากลุ่ม C ซึ่งเป็นสินค้าที่มีมูลค่าการขายต่ำที่สุดมีมูลค่ารวมอยู่ที่ 1,834,694 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.01 ของมูลค่าขายทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงการจัดวางสินค้าภายในร้านปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานบางอย่าง เช่น การตรวจนับสต็อก การบันทึกการขาย เป็นต้น และยังมีนโยบายเพิ่มความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยการจัดซื้อชิ้นวางสินค้า และการจัดอบรมพนักงานให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

คำสำคัญ: สินค้าคงคลัง, ประสิทธิภาพ, การจัดการ, ความพึงพอใจ

ABSTRACT

The purpose of the study were to explore and analyze the courses of poor inventory management and to increasing efficiency of inventory management of a case study of Thaweevatwatsadukorsang store, located at Nongki district, Buriram province. The store was usually challenged by a stockout resulted in the loss of a commercial opportunity and a decrease in sales volume

From the problem, the store's inventory management was studied to explore a guideline for the improvement of inventory management, Improvement of products collocation and improve the store's operating methods

The results of the study provided a guideline for inventory management improvement. The ABC analysis was employed to classify inventory item. Category A represented the highest profit products worth 22,099,887 baht or 73.53 % of the overall product value. Category B represented the middle road profit product worth 6,110,967 baht or 20.46 % of the overall product value. The product in category C represented the lowest profit worth 1,834,694 baht or 6.01 % of the overall product value. The Store layout and the operation method have been improved to be more efficient. There is also a policy to increase customer satisfaction by purchasing shelf for products and training staff to be able to provide efficient service as well.

Keywords: Inventory, Efficiency, Management, Satisfaction

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ร้าน ทวีวัฒน์วัสดุก่อสร้าง ยังถือเป็นกลุ่มผู้ค้าแบบดั้งเดิม (Traditional trade) เป็นร้านขายวัสดุก่อสร้างที่เน้นขายวัสดุงานโครงสร้างและงานตกแต่งเป็นหลัก เป็นกิจการภายในครอบครัว มีที่ตั้งอยู่ที่ ตำบลทุ่งกระตาดพัฒนา อำเภอนองที่ จังหวัดบุรีรัมย์ ในส่วนของยอดขายของร้านมีกำไรอย่างต่อเนื่อง แต่ในช่วงระยะเวลา 3 ปีหลังได้แก่ ปี 2652 ปี 2563 และ ปี 2564 นั้น ทางร้านมียอดขายลดลงจากปีก่อนหน้าประมาณปีละ 10% สิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารเล็งเห็นว่าเป็นสาเหตุ ก็คือปัญหาในการจัดการสินค้าคงคลัง การจัดการสินค้าคงคลังที่ยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร มีสินค้าที่ไม่มีมีการเคลื่อนไหว รวมถึงสินค้าที่ขาดสต็อก และการจัดเก็บสินค้าที่ยังไม่เป็นหมวดหมู่ไม่เป็นระเบียบ อีกการตรวจนับสต็อกของพนักงานยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร ทำให้สินค้าในสต็อกไม่ตรงกับฐานข้อมูล สาเหตุดังกล่าวส่งผลให้สินค้าในสต็อกไม่สอดคล้องกับความต้องการ และการบริการที่ล่าช้า นำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่ลดลง และสูญเสียรายได้ กิจการจึงควรมาระบบการจัดการสินค้าคงคลังมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการสินค้าคงคลัง และอาจส่งผลในการเพิ่มยอดขายอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาของระบบการจัดการสินค้าคงคลัง ของร้านทวีวัฒน์วัสดุก่อสร้าง
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพการให้บริการ ของร้านทวีวัฒน์วัสดุก่อสร้าง
- 3) เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการจัดการสินค้าคงคลัง ของร้านทวีวัฒน์วัสดุก่อสร้าง ให้มีประสิทธิภาพ

มากขึ้น

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง

1.1 ความหมายของสินค้าคงคลัง

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2563) ได้ให้ความหมายของสินค้าคงคลังไว้ว่า สินค้าคงคลังเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนชนิดหนึ่ง ที่กิจการต้องมีไว้เพื่อขายหรือผลิต มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสมดุลในซัพพลายเชน เพื่อให้ระดับสินค้าคงคลังต่ำที่สุด โดยที่ไม่กระทบต่อการให้บริการ

1.2 ประเภทของสินค้าคงคลัง

วรพล เนตรอำพร (2559) ได้แบ่งรายการหลักของสินค้าคงเหลือเป็น 4 ประเภท คือ

1) วัตถุดิบ (Raw Material) คือวัสดุหรือชิ้นส่วนที่มีไว้สำหรับใช้ในกระบวนการการผลิต
2) งานระหว่างทำ (Work-in-Process) คือชิ้นงานที่อยู่ในขั้นตอนการผลิตหรือ เตรียมที่จะผลิตหรือรอคอยที่จะผลิตในขั้นตอนต่อไป โดยที่กระบวนการผลิตยังไม่เสร็จสมบูรณ์

3) วัสดุซ่อมบำรุง (Maintenance/ Operating Supplies/ Repair) คืออะไหล่และชิ้นส่วนของเครื่องจักรที่มีสำรองไว้เพื่อเปลี่ยน เมื่อชิ้นส่วนเดิมเกิดการชำรุดเสียหาย หรือหมดอายุการใช้งาน

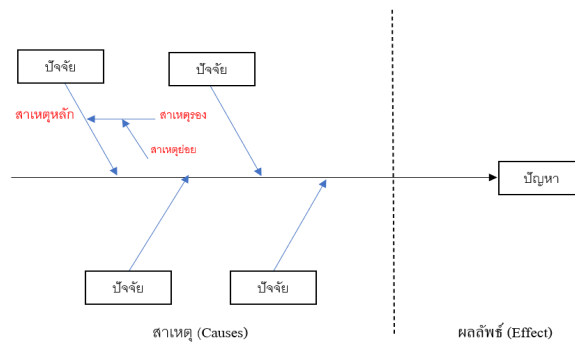
4) สินค้าสำเร็จรูป (Finished Goods) คือสินค้าผลิตจนเสร็จสมบูรณ์ครบถ้วน

1.3 ความหมายของการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง

การบริหารจัดการสินค้าคงคลัง นั้นคือการจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นในการใช้งานทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้การดำเนินงานและการจัดการของกิจการ ดำเนินไปได้อย่างไม่ติดขัด ผ่านการวางแผนและรูปแบบที่กำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่จำเป็นอย่างเหมาะสม เพื่อให้สินค้าที่มีอยู่สามารถรองรับความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วรพล เนตรอำพร, 2559)

2. แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)

แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หาปัจจัยทั้งหมดที่ทำให้เกิดสาเหตุของปัญหา หรืออาจรู้จักอีกชื่อของแผนผังอิชิคาว่า (Ishikawa Diagram) ได้รับการคิดค้นและพัฒนาโดย ศาสตราจารย์คาโอริ อิชิคาว่า โดยใช้เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดปัญหา



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างของแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)

การกำหนดปัจจัยบนแผนผังสาเหตุและผล โดยส่วนใหญ่การกำหนดปัจจัยบนก้างปลา นิยมใช้หลักการ 4M1E เป็นกลุ่มปัจจัย (Factors) เพื่อนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่างๆ ดังนี้

M: Man หมายถึง คนงาน บุคลากร และพนักงาน

M: Machine หมายถึง เครื่องจักร หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก

M: Material หมายถึง วัตถุดิบ อะไหล่ และอุปกรณ์อื่นๆ

M: Method หมายถึง กระบวนการในการทำงาน

E: Environment หมายถึง สถานที่ อากาศ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. การใช้การวิเคราะห์แบบ เอบีซี ในการจำแนกสินค้า (ABC Analysis)

ณัฐปรีชา ฉลาดเยี่ยม ประกายกานต์ ชูศรี และ ยุภาพร ตงประสิทธิ์ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า การวิเคราะห์แบบเอบีซี (ABC Analysis) คือ การให้ความสำคัญกับกลุ่มสินค้า จำนวนน้อยที่มีมูลค่ามาก มากกว่ากลุ่มสินค้าจำนวนมากที่มีมูลค่าน้อย โดยการจัดการสินค้าคงคลัง ตามการวิเคราะห์ด้วยทฤษฎี เอบีซี (ABC Analysis) ส่วนใหญ่จะถูกแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ A, B และ C ตามลำดับ โดยหลักเกณฑ์ในการจำแนกกลุ่มของสินค้าคงคลังตามการวิเคราะห์แบบเอบีซี (ABC Analysis) มีดังนี้

กลุ่ม A เป็นสินค้าที่มีมูลค่าสูงสุด ประมาณร้อยละ 70-80 ของมูลค่าสินค้าทั้งหมดและมีปริมาณสินค้าประมาณร้อยละ 10-20 ของปริมาณสินค้าคงคลังทั้งหมด เป็นสินค้าที่จำเป็นต้องมีการควบคุมดูแลอย่างเข้มงวด และใกล้ชิด

กลุ่ม B เป็นสินค้าที่มีมูลค่าปานกลาง ประมาณร้อยละ 15-20 ของมูลค่าสินค้าทั้งหมด และมีปริมาณสินค้าประมาณร้อยละ 30-40 ของปริมาณสินค้าคงคลังทั้งหมดเป็นสินค้าที่ควรมีการควบคุมในระดับปกติ การควบคุมดูแลในรูปแบบเข้มงวดอยู่ที่ระดับปานกลาง

กลุ่ม C เป็นสินค้าที่มีมูลค่าต่ำ ประมาณร้อยละ 5-10 ของมูลค่าสินค้าทั้งหมด และมีปริมาณสินค้าประมาณร้อยละ 40-50 ของปริมาณสินค้าคงคลังทั้งหมด เป็นสินค้าที่การควบคุมไม่เข้มงวดมาก

4. ทฤษฎีอัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลัง

อัตราหมุนเวียนสินค้าคงคลัง (Inventory Turnover) เป็นอัตราส่วนการเปรียบเทียบทางการเงินระหว่าง ต้นทุนขาย (Cost of goods sold) เทียบกับ สินค้าคงเหลือเฉลี่ย (Average Inventory) โดยสินค้าคงเหลือเฉลี่ย จะเท่ากับ (สินค้าคงเหลือต้นงวด + สินค้าคงเหลือปลายงวด)/2

5. แนวคิดคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการนั้น เกิดจากการเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ โดยเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการมีทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการตามข้อตกลงและเชื่อถือได้

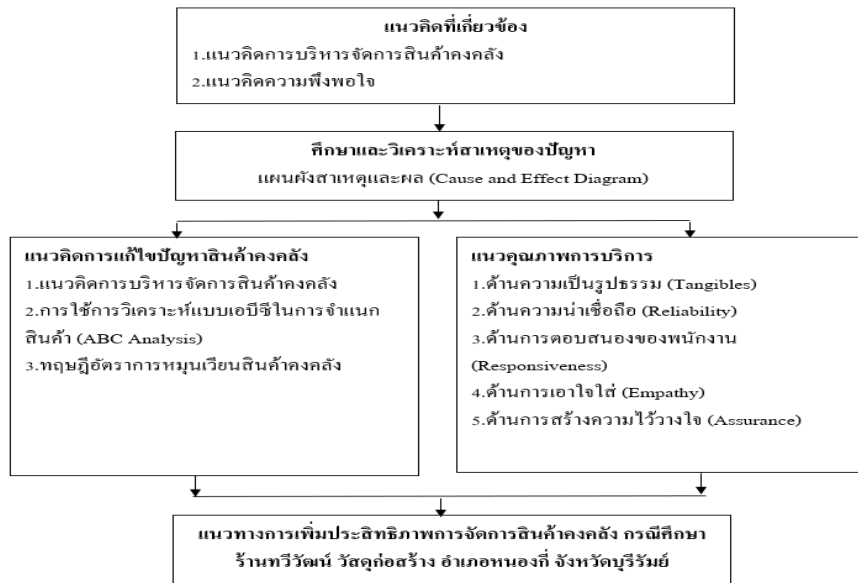
การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการ การตอบสนองลูกค้าด้วยความเต็มอกเต็มใจการให้บริการอย่างรวดเร็วทันใจ และการยินดีช่วยเหลือลูกค้า

การสร้างควมไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง การสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจให้แก่ลูกค้าจากการที่ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ

การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การที่ลูกค้าแต่ละรายได้รับความเอาใจใส่จากพนักงานผู้ให้บริการ และการรับฟังความต้องการของลูกค้า

ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ สิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงอุปกรณ์ในการให้บริการ ตลอดจนพนักงานที่ให้บริการ

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและตัวอย่าง

1) กลุ่มรายการสินค้าภายในร้าน ที่อยู่ในกลุ่ม A กลุ่ม B ซึ่งใช้การจำแนกโดยทฤษฎี ABC (ABC Analysis) เนื่องจากสินค้าในกลุ่ม A และ B นั้นเป็นสินค้าที่มีความจำเป็นและความสำคัญต่อกิจการสูงที่สุด

2) กลุ่มลูกค้า กำหนดเพื่อทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ ร้านทิวทัศน์ วัสดุก่อสร้าง ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างคือลูกค้าที่มาใช้บริการร้านทิวทัศน์วัสดุก่อสร้าง โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2565 โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างของ คอแรน (Cochran) ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

โดยที่ n หมายถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ Z หมายถึง ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่น และ e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

โดยในการศึกษานี้ ได้กำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนนั้นต้องไม่เกิน ร้อยละ 5 ค่า Z จึงเท่ากับ 1.96

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} \\ n &= 384.16 \\ n &\approx 400 \end{aligned}$$

จากการคำนวณพบว่า จากลูกค้าที่มาใช้บริการร้านทิวทัศน์วัสดุก่อสร้าง จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสอบถาม 400 คน

4.2 เครื่องมือวิจัย

- 1) บันทึกการจัดซื้อและขายของกลุ่มสินค้า ข้อมูลรายการสินค้า และจำนวนสินค้าคงคลัง
- 2) แบบสอบถาม ใช้สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการร้าน ทวีวัฒน์วัสดุก่อสร้าง โดยแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคที่ 0.869 โดยการทดสอบจากกลุ่มตัวอย่าง 30 คน โดยประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ ร้านทวีวัฒน์วัสดุก่อสร้าง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

- 1) เก็บรวบรวมข้อมูลรายการสินค้า บัญชีสินค้าคงคลัง และยอดขายของสินค้าแต่ละชนิด
- 2) สำรวจสภาพแวดล้อมต่างๆของร้านทั้งหมด
- 3) รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้แจกให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2565 โดยเก็บในช่วงเวลา 08.00-17.00 น. จำนวน 400 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลในส่วนนี้จะได้จากการค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย วารสาร บทความ สื่อออนไลน์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และเอกสารของทางร้าน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติม

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) โดยแบ่งเป็นส่วนๆ โดยในส่วนที่ 1-2 วิเคราะห์ผลโดยคิดเป็นร้อยละและส่วนที่ 3 วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

5. ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการสินค้าคงคลัง ของร้านทวีวัฒน์วัสดุก่อสร้าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยแผนผังสาเหตุและผล

ผลการศึกษาหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดการสินค้าคงคลัง ของร้านทวีวัฒน์วัสดุก่อสร้าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้วยแผนผังสาเหตุและผล พบสาเหตุหลักอยู่ 3 ประการ ได้แก่

1) สาเหตุจากสถานที่จัดเก็บสินค้า ซึ่งแบ่งเป็นสาเหตุย่อยได้คือ การจัดวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ การจัดวางสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่ และไม่มีป้ายระบุชื่อสินค้า

2) สาเหตุจากพนักงาน ซึ่งแบ่งเป็นสาเหตุย่อยได้ คือ การจดบันทึกสินค้าของพนักงานผิดพลาด และพนักงานขายสินค้าโดยไม่ได้นับที่รายการ

3) สาเหตุจากวิธีการดำเนินงาน ซึ่งแบ่งเป็นสาเหตุย่อยได้ คือ ไม่บันทึกข้อมูลซื้อขาย และไม่มี การตรวจนับสต็อก

2. แนวทางการจัดการสินค้าคงคลัง โดยการจำแนกกลุ่มสินค้าตามวิธีวิเคราะห์แบบ ABC (ABC Analysis) ของร้านทวีวัฒน์วัสดุก่อสร้าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

ผลจากการจำแนกสินค้าภายในร้านทวีวัฒน์วัสดุก่อสร้าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้วิธีจำแนกแบบ ABC (ABC Analysis) จากการคำนวณยอดขายของสินค้าแต่ละหมวดหมู่ต่อปี ได้ผลออกมาดังนี้ สินค้า

ภายในร้านทั้งหมด 24 รายการมูลค่าขายรวม 30,045,548 บาท ในปี 2564 โดยได้ทำการแบ่งเป็นสินค้ากลุ่ม A 7 รายการ มีมูลค่าขายรวม 22,099,887 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.53 ของมูลค่าทั้งหมด สินค้ากลุ่ม B 8 รายการ มีมูลค่าขายรวม 6,110.967 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.46 ของมูลค่าสินค้าทั้งหมด และสินค้ากลุ่ม C 9 รายการ มีมูลค่าขายรวม 1,834,694 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.01 ของมูลค่าสินค้าทั้งหมด

จากแนวทางในการจัดการสินค้าคงคลัง โดยแบ่งสินค้าออกเป็นกลุ่มตามลำดับความสำคัญ โดยใช้วิธีจำแนกแบบ ABC (ABC Analysis) ทำให้กิจการสามารถควบคุมดูแลสินค้าในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม โดยในกลุ่ม A มีระดับการควบคุมเข้มงวดที่สุด และมีความถี่ในการตรวจนับสต็อกทุกๆ 2 สัปดาห์ ถัดมาคือกลุ่ม B มีระดับการควบคุมเข้มงวดปานกลาง และมีความถี่ในการตรวจนับสต็อกทุกๆ 1 เดือน และกลุ่ม C มีระดับการควบคุมเข้มงวดน้อย และมีความถี่ในการตรวจนับทุกๆ 2 เดือน ทั้งนี้จากแนวทางดังกล่าว ทำให้ทางร้านมีนโยบายมุ่งเน้นในการให้ความสำคัญกับสินค้ากลุ่ม A เป็นสำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นสินค้าที่มีมูลค่าการขายสูงที่สุด และเป็นสินค้าที่มีการเคลื่อนไหวของสินค้าอยู่เสมอ ดังนั้นจึงต้องเตรียมสินค้าในกลุ่มนี้ให้สอดคล้องต่อความต้องการอยู่เสมอ แล้วจึงให้ความสำคัญกับสินค้ากลุ่ม B และ C ตามลำดับ เนื่องจากให้ความสำคัญกับสินค้าในทุกๆ กลุ่มเท่ากัน อาจส่งผลให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายที่สูงเกินความจำเป็น และเสียเวลามากขึ้น

3. ผลจากการศึกษาอัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลัง ของร้านทิวทัศน์วัสดุก่อสร้าง อำเภอหนองกิ้งจังหวัดบุรีรัมย์

ในปี 2564 ที่ผ่านมานั้น ร้านทิวทัศน์วัสดุก่อสร้าง มียอดขายทั้งสิ้น 30,045,548 บาท และมีมูลค่าสินค้าคงคลัง ณ วันสิ้นปีอยู่ที่ 5,385,307 บาท ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าว สามารถนำมาคำนวณอัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลังได้เท่ากับ 5.58 และหาระยะเวลาเฉลี่ยขายสินค้าได้เท่ากับ $365/5.58 \approx 66$ วัน

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ ของร้านทิวทัศน์วัสดุก่อสร้าง อำเภอหนองกิ้งจังหวัดบุรีรัมย์

ผลสรุปข้อมูลในส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.25 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 18-30 ปี มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่คือระดับต่ำกว่า อนุปริญญา/ ปวส. มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10001-15000 บาท มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75

ผลสรุปข้อมูลในส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อสินค้าและใช้บริการของลูกค้า ร้านทิวทัศน์วัสดุก่อสร้าง อำเภอหนองกิ้ง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักร้านผ่านทางคนรู้จักแนะนำ มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเพราะสินค้ามีราคาถูก มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการซื้อวัสดุก่อสร้างคือเพื่อซ่อมแซม/ ต่อเติม มีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 ส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าประเภทวัสดุงาน โครงสร้าง มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อเดือน 2-5 ครั้ง มีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 และส่วนใหญ่เลือกใช้ช่องทางเข้ามาใช้บริการที่ร้านด้วยตนเอง มีจำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.75

ผลสรุปข้อมูลในด้านที่ 3 ความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการของร้าน ทิวทัศน์วัสดุก่อสร้าง อำเภอหนองกิ้ง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.72 โดยคุณภาพที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือร้านสังเกตหาได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.06 ในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.90 โดยคุณภาพที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือชื่อเสียงของร้านค้า ให้บริการเป็นเวลานาน มีค่าเฉลี่ย 4.24 ใน

ด้านการตอบสนองของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.91 โดยคุณภาพที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงาน มีความสุภาพอ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ย 4.12 ในด้านการเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.08 โดยคุณภาพที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมทุกคน มีค่าเฉลี่ย 4.22 และในด้านการสร้างความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.95 โดยคุณภาพที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือร้านค้าสามารถให้ข้อมูล /ตอบคำถามลูกค้า หากมีข้อสงสัยได้ มีค่าเฉลี่ย 4.30

5. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง จากการศึกษาคุณภาพในการให้บริการของร้านทีวีพัฒนาวัสดุก่อสร้าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

1) จัดอบรมพนักงาน

เนื่องจากความพึงพอใจในข้อ พนักงานมีความรู้ในการให้บริการ สามารถแนะนำสินค้าได้ ยังอยู่ในระดับปานกลาง จึงมีนโยบายในการจัดอบรมพนักงานขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในสินค้าอย่างชัดเจน สามารถอธิบายสินค้าแต่ละชนิด และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ เพื่อให้ลูกค้าได้สินค้าตามความต้องการอย่างถูกต้อง และคุ้มค่า อีกทั้งยังจะมีการอบรมเรื่องบุคลิกภาพที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

2) จัดเรียงสินค้าใหม่และจัดทำป้ายระบุชื่อสินค้า

เนื่องจากความพึงพอใจในข้อ สินค้าจัดวางเป็นหมวดหมู่และเป็นระเบียบ ง่ายต่อการมองเห็น ยังอยู่ในระดับปานกลาง จึงมีนโยบายในการจัดเรียงสินค้าใหม่และจัดทำป้ายระบุชื่อสินค้าขึ้น ทำการจัดซื้อชั้นวางสินค้าเพิ่ม เพื่อให้เพียงพอต่อปริมาณสินค้า และจัดสินค้าเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ไม่ปะปน ไม่ซ้อนทับกัน รวมถึงมีการจัดทำป้ายระบุชื่อสินค้าติดตามชั้นอย่างชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้การเลือกซื้อสินค้าของลูกค้า หรือการจัดสินค้าของพนักงาน เป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

6. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง ของร้านทีวีพัฒนาวัสดุก่อสร้าง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้แผนผังสาเหตุและผล

ทางร้านได้มีนโยบายเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังนี้

1) สาเหตุจากสถานที่จัดเก็บสินค้า โดยแนวทางแก้ไขคือ

มีการจัดทำ หรือจัดซื้อชั้นวางสินค้าให้เพียงพอต่อปริมาณสินค้า ไม่วางสินค้าเกะกะ หรือซ้อนทับกัน และจัดเรียงสินค้าอย่างเป็นหมวดหมู่ ไม่เรียงสินค้าซ้อนทับหรือปะปนกัน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการหาสินค้า รวมไปถึงมีการจัดทำป้ายระบุแสดงชื่อสินค้าอย่างชัดเจนบนชั้นวาง เพื่อสะดวกในการเลือกหาสินค้าของลูกค้า รวมถึงเพื่อความง่ายในการจัดหาสินค้าของพนักงาน

2) สาเหตุจากพนักงาน โดยแนวทางแก้ไขคือ

สืบเนื่องจากการแก้ไขข้อ 1) ซึ่งทำให้สินค้าเป็นหมวดหมู่และง่ายต่อการหา ดังนั้นการจดบันทึกข้อมูลของพนักงานก็จะทำได้ง่ายขึ้น และลดความผิดพลาดลง และในการจดบันทึกสินค้าในสต็อกของพนักงาน ทางร้านมีนโยบายให้ทำการจดบันทึกสินค้าขาดเกิน ผ่านโทรศัพท์มือถือแล้วส่งต่อข้อมูลมาที่ผู้บริหาร โดยตรง เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล หรือสมุดจดบันทึก และมีการกำชับพนักงานในการจัดขายสินค้านั้น ต้องออกไปเสร็จให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูลในโปรแกรมกับสินค้าในสต็อกจริง

3) สาเหตุจากวิธีการดำเนินงาน โดยแนวทางแก้ไขคือ

ทางร้านมีการนำโปรแกรมตรวจนับสต็อก บันทึกการซื้อขายเข้ามาช่วย เพื่อให้การตรวจนับสต็อก และการสั่งซื้อสินค้ามีความแม่นยำ ดังนั้นจึงมีนโยบายให้พนักงานนำสินค้ามาบันทึกข้อมูลก่อนการขายทุกครั้ง

เพื่อให้จำนวนสินค้าในสต็อกตรงกับในฐานข้อมูล และยังมีนโยบายให้พนักงานมีตารางการตรวจนับสต็อกสินค้า เพื่อให้สามารถจัดการสินค้าคงคลังให้สอดคล้องกับความต้องการตลอดเวลา

6. อภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาของระบบการจัดการสินค้าคงคลัง และวิเคราะห์สาเหตุเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา ของร้านทวีวัฒน์วัสดุก่อสร้างและศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ ของร้านทวีวัฒน์วัสดุก่อสร้าง เพื่อนำมาปรับปรุงการจัดการสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากทางร้านทวีวัฒน์วัสดุก่อสร้าง ประสบปัญหาสินค้าในสต็อกไม่สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้าบ่อยครั้ง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพคลังของร้าน โดยได้ใช้แผนผังสาเหตุและผลในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และนำมาปรับปรุงวิธีการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมต่างๆ ของร้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาศ ศวิมล โสภา (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษาร้านเบญจมาศวัสดุ อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งได้ประสบปัญหาการจัดการสินค้าคงคลัง และได้้นำแผนผังสาเหตุและผล เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของปัญหา

จากผลการศึกษาทำให้ทางร้านมีนโยบายในการจำแนกสินค้าออกเป็นกลุ่มโดยใช้วิธี ABC เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการควบคุมสินค้าแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการตรวจนับสต็อก และได้มีการสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของร้าน เพื่อหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง อีกทั้งยังมีการคำนวณหาอัตราหมุนเวียนสินค้า เพื่อทราบว่าจะระยะเวลาในการขายสินค้าสูงหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปณิดา ศิริโชคชัย (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง และการให้บริการของร้านโชคชัยค้าไม้ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้ประสบปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังหลายประการ ผู้ศึกษาจึงได้นำเอาแนวคิดแผนผังเหตุและผล อัตราหมุนเวียนสินค้า และทฤษฎี ABC Analysis มาปรับใช้กับกิจการของร้าน พบว่าหลังจากการปรับปรุงโดยวิธีการต่างๆแล้ว สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้

7. ข้อเสนอแนะ

- 1) เมื่อมีการพัฒนาปรับปรุงในด้านการจัดการสินค้าคงคลังแล้ว กิจการควรต่อยอดโดยการพัฒนาในด้านอื่นๆ ด้วย อาทิเช่น แผนการตลาด การจัดการทรัพยากรบุคคล เป็นต้น
- 2) สิ่งที่สำคัญนอกเหนือจากการมีแผนการปรับปรุงการจัดการสินค้าคงคลังที่ดีแล้ว การปฏิบัติตามแผนการที่วางเอาไว้อย่างเคร่งครัดก็ถือเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนากิจการให้เติบโตอย่างมั่นคง
- 3) โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ภายในร้านทวีวัฒน์ เป็นรุ่นค่อนข้างเก่า เนื่องจากทำการซื้อมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ทำให้ฟังก์ชันบางอย่างยังขาดความเสถียร ดังนั้นจึงควรจัดหาโปรแกรมรุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น เพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพในการบันทึกข้อมูล และเก็บสถิติต่างๆ

8. กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ล้วนได้รับความกรุณาช่วยเหลือและชี้แนะจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรวิดี เพิ่มวณิชกุล ที่กรุณาให้คำปรึกษา และได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อชี้แนะทางที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้เป็นอย่างยิ่ง รวมถึงแนะนำอธิบายและตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีเสมอมา ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาที่

ได้รับ ณ โอกาสนี้ด้วย และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเป็นกำลังใจให้ ผู้ศึกษามาโดยตลอด รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและให้การประสานงานอย่างดีเยี่ยมเสมอมา หากมีข้อบกพร่องใดๆ ผู้ศึกษาขออ้อม รับด้วยความเคารพ และขออภัยมา ณ ที่นี้

9. เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2563). *การจัดการสินค้าคงคลัง*. ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.dip.go.th/th/category/2020-05-23-11-52-18/2020-10-07-16-26-41>
- ณัฐปรีญา ฉลาดเข้ม ประกายกานต์ ชุศรี และ ชุภาพร ตงประสิทธิ์. (2556). *การวิเคราะห์แบบเอบีซี*. (การค้นคว้า อีตระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะวิทยาศาสตร์.
- เบญจมาศ ชยวิมลโสภา. (2563). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษาร้าน เบลูจมาศวัสดุ อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ*. (การค้นคว้าอีตระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ.
- ปณิดา ศิริโชคชัย. (2560). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง และการให้บริการของร้าน โชคชัยค้าไม้ อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา*. (การค้นคว้าอีตระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ.
- วรพล เนตรอำพร. (2559). *การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดเก็บวัตถุดิบในคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท นิปปอน เอ็กซ์เพรส เอ็นไอซี โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. (งานนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะโลจิสติกส์.
- วันรัตน์ จันทกิจ (2553). *เครื่องมือนักคิด (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ:สถาบันเพิ่มผลแห่งชาติ.
- วีระ จรัสศิริรัตน์. (2558). *การศึกษาปริมาณการสั่งซื้อที่เหมาะสมในการสั่งซื้อวัตถุดิบ กรณีศึกษา บริษัทผลิต เครื่องถ่ายเอกสารและอะไหล่*. (งานนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะโลจิสติกส์.
- สุรางคณา ภัทรเมฆินทร์. (2556). *การศึกษา SERVQUAL Model กับคุณภาพการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด พิชณุโลก*. (การศึกษานิตยสารปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์ คณะบริหารธุรกิจเศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, 41-50

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บสินค้าภายในคลังสินค้าสำเร็จรูปชิ้นส่วนยานยนต์

กรณีศึกษา บริษัทมอลทีนเอเชีย โพลีเมอร์ โปรดักส์ จำกัด

OPTIMIZING THE STORAGE OF GOODS WITHIN THE FINISHED

WAREHOUSE AUTO PARTS

CASE STUDY : MOLTEN ASIA POLYMER PRODUCTS

เอบีท็อป คานกุ่มี

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการบิน

วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

E-mail: abeetopkan@gmail.com

ดร.รวมพล จันทศาสตร์

คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการบิน วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

E-mail: iamruompol@gmail.com

บทคัดย่อ

การจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้าใช้เวลานานเกินเวลามาตรฐานทำให้พนักงานต้องทำงานล่วงเวลาและทำให้บริษัทเสียค่าใช้จ่าย เนื่องจากระบบไม่สามารถระบุพื้นที่ ที่นำไปจัดเก็บทำให้พนักงานไม่ทราบว่าสินค้าวางอยู่ก่อนแล้วหรือไม่ เมื่อพนักงานนำสินค้าไปเพื่อจัดเก็บแต่ไม่สามารถจัดเก็บได้ต้องสูญเสียเวลาในการนำสินค้ากลับมาแก้ไข Location และหาพื้นที่ในการจัดเก็บใหม่ ซึ่งส่งผลให้การจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาได้มีการนำเครื่องมือควบคุมคุณภาพประกอบไปด้วย 1. แผ่นตรวจสอบ 2. แผนภูมิพาเรโต 3. แผนผังสาเหตุและผล มาใช้ในการค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่าสาเหตุที่ทำให้การจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปไม่มีประสิทธิภาพ 2 สาเหตุคือ 1. Software ระบุตำแหน่งจัดเก็บสินค้าผิด 2. ระบบ Wi-Fi มีปัญหา การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูป กรณีศึกษา บริษัทมอลทีนเอเชีย โพลีเมอร์ โปรดักส์ จำกัด โดย 1. ใช้เวลาการเก็บสินค้า (พ.ค.-ก.ค.) เฉลี่ย 3.54 ชั่วโมง ต่อวัน และหลังการปรับปรุง (ต.ค.-ธ.ค) ใช้เวลาการเก็บสินค้าลดลงเป็น 2.72 ชั่วโมง ต่อวัน หรือลดลง 0.82 ชั่วโมงต่อวัน 2. ประสิทธิภาพพื้นที่ในการจัดเก็บก่อนปรับปรุงจัด เฉลี่ย (พ.ค.-ก.ค.) 453 พาเลท หรือคิดเป็น 72% หลังการปรับปรุงสามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้นเป็น 578 พาเลท หรือคิดเป็น 92%

คำสำคัญ: แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บสินค้าคลังสินค้าสำเร็จรูปชิ้นส่วนยานยนต์

ABSTRACT

Keeping goods in the warehouse takes longer than standard hours, causing employees to work overtime and costing the company. because the system cannot determine the area that is stored, causing employees to not know if the product is already placed or not. When employees take the goods for storage but cannot store them, they have to lose time in bringing the goods back to fix the location and find a new storage space. This results in inefficient storage of finished goods. The researchers used quality control tools, which consisted of 1. Check Sheet 2. Pareto Chart 3. Cause and Effect Diagram It was used to find the cause of the problem. It was found that the reasons for the inefficient storage of finished goods are: 1. Software indicates the wrong storage location 2. Wi-Fi system has a problem. The purpose of this study was to study the method for improving the storage efficiency of finished goods, a case study of Malten Asia Polymer Products Company Limited. by 1. It takes 3.54 hours per day to collect (May-July) and after improvement (Oct.-Dec.), the storage time is reduced to 2.72 hours per day. or a decrease of 0.82 hours per day Late or accounted for 92%

Keywords: Optimization of Prefabricated Warehouse Storage for Automotive Parts.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท DHL Supply Chain (2563 : 36-37) กล่าวว่า จากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจทั้งหมดภายในประเทศไทยและทั่วโลก ดังนั้นบริษัทจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านคลังสินค้าและการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้าให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จากข้อมูลสถิติปัจจัยทางด้านต้นทุนการดำเนินงาน ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2563 มีแนวโน้มของต้นทุนการดำเนินงานภายในคลังสินค้าที่เพิ่มสูงขึ้น ทางบริษัทจึงพยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเน้นศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน เป้าหมายเพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานภายในคลังสินค้าของ บริษัท มอลเท็นเอเชีย โพลีเมอร์ โปรดักส์ จำกัด ให้สามารถแข่งขันในสภาวะการณ์ปัจจุบันได้

บริษัท มอลเท็นเอเชีย โพลีเมอร์ โปรดักส์ จำกัด (2563 : 1) กล่าวว่า การปรับปรุงกระบวนการจัดการคลังสินค้า เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และสามารถแข่งขันกับคู่แข่ง ทางธุรกิจได้ เนื่องจากการบริหารจัดการคลังสินค้าที่ดีนั้น จะช่วยส่งเสริมให้กิจกรรมต่างๆ ในคลังสินค้ามีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และสามารถใช้ประโยชน์ของพื้นที่จัดเก็บได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสามารถส่งผลให้ ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ ของคลังสินค้าต่ำลง และยังสามารถช่วยเพิ่มผลกำไรให้กับบริษัทฯ มากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูป กรณีศึกษา บริษัทมอลเท็นเอเชีย โพลีเมอร์ โปรดักส์ จำกัด
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูป กรณีศึกษา บริษัทมอลเท็นเอเชีย โพลีเมอร์ โปรดักส์ จำกัด

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวิณี พิเคราะห์แน และชนะ เชื้องมลสิงห์ (2563 : 1168-1169) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า การลดต้นทุน และกิจกรรมการดำเนินงานในคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท Capital Brand OVS โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดต้นทุน ในการเช่าคลังสินค้าเต็มรูปแบบเปลี่ยนเป็นการเช่าแบบศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center) เพื่อเปรียบเทียบ ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเช่าคลังสินค้าเต็มรูปแบบกับการเช่าแบบศูนย์กระจายสินค้า และเพื่อบริหารพื้นที่สต็อก (Stock) หลังร้านทุกสาขา ด้วยระบบปฏิบัติการที่เสมือนคลังสินค้า และต่อยอดการทำงานแก่พนักงานหน้าร้าน ผลของการวิจัย คือ เช่าคลังสินค้าแบบศูนย์กระจายสินค้าแทนการเช่าคลังแบบเต็มรูปแบบ ทำให้ไม่เกิดต้นทุน ทางด้านกิจกรรมการดำเนินงานในคลังสินค้า

ธัญมถ ทองก้อน และ ลภนภัทร ตูยลักษ์ณ (2562 : 1) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า การเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา โรงงานผลิตและจัดจำหน่ายแท่งก้นน้ำ มีวัตถุประสงค์เพื่อลดเวลาในขนย้ายสินค้า ภายในคลังสินค้า ไปยังรถขนส่ง เนื่องจากมีปัญหาการจัดเรียงสินค้าที่ปะปนกัน ทำให้ยากต่อการค้นหา และ ระยะเวลาการเคลื่อนย้ายล่าช้าและระบบการจัดการภายในคลังสินค้าขาดประสิทธิภาพจึงมีการนำเอาแนวคิดแบบ FIFO, หลักการ ECRS เข้ามาช่วยในการลดระยะเวลาในการทำงาน

อรณิชา นุตพรหม และ มาริสา ป้อมนุพบา (2561 : 138) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า FIFO เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัทชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการจัดเก็บ สินค้าในพื้นที่คลังสินค้าและเพื่อ เป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการคลังสินค้าในระบบ FIFO ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นระบบมากยิ่งขึ้นกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บสินค้าภายในคลังสินค้าสำเร็จรูป (Finished Goods)

ชาณิดา พิทยานนท์ และธิดารัตน์ เติง (2560 : 1-2) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า การเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา: บริษัท พี.เค.บอยเลอร์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงระบบด้านการจัดการ คลังสินค้าของ บริษัท พี.เค. บอยเลอร์ จำกัด ทำให้พบว่าประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคลังสินค้ามีค่าที่ต่ำ ดังเช่นในกระบวนการเบิกจ่ายสินค้าซึ่งเป็นผลทำให้กระบวนการเบิกจ่ายสินค้ามีความ ล่าช้าอยู่เสมอ ดังนั้น เป้าหมายของงานวิจัยนี้เพื่อปรับปรุงคลังสินค้าในกระบวนการเบิกจ่าย โดยการปรับปรุงครั้งนี้ได้ ดำเนินการโดย ใช้เทคนิคการวิเคราะห์แผนภูมิการไหลเพื่อพิจารณาขั้นตอนที่ช้าซ้อนและทำการตัดขั้นตอนนั้นออกไป

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2552) กล่าวว่า การจัดการคลังสินค้ากระบวนการทำงานของ คลังสินค้าถือได้ว่าเป็น ส่วนหนึ่งของระบบโลจิสติกส์ที่สำคัญซึ่งในอดีต บทบาทและความสำคัญของ คลังสินค้ามักจะถูกมองข้าม จากองค์กรธุรกิจโดยมักจะมองการปฏิบัติงานของคลังสินค้าเป็นภาระหรือ ต้นทุนของบริษัทแต่ในปัจจุบัน คลังสินค้าถือว่าเป็นกิจกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ ดังนั้นองค์กรธุรกิจได้หันมาให้ความสำคัญ และมีการวางกลยุทธ์ด้าน คลังสินค้าเพิ่มมากขึ้น

4. วิธีดำเนินการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เริ่มต้นขั้นตอนการดำเนินการศึกษาโดยมีการรวบรวมข้อมูลกิจกรรมการจัดเก็บภายใน คลังสินค้าสำเร็จรูปของ บริษัท มอลเห็นเอเชีย โพลีเมอร์ โปรดักส์ จำกัด การค้นคว้าข้อมูลที่ได้มีการบันทึกไว้ รวมถึงการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินการศึกษาออกมาได้ ทั้งหมด 7 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลและปัญหา คลังสินค้าสำเร็จรูป ของบริษัทฯ มีกิจกรรมหลักๆ อยู่ สองกิจกรรม คือ กิจกรรมการจัดเก็บสินค้า และ กิจกรรมการจัดเตรียมสินค้าเพื่อจัดส่ง จากการศึกษาข้อมูลพบปัญหา กิจกรรมการจัดเก็บสินค้าใช้เวลานานเกินมาตรฐาน ทำให้ต้องมีการทำงานล่วงเวลา

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการจัดการลดต้นทุนการผลิตจากกระบวนการผลิตจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (Thailis), Google Scholar ซึ่งศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการลดต้นทุนการผลิต จากประยุกต์ใช้งานวิจัย บุญญาดา นาสมนุรณ, (2563); วิไลพร ธรรมโส, (2561); กชกรณ ชุมพลวงค์ และ ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ, (2561); อรรณพ สรรพคุณ, (2555) นอกจากนี้ยังศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับ 1) แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนการดำเนินงาน โลจิสติกส์ 2) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิต 3) แนวคิดเกี่ยวกับผังแสดงเหตุและผล 4) แนวคิดเกี่ยวกับระบบ ECRS และ 5) แนวคิดเกี่ยวกับแผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart) เพื่อนำไปวิเคราะห์ประเด็นปัญหาเพื่อลดต้นทุนการผลิตของบริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด

ขั้นตอนที่ 3 เก็บข้อมูล ขอบเขตการศึกษางานวิจัยนี้ทำการศึกษาพื้นที่ในคลังสินค้าของบริษัทมอลเท็นเอเชีย โพลีเมอร์ โปรดักส์ จำกัด เก็บบันทึกรายการของปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการจัดเก็บสินค้าในแผนกคลังสินค้า ระยะเวลา 3 เดือน (พ.ค.-ก.ค.)

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมข้อมูล การใช้แผนภูมิแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา แล้วนำปัญหาเหล่านั้นมาบันทึกในแผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) ระยะเวลา 3 เดือนเพื่อเก็บสถิติของการเกิดปัญหาพร้อมทั้งจัดลำดับของปัญหา

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลหาสาเหตุ ใช้แผนภูมิพारेโต (Pareto Diagram) ในการวิเคราะห์ข้อมูล และใช้กฎ 80 เปอร์เซ็นต์ ในการเลือกสาเหตุปัญหาทำการแก้ไข พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์ในการแก้ไข

ขั้นตอนที่ 6 ดำเนินการแก้ไขปัญหา ดำเนินการแก้ไขตามกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 7 ติดตามผลการแก้ไข ติดตามผลการดำเนินการแก้ไข โดยใช้ แผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) ระยะเวลา 3 ตามหัวข้อของปัญหาว่ามีการเกิดซ้ำหรือไม่

ขั้นตอนที่ 8 สรุปผลการแก้ไข ผู้วิจัยสรุปผลจากการวิเคราะห์ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยนำสรุปผลการดำเนินงานดังกล่าวเพื่อทำการปรับปรุงพร้อมทั้งข้อเสนอแนะความเป็นไปได้ซึ่งถูกต้องเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ ที่จะนำไปใช้ได้จริงของผู้ปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานจริงในการดำเนินงานต่อไป

5. ผลการศึกษา

จากการศึกษากระบวนการของคลังสินค้าสำเร็จรูปกรณีศึกษา บริษัทมอลเท็นเอเชีย โพลีเมอร์ โปรดักส์ จำกัด ทำให้ทราบถึงกระบวนการจัดเก็บสินค้า ที่เป็นปัญหาที่ทำให้พนักงานต้องทำงานนอกเวลาส่งผลให้บริษัทต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และเมื่อได้นำเอาโดยการวิเคราะห์ด้วยแผนภาพสาเหตุและผล (Fishbone Diagram) ทำให้ได้ทราบถึงรายการของปัญหาที่ส่งผลให้เกิดการจัดเก็บสินค้าที่ล่าช้า รวมถึงการใช้แผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) เก็บบันทึกความถี่ในการเกิดปัญหา และใช้กฎ 80 เปอร์เซ็นต์ มาวิเคราะห์ เพื่อทำการแก้ไขสาเหตุของปัญหาเป็นอันดับแรกก่อนพบว่าปัญหาที่ต้องทำการแก้ไข 2 ปัญหาคือ 1. ระบบ Software ยังไม่ดีพอที่ไม่

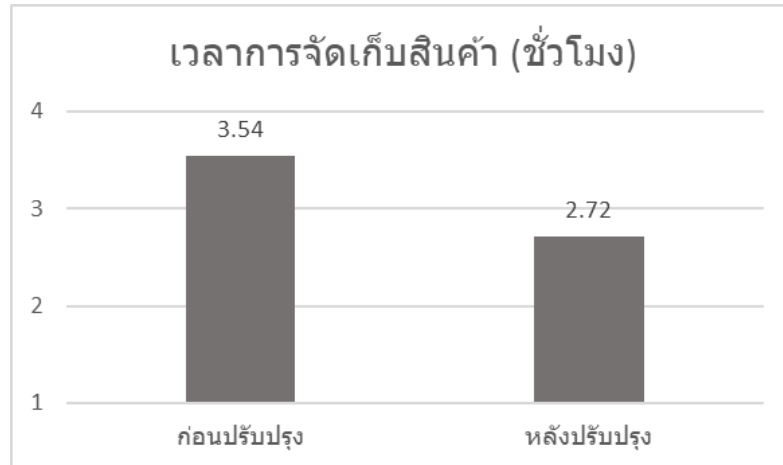
สามารถระบุตำแหน่งของสินค้า 2. สัญญาณ Wi-Fi ที่ไม่ทั่วถึงทำให้พนักงานทำงานล่าช้ากว่าเสียเวลาในการจัดเก็บสินค้า มีความล่าช้า จำเป็นต้องทำงานนอกเวลาปกติ หรือทำโอที เป็นเหตุให้บริษัทต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มดังกล่าว

ดังนั้นการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือ 1. ระบบ Software ยังไม่ดีพอที่ไม่สามารถระบุตำแหน่งของสินค้าได้ทำการปรับปรุงพัฒนาระบบ Software ให้สามารถระบุตำแหน่งของสินค้า และให้พนักงานสามารถระบุทราบตำแหน่งล่วงหน้าก่อนนำสินค้าไปจัดเก็บ 2. การเพิ่มตัวรับส่งสัญญาณ Wi-Fi ทำให้ไม่เกิดความคิดพลาดในการนำสินค้าไปจัดเก็บที่ส่งผลต่อเวลาในการจัดเก็บสินค้า และจากการปรับปรุงระบบ Software ยังส่งผลให้ขั้นตอนในการจัดเก็บสินค้าลดลงอีกด้วย

ก่อนการปรับปรุง					หลังการปรับปรุง				
ลำดับขั้นตอน	เวลา (นาที)	สัญลักษณ์	คำอธิบายกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ลำดับขั้นตอน	เวลา (นาที)	สัญลักษณ์	คำอธิบายกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
1	3	○→□D▽	ตรวจสอบความพร้อมของสินค้าและใบกำกับสินค้า	พนักงานคลังสินค้า	1	3	○→□D▽	ตรวจสอบความพร้อมของสินค้าและใบกำกับสินค้า	พนักงานคลังสินค้า
2	2	○→□D▽	นำเครื่อง Scan มาเข้าเมนู Scan รับเข้าสินค้า	พนักงานคลังสินค้า	2	2	○→□D▽	นำเครื่อง Scan มาเข้าเมนู Scan รับเข้าสินค้า	พนักงานคลังสินค้า
3	14	○→□D▽	ทำการ Scan รับสินค้าที่จะกล่อง	พนักงานคลังสินค้า	3	14	○→□D▽	ทำการ Scan รับสินค้าที่จะกล่อง	พนักงานคลังสินค้า
4	1	○→□D▽	ตรวจสอบจำนวนผลการ Scan ในระบบกับของจริงและใบกำกับ	พนักงานคลังสินค้า	4	1	○→□D▽	ตรวจสอบจำนวนผลการ Scan ในระบบกับของจริงและใบกำกับ	พนักงานคลังสินค้า
5	1	○→□D▽	กด Upload ข้อมูลในระบบ	พนักงานคลังสินค้า	5	1	○→□D▽	กด Upload ข้อมูลในระบบ	พนักงานคลังสินค้า
6	3	○→□D▽	พิมพ์ลิ้มพาเลทของสินค้า	พนักงานคลังสินค้า	6	3	○→□D▽	พิมพ์ลิ้มพาเลทของสินค้า	พนักงานคลังสินค้า
7	2	○→□D▽	เขียนป้ายชี้บ่งคัดหน้าพาเลทสินค้า	พนักงานคลังสินค้า	7	2	○→□D▽	เขียนป้ายชี้บ่งคัดหน้าพาเลทสินค้า	พนักงานคลังสินค้า
8	7	○→□D▽	เดินไปหาพื้นที่วางในการจัดเก็บ	พนักงานคลังสินค้า	8	7	○→□D▽	เดินไปหาพื้นที่วางในการจัดเก็บ	พนักงานคลังสินค้า
9	19	○→□D▽	นำรถ Stacker มาตักสินค้าและนำไปจัดเก็บ	พนักงานคลังสินค้า	9	19	○→□D▽	นำรถ Stacker มาตักสินค้าและนำไปจัดเก็บ	พนักงานคลังสินค้า
10	1	○→□D▽	บันทึก Location ลงในใบกำกับสินค้า	พนักงานคลังสินค้า	10	1	○→□D▽	จัดเก็บเอกสาร	พนักงานคลังสินค้า
11	60	○→□D▽	เก็บใบบันทึก Location รอไปบันทึกที่ละจำนวนมาก ๆ	พนักงานคลังสินค้า					
12	2	○→□D▽	บันทึก Location ลงในคอมพิวเตอร์	พนักงานคลังสินค้า					
13	1	○→□D▽	จัดเก็บเอกสาร	พนักงานคลังสินค้า					
รวม	116				รวม	53			

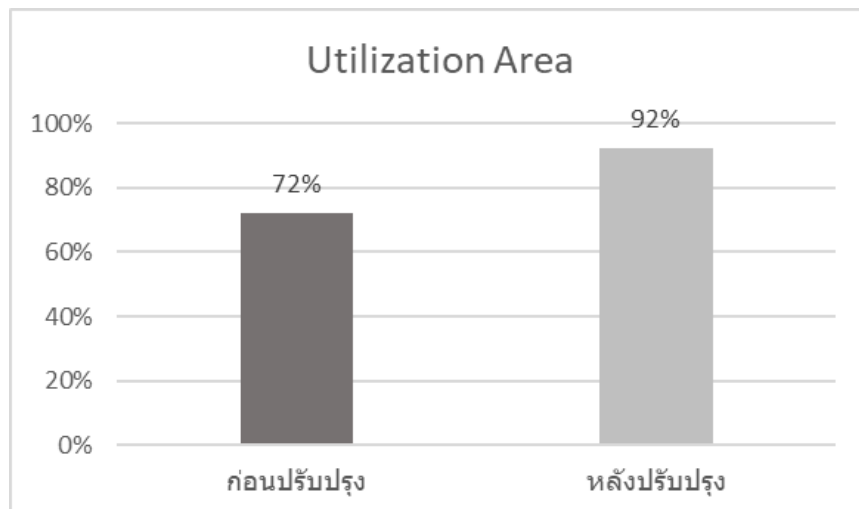
เปรียบเทียบขั้นตอนการจัดเก็บสินค้า (ก่อน-หลังปรับปรุง)

จากการปรับปรุงสามารถทำให้ขั้นตอนลดขั้นตอนในการบันทึก Location และเวลาในการรอนำเอกสารมาบันทึก Location สามารถลดเวลาที่ได้ถึง 63 นาทีต่อครั้ง



ภาพประกอบ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเวลาในการจัดเก็บสินค้า (ก่อน-หลังปรับปรุง)

จากภาพการเปรียบเทียบก่อนและหลังจะเห็นได้ว่าใช้เวลาการเก็บสินค้า (พ.ค.-ก.ค.) เฉลี่ย 3.54 ชั่วโมง ต่อวัน และหลังการปรับปรุง (ต.ค.-ธ.ค.) ใช้เวลาการเก็บสินค้าลดลงเป็น 2.72 ชั่วโมง ต่อวัน หรือลดลง 0.82 ชั่วโมงต่อวัน



ภาพประกอบ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเวลาในการจัดเก็บสินค้า (ก่อน-หลังปรับปรุง)

จากปัญหาก่อนหน้าการปรับปรุงที่ระบบไม่สามารถระบุตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าทำให้มีการวางสินค้าไม่เป็นระเบียบขวางทางเข้าออกระหว่างชั้นวางทำให้จัดเก็บบนชั้นวางไม่ได้เมื่อทำการปรับปรุงการระบุตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าทำให้เป็นระเบียบมากขึ้น และจากการเปรียบเทียบพบว่า ประสิทธิภาพพื้นที่ในการจัดเก็บก่อนปรับปรุงจัด เฉลี่ย (พ.ค.-ก.ค.) 453 พาเลท หรือคิดเป็น 72% หลังการปรับปรุงสามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้นเป็น 578 พาเลท หรือคิดเป็น 92%

จากการดำเนินงานภายในบริษัท (หลังปรับปรุง) ภายในระยะเวลา 3 เดือน สามารถลดปัญหาการดำเนินงานภายในบริษัทได้ สรุปผลเปรียบเทียบจำนวนครั้งของปัญหาเฉลี่ยกระบวนการทำงานภายในบริษัท ดังนี้

1. สามารถลดขั้นตอนในการจัดเก็บสินค้าบันทึก Location และเวลาในการร่อนเอกสารมาบันทึก Location สามารถลดเวลาที่ได้ถึง 63 นาทีต่อครั้ง
2. สามารถลดเวลาการเก็บสินค้า (พ.ค.-ก.ค.) เฉลี่ย 3.54 ชั่วโมง ต่อวัน และหลังการปรับปรุง (ต.ค.-ธ.ค) ใช้เวลาการเก็บสินค้าลดลงเป็น 3.17 ชั่วโมง ต่อวัน หรือลดลง 0.79 ชั่วโมงต่อวัน
3. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพพื้นที่ในการจัดเก็บก่อนปรับปรุงจัด เฉลี่ย (พ.ค.-ก.ค.) 453 พาเลท หรือคิดเป็น 72% หลังการปรับปรุงสามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้นเป็น 578 พาเลท หรือคิดเป็น 92%

6. อภิปรายผล

การนำเครื่องมือควบคุมคุณภาพประกอบไปด้วย 1. แผ่นตรวจสอบ 2. แผนภูมิพารโต 3. แผนผังสาเหตุ และผล มาใช้ในการค้นหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่าสาเหตุที่ทำให้การจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปไม่มีประสิทธิภาพ 2 สาเหตุคือ 1. Software ระบุตำแหน่งจัดเก็บสินค้าผิด 2. ระบบ Wi-fi มีปัญหา การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูป กรณีศึกษา บริษัทมอลเทินเอเชีย โพลีเมอร์ โปรดักส์ จำกัด โดย 1. ใช้เวลาการเก็บสินค้า (พ.ค.-ก.ค.) เฉลี่ย 3.54 ชั่วโมง ต่อวัน และหลังการปรับปรุง (ต.ค.-ธ.ค) ใช้เวลาการเก็บสินค้าลดลงเป็น 2.72 ชั่วโมง ต่อวัน หรือลดลง 0.82 ชั่วโมงต่อวัน 2. ประสิทธิภาพพื้นที่ในการจัดเก็บก่อนปรับปรุงจัด เฉลี่ย (พ.ค.-ก.ค.) 453 พาเลท หรือคิดเป็น 72% หลังการปรับปรุงสามารถจัดเก็บได้เพิ่มขึ้นเป็น 578 พาเลท หรือคิดเป็น 92%

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูป กรณีศึกษา บริษัทมอลเทินเอเชีย โพลีเมอร์ โปรดักส์ จำกัด โดยการใช้แผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) โดยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สอดคล้องกับงานวิจัย อรณิชา บุตรพรหม และ มาริสา ป้อมนุพบา (2561 : 138) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า FIFO เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัทชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการจัดเก็บสินค้าในพื้นที่คลังสินค้าและเพื่อ เป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการคลังสินค้าในระบบ FIFO ให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบมากยิ่งขึ้นกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บสินค้าภายในคลังสินค้าสำเร็จรูป (Finished Goods)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูป กรณีศึกษา บริษัทมอลเทินเอเชีย โพลีเมอร์ โปรดักส์ จำกัด โดยการปรับปรุงระบบ Software โดย สอดคล้องกับงานวิจัย ชาณิดา พิทยานนท์ และธิดารัตน์ เติวง (2560 : 1-2) ได้ทำการศึกษาค้นคว้า การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา: บริษัท พี.เค.บอยเลอร์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อปรับปรุงระบบด้านการจัดการคลังสินค้าของ บริษัท พี.เค.บอยเลอร์ จำกัด ทำให้พบว่าประสิทธิภาพในการดำเนินงานของคลังสินค้ามีค่าที่ต่ำดังเช่นในกระบวนการเบิกจ่ายสินค้าซึ่งเป็นผลทำให้กระบวนการเบิกจ่ายสินค้ามีความล่าช้าอยู่เสมอ ดังนั้นเป้าหมายของงานวิจัยนี้

7. ข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรนำหลักทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการหาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในบริษัทให้ครบทุกด้านในการทำวิจัยในขั้นต่อไป เพื่อให้สามารถมีแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในบริษัท

2. ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลแทนการใช้แผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) เพื่อให้รู้ถึงปัญหาและแก้ไขได้อย่างรวดเร็วต่อการบริหารจัดการคลังสินค้า
3. ควรทบทวนปรับปรุงระบบที่ใช้ในปัจจุบันให้สอดคล้องกับการทำงาน เพื่อให้การทำงานง่ายและเกิดความถูกต้อง และรวดเร็ว

8. เอกสารอ้างอิง

- เจนรตชา แสงจันทร์. (2562). “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าโดยประยุกต์ใช้วิธีการจัดแบ่งวัสดุตามความถี่ในการใช้ กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในอุตสาหกรรมการพิมพ์.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ โลจิสติกส์. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมงคลชัยบุรี.
- ชาณิดา พิทยานนท์และคณะ. (2560). “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา พี เค บอยเลอร์ จำกัด.” หน้า 1-6 ในการประชุมวิชาการช่างงานวิศวกรรมอุตสาหกรรม ประจำปี พ.ศ. 2560. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐปวิณ์ พิเคราะห์แน่ และชนะ เชื่องมกลสิงห์. (2563). “การลดต้นทุนและกิจกรรมการดำเนินงานในคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท Capital Brand OV.” หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2552). การจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ธัญมถ ทอังก้อน และ ลภณภัทร ตูลยลักษณ์. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา โรงงานผลิตและจัดจำหน่ายแท็งก์น้ำ มีวัตถุประสงค์เพื่อลดเวลาในขนย้ายสินค้าภายในคลังสินค้าไปยังรถขนส่ง.
- ธัญลักษณ์ โดตะมี และ พรรณทิภา อติชาติ. (2560). “การใช้แผนภูมิพาเรโตสำหรับการควบคุม คุณภาพในโรงงานอุตสาหกรรม.” คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สรณ์ศิริ เรืองโลก. (2560). “การปรับปรุงประสิทธิภาพของสายการผลิตสมอลล์เอิร์ทลิกเบรกเกอร์.” วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม. คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรณิชา บุตรพรหม และ มาริสา ป้อมนุบผา. (2561). “FIFO เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า กรณีศึกษาบริษัท ชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง.” คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สระแก้ว

ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
IMPROVEMENT FOR EFFICIENCY INCREASED OF STORAGE
MANAGEMENT BY BOX ASIA GROUP INTERNATIONAL CO., LTD.

ทวิทรัพย์ อรัญญา

คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการบิน วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

E-mail: taweesub.alu@gmail.com

นัทธีรา พุมมาพันธุ์

คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการบิน วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

E-mail: natteera@southeast.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า และศึกษากิจกรรมคลังสินค้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.70 – 0.94 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับระหว่าง 0.84 - 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าของบริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ 2) กิจกรรมคลังสินค้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด คือ ด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า (X_3) ด้านการควบคุมสินค้า (X_4) และด้านการจัดเก็บสินค้า (X_2) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าได้ร้อยละ 84.50 โดยสามารถเขียนสมการคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .006 + .130(X_3) + .294(X_4) + .452(X_2)$$

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การจัดการคลังสินค้า

ABSTRACT

The objective was to study the efficiency of warehouse management, and to study the warehouse activities that affect the efficiency of warehouse management. The sample consisted of 80 employees of Box Asia Group International Co., Ltd. The instrument used to collect the data was a questionnaire with an index of conformity (IOC) between 0.70 - 0.94 and a confidence value of the whole version between 0.84 - 0.93. The

statistics used in the analysis were percentage, mean, standard deviation and hypothesis testing with Pearson's correlation coefficient. and a stepwise multiple regression analysis.

The study found that 1) overall, there was a high level of warehouse management efficiency of Box Asia Group International Co., Ltd. The highest level of warehouse management efficiency was the Reliability. 2) Movement (X_3), Control (X_4) and Storage (X_2) were the warehouse activities that affected the warehouse management efficiency of Box Asia Group International Co., Ltd. and were able to predict their warehouse management efficiency level of 84.50%. The predictive equation could be constructed in unstandardized score as follows:

$$\hat{Y} = .006 + .130(X_3) + .294(X_4) + .452(X_2)$$

Keywords: Efficiency, Storage Management

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การบริหารจัดการคลังสินค้ามีความเกี่ยวข้องกับต้นทุนและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งผลต่อการเติบโตและความอยู่รอดของบริษัท การบริหารจัดการคลังสินค้า คือ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว การใช้เวลาน้อยลง และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การจัดการคลังสินค้าจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัท (ชาณิดา พิทยานนท์ และคณะ, 2560) คลังสินค้าเป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างผู้จำหน่ายวัสดุและบริษัทและลูกค้า จึงมีบทบาทและความสำคัญทั้งด้านการผลิตและการตลาด คลังสินค้าสร้างคุณค่าด้านเวลา (time utility) ด้านสถานที่ (place utility) บริษัทต้องมีสินค้าไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การมีสินค้าพร้อมนำส่งในเวลาที่ถูกต้องการจึงเป็นการสร้างคุณค่าด้านเวลา ซึ่งความต้องการสินค้ามีกระจายอยู่ทุกพื้นที่ ดังนั้นการมีคลังสินค้าเพื่อนำสินค้ามายังพื้นที่ที่อยู่บริเวณใกล้เคียง เพื่อตอบสนองได้ทันที จึงเป็นการสร้างคุณค่าด้านสถานที่ คลังสินค้าสามารถเพิ่มหรือลดต้นทุนให้กับบริษัทในด้านโลจิสติกส์ ดังนั้นการเข้าใจและบริหารจัดการด้านคลังสินค้าจึงมีความสำคัญกับบริษัทอย่างมาก (ไชยยศ ไชยมั่นคง และคณะ, 2557)

บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตบรรจุภัณฑ์พิมพ์ออฟเซต ประเภทกระดาษกระดาษลูกฟูก ในส่วนของการบริหารคลังสินค้าต้องทำการสั่งซื้อวัตถุดิบชนิดต่างๆ เช่น กระดาษลูกฟูกเคมี กาว ฯลฯ เพื่อนำมาผลิตในรูปแบบตามความต้องการของลูกค้าและส่งเป็นสินค้าสำเร็จรูปให้กับลูกค้า โดยมีการแยกการดำเนินงานเป็น 2 คลังสินค้า ได้แก่ คลังวัตถุดิบ และคลังสินค้าสำเร็จรูป จากการสังเกตในส่วนคลังสินค้าวัตถุดิบของ บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีรูปแบบการจัดการคลังสินค้าที่ไม่มีรูปแบบที่แน่นอน วัตถุดิบแต่ละชนิดผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติภายใต้สถานการณ์ที่มีประสิทธิภาพเป็นความเคยชินเฉพาะบุคคลและบางครั้งไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ วัตถุดิบที่รับเข้ามาถูกจัดวางในบริเวณพื้นที่ปกติตามเดิม โดยไม่มีระบบ Barcode ไม่ได้บันทึกในเวลาที่เกิดขึ้นจริง ขาดการบริหารจัดการที่เป็นระบบ ซึ่งการจัดเก็บในรูปแบบนี้ทำให้เกิดปัญหาในด้านของพื้นที่การจัดเก็บภายในคลังไม่เพียงพอในรอบสินค้าที่ต้องการจัดเก็บเกิดความไม่เป็นระเบียบในการจัดเรียงสินค้า สิ้นเปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บ การตรวจสอบปริมาณวัตถุดิบขาดความถูกต้อง การค้นหา การหยิบวัตถุดิบ การเคลื่อนย้ายทำได้ล่าช้าในบางสถานการณ์ ความล่าช้าในการค้นหาสินค้า ความไม่สะดวกขณะปฏิบัติงานรวมถึงความผิดพลาดในระบบคลังสินค้า จะเห็นได้ว่าจากปัญหาสินค้าเกิดความเสียหายดังนั้นจากการศึกษาแนวความคิดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้าตามหลักการ

ต่างๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นทุกอย่างจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดต้นทุนในการทำงานของบริษัทได้อีกทางหนึ่งและเพื่อรองรับการเสริมสร้างศักยภาพให้แก่บริษัท

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรในบริษัท เป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในกิจกรรมด้านคลังสินค้าวัตถุดิบ จึงสนใจศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า ของ บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อปรับปรุง พัฒนา ระบบการบริหารจัดการอันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดประโยชน์กับบริษัท

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
- (2) เพื่อศึกษากิจกรรมคลังสินค้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการคลังสินค้า

กฤษณ์ชาคริตศ ณ วัฒนประเสริฐ (2562) ให้ความหมาย การจัดการคลังสินค้า หมายถึง กระบวนการ ประสมประสานทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ของคลังสินค้าแต่ละประเภทที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดการประหยัดในการขนส่งการผลิต การสั่งซื้อ เป็นแหล่งของการจัดเก็บวัตถุดิบและสินค้าในการให้บริการลูกค้า เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของตลาด ครอบคลุมเวลาของแต่ละกิจกรรม สนับสนุนการผลิตแบบทันเวลาพอดี ทำให้รถขนส่งสินค้าได้หลายชนิด เป็นที่เก็บ สินค้าชั่วคราวของสินค้าที่ต้องทิ้งหรือนำไปผลิตใหม่ ซึ่งมีหน้าที่ประกอบด้วย 1) การเคลื่อนย้าย 2) การจัดเก็บ 3) การตัดสินใจในการกำหนดงบประมาณ 4) การกำหนดทำเลที่ตั้ง 5) การกำหนดขนาดและจำนวนคลังสินค้า 6) การจัดผังคลังสินค้า 7) การเลือกอุปกรณ์ที่ใช้ในคลังสินค้า 8) การควบคุมการปฏิบัติงาน และ 9) การโอนข้อมูล ในส่วนของคำนาย อภิรัชญาสกุล (2556) ได้แบ่งหน้าที่หลักของคลังสินค้าออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) หน้าที่ การเคลื่อนย้าย ซึ่งประกอบด้วย การรับ การโยกย้าย การคัดเลือกสินค้าเพื่อจัดส่ง และการส่งสินค้า 2) หน้าที่ การเก็บรักษา ซึ่งประกอบด้วย การเก็บรักษาชั่วคราว และการเก็บรักษาถาวร นอกจากนี้ไชยยศ ไชยมั่นคง และคณะ (2557) ได้กำหนดปฏิบัติการที่เกิดขึ้นในคลังสินค้าประกอบด้วย 1) การรับสินค้า 2) การระบุประเภท และจัดกลุ่มสินค้า 3) การเก็บสินค้า 4) การปกป้องสินค้า 5) การหยิบสินค้า 6) การหีบห่อเพื่อขนส่ง 7) การขนสินค้า ขึ้นยานพาหนะ 8) การตรวจนับสินค้า และ 9) การจัดทำรายงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดการจัดการคลังสินค้าประกอบด้วย 1) ด้านการรับสินค้า 2) ด้าน การจัดเก็บสินค้า 3) ด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า และ 4) ด้านการควบคุมสินค้า มาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์งานวิจัย

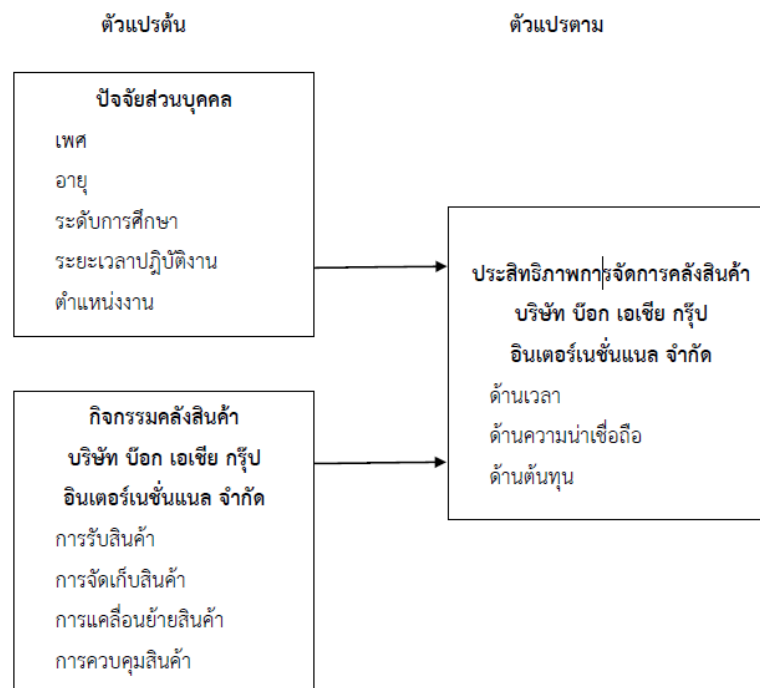
ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า

ณัฐภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ และคณะ (2562) ให้ความหมาย ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า หมายถึง การทำให้การปฏิบัติงานด้านการคลังสินค้าดีขึ้นในด้านจำนวนสินค้าคงคลังมีเหมาะสม การลดเวลาขน ย้ายสินค้า การลดขั้นตอนการทำงาน มีการวางแผนที่มุ่งจะพัฒนาความสามารถของบริษัทเพื่อบรรลุเป้าหมาย รักษาระดับปฏิบัติงานที่ดีและสามารถวัดผลสำเร็จได้จากการเติบโตขององค์กร โดยการวัดประสิทธิภาพ

การจัดการคลังสินค้า จะใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือในการประเมินการดำเนินงาน ซึ่งมีการประเมินใน 3 มิติ คือ 1) ด้านเวลา ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ใช้ข้อมูลระยะเวลาของการเคลื่อนย้ายสินค้าที่อยู่นอกเหนือจากช่วงเวลาของกระบวนการผลิต และระยะเวลาการเคลื่อนย้ายของข้อมูลที่เริ่มตั้งแต่การรับข้อมูลและสิ้นสุดที่การส่งมอบข้อมูลให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้สินค้าหรือบริการลำดับถัดไป 2) ด้านความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ใช้วัดความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าและข้อมูล โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ตัวชี้วัดด้านการส่งมอบตรงเวลา (On-time) และตัวชี้วัดด้านการส่งมอบครบตามปริมาณ (In-full) และ 3) ด้านต้นทุน (Cost Dimension) แสดงถึงสัดส่วนต้นทุนของกิจกรรมโลจิสติกส์เปรียบเทียบกับยอดขายประจำปีของบริษัท สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือควบคุมต้นทุนส่วนเกินที่ไม่จำเป็นได้โดยไม่ส่งผลเสียต่อคุณภาพสินค้าหรือบริการ (อรพิน อุดมธนะธีระ, 2562) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัวนี้ เพื่อตอบวัตถุประสงค์งานวิจัย

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดกิจกรรมการจัดการคลังสินค้าใน 4 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านการรับสินค้า 2) ด้านการจัดเก็บสินค้า 3) ด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า และ 4) ด้านการควบคุมสินค้า และประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเวลา 2) ด้านความน่าเชื่อถือ และ 3) ด้านต้นทุน มาเป็นแนวทางกรอบความคิดที่ใช้ในการศึกษา



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

กิจกรรมคลังสินค้าอย่างน้อยหนึ่งกิจกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเตอร์เนชันแนล จำกัด

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานหรือบุคลากรของ บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ในทุกตำแหน่ง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานหรือบุคลากรของ บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด เป็นกลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านคลังสินค้าวัตถุดิบของบริษัท มีจำนวนทั้งสิ้น 80 คน เพื่อต้องการให้ได้ข้อมูลครบถ้วนจากพนักงานทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน

4.2 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมคลังสินค้า และ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า โดยก่อนที่จะดำเนินการเก็บข้อมูลได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างเนื้อหา กับแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67-1.00 (พรณี ลิกิจวัจนะ, 2558) แล้วปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒินำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach (Alpha Coefficient: α) โดยพิจารณาเฉพาะที่มีค่าระหว่าง 0.70 – 0.94

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากคณะ โลกจิตติศาสตร์และเทคโนโลยีการบิน วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก ถึงผู้จัดการบริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง พร้อมกำหนดวันมารับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 80 ฉบับ คิดเป็น 100 %

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

5. ผลการวิจัย

ข้อมูลความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับกิจกรรมด้านคลังสินค้า

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับกิจกรรมด้านคลังสินค้าของบริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการเคลื่อนย้าย โดยบริษัทมีเครื่องมือที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายสินค้า (วัตถุดิบ) ความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านการจัดเก็บสินค้า โดยบริษัทมีการบริหารระยะเวลาเฉลี่ยที่สินค้า (วัตถุดิบ) อยู่ในคลังสินค้าจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้าเหมาะสม ด้านการควบคุมสินค้า โดยบริษัทมีการกำหนดมีระบบการตรวจนับสินค้าตามรายการชื่อสินค้า และรหัสสินค้า ที่เข้าใจเหมือนกันทุกคน และด้านการรับสินค้า โดยบริษัทมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่เกี่ยวข้องในการรับสินค้า ดังแสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับกิจกรรมด้านคลังสินค้าของ บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

กิจกรรมด้านคลังสินค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการรับสินค้า	3.94	0.09	มาก
2. ด้านการจัดเก็บสินค้า	4.02	0.10	มาก
3. ด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า	4.03	0.09	มาก
4. ด้านการควบคุมสินค้า	3.98	0.10	มาก
รวม	3.99	0.09	มาก

ข้อมูลความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าของบริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านต้นทุน และด้านเวลา ตามลำดับ ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าของบริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านเวลา	3.93	0.09	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.06	0.10	มาก
3. ด้านต้นทุน	4.00	0.09	มาก
รวม	3.99	0.09	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด พบว่า เพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า แตกต่างกัน ในด้านความน่าเชื่อถือและด้านต้นทุน ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า แตกต่างกัน ในด้านต้นทุน ส่วนอายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน กิจกรรมคลังสินค้าส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า (X_3) ด้านการควบคุมสินค้า (X_4) และด้านการจัดเก็บสินค้า (X_2) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าได้ร้อยละ 84.50 ซึ่งเสนอในรูปแบบสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในรูปคะแนนดิบ มีดังนี้

$$Y^{\wedge} = .006 + .130(X_3) + .294(X_4) + .452(X_2)$$

สมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในรูปคะแนนมาตรฐาน มีดังนี้

$$yZ' = .119(Zx_3) + .334(Zx_4) + .452(Zx_2)$$

ดังแสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 กิจกรรมคลังสินค้าส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ตัวแปรที่ศึกษา	b	SE _b	β	t	Sig.
ด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า (x ₃)	0.130	0.066	0.119	1.965	0.005*
ด้านการควบคุมสินค้า (x ₄)	0.294	0.070	0.334	4.198	0.000*
ด้านการจัดเก็บสินค้า (x ₂)	0.452	0.077	0.452	5.875	0.000*

a = 0.006 R = 0.923 R² = 0.851 Adjusted R² = 0.845
 F = 142.853* SE_{est} = 0.2689

6. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าบริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผู้วิจัยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า การเคลื่อนย้ายสินค้า (X₃) การควบคุมสินค้า (X₄) การจัดเก็บสินค้า (X₂) เป็นกิจกรรมการจัดการคลังสินค้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริษัทมีการจัดการกิจกรรมการเคลื่อนย้ายโดยให้ความสำคัญกับการมีเครื่องมือที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายสินค้า (วัตถุคิบ) ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน กิจกรรมการเคลื่อนย้ายไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสินค้าที่จัดเก็บในคลังสินค้า สอดคล้องกับอำพรธม เชาวจันทร์ และคณะ (2560) ที่พบว่า การใช้อุปกรณ์มาสนับสนุนการเคลื่อนย้ายสินค้า สามารถส่งสินค้าได้ตามเวลาและไม่เกิดความเสียหายกับสินค้า ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้า นอกจากนี้ ในการบริหารจัดการด้านการควบคุมสินค้า บริษัทได้มีการกำหนดระบบการตรวจนับสินค้า การใช้รหัสสินค้าที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานทุกคนเข้าใจตรงกัน ทำให้เกิดความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลสินค้าที่จัดเก็บได้ทันทีและตรงตามจริง สอดคล้องกับพิชญ์ตานันท์ ครุณีอาจ (2560) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคลังสินค้า พบว่า ปัญหาจากการทำงานของพนักงานที่ไม่ได้ทำการตัดสต็อกทันทีเมื่อมีการรับเข้าหรือเบิกจ่ายชิ้นงานออก ส่งผลให้ข้อมูลในระบบไม่เป็นปัจจุบัน เกิดความผิดพลาดและเมื่อทำการแก้ไขการผลิตย้อนหลัง ทำให้เสียเวลาในการดำเนินงาน และการบริหารกิจกรรมการจัดการคลังสินค้าด้านการจัดเก็บสินค้า ซึ่งบริษัทสามารถบริหารระยะเวลาเฉลี่ยที่สินค้า (วัตถุคิบ) อยู่ในคลังสินค้าจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้าได้เหมาะสม และสามารถตรวจสอบสินค้า (วัตถุคิบ) ที่จัดเก็บในคลังสินค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับปรัชกรณ์ เศรษฐเสถียร และคณะ (2562) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้า ของร้านน้ำเพชร กลาส แอนด์ลูมิเนีย พบว่า การปรับปรุงระบบการจัดเก็บสินค้าแบบใหม่ ทำให้สินค้ามีการจัดเก็บอย่างเป็น ระเบียบ และใช้ระยะเวลาในการเบิกจ่ายสินค้าลดลง จากเดิมระยะเวลารวมใน

การหยิบสินค้า 12 ชั่วโมง 21 นาที 18 วินาที ลดลงเป็น 6 ชั่วโมง 25 นาที 23 วินาทีซึ่งสามารถวัดประสิทธิภาพเวลาในการหยิบสินค้าลดลง 48.17%

โดยจากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าของบริษัท โดยใช้หลักการ FIFO และ 5 ส. โดยมีผลการดำเนินการดังนี้

1. เปรียบเทียบก่อน-หลัง เวลาการรับวัตถุดิบจากซัพพลายเออร์ ใช้เวลาในการจัดเก็บ 60 นาทีต่อตู้คอนเทนเนอร์ ลดลงจากเดิม 25 นาที

2. การเบิกวัตถุดิบออกจากคลัง จะทำการเคลื่อนย้ายผ่านทางโฟล์คลิฟ นามาวางไว้ให้ที่หน้าประตูฝ่ายผลิต จากเดิมใช้เวลาในการเบิก-จ่ายสินค้าใช้เวลาอยู่ที่ 45 นาทีต่อ 1 Job Order เมื่อทำการแก้ไขใช้เวลาในการเบิก-จ่ายสินค้าอยู่ที่ 30 นาทีต่อ 1 Job Order สามารถลดเวลาในการเบิก-จ่ายสินค้าลดลงได้จากเดิม 15 นาทีต่อ 1 Job Order

3. การจัดเก็บวัตถุดิบ จะทำการจัดเก็บกระดาดฟอล์ยไว้บนชั้น และทำการพันพลาสติกไว้ทุกพาเลท ป้องกันวัตถุดิบเกิดความเสียหายระหว่างการเก็บรักษา

4. การเช็คสินค้าจะทำการตรวจเช็คยอดสินค้ากับอินวอย เขียนเลขจำนวน และวันที่รับเข้ากำกับไว้ที่ตัวสินค้า ตัดตัวอย่างสินค้ามาทำการเช็คอีกที ในตัวอย่างเป็นการรับเข้ากระดาด มีการเช็คจำนวนจากอินวอย เขียนกำกับเลขที่ไว้ที่มีวนกระดาด ตัดตัวอย่างกระดาดมาวัดแกรมด้วยเครื่องวัดความหนา และเครื่องชั่งกระดาดดิจิทัล เป็นการลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

5. การเคลื่อนย้ายสินค้าจากรถของซัพพลายเออร์เข้าฝ่ายคลังสินค้า จะทำการเคลื่อนย้ายโดยรถโฟล์คลิฟ และมีการล็อกแถมปีโหลสินค้าไว้เพื่อไม่ให้ขยับระหว่างการเคลื่อนย้าย

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมการจัดการคลังสินค้า ด้านการรับสินค้าเป็นกิจกรรมที่มีระดับความคิดเห็นของพนักงานผู้ปฏิบัติงานต่ำที่สุด และเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการจัดการกิจกรรมด้านการรับสินค้า โดยการปรับระบบการตรวจรับสินค้า ทั้งการตรวจสอบเอกสาร การตรวจสอบตัวสินค้า การกำหนดพื้นที่รับสินค้าให้มีความเหมาะสม เพื่อลดระยะเวลาการตรวจรับ และเพิ่มความถูกต้อง ซึ่งสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในด้านเวลา ด้านต้นทุน และความน่าเชื่อถือได้

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานและการสังเกตการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลปัญหาจากการดำเนินการและนำมากำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านการจัดการคลังสินค้าของบริษัทต่อไป

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ ด้วยความอนุเคราะห์จาก ดร.นันทิรา พุมมาพันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา แนวคิด และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

และขอขอบคุณพนักงานบริษัท บริษัท บ็อก เอเชีย กรุ๊ป อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

9. เอกสารอ้างอิง

- กฤษณ์ชากริตต ณ วัฒนประเสริฐ. (2562). *การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเชิงวิศวกรรม*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- คำณาย อภิปรัชญาสกุล. (2556). *การจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า*. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับ ลิซซิ่ง จำกัด.
- ชาณิดา พิทยานนท์ และธิดารัตน์ เตวียง. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท พี.เค.บอยเลอร์ จำกัด. *การประชุมวิชาการหน่วยงานวิศวะอุตสาหกรรม ประจำปีการศึกษา 2560*. วันที่ 12-15 กรกฎาคม 2560 จังหวัดเชียงใหม่, 1-6.
- ไชยยศ ไชยมั่นคง และมยุขพันธ์ ไชยมั่นคง. (2557). *การจัดการซัพพลายเชนและช่องทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: วิชั่น פרเพรส.
- ณัฐภัทรศญา เสริมฐโชติสมบัติ และ ประสิทธิ์ การนอก. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่คลังสินค้า อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ด้วยแนวคิด เชิงบูรณาการ: กรณีศึกษา บริษัท โตไคริอะ (ไทยแลนด์) จำกัด. *วารสารวิชาการวิศวกรรมศาสตร์ ม.อบ., 13(1)*, 127-140.
- ปรัชกรณ์ เสริมฐเสถียร และ กฤติยา เกิดผล. (2562). ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้า. *วารสารวิจัยราไพพรรณี, 13(2)*, 65-72.
- พิชญ์दानันท์ ครุณีอาจ. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าประเภทจาลอง กรณีศึกษา บริษัท มาจอเร็ตต์ (ประเทศไทย) จำกัด. *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต ครั้งที่ 12*. วันที่ 17 สิงหาคม 2560, 45-51.
- พรรณี ลีกิจวัฒน์. (2558). *วิธีการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: มินเซอร์วิส ซัพพลายเชน.
- อำพรณ เข้าจันทร์ และ ชิม โสณั วิสิฐนิจิกิจา. (2561). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้ากลุ่มบริษัท ชัมมิท. *วารสารสาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 11(3)*, 1409-1419.
- อรพิน อุดมธนะธีระ. (2562). *การประเมินตัวชี้วัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม*. กองโลจิสติกส์ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.

**การปรับปรุงระยะทางการหยิบในคลังจัดเก็บบรรจุภัณฑ์ด้วยวิธีการทดลองบน
แบบจำลองคอมพิวเตอร์**

**AN IMPROVEMENT OF PICKING DISTANCE IN THE PACKAGING
WAREHOUSE BY AN EXPERIMENT WITH COMPUTER SIMULATION**

พัชรพล สุขจรัส¹, ภัทร คุ่มพร้อม², สิริรัตน์ สุวัชรชัยติวงศ์³,

ปานุพงษ์ วิจิตรคุณากร⁴ และนิกร ศิริวงศ์ไพศาล⁵

^{1,2,3,5}หลักสูตรวิศวกรรมโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการและการผลิต

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

⁴ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: ¹6410120048@email.psu.ac.th, ² kphattara@eng.psu.ac.th, ³ sirirat.su@psu.ac.th

⁴panupong.v@psu.ac.th, ⁵ nikorn.s@psu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ประยุกต์ใช้การทดลองด้วยแบบจำลองทางคอมพิวเตอร์กับการปรับปรุงกระบวนการหยิบที่ใช้แรงงานคนหยิบเป็นหลัก กรณีศึกษาคลังจัดเก็บบรรจุภัณฑ์ในโรงงานผลิตอาหารทะเลกระป๋อง งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดระยะทางในการหยิบสินค้าโดยพิจารณาปัจจัย 3 ปัจจัย ได้แก่ จำนวนรายการเบิกต่อไปเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ (Lines per order) ตำแหน่งของจุดรวบรวม (Collecting Point) และการจัดลำดับการหยิบในใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ (Picking Sequence) ซึ่งในงานนี้เสนออัลกอริทึมการปีนเขา (Hill Climbing) และการอบอ่อน (Simulated Annealing) มาใช้จัดลำดับการหยิบ แบบจำลองสถานการณ์ทางคอมพิวเตอร์ถูกพัฒนาด้วยโปรแกรม Flexsim 3D simulation เพื่อใช้ศึกษาทดลองปัจจัยทั้ง 3 ข้างต้นด้วยตัวแบบการทดลองแฟกทอเรียลเต็มรูปแบบ (General full factorial design) ผลลัพธ์จากการทดลอง พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปัจจัยหลักทุก ปัจจัย และอิทธิพลร่วมสองปัจจัยมีผลต่อระยะทางทั้งหมดในการหยิบบรรจุภัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน พบว่า ถ้ากำหนดตำแหน่งของจุดรวบรวมที่ตำแหน่งปัจจุบัน (Current) และใช้การจัดลำดับการหยิบในใบรายการเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ด้วยอัลกอริทึม Hill Climbing และ Simulated Annealing สามารถลดระยะทางรวมโดยเฉลี่ยร้อยละ 34.72 และร้อยละ 20.13 ตามลำดับ และถ้ากำหนดตำแหน่งของจุดรวบรวมที่ตำแหน่งกลางคลัง (Midpoint) และใช้การการจัดลำดับการหยิบในใบรายการเรียกใช้บรรจุภัณฑ์แบบสุ่ม (Random) แบบใช้อัลกอริทึม Hill Climbing และแบบใช้อัลกอริทึม Simulated Annealing สามารถลดระยะทางรวมโดยเฉลี่ยร้อยละ 24.82 ร้อยละ 35.33 และร้อยละ 20.16 ตามลำดับ

คำสำคัญ: กระบวนการหยิบสินค้า แบบจำลองสถานการณ์ (Simulation) อัลกอริทึมการปีนเขา (Hill Climbing)

อัลกอริทึมการอบอ่อน (Simulated Annealing)

ABSTRACT

This research applied computer simulation modeling experiments to the improvement of manual picking processes of packaging storage in a canned seafood factory in the south. The objective of this research was to reduce the picking distance by considering three factors: the number of lines per order, the collection point, and the picking sequence. Picking Sequence In this work, Hill climbing and Simulated annealing algorithms are proposed for picking sequences. Computer simulations were developed using the Flexsim 3D simulation program to study the above three factors with a general full factorial design at a 0.05 significance level. All main factors and interactions had a statistically significant effect on the total distance. Compared to the current working conditions, it was found that if the collection point was positioned at the current location and the picking sequence was used with the Hill Climbing and Simulated annealing algorithms, the distance was reduced. The average total distance was 34.72% and 20.13%, respectively, and if the collection point was located at the midpoint and the picking sequence was used in the Random, Hill Climbing algorithm, and the Simulated Annealing algorithm, the total distance was reduced by an average of 24.82%, 35.33%, and 20.16%, respectively.

Keywords: Order Picking Process, Computer Simulation, Hill Climbing Algorithm, Simulated Annealing Algorithm

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

คลังสินค้ามีบทบาทอย่างมากในระบบ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน เนื่องจากช่วยอำนวยความสะดวกในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลาที่รวมถึงสามารถยกระดับการบริการให้เป็นที่น่าพึงใจของลูกค้าได้ ในบรรดาการดำเนินงานภายในคลังสินค้า กระบวนการหยิบสินค้าที่เป็นกระบวนการเบ็ดเสร็จตามความต้องการของลูกค้าเพื่อนำมาตอบสนองความต้องการของลูกค้าอื่นๆ กระบวนการนี้ถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญสำหรับระบบโซ่อุปทาน เนื่องจากมีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Franzke et al. 2017) เป็นกิจกรรมที่บริษัทค่าใช้จ่ายดำเนินการมากที่สุด ผู้วิจัยบางท่านประเมินกระบวนการหยิบสินค้าภายในคลังสินค้าว่าเป็นกิจกรรมที่ใช้ต้นทุนการดำเนินงานภายในคลังสินค้าถึง 55% (Chabot et al. 2016) อีกทั้งในงานวิจัย (Olmos et al. 2022) มีการกล่าวถึงกิจกรรมการหยิบสินค้าในปัจจุบันว่าบริษัทต้นทุนการดำเนินงานได้มากถึง 75% ของต้นทุนการดำเนินงานภายในคลังสินค้า งานวิจัยนี้ศึกษากระบวนการหยิบสินค้าภายในคลังสินค้าจัดเก็บบรรจุภัณฑ์เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการผลิต ของโรงงานผลิตอาหารทะเลกระป๋อง การดำเนินงานใช้แรงงานคนเป็นหลักในการขับเคลื่อนกระบวนการหยิบบรรจุภัณฑ์ การนำอุปกรณ์ขนถ่ายมาใช้ในพื้นที่ทำงานเป็นไปได้ยาก เนื่องด้วยข้อจำกัดด้านพื้นที่ชั้นลอยและความแออัดของช่องทางเดินจึงต้องอาศัยพนักงานดำเนินกิจกรรมเป็นหลัก กิจกรรมการหยิบสินค้าภายในคลังสินค้าที่เกิดขึ้น เป็นลักษณะการทำงานที่พนักงานจะเข้าถึงบรรจุภัณฑ์ที่ถูกจัดเก็บในพื้นที่นั้น ๆ ในลักษณะที่เรียกว่า Picker-to-Parts (Grosse, Glock, and Neumann 2015) พนักงานจะเดินหยิบสินค้ามาตอบสนองความต้องการตามรายการการเรียกใช้ที่ปรากฏใน ใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ผู้หยิบจะต้องเดินทางเพื่อไปหยิบบรรจุภัณฑ์ทั้งหมดตามรายการการเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ที่ได้รับจากแผนการผลิต ซึ่งกิจกรรมการเดินทางภายในคลังสินค้า เป็นหนึ่งในกิจกรรมย่อยของกระบวนการหยิบสินค้าที่เกิดขึ้นและบริโภคเวลาที่ใช้ในการหยิบสินค้ามากถึง 50% ของเวลาที่ใช้หยิบสินค้าทั้งหมด (Winkelhaus

et al. 2022; Ahmadi Keshavarz et al. 2021) ดังนั้น การลดเวลาของกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดการเพิ่มมูลค่าจึงเป็นกลไกที่สำคัญประการหนึ่งในการลดต้นทุนการดำเนินงานภายในคลังสินค้าได้ เนื่องจากกระยะทางที่ใช้ในการเดินทางเป็นส่วนสำคัญโดยตรงกับเวลาที่ใช้ในการเดินทาง จึงสามารถประเมินได้อีกหนึ่งว่าการลดระยะทางการเดินทางหีบสินค้าสามารถลดเวลาเดินทางเช่นกัน งานวิจัยนี้มีแนวทางในการปรับปรุง เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของแนวทางและไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานจริงในช่วงของการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยจึงประยุกต์การใช้แบบจำลองสถานการณ์เข้ามาวิจัยเข้ามาวิเคราะห์ปัญหา เพื่อประเมินผลลัพธ์ของระบบที่ศึกษา สามารถช่วยสนับสนุนการตัดสินใจได้ดีกว่าการทดลองแบบลองผิดลองถูกในสถานการณ์จริง (บุษบา พุกษาพันธ์รัตน์ 2563)

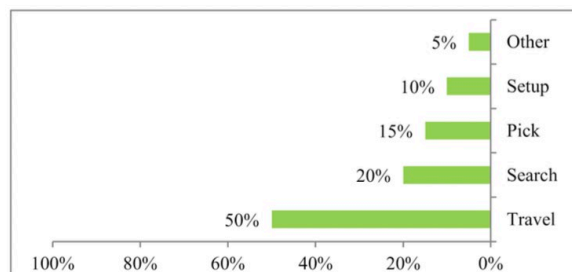
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อลดระยะทางในการหีบสินค้าภายในคลังสินค้า

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 กระบวนการหีบสินค้า (Order picking process)

กระบวนการหีบสินค้า (Order picking process) (John J. BARTHOLDI 2019) ได้อธิบายไว้ว่าเป็นกระบวนการในการเบิกสินค้าจากพื้นที่จัดเก็บเพื่อนำมาตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดภายในคลังสินค้าเพราะใช้แรงงานมากที่สุดและเป็นตัวกำหนดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า กระบวนการนี้ประกอบไปด้วยกิจกรรมแสดงดังภาพที่ 1 เห็นได้ว่ากิจกรรมที่ใช้ต้นทุนเวลาในการดำเนินการมากที่สุดคือกิจกรรมการเดินทาง (Travel) ไปยังพื้นที่จัดเก็บภายในคลังสินค้า 50% ของเวลาทั้งหมดในกระบวนการหีบสินค้า



ภาพที่ 1 สัดส่วนเวลาที่ใช้ในแต่ละกิจกรรมในกระบวนการหีบสินค้า (Ahmadi Keshavarz et al. 2021)

3.2 การจำลองสถานการณ์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Computer simulation)

การจำลองสถานการณ์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Computer simulation) คือ การรวบรวมสถานการณ์การนำเสนอวิธีการ และการประยุกต์โดยการเลียนแบบพฤติกรรมของระบบจริงหรือระบบภายใต้ขอบเขตที่ศึกษานำมาศึกษาด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้แบบจำลองจำลองเป็นตัวแทนระบบจริงในการศึกษา ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งในการแก้ปัญหาในด้านต่าง ๆ เช่น ในภาคอุตสาหกรรมประยุกต์การใช้แบบจำลองสถานการณ์ในระบบการผลิตเพื่อหาข้อขาดและปรับปรุงกระบวนการผลิต เป็นต้น การศึกษาผ่านการจำลองสถานการณ์นั้นมีข้อดีคือสามารถวิเคราะห์ระบบที่ซับซ้อนและยุ่งยากได้และสามารถตั้งคำถามในการวิเคราะห์ปัญหา “ถ้า...แล้ว...” ศึกษาผลลัพธ์ของระบบจำลองที่จะเกิดขึ้นได้ (บุษบา พุกษาพันธ์รัตน์, 2563) ซึ่งสามารถช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ

ได้ดีกว่าการทดลองแบบลองผิดลองถูกในระบบจริงได้และไม่ทำให้กระบวนการที่ศึกษาถูกขัดขวางหรือหยุดชะงักจากการทดลองได้

3.2 การค้นหาคำตอบแบบปีนเขา (Hill climbing algorithm)

การค้นหาแบบปีนเขา (Hill climbing algorithm) คือ อัลกอริทึมในกลุ่มเมตาฮีริสติกส์ (Meta-heuristics) เป็นเทคนิคทางคณิตศาสตร์ในการหาค่าเหมาะสมซึ่งเป็นอัลกอริทึมลักษณะการค้นหาแบบเฉพาะที่ (Local search) หรือเป็นวิธีการหาคำตอบเชิงวิถี (Trajectory-based algorithm) เช่นเดียวกับ Simulated annealing (SA) โดยวิธีการค้นหาคำตอบแบบปีนเขา (Hill climbing) แสดงรหัสเทียมของอัลกอริทึมดังภาพที่ 2 เริ่มต้นมีการกำหนดคำตอบเริ่มต้นเสมือนคำตอบนั้นเป็นคำตอบที่ดีที่สุด ณ สถานะปัจจุบัน แล้วจะค้นหาคำตอบที่ดีกว่าในละแวกใกล้เคียง หากพบคำตอบที่ดีกว่าสถานะปัจจุบันจะจดจำนั้นแล้วกำหนดเป็นคำตอบที่ดีที่สุดเป็นสถานะปัจจุบัน แต่ถ้าพบคำตอบไม่ได้ดีไปกว่าสถานะปัจจุบันจะไม่มีการอัปเดตค่าที่สถานะปัจจุบัน อัลกอริทึมจะมีการทำซ้ำภายใต้จำนวนรอบการทำซ้ำที่กำหนด (Shehab, Khader, and Laouchedi, 2018) สำหรับอัลกอริทึมการค้นหาคำตอบแบบปีนเขา (Hill climbing) มีประโยชน์อย่างมากสำหรับปัญหาการเดินทางของพนักงานขาย (Traveling salesman problem) มีความรวดเร็วในการคำนวณหาคำตอบภายใต้เวลาที่จำกัด และเป็นหนึ่งในอัลกอริทึมการค้นหา (Searching algorithm) ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าอัลกอริทึมอื่นๆ ในกลุ่มเดียวกัน (EDUCBA 2022)

1:	$i = \text{initial solution}$
2:	While $f(s) \leq f(i)$ $s \in \text{Neighbours}(i)$ do
3:	Generates an $s \in \text{Neighbours}(i)$;
4:	If $\text{fitness}(s) > \text{fitness}(i)$ then
5:	Replace s with the i ;
6:	End If

ภาพที่ 2 รหัสเทียม (Pseudo code) ของวิธีการปีนเขา (Hill climbing algorithm)

3.3 การอบอ่อนจำลอง (Simulated Annealing)

การอบอ่อนจำลอง (Simulated Annealing) หรือ SA เป็นวิธีเมตาฮีริสติกส์แบบอิงผลเฉลี่ยที่กระบวนการค้นหาแบบสุ่มโดยไม่พึ่งพาเกรเดียนต์ กระบวนการถูกเลียนแบบกระบวนการอบอ่อนเพื่อการขึ้นรูป SA เป็นขั้นตอนการสุ่มหาคำตอบด้วยขั้นตอนที่คล้ายกับ Hill Climbing แต่ SA สามารถยอมรับผลเฉลี่ยใหม่ถึงแม้ไม่ดีกว่าผลเฉลี่ยปัจจุบันด้วยความน่าจะเป็นที่ขึ้นอยู่กับอุณหภูมิปัจจุบันและผลเฉลี่ยปัจจุบันกับผลเฉลี่ยใหม่ ซึ่งจะสอดคล้องกับการแจกแจงแบบโบลต์ซมันน์ (Boltzmann distribution) เมื่อกระบวนการค้นหาดำเนินไป จะค่อยๆ ลดอุณหภูมิลงเพื่อลดโอกาสในการยอมรับผลเฉลี่ยที่ไม่มีการปรับปรุง (สุภาภรณ์ สุวรรณรังษี, 2560)

3.4 ปัญหาการเดินทางของพนักงานขาย (Traveling salesman problem)

ปัญหาการเดินทางของพนักงานขาย (Traveling salesman problem) คือ ปัญหารูปแบบหนึ่งที่ต้องการเดินทางไปยังลูกค้าทุกๆ ตำแหน่ง หรือทุกเมือง โดยพบลูกค้าหรือตำแหน่งนั้นๆ เพียงแค่ครั้งเดียวแล้วจึงกลับมายัง ณ ตำแหน่งเริ่มต้นโดยมีระยะทางรวมสั้นที่สุด (สุภาภรณ์ สุวรรณรังษี, 2560) กิจกรรมการหยิบสินค้าที่จะต้องเดินทางไปยังตำแหน่งสินค้าที่ต้องหยิบของทุกๆ รายการบนคำสั่งซื้อของลูกค้า แล้วนำกลับมารวบรวมไว้ที่จุดรวบรวมสินค้าก็ยังคงเป็นลักษณะของปัญหานี้เช่นกัน การแก้ปัญหาลักษณะนี้จะต้องพิจารณาลำดับการเดินทางไปยังทุกๆ ตำแหน่ง ให้มีระยะทางรวมน้อยที่สุด

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(ณัฐวดี ปัญญาพานิช, 2558) ใช้แบบจำลองสถานการณ์วิเคราะห์ประสิทธิภาพของกระบวนการหยิบสินค้าด้วยการประเมินการเปลี่ยนแปลงนโยบายการหยิบสินค้า ตำแหน่งจัดเก็บและตำแหน่งรวบรวมสินค้า ผลการวิจัยพบว่า การปรับเปลี่ยนตำแหน่งจัดเก็บ วิธีการหยิบและตำแหน่งรวบรวมสามารถชะลอระยะเวลาในการหยิบสินค้าลงร้อยละ 44.10 83.26 และ 19.83 ตามลำดับ (มะกุชี่ มะแซ, 2565) นำเสนอผลประเมินผลกระทบของปัจจัยขนาดใบสั่งซื้อ ตำแหน่งเริ่มต้นและสิ้นสุดการหยิบ วิธีการเดินหยิบและวิธีการจัดเก็บสินค้า ที่แตกต่างกันต่อระยะเวลาการหยิบสินค้าในคลังรูปแบบผังหนึ่งบล็อก ผลจากการวิจัยบ่งชี้ให้เห็นถึงปัจจัยทุกปัจจัยหลักและผลกระทบร่วมระหว่างสองปัจจัยมีอิทธิพลต่อระยะเวลาการหยิบสินค้าอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Chandra and Natalia, 2021) ศึกษาผลกระทบของตำแหน่งเริ่มต้นและสิ้นสุดสองตำแหน่งต่อระยะเวลาการเดินในกิจกรรมหยิบสินค้าในคลังสินค้า ภายใต้อัลกอริทึมของปัญหาพนักงานเดินขายร่วมกับอัลกอริทึม Branch and Bound พบว่าระยะเวลาของตำแหน่งเริ่มต้นและสิ้นสุดตำแหน่งเดียวให้ผลระยะทางที่สั้นกว่าสองตำแหน่งในคลังสินค้าแบบบล็อกเดี่ยวและบล็อกคู่อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และได้เปรียบเทียบกับอัลกอริทึม Simulated annealing และ Tabu search ให้เส้นทางระยะทางที่สั้นที่สุดเรียงลำดับจากผลคำตอบที่ให้ระยะทางสั้นสุดไปยังยาวที่สุดคือ Branch and Bound, Tabu search และ Simulated annealing ตามลำดับ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยสอดคล้องตามระเบียบวิธีการศึกษาผ่านการจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Simulation steps) ของ (Law, 2015) ดังนี้

4.1 รวบรวมปัญหาและวางแผนศึกษา

กระบวนการหยิบสินค้า (Order picking process) ของโรงงานผลิตอาหารทะเลกระป๋อง กรณีศึกษาในงานวิจัยในครั้งนี้ เป็นคลังสินค้าที่สร้างขึ้นใหม่เป็นชั้นลอยภายในอาคารการผลิต เพื่อจัดเก็บบรรจุภัณฑ์จำพวกฉลาก สติกเกอร์ที่จะใช้ในกระบวนการผลิต เนื่องจากบรรจุภัณฑ์ที่ใช้มีมากขึ้นจึงมีความจำเป็นต้องขยายพื้นที่เพื่อรองรับการจัดเก็บที่มากขึ้น กิจกรรมการหยิบสินค้าตามรายการที่ปรากฏในใบรายการเรียกใช้ที่ได้รับจากฝ่ายวางแผนการผลิตซึ่งเป็นรายการที่มีการจองในระบบคอมพิวเตอร์โดยไม่พิจารณาลำดับเส้นทางการหยิบ เนื่องจากการดำเนินงานที่หน้างานใช้แรงงานคนดำเนินงานเป็นหลัก ดำเนินกิจกรรมโดยอาศัยความเคยชินในการหยิบบรรจุภัณฑ์และอาศัยความสามารถในการจดจำพิกัดพื้นที่จัดเก็บของรายการนั้นๆ ผู้วิจัยจึงวางแผนศึกษาการออกแบบการจัดการรายการที่ปรากฏในใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ โดยวางแผนพิจารณาลำดับของการหยิบรายการบนใบรายการเรียกใช้บรรจุภัณฑ์และศึกษาการเปลี่ยนตำแหน่งจุดรวบรวมบรรจุภัณฑ์ภายในคลังสินค้าว่ามีผลทำให้พนักงานหยิบเดินทางให้ระยะทางสั้นลงหรือไม่ ผ่านการจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรม Flexsim 3D simulation โดยการรวมหลักการเมตาฮิวริสติกส์วิธีการปีนเขา (Hill climbing) และวิธีการ Simulated Annealing เข้ามาช่วยจัดการลำดับการหยิบรายการบนใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์เพื่อประเมินลำดับเส้นทางการหยิบที่สามารถทำให้พนักงานเดินทางได้ระยะทางที่สั้น

4.2 รวบรวมข้อมูลที่ใช้สร้างแบบจำลองสถานการณ์

คลังสินค้ามีพื้นที่จัดเก็บทั้งหมด 362 ตำแหน่งจัดเก็บ โดยการจัดเก็บบรรจุภัณฑ์จะจัดเก็บบรรจุภัณฑ์ที่รับเข้ามาในพื้นที่จัดเก็บที่เป็นพื้นที่ว่าง ปัจจุบันมีปริมาณงานเข้ามาในกระบวนการหยิบบรรจุภัณฑ์แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปริมาณใบรายการเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ต่อวันและจำนวนรายการเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ต่อใบ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ปริมาณใบรายการเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ (ใบต่อวัน)	53	24
จำนวนรายการต่อใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ (รายการต่อใบ)	5	2

อีกทั้ง ในกระบวนการหยิบบรรจุภัณฑ์มีพนักงานหยิบภายในคลังสินค้ามีทั้งหมด 4 คน โดยผู้วิจัยความเร็วในการเดินทางของพนักงาน โดยประเมินผ่านการทดลองให้พนักงานเดินทางระยะ 20 เมตร จำนวน 10 รอบ แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยความเร็วในการเดิน

4.3 กำหนดสมมติฐานแบบจำลองและพัฒนาแบบจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรม Flexsim 3D simulation

สมมติฐานการพัฒนาแบบจำลอง ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการสร้างแบบจำลองดังนี้ 1) ใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ถูกส่งมาจากแผนกผลิตก่อน 1 กะที่จะเริ่มการผลิต 2) ปริมาณบรรจุภัณฑ์ที่จัดเก็บภายในคลังสินค้าพร้อมหยิบเสมอ 3) ในแบบจำลองสถานการณ์ใช้โหนด (Node) เป็นตัวเลขตัวแทนตำแหน่งพื้นที่จัดเก็บที่ปรากฏบนใบรายการเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ของรายการนั้นๆ และ 4) กำหนดความเร็วในการเดิน 52.80 เมตรต่อนาที

เมื่อกำหนดสมมติฐานแบบจำลองสถานการณ์ ชัดหลักการสร้างแบบจำลองให้มีองค์ประกอบภายในโมเดลมีเงื่อนไขเดียวกับระบบจริงและอยู่ในขอบเขตของการวิจัย แสดงดังภาพที่ 3 เช่น เค้าโครงสัดส่วนพื้นที่คลังสินค้า พาเลทจัดเก็บ พนักงานหยิบ กำหนดจุดรวบรวม (Depot) 1 จุด เป็นต้น



ภาพที่ 3 พัฒนาแบบจำลองสถานการณ์

4.4 การทวนสอบ (Verification) และรับรองความน่าเชื่อถือ (Validation) ของแบบจำลองสถานการณ์

ทวนสอบความถูกต้อง (Verification) ของแบบจำลองผู้วิจัยใช้หลักการตรวจสอบลำดับกิจกรรมที่ละขั้นตอน (Trace) รวมไปถึงองค์ประกอบในแบบจำลองและการเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นในแบบจำลองสถานการณ์ว่ามีความสอดคล้องกับการทำงานจริงในระบบหรือไม่ ซึ่งเป็นหลักการหนึ่งในการทวนสอบความถูกต้องที่เป็นที่นิยมและมีประสิทธิภาพ และรับรองความน่าเชื่อถือ (Validation) ของแบบจำลองสถานการณ์ใช้ระเบียบวิธีการทางสถิติ (Statistic methodology) ใช้การทดสอบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่าง (2-sample t-test) การทดสอบสมมติฐานวิธีนี้ต้องผ่านเงื่อนไขการทดสอบความความเป็นปกติ (Normality test) ของชุดข้อมูลจากระบบจริงและแบบจำลอง การทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน (2-variances test) ของทั้งระบบจริงและแบบจำลองที่ระดับนัยสำคัญ 5% ผู้วิจัยทำการจำลองแบบจำลองสถานการณ์จำนวน 30 ครั้งเพื่อดำเนินการรับรองความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง

4.5 การออกแบบการทดลอง

ในงานวิจัยนี้จำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรม Flexsim 3D simulation มาใช้ศึกษาและหาแนวทางลดระยะทางในการหยิบบรรจุภัณฑ์ ทั้งนี้ การนำแบบจำลองสถานการณ์เข้ามาใช้ เนื่องจากการทดลองที่หน้างานจริงจะกระทบต่อการปฏิบัติงานประจำวัน อีกทั้ง ข้อดีของการนำแบบจำลองสถานการณ์เข้ามาประยุกต์ใช้ยังสามารถช่วยทดลองปรับเปลี่ยนโดยไม่กระทบการทำงานจริง สามารถสนับสนุนการตัดสินใจต่อการปรับปรุงและเห็นแนวทางได้ ผู้วิจัยกำหนดปริมาณใบรายการเรียกใช้ที่เข้ามาในระบบ 1 วันทำงาน ออกแบบแผนการทดลองด้วยตัวแบบการทดลองแฟกทอเรียลเต็มรูปแบบ (General full factorial design) มีปัจจัยและระดับของปัจจัยการทดลองแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แผนการออกแบบการทดลอง

ปัจจัยในการทดลอง	ระดับปัจจัย (Levels)	
A: Lines per order	[1,5] รายการต่อใบ Poisson($\lambda=2.8$)	[5,10] รายการต่อใบ Poisson($\lambda=5.7$)
B: Collecting Point	Current point: ตำแหน่งปัจจุบัน	Mid-point: ตำแหน่งตรงกลางคลัง
C: Picking Sequence	RD: Random	HC: Hill climb SA: Simulated annealing

จากตารางที่ 2 แสดงแผนการทดลอง ปัจจัยด้านจำนวนรายการเบิกต่อใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ (Lines per order) พิจารณาจากข้อมูลความต้องการใช้บรรจุภัณฑ์ของแผนกผลิตในอดีต จากการวิเคราะห์ข้อมูลในอดีตด้วยการนำข้อมูลวิเคราะห์ด้วยคำสั่ง ExpertFit ในโปรแกรม Flexsim 3D Simulation เพื่อทดสอบการแจกแจงที่เหมาะสมกับชุดข้อมูล พบว่า จำนวนรายการเบิกต่อใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มที่มีการแจกแจง Poisson ด้วยค่า λ เท่ากับ 2.8 รายการเบิกต่อใบ และ ค่า λ เท่ากับ 5.7 รายการเบิกต่อใบ ปัจจัยต่อมาคือ ปัจจัยตำแหน่งของจุดรวบรวม (Collecting Point) กำหนดระดับของปัจจัยหนึ่งที่เป็นตำแหน่ง ณ ปัจจุบันในคลังสินค้า และอีกระดับหนึ่งเป็นตำแหน่งตรงกลางของคลังสินค้า และปัจจัยสุดท้ายในการทดลองคือ ด้านการจัดลำดับการหยิบในใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ (Picking Sequence) โดยกำหนดระดับของปัจจัยนี้ในการทดลองเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 การจัดลำดับการหยิบแบบสุ่ม ซึ่งเป็นลักษณะการทำงานในปัจจุบันขึ้นกับผู้หยิบแต่ละคน ระดับที่ 2 การจัดลำดับการหยิบตามอัลกอริทึม Hill Climbing และระดับที่ 3 การจัดลำดับการหยิบตามอัลกอริทึม Simulated Annealing โดยอัลกอริทึมทั้งสองมีความสามารถในการหาคำตอบที่เหมาะสมที่สุด โดย Hill Climbing ด้วยวิธีการเพ้นคำตอบหากมีคำตอบที่เหมาะสมกว่าคำตอบปัจจุบันสามารถหาคำตอบที่เหมาะสมได้แน่นอน ส่วน Simulated Annealing สามารถเพ้นคำตอบเหมาะสมได้เช่นกันและอัลกอริทึมนี้สามารถเพ้นหาคำตอบที่เป็นค่าเหมาะสมจริง ๆ ของปัญหาได้ ทั้งสองอัลกอริทึมจะจัดการทุก ๆ ใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ โดยดำเนินการไปที่ละใบ ซึ่งจะจดจำค่าระยะทางรวมปัจจุบันหลังจากใบรายการเรียกใช้ถูกสร้างขึ้นมาในแบบจำลอง จากนั้นจะสุ่มสลับตำแหน่งของรายการในใบรายการเรียกใช้ 2 ตำแหน่ง (2-exchange operators) แล้วประเมินระยะทางรวมใหม่ หากค่าระยะทางรวมใหม่ดีกว่าปัจจุบันจะอัปเดตลำดับรายการในใบรายการเรียกใช้ใหม่ หากค่าใหม่ไม่ปรับปรุงคำตอบ จะคืนค่าตำแหน่งที่ถูกสุ่มกลับเหมือนเดิม ตรีการดำเนินงานนี้จะมีการทำซ้ำ โดยผู้วิจัยกำหนดการทำซ้ำเท่ากับหนึ่งร้อยเท่าของขนาดของใบรายการเรียกใช้ (จำนวนรายการทั้งหมดในใบรายการเรียกใช้คูณด้วย 100) ในการหาคำตอบ การจัดลำดับการหยิบตามทั้งสองอัลกอริทึม สามารถแสดงดังภาพที่ 4

```

#Hill Climbing Algorithm
Determine k_order, order_incoming, j as Integer.
Generate orders incoming.
For k_order = 1 to order_incoming
    "Set iteration parameter of each order"
    For j=1 to Size of order x 100
        "Remember the initial value, set it to the current best value."
        min = current total distance of order k_order
        "Random 2-point swapped"
        position1= Random number between 1 and size of order
        position2= Random number between 1 and size of order
        "Exchange the values of the two positions chosen to swap."
        position1= value of position 2
        position2= value of position 1
        "Remember the value of total distance after 2-Exchange operator"
        solution = current total distance after 2-point swapped
        "Decision to improve value, or not?"
        IF solution < min Then
            "Remember if better than current value"
            min = solution
            Else "if not better than current value"
                "Restore value of previous position"
                position1 = value of position1
                position2= value of position2
        End IF
    Next j
Next k_order

#Simulated Annealing Algorithm
Determine k_order, order_incoming, j, iteration as Integer.
Determine temp, acceptProb, dice, diff as Single
Generate orders incoming.
For k_order = 1 to order_incoming
    "Set iteration parameter of each order"
    iteration = Size of order x 100
    "Set initial temperature parameter"
    temp = temp - 1
    For j=1 to iteration
        "Remember the initial value, set it to the current best value."
        min = current total distance of order k_order
        "Random 2-point swapped"
        position1= Random number between 1 and size of order
        position2= Random number between 1 and size of order
        "Exchange the values of the two positions chosen to swap."
        position1= value of position 2
        position2= value of position 1
        "Remember the value of total distance after 2-Exchange operator"
        solution = current total distance after 2-point swapped
        "Decrease temperature parameter"
        temp=temp-1
        "Decision to improve value, or not?"
        IF solution < min Then
            "Remember if better than current value"
            min = solution
            Else "if not better than current value"
                "Calculate the difference between the new value and the old one"
                diff = -1*(solution - min)
                "Compute accept probability"
                acceptProb=Exponential function of diff divided by temp
                "Generate candidate probability"
                dice = random probability
                If dice < acceptProb Then
                    min = solution
                Else
                    "Restore value of previous position"
                    position1 = value of position1
                    position2= value of position2
                End IF
            End IF
        Next j
    Next k_order

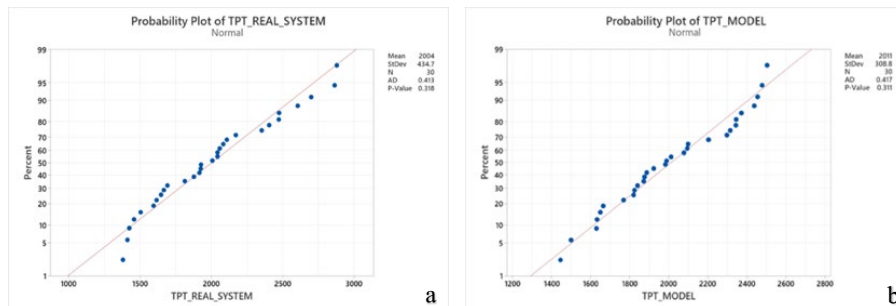
```

ภาพที่ 4 รหัสเทียมการจัดการลำดับบน ใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ อัลกอริทึม Hill climbing และ Simulated annealing

5. ผลการวิจัย

5.1 การรับรองความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง

ขั้นตอนนี้ใช้เวลาทั้งหมดที่ใช้ในการหีบบรรจุภัณฑ์จากระบบจริงและแบบจำลองทดสอบความเป็นปกติของชุดข้อมูล ผลการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงดังภาพที่ 5 พบว่า P-value ของข้อมูลจากระบบจริงภาพที่ 5a มีค่า 0.0318 และ P-value ของข้อมูลจากแบบจำลองภาพที่ 5b มีค่า 0.0311 มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่าการกระจายตัวของชุดข้อมูลทั้งสองกระจายตัวแบบปกติ



ภาพที่ 5 a) Normality probability plot (ระบบจริง), b) Normality probability plot (แบบจำลอง)

หลังจากทดสอบการกระจายตัวของชุดข้อมูลแล้ว จากนั้นทดสอบสมมติฐานทางสถิติ two sample t-test พบว่า P-value เท่ากับ 0.071 สรุปได้ว่ามีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญของค่าความแปรปรวนของเวลาหีบบรรจุภัณฑ์ทั้งหมดระหว่างชุดข้อมูลทั้งสองระบบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และผลการทดสอบสมมติฐาน two sample t-test ของสิ่งตัวอย่างทั้งสองมีค่า P-value เท่ากับ 0.947 สรุปได้ว่ามีความแตกต่างระหว่างระบบจริงและแบบจำลองอย่างไม่มีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งอธิบายได้ว่าแบบจำลองสามารถใช้เป็นตัวแทนของระบบจริงในการศึกษาและวิจัยได้

5.2 วิเคราะห์ผลการทดลอง

ผลลัพธ์การทดลอง แสดงดังตารางที่ 3 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance: ANOVA)

	Source	DF	Adj SS	Adj MS	F-Value	P-Value
Model		11	296852899	26986627	192.14	0.000
Linear		4	248850998	62212750	442.94	0.000
Lines per order		1	144159644	144159644	1026.39	0.000
Collecting point		1	41730093	41730093	297.11	0.000
Picking sequence		2	62961261	31480631	224.14	0.000
2-Way Interactions		5	47398280	9479656	67.49	0.000
Lines per order*Collecting point		1	642269	642269	4.57	0.043
Lines per order*Picking sequence		2	45630410	22815205	162.44	0.000
Collecting point*Picking sequence		2	1125602	562801	4.01	0.032
3-Way Interactions		2	603620	301810	2.15	0.139
Lines per order*Collecting point*Picking sequence		2	603620	301810	2.15	0.139
	Error	24	3370884	140454		
	Total	35	300223783			

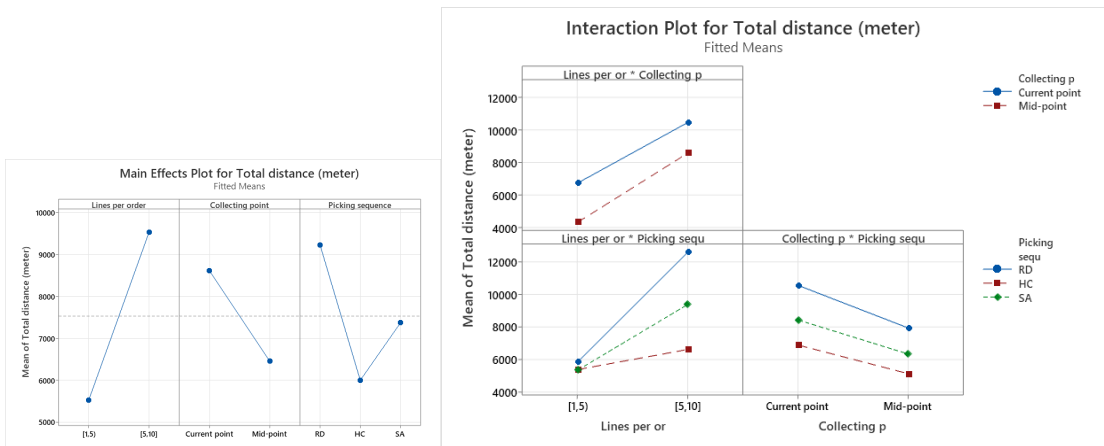
R Squared = 98.88% (Adjusted R Squared = 98.36%)

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยหลัก ซึ่ง ได้แก่ ปัจจัยด้าน Lines per order ปัจจัย Collecting Point และปัจจัยการ Picking Sequence ทุกปัจจัยมีค่า P-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่าปัจจัยหลักมีอิทธิพลต่อระยะทางรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และอิทธิพลร่วมระหว่างสองปัจจัย มีค่า P-value น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า อิทธิพลร่วมระหว่างสองปัจจัยมีอิทธิพลต่อระยะทางรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการทดลอง แสดงอิทธิพลร่วมสามปัจจัย มีค่า P-value มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า อิทธิพลร่วมสามปัจจัยมีอิทธิพลต่อระยะทางรวมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

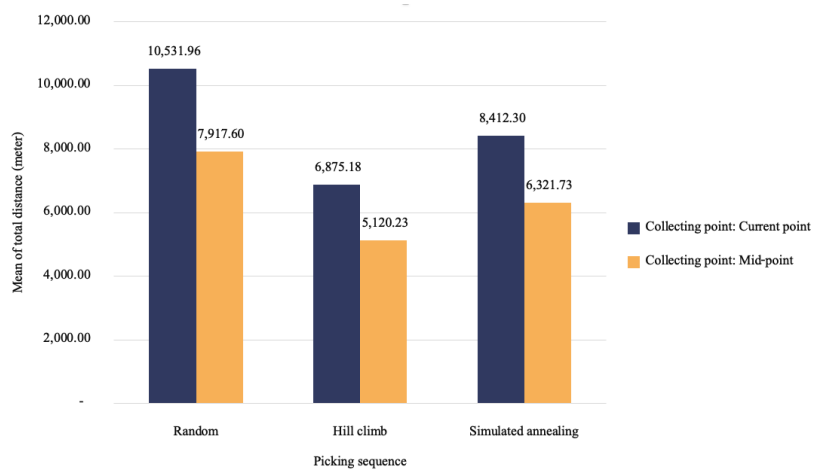
6. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ผลการทดลองชี้ให้เห็นว่าผลกระทบจากปัจจัยจำนวนรายการต่อใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์มีผลกระทบต่อระยะทางรวมมากที่สุด ภาพที่ 6 แสดงให้เห็นผลกระทบของปัจจัยจำนวนรายการต่อใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์อย่างตรงไปตรงมา เมื่อจำนวนรายการต่อใบเรียกใช้เพิ่มขึ้นส่งผลให้ระยะทางรวมเพิ่มขึ้น ผู้วิจัย กำหนดเป็นปัจจัยที่จำลองการเข้ามาของรายการเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ในแบบจำลองผ่านข้อมูลจำนวนรายการเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ในอดีต เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถควบคุมได้สองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัย Collecting Point กำหนดตำแหน่งรวบรวมปัจจุบัน (Current) และกำหนดตำแหน่งใหม่เป็นตำแหน่งกลางคลัง (Mid-point) และปัจจัย Picking Sequence กำหนดการจัดลำดับรายการบนใบเรียกใช้ในปัจจุบันในลักษณะแบบสุ่ม (Random) การจัดการลำดับบนใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์โดยใช้อัลกอริทึมการปีนเขา (Hill climbing) และการจัดการลำดับบนใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์โดยใช้อัลกอริทึมการอบอ่อน (Simulated annealing) ภาพที่ 6 และ ภาพที่ 7 แสดงให้เห็นว่าเมื่อ

เปรียบเทียบกับสภาพปัจจุบัน หากกำหนดตำแหน่งของจุดรวบรวมที่ตำแหน่งปัจจุบัน (Current) และใช้การจัดลำดับการหยิบในใบรายการเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ด้วยอัลกอริทึม Hill climbing และ Simulated annealing สามารถลดระยะทางรวมโดยเฉลี่ยร้อยละ 34.72 และร้อยละ 20.13 ตามลำดับ และถ้ากำหนดตำแหน่งของจุดรวบรวมที่ตำแหน่งกลางคลัง (Midpoint) และใช้การการจัดลำดับการหยิบในใบรายการเรียกใช้บรรจุภัณฑ์แบบสุ่ม (Random) แบบใช้อัลกอริทึม Hill climbing และแบบใช้อัลกอริทึม Simulated annealing สามารถลดระยะทางรวมโดยเฉลี่ยร้อยละ 24.82 ร้อยละ 35.33 และร้อยละ 20.16 ตามลำดับ



ภาพที่ 6 ผลกระทบจากปัจจัยหลักและปัจจัยร่วมต่อระยะทางรวม



ภาพที่ 7 การเปรียบเทียบระดับของปัจจัยตำแหน่งจุดรวบรวม กับปัจจัยการจัดการลำดับบนใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะและอุปสรรคในการนำผลวิจัยไปใช้

การนำผลวิจัยไปใช้ในอุตสาหกรรมที่ศึกษาในครั้งนี้ โดยนำผลสรุปเชิงเปรียบเทียบที่ให้คำตอบของการลดระยะทางมากที่สุดไปปรับใช้ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนตำแหน่งของจุดรวบรวมไปยังตำแหน่งกลางคลังสินค้า และใช้การจัดการลำดับบนใบเรียกใช้บรรจุภัณฑ์ด้วยอัลกอริทึม Hill climbing เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถทำงานภายใต้ระยะทางรวมที่สั้น โดยผู้วิจัยยังคงสนับสนุนการนำเอาอัลกอริทึมการปีนเขา (Hill climbing) ไปประยุกต์ใช้

เนื่องจากเป็นอัลกอริทึมที่ง่ายซึ่งจะจดจำค่าที่ดีหรือค่าที่ปรับปรุงเสมอ และมีพารามิเตอร์ที่จะต้องปรับตั้งค่าเพียงพารามิเตอร์เดียว นั่นคือจำนวนรอบของการทำซ้ำเพื่อการค้นหาคำตอบ ถ้าหากนำอัลกอริทึม Simulated annealing ไปใช้ ต้องพิจารณาพารามิเตอร์สองพารามิเตอร์เป็นสำคัญ ได้แก่ จำนวนรอบการทำซ้ำ และการลดค่าอุณหภูมิในสมการของการคำนวณค่าโอกาสในยอมรับคำตอบที่แย่ เนื่องจากมีโอกาสในบางครั้งที่จะต้องยอมรับค่าที่แย่กว่า เพื่อให้มีการค้นหาคำตอบต่อไปได้ ด้วยเหตุผลนี้ คำตอบที่ได้จาก Simulated annealing จึงมีความเป็นไปได้ที่จะได้คำตอบที่อาจจะดีกว่าหรือแย่กว่า Hill climbing กับคำตอบเริ่มต้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในอนาคตควรพิจารณากลยุทธ์การจัดเก็บสินค้า รวมไปถึงกลยุทธ์การหยิบสินค้าภายในคลังสินค้าเพิ่มเติม รวมไปถึงอาจพิจารณาการปิดกั้นในช่องทางเดินโดยอาจจะพิจารณาความสามารถการรองรับจำนวนคนในช่องทางเดินย่อยเพิ่มเติม

8. เอกสารอ้างอิง

- ณัฐวดี ปัญญาพานิช, สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์. 2558. "การประยุกต์ใช้แบบจำลองสถานการณ์ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพกระบวนการหยิบสินค้า." *Creative Business and Sustainability Journal (CBSJ)*, 37(2), 144.
- บุษบา พุกษาพันธุ์รัตน์. 2563. *การจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มะกุชี่ มะแซ, วสิน ผดุงเวช, ภาณุพงศ์ วิจิตรคุณากร., 2565. "การประเมินผลกระทบของปัจจัยที่แตกต่างกันต่อประสิทธิภาพของการหยิบสินค้าในคลังสินค้าที่มีผังแบบหนึ่งบล็อก." *Thai Journal of Operations Research*, 10(1).
- สุภาภรณ์ สุวรรณรังษี. 2560. *เทคนิคการหาค่าเหมาะสมที่สุด (Optimization Techniques)*. ภาควิชาวิศวกรรมขนถ่ายและโลจิสติกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- Ahmadi Keshavarz, Amir Reza, Davood Jaafari, Mehran Khalaj, and Parshang Dokouhaki. 2021. "A survey of the literature on order-picking systems by combining planning problems." *Applied Sciences*, 11(22): 10641.
- Chabot, Thomas, Rahma Lahyani, Leandro C. Coelho, and Jacques Renaud. 2016. "Order picking problems under weight, fragility and category constraints." *International Journal of Production Research*, 55(21): 6361-79. doi: 10.1080/00207543.2016.1251625.
- Chandra, Agung, and Christine Natalia. 2021. "The Study of Depot Position Effect on Travel Distance in Order Picking Problem." *Croatian Operational Research Review*, 12(2):198-89. doi: 10.17535/crorr.2021.0016.
- EDUCBA. "Introduction to Hill Climbing in Artificial Intelligence." <https://www.educba.com/hill-climbing-in-artificial-intelligence/>.
- Franzke, Torsten, Eric H. Grosse, Christoph H. Glock, and Ralf Elbert. 2017. "An investigation of the effects of storage assignment and picker routing on the occurrence of picker blocking in manual picker-to-parts warehouses." *The International Journal of Logistics Management*, 28(3):841-63. doi: 10.1108/ijlm-04-2016-0095.

- Grosse, Eric H., Christoph H. Glock, and W. Patrick Neumann. 2015. "Human Factors in Order Picking System Design: A Content Analysis." *IFAC-PapersOnLine*, 48(3):320-5. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2015.06.101>.
- John J. BARTHOLDI, III Steven T. HACKMAN. 2019. *Warehouse & Distribution science*. Georgia Institute of Technology: The Supply Chain & Logistics Institute H. Milton Stewart School of Industrial and Systems Engineering Georgia Institute of Technology.
- Law, Averill M. 2015. *Simulation Modeling and Analysis*. Fifth ed: McGraw-Hill Education.
- Olmos, Jared, Rogelio Florencia, Vicente García, Martha Victoria González, Gilberto Rivera, and Patricia Sánchez-Solís. 2022. "Metaheuristics for Order Picking Optimisation: A Comparison Among Three Swarm-Intelligence Algorithms." In *Technological and Industrial Applications Associated With Industry 4.0*, 177-94. Springer.
- Shehab, Mohammad, Ahamad Tajudin Khader, and Makhlof Laouchedi. 2018. "A Hybrid Method Based on Cuckoo Search Algorithm for Global Optimization Problems." *Journal of Information and Communication Technology*, 17(3). doi: 10.32890/jict2018.17.3.4.
- Winkelhaus, Sven, Minqi Zhang, Eric H. Grosse, and Christoph H. Glock. 2022. "Hybrid order picking: A simulation model of a joint manual and autonomous order picking system." *Computers & Industrial Engineering*, 167:107981. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cie.2022.107981>.

การลดต้นทุนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต

กรณีศึกษา บริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด

PRODUCTION COST REDUCING OF MARBLE AND GRANITE:

A CASE STUDY THE EMPIRE GRANITE COMPANY LIMITED

วิมนาศ เมืองสา

สาขาการวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการbin

วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

E-mail: wikanate_m@hotmail.com

ดร.รวมพล จันทศาสตร์

คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการbin วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

E-mail: iamruompol@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต กรณีศึกษาบริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด 2) เสนอแนวทางลดต้นทุนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต กรณีศึกษาบริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด โดยศึกษาทั้งประชากรการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการผลิต ทั้งหมด 80 คน เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แผนผังเหตุและผล แผนภูมิกระบวนการไหล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสังเกต รวมทั้งศึกษากระบวนการปฏิบัติงานจากการปฏิบัติงานจริง กิจกรรมที่ก่อให้เกิดคุณค่า และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า รวมถึงกิจกรรมที่จำเป็นต้องปฏิบัติ และไม่จำเป็นต้องปฏิบัติ ร่วมกับหลักการ ECRS เพื่อจำแนกขั้นตอนที่สูญเปล่า และไม่จำเป็นออกจากกระบวนการและหาวิธีปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นผลการวิจัยพบว่า 1) กระบวนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต ของบริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด มีกระบวนการที่สามารถรวมเป็นกระบวนการเดียวกันได้ ซึ่งสามารถทำให้กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลงได้จากกระบวนการเดิม โดยใช้นำหลักการของการรวมกันของกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานมาปรับปรุงตามหลักการ ECRS ส่งผลให้ กระบวนการประสานงาน มีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วขึ้น ร้อยละ 40 กระบวนการตัดหิน มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20 กระบวนการเจียรบัวมี ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20 กระบวนการ DRY LAY มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ร้อยละ 16.67 และกระบวนการขนส่ง มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ร้อยละ 20 จากกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลง 2) แนวทางเพื่อลดต้นทุนการดำเนินงาน ประกอบด้วย (1) การจัดอบรม ให้ความรู้มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (2) กำหนดจัดตารางซ่อมบำรุง อุปกรณ์ เครื่องจักรให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ (3) ตรวจสอบวัตถุดิบ ซ่อมแซมให้มีคุณภาพตามมาตรฐานทุกครั้ง และ (4) ปรับปรุงขั้นตอนเพื่อลดความสูญเปล่า ซึ่งการวิจัยค้นพบว่า องค์กรควรประยุกต์ใช้เทคโนโลยี นวัตกรรม ที่ทันสมัยและเหมาะสมเพื่อช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน และยกระดับศักยภาพการแข่งขันเพิ่มเติม

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) Study marble and granite production processes using Empire Granite Company Limited as a case study. 2) Propose a solution to reduce the cost of marble and granite production using Empire Granite Company Limited as a case study. A sample of participants included 80 employees working in the production department. Research tools are cause and effect maps, process flow charts, collect information by observing method. In addition to studying the operational process from the actual practice value-added activities and non-value-added activities. Including activities that need to and do not need to be performed with the ECRS principles. This research aims to identify wasted and unnecessary steps from the process and find ways to improve them.

The research results showed that 1) Some processes marble and granite production of Empire Granite Company Limited can be combined into one process. Using the ECRS principle can reduce the operational process from the original. The reduction of operational procedures resulted in a more efficient, convenient, and faster coordination process by 40%. Increase efficiency by 20% of the stone-cutting process and grinding process 20% efficiency increase. DRY LAY process increased 16.67%, and there is a 20% increase in the transport process. 2) Approaches to reduce operating costs consist of (1) Training and providing knowledge on standard operating procedures. (2) Scheduling for maintenance of equipment and machinery to meet standards at all times. (3) Inspecting raw materials, repairs to quality standards every time and (4) Improve procedures to reduce waste which the research found that the organization should apply innovative, modern and appropriate technology to help reduce operating costs and enhance the competitiveness further.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวโน้มธุรกิจอุตสาหกรรม ปี 2563-2565 ของธุรกิจวัสดุก่อสร้างรายได้ของธุรกิจผลิตและจำหน่ายวัสดุก่อสร้างมีแนวโน้มหดตัวจากปี 2562 ตามภาวะซบเซาของภาคก่อสร้างจากผลกระทบของวิกฤต COVID-19 โดยการก่อสร้างภาครัฐคาดว่าจะเติบโตชะลอลงอยู่ที่ 1.0-2.0% (จาก 3.1% ในปี 2562) ผลจากแผนลงทุนภาครัฐหลายโครงการมีความล่าช้า ขณะที่การก่อสร้างภาคเอกชนจะหดตัว 2.5-3.5% (เทียบกับปี 2562 ที่เติบโต 2.1%) ตามภาวะการลงทุนในภาคอสังหาริมทรัพย์ที่ได้รับผลกระทบจาก 1) กำลังซื้อทั้งจากในประเทศและต่างชาติที่ซบเซาตามภาวะเศรษฐกิจ 2) มาตรการ LTV ที่ยังคงเข้มงวดในสัญญาที่ส่งขึ้นไป และ 3) อุปทานคงค้างสะสมที่ยังอยู่ในระดับสูง ด้านการส่งออกวัสดุก่อสร้างมีทิศทางซบเซาตามความต้องการของประเทศคู่ค้า ทั้งนี้ บริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด ถูกก่อตั้งมาด้วยประสบการณ์อันยาวนานในธุรกิจหินอ่อน และหินแกรนิต ผู้บริหารของบริษัทได้เริ่มธุรกิจจาก บริษัท ไทยคาร์ราร์ จำกัด และเป็นที่รู้จักอันดีในฐานะผู้รับเหมาในสายงานติดตั้งหินอ่อน หินแกรนิต ด้วยการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และความสำเร็จของธุรกิจ

จากเหตุผลข้างต้นดังกล่าว จึงมีความจำเป็นในการสำรวจ ตรวจสอบ แนวทางการลดต้นทุนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “การลดต้นทุนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต กรณีศึกษา บริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด” ซึ่งผลลัพธ์หรือข้อค้นพบที่ได้จะทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่ วิธีการใหม่ ซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต กรณีศึกษา บริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- (1) เพื่อศึกษากระบวนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต กรณีศึกษาบริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด
- (2) เพื่อเสนอแนวทางลดต้นทุนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต กรณีศึกษาบริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(1) แนวคิดบริบทเกี่ยวกับหินอ่อน ดนุพล ตันนโยภาส และคณะ (2557: 56) กล่าวถึง หินอ่อน (marble) เป็นหินคาร์บอเนตชนิดหนึ่ง ที่แปรสภาพมาจากหินปูนและ/หรือหินโดโลไมต์ โดยกระบวนการทางธรณีวิทยา ทำให้เนื้อหินมีการตกผลึกใหม่ (recrystallization) เม็ดแร่หยาบขนาดเท่ากัน เรียกว่าเนื้อเม็ดแปร (Granoblastic Texture) เนื้อแน่นหรือมีลวดลาย และมีการนำมาแปรรูปเป็นแผ่นเพื่อปูพื้น ผนัง

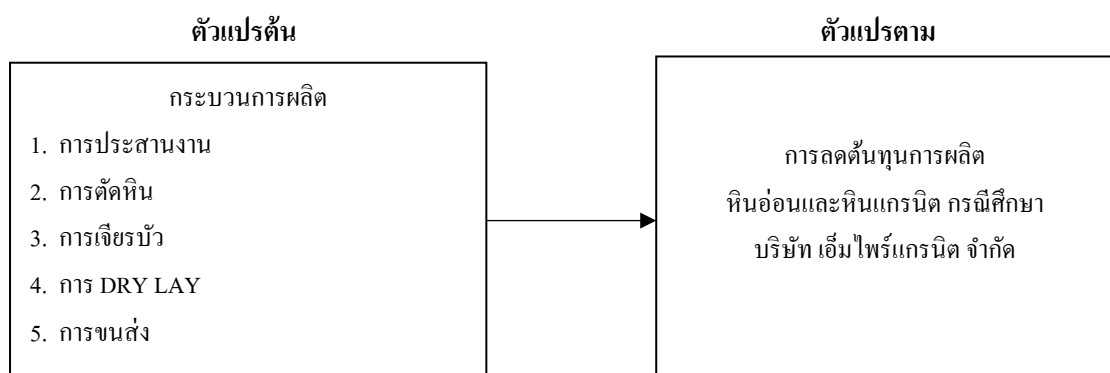
(2) แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนโลจิสติกส์ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2561 : ออนไลน์) ในปี 2560 ต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีมูลค่ารวม 2,106.5 พันล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.6 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ

(3) การวิเคราะห์ต้นทุนโลจิสติกส์ ต้นทุนโลจิสติกส์ หมายถึง ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าสามารถจัดกลุ่มต้นทุนโลจิสติกส์ได้เป็น 3 ส่วน (หนึ่งฤทัย ไกรสังเกตุ และคณะ, 2564: 66-69)

1. ต้นทุนค่าขนส่ง
2. ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง
3. ต้นทุนการบริหารจัดการ โลจิสติกส์

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



4.1.1 ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ พนักงานในกระบวนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต จำนวน 5 แผนก ประกอบด้วย การประสานงาน การตัดหิน การเจียรบัว การ DRY LAY และการขนส่ง รวมทั้งหมด 80 คน (เอ็มไพร์แกรนิต, 2564 : 10) การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาประชากรทั้งหมด

4.1.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ศึกษาขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนการดำเนินงาน โลจิสติกส์
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิต
3. แนวคิดเกี่ยวกับผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)
4. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการ ECRS
5. แนวคิดเกี่ยวกับแผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart)

4.1.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ได้แก่ การผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต ทั้ง 5 แผนก

ตัวแปรตาม ได้แก่ การลดต้นทุนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต

4.1.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ศึกษาขอบเขตด้านพื้นที่บริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด เลขที่ 50 ถนนท่าลาน ตำบลวังงาม อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี รหัสไปรษณีย์ 18160 เท่านั้น

4.1.5 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2563 ถึงเดือน กันยายน 2564

5. วิธีดำเนินการศึกษา

ขั้นที่ 1 ศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการจัดการลดต้นทุนการผลิตจากกระบวนการผลิตเพื่อให้สามารถเข้าใจกระบวนการผลิตรวมทั้ง ปัญหาที่ก่อให้เกิดความสูญเสีย

ผู้วิจัยทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการจัดการลดต้นทุนการผลิตจากกระบวนการผลิตจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ จากประยุกต์ใช้งานวิจัย บุญญาดา นาสมนุรณ, (2563); วิไลพร ธรรมโส, (2561); กชกรณัฏฐ์ ชุมพลวงค์ และ ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ, (2561); อรรถนพ สรรพคุณ, (2555) นอกจากนี้ยังศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับ 1) แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนการดำเนินงาน โลจิสติกส์ 2) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิต 3) แนวคิดเกี่ยวกับผังแสดงเหตุและผล 4) แนวคิดเกี่ยวกับระบบ ECRS และ 5) แนวคิดเกี่ยวกับแผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart) เพื่อนำไปวิเคราะห์ประเด็นปัญหาเพื่อลดต้นทุนการผลิตของบริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด

ตารางที่ 1.1 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการศึกษา

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เดือน / 2563			เดือน / 2564								
	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. ศึกษาปัญหา และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง												
2. สำรวจ และวิเคราะห์ประเด็นปัญหา												
3. ดำเนินการแก้ปัญหา												
4. รวบรวมข้อมูล												
5. วิเคราะห์ข้อมูล												
6. สรุปผล และเสนอแนะ												

ขั้นที่ 2 ดำรวจ และวิเคราะห์ประเด็นปัญหาความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง ประกอบกับสถิติ ข้อมูลต้นทุนการผลิตย้อนหลัง เพื่อชี้ปัญหาเกี่ยวกับต้นทุนการผลิต และแนวทางลดต้นทุน

ผู้วิจัยศึกษาสำรวจในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับต้นทุนการผลิตโดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในการผลิตทั้ง 5 แผนก ประกอบด้วย การประสานงาน การตัดหิน การเจียรบัว การ DRY LAY และการขนส่ง รวมทั้งหมด 80 คน (เอ็มไพร์แกรนิต, 2564) การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาประชากรทั้งหมดศึกษาจากข้อมูลทางสถิติที่เกิดขึ้นในบริษัทฯ ย้อนหลังรอบ 6 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่ เดือน มีนาคม ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 (เอ็มไพร์แกรนิต, 2564)






ตารางที่ 1.2 ต้นทุนดำเนินงานกระบวนการผลิตก่อนปรับปรุง เดือนมีนาคม-สิงหาคม 2564 (หน่วย:บาท)

หน่วยงาน	หน่วย	ปี 2564						ต้นทุนรวม
		มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	
การประสานงาน	บาท	12,295	11,295	7,281	6,281	5,014	633	42,799
การเจียรบัว	บาท	295,864	285,864	280,605	271,438	249,642	76,412	1,459,825
การตัดหิน	บาท	159,417	137,638	120,323	100,932	81,365	36,987	636,662
การ DRY LAY	บาท	384,349	358,936	302,583	289,574	150,006	98,365	1,583,813
การขนส่ง	บาท	32,219	31,922	30,846	19,859	18,359	11,719	144,924
ต้นทุนรวม	บาท	884,144	825,655	741,638	688,084	504,386	224,116	3,868,023
จำนวนรวม	Order	24	23	26	27	22	29	151
ต้นทุนเฉลี่ย/Order	บาท	36,839	35,898	28,525	25,485	22,927	7,728	25,616

ขั้นที่ 3 สรุปสาเหตุประเด็นปัญหา

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานของแต่ละแผนก โดยใช้แผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart) และหลักการ ECRS เพื่อลดความสูญเสียดังกล่าวให้ต้นทุนการผลิตลดลง โดยพิจารณาจากข้อมูลดังนี้

1. สรุปประเด็นปัญหาจากการศึกษาโดยใช้ผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต
2. สรุปประเด็นจากการศึกษากระบวนการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกเพื่อพิจารณาและปรับปรุงกระบวนการให้เกิดความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยใช้แผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart) ในกระบวนการผลิตของแต่ละแผนก ดังนี้

สัญลักษณ์	ชื่อ	ความหมาย
	ขั้นตอนการปฏิบัติการ	ผลิต เตรียม การทำให้สำเร็จ
	ขั้นตอนการเคลื่อนที่ การเคลื่อนย้าย	การเคลื่อนที่ การย้ายที่
	ขั้นตอนการตรวจสอบ	การตรวจสอบเหตุผล
	ขั้นตอนการรอคอยงาน	การรอคอย การแทรกแซง
	ขั้นตอนการเก็บสินค้าหรือวัสดุ	การเก็บรักษา

3. นำประเด็นจากการศึกษาแผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart) เพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยหลักการของ ECRS เพื่อให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการขั้นตอนที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 4 วิเคราะห์ วางแผน ดำเนินการแก้ไขปัญหา

1. ผู้วิจัยศึกษาแผนภูมิกระบวนการไหล (Flow Process Chart) เพื่อให้ได้ข้อมูลการดำเนินงานกระบวนการผลิตของแต่ละแผนก จากนั้นวิเคราะห์วางแผนแก้ไขปัญหาด้วยหลักการของ ECRS ได้แก่ 1) การกำจัด (Eliminate) เป็นการพิจารณาการทำงานปัจจุบันและพยายามกำจัดความสูญเปล่าทั้ง 7 ประการ 2) การรวมกัน (Combine) เป็นการพิจารณาว่าสามารถรวมขั้นตอนการทำงานให้ลดลงได้หรือไม่ 3) การจัดใหม่ (Rearrange) เป็นการจัดขั้นตอนการผลิต และบริการใหม่เพื่อให้ลดการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็น หรือการรอคอย และ 4) การทำให้ง่าย (Simplify) เป็นการจัดรูปแบบของเอกสารให้เข้าใจง่ายและสะดวกเหมาะสมกับการใช้งาน หรือเป็นการปรับปรุงการทำงานให้ง่ายและสะดวกขึ้น

ขั้นที่ 5 สรุปผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยสรุปผลจากการวิเคราะห์ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยนำสรุปผลการดำเนินงานดังกล่าวเพื่อทำการปรับปรุงพร้อมทั้งข้อเสนอแนะความเป็นไปได้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ ที่จะนำไปใช้ได้อย่างแท้จริงของผู้ปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานจริงในการดำเนินงานต่อไป

6. ผลงานวิจัย

1. จากการศึกษากระบวนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต ภูมิศึกษา บริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด โดยกระบวนการปฏิบัติงานแต่ละแผนก หลังจากปรับปรุงตามหลักการ ECRS รายละเอียด ดังนี้

1.1 การประสานงาน สถานะก่อนการปรับปรุง มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอน หลังปรับปรุงตามหลักการ ECRS โดยใช้การรวมกัน (Combine : C) ซึ่งหลังการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานเหลือ 3 ขั้นตอน ส่งผลให้การประสานงานได้รวดเร็วขึ้น จากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ลดลง คิดเป็นร้อยละ 47.36

1.2 การตัดหิน สถานะก่อนปรับปรุง มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอน หลังปรับปรุงตามหลักการ ECRS โดยใช้การรวมกัน (Combine : C) ซึ่งหลังการปรับปรุงเหลือ 4 ขั้นตอน ส่งผลให้การประสานงานได้รวดเร็วขึ้น จากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ลดลง คิดเป็นร้อยละ 34.28

1.3 การเจียรบัว สถานะก่อนปรับปรุง มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอน หลังปรับปรุงตามหลักการ ECRS โดยใช้การรวมกัน (Combine : C) ซึ่งหลังการปรับปรุงเหลือ 4 ขั้นตอน ส่งผลให้การประสานงานได้รวดเร็วขึ้น จากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ลดลง คิดเป็นร้อยละ 35.48

1.4 การ DRY LAY สถานะก่อนปรับปรุง มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 6 ขั้นตอน หลังปรับปรุงตามหลักการ ECRS โดยเลือกการรวมกัน (Combine : C) เป็นการพิจารณาว่าสามารถรวมขั้นตอนการทำงานรวมกัน หลังการปรับปรุงเหลือ 5 ขั้นตอน ส่งผลให้การประสานงานได้รวดเร็วขึ้น จากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ลดลง คิดเป็นร้อยละ 14.51

1.5 การขนส่ง สถานะก่อนปรับปรุง มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5 ขั้นตอน หลังปรับปรุงตามหลักการ ECRS โดยเลือกการรวมกัน (Combine : C) เป็นการพิจารณาว่าสามารถรวมขั้นตอนการทำงานรวมกัน ซึ่งหลังการปรับปรุงเหลือ 4 ขั้นตอน ส่งผลให้การประสานงานได้รวดเร็วขึ้น จากขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ลดลง คิดเป็นร้อยละ 40.74

2. การเสนอแนวทางลดต้นทุนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต ภูมิศึกษา บริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด หลังจากการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานส่งผลให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานลดลงทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น รวมทั้งได้เสนอแนวทางเพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานของบริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด ดังนี้

2.1 จัดอบรม ให้ความรู้ กำหนดรายละเอียดมาตรฐานเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน

2.2 กำหนดตารางซ่อมบำรุงรักษาและดูแลอุปกรณ์เครื่องจักรอุปกรณ์ที่อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

2.3 คัดเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพ มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ ตรวจสอบโดยละเอียด โดยเฉพาะร่องรอยแตกร้าว แตกหัก และนอกจากนั้นหากพบร่องรอยแตกร้าวจำเป็นต้องดำเนินการซ่อมแซม

2.4 ปรับปรุงลด หรือตัดขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าออกเพื่อลดความสูญเปล่าทั้ง 7 ประการ นอกจากจำเป็นต้องอบรมเพิ่มทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน

7. อภิปรายผล

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษากระบวนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต กรณีศึกษาบริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด “การลดต้นทุนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต กรณีศึกษา บริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย คลอเคลีย วจนะวิชากร, ปานจิต ศรีสวัสดิ์ และวรัญญา ทิพย์โพธิ์, (2559: 38-46) ศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตเพื่อลดความสูญเปล่าและเพิ่มคุณภาพผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา โดยการศึกษาของเสียจากกระบวนการเผาส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตมากที่สุด เนื่องจากการเผาต้องใช้ความร้อนอุณหภูมิสูงทำให้ดินเกิดการแตกร้าว ซึ่งหลังปรับปรุงเกิดของเสียลดลงเหลือร้อยละ 3 ของจำนวนครกทั้งหมด

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อเสนอแนวทางลดต้นทุนการผลิตหินอ่อนและหินแกรนิต กรณีศึกษาบริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเพิ่มผลผลิตการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ของวิทยา อินทร์สอน และไพโรจน์ ศ้วนนคร (2552) เป็นกระบวนการในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้สินค้า บริการ หรืองานที่มี

8. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยที่ได้

1. ควรนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในแผนกอื่นๆ เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญให้แก่บุคลากร ส่งผลลดความผิดพลาดจากการทำงาน

2. ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการตัดแบบเพื่อลดความเสียหายจากกระบวนการตัด

3. ควรจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน และเป็นการยกระดับมาตรฐานการทำงานต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง

กชกรณัฏฐ์ ชุมพลวงษ์ และ ศักดิ์ดา ศิริภัทร โสภณ. 2561. “การประยุกต์ใช้ระบบการผลิตแบบลีน เพื่อลดต้นทุนในกระบวนการผลิตของผลิตภัณฑ์คอลลาเจนชนิดผง”. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 2(1): 27-36.

คลอเคลีย วจนะวิชากร, ปานจิต ศรีสวัสดิ์ และวรัญญา ทิพย์โพธิ์, (2559). “การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตเพื่อลดความสูญเปล่าและเพิ่มคุณภาพผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา กรณีศึกษาชุมชนเครื่องปั้นดินเผาปากห้วยวังนอง จังหวัดอุบลราชธานี.” *วารสารวิชาการวิศวกรรมศาสตร์ ม.อบ.*, 9(2): 38-46.

ดนุพล ตันนโยภาส, สิทธิญาณ ลิวา และสุชาติ จันทรมณีย์. (2557). “การประเมินแผ่นหินอ่อนด้วยสมรรถนะการเลื่อยและการแผ่รังสีความร้อน”. *วารสารวิทยาศาสตร์บูรพา*, 19(2): 55 – 68.

- บุญญาดา นาสมบูรณ์. (2563). “อิทธิพลตัวแปรสื่อกลางของกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องระหว่าง
การบริหารการผลิตแบบญี่ปุ่นกับการลดต้นทุนในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง”. *TNI Journal of
Business Administration and Languages*, 8(1): 78-87.
- วิทยา อินทร์สอน และ ไพโรจน์ ด้วงนคร. (2552). *ทำความเข้าใจแนวคิดของการเพิ่มผลผลิต*. [Online].
เข้าถึงจาก : <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=461§ion=4&issues=24>
- วิทยา อินทร์สอน. (2552). *เทคนิคการเพิ่มผลผลิต โดยการลดความสูญเสีย*. [Online]. เข้าถึงจาก :
<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=1421§ion=4&issues=81>
- วิไลพร ธรรมโส. (2561). “กลยุทธ์การลดต้นทุนจากกระบวนการผลิต กรณีศึกษา บริษัท ซีพีเอฟ”.
การจัดการมหบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *โครงสร้างพื้นฐาน และระบบโลจิสติกส์
เพื่ออนาคตประเทศไทย*. [Online]. เข้าถึงจาก [https://www.nesdc.go.th/download/document/Yearend/
2017/bookgroup4.pdf](https://www.nesdc.go.th/download/document/Yearend/2017/bookgroup4.pdf)
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2561*.
[Online]. เข้าถึงจาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=9359
- สำนักโลจิสติกส์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. (2559). *การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*.
กรุงเทพฯ : เอ-พรีนท์ แอนด์ แฟ็ค.
- หนึ่งฤทัย ไกรสังเกต, อารยา เรืองรัตนตรี และบุญชัย แซ่สัว. (2564). “ต้นทุนโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมโรงแรม.”
วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 17(1): 61-80.
- อรณพ สรรพคุณ. (2555). “การศึกษารลดต้นทุนในกระบวนการผลิตภายในรถจักรยานยนต์โดยการ
ใช้ *Quality Control Cycle*”. บริหารธุรกิจมหบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เอ็มไพร์แกรนิต. (2564). “ข้อมูลสถิติต้นทุนแผนกฝ่ายผลิต โรงงานสระบุรี”. สระบุรี: อัดสำเนา.

การลดต้นทุนในการดำเนินการติดตั้งระบบห้องพ่นสี

กรณีศึกษา บริษัท เซเว่นสตาร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด

THE REDUCTION OF INSTALLATION PAINTING LINE SYSTEM

CASE STUDY : 7STARS ENGINEERING CO., LTD

สันติชัย บางโรย

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการบิน

วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

E-mail: santichai@7stars-eng.com

ดร.รวมพล จันทศาสตร์

คณะโลจิสติกส์และเทคโนโลยีการบิน วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

E-mail: iamruompol@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับ “การลดต้นทุนในการดำเนินการติดตั้งระบบห้องพ่นสีให้แก่ลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท เซเว่นสตาร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด” มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนการออกแบบ ผลิต และติดตั้งห้องพ่นสี 2. เพื่อศึกษากลยุทธ์ที่ช่วยในการลดต้นทุนการออกแบบ ผลิต และติดตั้งห้องพ่นสี และ 3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันในธุรกิจอุตสาหกรรมห้องพ่นสี โดยการเก็บข้อมูลในโครงการที่ดำเนินงาน โดยบริษัททั้งหมด 5 โครงการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เพื่อทำการลดต้นทุนในการดำเนินการติดตั้งระบบห้องพ่นสี

ผลการวิจัยพบว่า “การลดต้นทุนในการดำเนินการติดตั้งระบบห้องพ่นสีให้แก่ลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท เซเว่นสตาร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด” ได้ใช้แผนที่ความคิดแยกที่มาของต้นทุนได้ 4 ส่วนคือ ปัจจัยต้นทุนการออกแบบ, ปัจจัยต้นทุนการผลิต, ปัจจัยต้นทุนการติดตั้ง และปัจจัยต้นทุนการบริการหลังการขาย ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ต้องทำการแก้ไขก่อน คือ ปัจจัยต้นทุนการผลิต โดยใช้หลักเกณฑ์มาจากกฎ 80:20

จากการศึกษาปัจจัยต้นทุนการผลิตโดยการนำกลยุทธ์ในเรื่องแนวคิดสิน กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรการผลิต และกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก (Outsource) เข้ามาศึกษาเพื่อหาแนวทางในการลดต้นทุนในส่วนปัจจัยต้นทุนการผลิต ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ในเรื่องแนวคิดสินสามารถลดต้นทุนในส่วนปัจจัยการผลิตในส่วนของกระบวนการปรับปรุงกระบวนการผลิตให้สามารถลดขั้นตอนการทำงานลงได้จากเดิม 53.5 วัน เหลือเพียง 39.5 วัน คิดเป็นร้อยละ 26 ในเรื่องการนำกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรการผลิต พบว่าสามารถเพิ่มมูลค่าในกระบวนการผลิตและนำมาลดต้นทุนการผลิตลงได้ คิดเป็นร้อยละ 7.60 ที่ทำให้ปัจจัยต้นทุนการผลิตลดลง และการนำกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก (Outsource) พบว่าไม่สามารถทำให้ปัจจัยต้นทุนการผลิตลดลงได้และไม่เหมาะสมกับการดำเนินงานของบริษัท แต่หากจะทำให้ปัจจัยต้นทุนการผลิตลดลงได้ ก็ต่อเมื่อการดำเนินงานของบริษัทได้รับการว่าจ้างจากลูกค้าในมูลค่างานที่สูงพอสมควร

คำสำคัญ: ปัจจัยต้นทุนการออกแบบ, ปัจจัยต้นทุนการผลิต, ปัจจัยต้นทุนการติดตั้ง, แนวคิดแบบสิน, การบริหารทรัพยากรการผลิต, การจ้างงานภายนอก

ABSTRACT

This study is about "Reducing the cost of working on the application of paint room systems for customers, case studies of Seven Star Engineering Co., Ltd. " have three objectives: (1.) to study factors affecting the cost of designing, manufacturing and installing paint chambers (2.) to study strategies that help to reduce the cost of designing, producing and installing paint rooms, and (3.) to increase competitiveness in the paint room industry. Data collection in 5 projects by the company to analyze the data to reduce the cost of the installation of the paint room system.

The results showed that "reducing the cost of the installation of the paint room system to customers, case studies of 7Stars Engineering Co.,Ltd." Used a separate idea map of the cost of the cost in four parts : design cost factors, production cost factors, installation cost factors, and after-sales service cost factors. The factor stipulated in the production cost factor is based on rule 80:20.

From the study of production cost factors by adopting a lean strategy. The study looked at ways Outsource to reduce costs in the production cost segment. The results of the research showed that lean concept strategies can reduce the cost of inputs in terms of improving the production process to reduce the workflow from 53.5 days to 39.5 days, representing 26% in the implementation of the production resource management strategy. It found that it can increase the value in the production process and reduce the cost of production. This represents a 7.60% reduction in production costs and the implementation of external employment strategies (outsource). However, if the production cost factor is reduced only if the company's operations are hired by the customer at a fairly high cost of work.

Keywords: Design Cost Factors, Production Cost Factors, Installation Cost Factors, Lean Concepts, Production Resource Management, External Employment.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท เซเวนสตาร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ดำเนินธุรกิจการออกแบบและการผลิต ขึ้นรูปโลหะ สแตนเลส สังกะสี หลากหลายรูปแบบ การติดตั้งเครื่องจักรและโครงสร้าง รวมถึงการออกแบบ ระบบพ่นสี ชุบสี และเดาอบสี รวมทั้งงาน ทำความสะอาดและงานบำรุงรักษาเครื่องจักร

บริษัทฯ เป็นผู้นำแห่งวงการผลิตระบบอุตสาหกรรมเคลือบสีของไทย บริษัทฯ วางแผนนำเสนอรูปแบบ ระบบที่เหมาะสมในการใช้งาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยประหยัดเงินลงทุนและค่าใช้จ่ายในการผลิตระยะยาว สำหรับลูกค้า อีกทั้งยังคำนึงถึงสภาวะและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ เน้นการให้บริการหลังการขาย อย่างต่อเนื่อง ด้วยนโยบายที่จะต้องเป็นผู้นำในการให้บริการที่เป็นเลิศ และทันต่อความต้องการของลูกค้า บริษัทฯ ของเรามีจุดเด่นที่ทำให้สามารถก้าวไปเป็นผู้นำแห่งวงการระบบเคลือบสีอุตสาหกรรม ซึ่งก็คือ “We do everything in-house” หมายถึง เพียงแค่เราทราบความต้องการ วัตถุประสงค์ในการใช้งาน หรือคอนเซ็ปต์ของ ลูกค้า เราก็สามารถดำเนินการจัดการทุกอย่างได้เองภายในบริษัท ตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการวางแผน ออกแบบ รวมถึงการผลิต ตรวจสอบคุณภาพ ไปจนถึงการติดตั้ง และขั้นตอนสุดท้ายคือการทดสอบระบบ โดยมีทีมงานผู้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสายงานคอยดูแลทุกขั้นตอนให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ และความต้องการของลูกค้า

ในปัจจุบันเกิดการแข่งขันในรูปแบบการดำเนินการติดตั้งระบบห้องฟันทันให้แก่ลูกค้าที่หลากหลาย ซึ่งทำให้การแข่งขันในเชิงธุรกิจสูง ลูกค้าสามารถมีตัวเลือกในการเลือกรับบริการที่หลากหลาย ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาเพื่อหาช่องทางในการลดต้นทุนต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพและโอกาสในการแข่งขันในทางธุรกิจ ซึ่งได้นำแนวคิดการลดต้นทุนการดำเนินงานในโรงงานอุตสาหกรรมโดยใช้แผนที่ความคิดมาใช้วิเคราะห์แยกที่มาและปัจจัยส่วนต่างของต้นทุน รวมทั้งนำกลยุทธ์ในเรื่องแนวคิดสินค้า กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรการผลิต และกลยุทธ์การจ้างงานภายนอก (Outsource) เข้ามาศึกษาเพื่อหาแนวทางในการลดต้นทุน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนการออกแบบ ผลิต และติดตั้งห้องฟันทัน
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์ที่ช่วยในการลดต้นทุนการออกแบบ ผลิต และติดตั้งห้องฟันทัน
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันในธุรกิจอุตสาหกรรมห้องฟันทัน

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เปรมชัย สโรบล (2550, หน้า 12) กล่าวว่า ปัจจัยการบริหาร หมายถึง ทรัพยากรพื้นฐานสำคัญที่องค์กรนำมาใช้เป็นปัจจัยในการดำเนินงานให้เป็นไปได้ด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทันในแง่ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์และภารกิจที่กำหนดไว้ซึ่งปัจจัยบริหารหรือทรัพยากรบริหาร (Administrative Resources) ที่สำคัญประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคลากร (Man) ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร (Management) ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ปัจจัยด้านงบประมาณ (Money) และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Management Information System : MIS)

รังสรรค์ อินทจันทร์ (2552, หน้า 47) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรการบริหาร หมายถึง การที่องค์กรได้นำสิ่งที่เป็นทรัพยากรการบริหารมาสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อทำให้เกิดการขับเคลื่อนกระบวนการบริหาร และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) การจัดการ (Management) กระบวนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงาน (Method) การตลาด (Market) และเวลา (Time)

กัณฑ์ (2547) แฝงผังความคิด หมายถึงแผนผังที่แสดงถึงความรู้ ความคิด ความเข้าใจของผู้เรียนที่ผ่านการประมวลความรู้ความคิดตามลำดับขั้นตอน และเชื่อมโยงความรู้เดิมกับความรู้ใหม่ ด้วยการเขียนคำ ประโยค วลี สัญลักษณ์ และเส้นเชื่อม โดยให้คำสำคัญ หรือหัวข้อเรื่องอยู่ตรงกลางหรือด้านบนสุดของแผนผัง ส่วนใจความรองกระจายออกไปหรือแตกสาขาออกมา ซึ่งประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ คำสำคัญ เส้นเชื่อมโยง และคำหรือวลีที่แสดงถึงข้อมูลหรือคำ สำคัญนั้น ๆ

คมวิทย์ มีจิตสม (2554, น. 36) อธิบายว่า การสร้างแผนภาพพาเรโตมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

(1) บ่งชี้ลักษณะสมบัติของกระบวนการที่จะใช้ในการสร้างแผนภาพซึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติของปัญหาที่ต้องการตัดสินใจ

(2) กำหนดช่วงเวลาที่จะใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและกำหนดช่วงเวลาควรเป็นไปหลังจากศึกษาธรรมชาติของปัญหาอย่างดีแล้วเนื่องจากการเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการแก้ไขปัญหาคด้วยแผนภาพพาเรโตนั้นมีความจำเป็นจะต้องทำการเปรียบเทียบภายใต้ช่วงเวลาเท่ากัน

(3) ทำการกำหนดสเกล x และ y สำหรับการเขียนกราฟโดยปกติแล้วสเกลของ y หมายถึงผลอันได้แก่ค่าที่ใช้วัดปัญหาสำหรับสเกล x หมายถึงการจำแนกสาเหตุหรือผล

(4) ทำการลากกราฟแท่งและกราฟสะสมโดยต้องให้แท่ง “อื่นๆ” อยู่ท้ายสุดมีข้อเสนอแนะว่าการเขียนแผนภาพพารโตควรมีกราฟแท่งที่ใช้จำแนกประเภทประมาณ 6-10 แท่งเท่านั้นและแท่ง “อื่นๆ” ควรมีความสำคัญไม่เกิน 20% ของทั้งหมด

(5) ทำการประยุกต์หลักการของพารโตกับแผนภาพดังกล่าวหากพบว่ากราฟดังกล่าวมิได้เป็นไปตามหลักการพารโตมีความจำเป็นต้องทำการทบทวนด้วยการเก็บข้อมูลใหม่และพิจารณาตามขั้นตอนที่กล่าวมาแล้วอีกครั้ง เพื่อทำการค้นหาสาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมด ในขั้นตอนการระดมสมองนั้นจะให้ผู้ที่มีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตเสนอความคิดเห็น โดยที่ผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นนั้นจะเป็น วิศวกร หัวหน้างานและผู้อำนวยการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความรู้ในกระบวนการที่ทำการศึกษา ซึ่งในการเสนอความคิดเห็นนี้จะไม่จำกัดปริมาณ และคุณภาพของความคิดเห็น เพื่อป้องกันการตกหล่นของสาเหตุที่อาจมีผลกระทบต่อปัญหา สุดท้ายก็จะนำความคิดเห็นที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ด้วยแผนภาพสาเหตุและผล โดยจำแนกตามกระบวนการผลิต 4M คือ กระบวนการ Man, Material, Method, Machine ของปัญหาที่ต้องการวิเคราะห์โดยมีสาเหตุหลัก คือ 4M และสาเหตุย่อยๆ ทำให้ง่ายต่อการวิเคราะห์

ณัฐธิดา ขวดี และคณะ (2551) ปรับปรุงประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน กรณีศึกษา บริษัทเอบีซี การ์เมนท์ จำกัด (มหาชน) บริษัทฯ ประสบปัญหาผลดำเนินงานดำเนินงานขาดทุนปี 2549 การศึกษานี้ เป็นการเสนอวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการผลิต โดยการลดของเสีย (Reject) ในกระบวนการผลิต โดยใช้แผนผังพารโตวิเคราะห์เพื่อต้องการตั้งเป้าหมายเพื่อดำเนินการแก้ไข ปัญหาและจากแผนผังพารโตสรุปได้ว่าปัญหาของเสียที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาเรื่องเจดสีของผ้าสูงถึงร้อยละ 55 และรองลงมาคือปัญหาด้ายขาดและด้ายแตก ทำให้ตัวเสื้อขาด รองลงมาคือ ปัญหาน้ำรั่ว และปัญหาเปื้อนน้ำมันเป็นลำดับที่ 4 หากบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายการปรับปรุงแก้ไข จะทำให้ของเสียลดลงได้ร้อยละ 91 ดังนั้นทางบริษัทฯ จะต้องหาแนวทางการแก้ปัญหา 4 ปัญหาที่พบมากที่สุดตามลำดับ ซึ่งเป็นการตั้งเป้าหมายที่เป็นไปได้ จากการศึกษาปัญหาของเสีย และหาแนวทางการแก้ไขจะช่วยลดจำนวนของเสียลงได้ร้อยละ 91 ของปัญหาทั้งหมด ดังนั้นในปี 2550 จากจำนวนของเสียทั้งหมด 278,198 ตัว จะสามารถลดลงเหลือจำนวน 25,038 ตัว ทำให้สามารถเพิ่มมูลค่าการส่งออกเพิ่มขึ้นอีก 4,893,583 เหรียญสหรัฐฯ และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มเป็นจำนวน 38,282,066 เหรียญสหรัฐฯ

4. วิธีดำเนินการศึกษา

สำหรับการดำเนินงานการวิจัยของการลดต้นทุนในการดำเนินการติดตั้งระบบห้องฟนีสให้แก่ลูกค้า กรณีศึกษา บริษัทเซเว่นสตาร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ซึ่งทำการรวบรวมข้อมูลต้นทุนในการดำเนินการติดตั้งระบบห้องฟนีส ซึ่งจะแบ่งได้ออกเป็นประเภทหลักได้ออกเป็น 4 ส่วน คือ ต้นทุนด้านการออกแบบ ผลิต และติดตั้ง ต้นทุนด้านการเงิน ต้นทุนด้านการจัดการ ต้นทุนด้านการตลาด การค้นคว้าข้อมูลที่ได้มีการบันทึกไว้ รวมถึงการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานในปัจจุบัน ซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปขั้นตอนการดำเนินการศึกษาออกมาได้ทั้งหมด 7 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลและปัญหา บริษัทเซเว่นสตาร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด เป็นบริษัทผู้ออกแบบ ผลิต และติดตั้งระบบห้องฟนีส จากกรณีศึกษา ผู้ทำการศึกษาก็ได้ทำการศึกษาด้านต่างๆ ทั้งกระบวนการการ

ทำงานในแต่ละโครงการ โดยข้อมูลจะเป็นข้อมูลของการดำเนินงานและบริหารจัดการแต่ละโครงการตั้งแต่เริ่มต้นได้รับงานจากลูกค้าจนกระทั่งส่งมอบงานให้กับลูกค้า ดังนั้นบริษัทจะบริหารจัดการอย่างไรเพื่อให้องค์กรสามารถมีส่วนแบ่งทางการตลาดในอันดับต้นๆ ของธุรกิจ สามารถสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันและทำอย่างไรเพื่อให้องค์กรอยู่รอดในธุรกิจนี้ ซึ่งนอกจากการให้บริการแล้ว การบริหารจัดการต้นทุน หรือ การดำเนินงานจึงเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ปัญหาในการบริหารต้นทุนจึงเป็นสิ่งที่องค์กร จะต้องตระหนักถึงเป็นอย่างมาก หากมีต้นทุนในการดำเนินงานสูงแล้ว ลูกค้าอาจเปลี่ยนไปใช้บริการของบริษัทอื่น ที่ให้ค่าบริการที่ต่ำกว่า หรือให้ผลประโยชน์สูงกว่า

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการจัดการต้นทุนด้านการออกแบบ ผลิต และติดตั้ง ต้นทุนด้านการเงิน ต้นทุนด้านการจัดการ ต้นทุนด้านการตลาด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (Thailis), Google Scholar ซึ่งศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการต้นทุนด้านการออกแบบ ผลิต และติดตั้ง ต้นทุนด้านการเงิน ต้นทุนด้านการจัดการ ต้นทุนด้านการตลาด จากประยุกต์ใช้งานวิจัย ญฎฐิกา ยุวดี และคณะ (2551) กัณหา คำหอมกุล (2547) คมวิทย์ มีจิตสม (2554.) พินลดา บัวทอง (2563) รังสรรค์ อินทน์จันทร์ (2552) วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551) วิทยา สุหฤทธิดำรง และ ยุพา กลอนกลาง (2550) Blocher, David F, Stout, Paul Juras and Steven Smith (2005) Domberger (1998) Herbert A. Simon. (1972) James, P. W., Daniel, T. J. (2003) Kirt St.Amant (1999) IT Outsourcing และ Thomas N. Duening and Rick L.Click (2005) เพื่อนำไปลดต้นทุนในการดำเนินการติดตั้งระบบห้องพ่นสีให้แก่ลูกค้าบริษัทเซเว่นสตาร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด

ขั้นตอนที่ 3 รวบรวมข้อมูล โดยการใช้แผนที่ความคิด (Mind map) เพื่อการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และแผนภูมิพาร์โต (Pareto Daigrams) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและความถี่ เพื่อจัดปัญหาตามลำดับความสำคัญ หรือสาเหตุของปัญหา ระยะเวลาการศึกษาในครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม 2563 ถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2563

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลหาสาเหตุ วิเคราะห์ต้นทุนด้วยแผนภูมิพาร์โต (Pareto Daigrams) และปัจจัยด้านต้นทุนธุรกิจห้องพ่นสีที่ต้องดำเนินการแก้ไขในการเลือกสาเหตุปัญหามาทำการแก้ไข พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์ในการแก้ไข

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการแก้ไขปัญหา ดำเนินการแก้ไขตามกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 6 ติดตามผลการแก้ไข ติดตามผลการดำเนินการแก้ไข โดยใช้การเก็บข้อมูลต้นทุนด้านการออกแบบ ผลิต และติดตั้ง ต้นทุนด้านการเงิน ต้นทุนด้านการจัดการ ต้นทุนด้านการตลาด ตามหัวข้อของปัญหาว่าสามารถนำไปลดต้นทุนในการดำเนินการติดตั้งระบบห้องพ่นสีให้แก่ลูกค้าบริษัทเซเว่นสตาร์ เอ็นจิเนียริง จำกัดได้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 7 สรุปผลการแก้ไข ผู้วิจัยสรุปผลจากการวิเคราะห์ตามระยะเวลาที่กำหนด โดยนำสรุปผลการดำเนินงานดังกล่าวเพื่อทำการปรับปรุงพร้อมทั้งข้อเสนอแนะความเป็นไปได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อบริษัทฯ ที่จะนำไปใช้ได้จริงของผู้ปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานจริงในการดำเนินงานต่อไป

5. ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การลดต้นทุนในการดำเนินการติดตั้งห้องฟันทีสให้แก่ลูกค้า กรณีศึกษา บริษัทเซเว่น สตาร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นใน กระบวนการทำงาน เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาโดยใช้หลักการตามแนวคิดแบบลีนในการปรับปรุง กระบวนการทำงานภายในขั้นตอน กระบวนการผลิตห้องฟันทีส และเพื่อเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผลการวิเคราะห์จากการเปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังการปรับปรุงสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนกระบวนการผลิตห้องฟันทีส ส่วนใหญ่พบว่าเกิดจากการปฏิบัติงานที่มี ขั้นตอนการรอวัสดุจากการสั่งซื้อและรอกระบวนการผลิตก่อนกระบวนการประกอบมากเกิน ไป เนื่องมาจาก กระบวนการทำงานเดิมไม่มีเก็บสะสมวัตถุดิบ และพนักงานทำงานแยกกระบวนการทำงานทำให้เกิดความล่าช้า ในกระบวนการตัดและการพับเกิดขึ้นทำให้เกิดการรอคอยจากกระบวนการเหล่านี้

การประยุกต์ใช้แนวคิดแบบลีนในการปรับปรุงกระบวนการผลิต สามารถช่วยจัดขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าและเกิดความสูญเปล่าภายในกระบวนการ อีกทั้งยังเป็นการรวบรวม ขั้นตอนบางขั้นตอนเข้าด้วยกันหรือ การจัดระบบการทำงานใหม่เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลที่ได้รับจากการประยุกต์ใช้แนวคิดลีนในการปรับปรุงกระบวนการผลิตให้สามารถลดขั้นตอนในการทำงานเฉลี่ยลง เหลือ 39.5 วัน (เดิม 53.5 วัน) คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ลด 26% ในส่วนขั้นตอนการทำงาน ดังแสดงต้นทุนก่อนและหลัง การปรับปรุงกระบวนการผลิตห้องฟันทีสด้วยแนวคิดลีน

ตารางแสดงต้นทุนก่อนและหลังการปรับปรุงกระบวนการผลิตห้องฟันทีสด้วยแนวคิดลีน

โครงการ	ยอดรับงาน	% ต้นทุน	ต้นทุนการผลิต	% ต้นทุน	ต้นทุนการผลิต	% ต้นทุน	% ผลต่าง
	โครงการ	รวม	ก่อนใช้แนวคิดลีน		หลังใช้แนวคิดลีน		ต้นทุนลดลง
1811103 DSTH	15,200,000.00	100.00%	12,270,773.86	80.73%	11,927,372.66	78.47%	2.26%
1811103 DSTH	8,564,179.00	100.00%	6,883,464.32	80.38%	6,677,423.60	77.97%	2.41%
1903012 DSTH	7,900,000.00	100.00%	6,437,464.32	81.49%	6,231,423.60	78.88%	2.61%
1905022 ASH	19,000,000.00	100.00%	15,496,928.64	81.56%	15,084,847.19	79.39%	2.17%
1911064 TS	16,250,000.00	100.00%	13,661,773.86	84.07%	13,318,372.66	81.96%	2.11%

การประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารทรัพยากรในการผลิตห้องฟันทีส สามารถช่วยเพิ่มมูลค่าในกระบวนการผลิตและนำมาลดต้นทุนการผลิตได้ อีกทั้งยังเป็นการรวบรวม ขั้นตอนบางขั้นตอนเข้าด้วยกันหรือการจัดระบบการทำงานใหม่เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลที่ได้รับจากการประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารทรัพยากรในการผลิตห้องฟันทีส ทำให้ต้นทุนจากการผลิตลดลงมาจากค่าบริการได้ถึง 453,600.00 บาท คิดเป็น 3.54% ซึ่งเมื่อนำมาค่าเฉลี่ยจาก 5 โครงการ จากต้นทุน 1,426,200.00 บาท คิดเป็น 11.15% ทำให้ต้นทุนคงเหลือเฉลี่ย 972,600.00 บาท คิดเป็น 7.60%

การวิเคราะห์เกี่ยวกับการเปรียบเทียบรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ระหว่างการผลิตงานโดยพนักงานประจำ หรือว่าจ้างผู้รับจ้างช่วง (Outsourcing) นำการศึกษาคำนวณจุดคุ้มทุนก่อนทำการผลิตห้องฟันทีส เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและต้นทุนในแต่ละโครงการที่เหมาะสมที่สุด เมื่อพิจารณาจากทั้ง 5 โครงการ ต้นทุนการดำเนินธุรกิจของงานการผลิตห้องฟันทีสเลือกตัดสินใจว่าจ้างพนักงานประจำทำการผลิตด้วยเหตุผลทั้งด้านต้นทุน

ด้านประสิทธิภาพการทำงาน และด้านความน่าเชื่อถือที่ดีกว่าการว่าจ้างผู้รับจ้างช่วง (Outsourcing) ตามข้อมูลค่าของจุดคุ้มทุนในแต่ละโครงการต้องมีการดำเนินงานในจำนวนปริมาณต่อหน่วยสูงมาก จึงจะทำให้คุ้มค่าต่อการว่าจ้างผู้รับจ้างช่วง (Outsourcing)

6. อภิปรายผล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนการออกแบบ ผลิตภัณฑ์ และติดตั้งห้องพ่นสี ทัศนศึกษาบริษัท เซเวนสตาร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด โดยใช้แผนที่ความคิด (Mind map) เพื่อการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและใช้แผนภูมิพาเรโต (Pareto Daigrams) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลและความถี่ เพื่อจัดปัญหาตามลำดับความสำคัญ หรือสาเหตุของปัญหา ซึ่งสามารถคัดแยกปัญหาเพื่อนำมาวิเคราะห์ต้นทุนต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2) เพื่อศึกษากลยุทธ์ที่ช่วยในการลดต้นทุนการออกแบบ ผลิตภัณฑ์ และติดตั้งห้องพ่นสี โดยใช้กลยุทธ์การลดต้นทุนด้วยสินค้า ซึ่งเป็นแนวคิดการผลิตแบบทันเวลา (Just In Time) หรือ JIT โดยจะมุ่งผลิตสินค้าตามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า (Real Customer Demand) และสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้รวดเร็ว ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดการผลิตแบบเดิม ที่มุ่งผลิตตามการพยากรณ์ทำให้สามารถลดกระบวนการระยะเวลารอคอยลงและสามารถทำให้ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในส่วนของเวลารอคอยลดลง กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรในการผลิตทำให้สามารถบริหารทรัพยากรแรงงาน เครื่องมือ เครื่องจักร ได้คุ้มค่าและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด ทำให้การวางแผนและดำเนินการเกี่ยวกับขนาดของโรงงานหรือสถานที่ทำการผลิต จำนวนเครื่องจักร อุปกรณ์ ตลอดจนจำนวนคนงานที่เหมาะสม จึงเป็นภาระงานสำคัญของการบริหารการผลิต โดยต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ต่อองค์การในระยะสั้นควบคู่กับระยะยาว และใช้ปัจจัยเชิงปริมาณเป็นหลักในการพิจารณาประกอบกับปัจจัยเชิงคุณภาพในห้องจักรมีกำลังการผลิตที่เหมาะสมไม่เกิดปัญหาการผลิตได้น้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า เพราะกำลังการผลิตน้อยเกินไป และไม่เกิดปัญหาเครื่องจักรมากเกินไปจนกลายเป็นความสูญเปล่าเพราะกำลังการผลิตมากเกินไป และการจ้างงานภายนอก (Outsource) ทำให้สามารถพิจารณาได้ถึงจุดคุ้มทุนในการตัดสินใจเลือกการว่าจ้างงานภายนอก ว่าปริมาณงานที่มีอยู่ในแต่ละช่วงเวลา ช่วงเวลาใดที่เหมาะสมกับการว่าจ้างบุคคลภายนอกดำเนินการ ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับการเปรียบเทียบรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ระหว่างการผลิตงานโดยพนักงานประจำ หรือว่าจ้างผู้รับจ้างช่วง (Outsourcing) ในส่วนงานของงานการผลิตห้องพ่นสีในด้านต้นทุนด้านประสิทธิภาพการทำงาน และด้านความน่าเชื่อถือ โดยใช้สมมติฐานรองรับการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน (Five Assumptions underlie the break-even analysis) มาวิเคราะห์เปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกรูปแบบการดำเนินธุรกิจระหว่างการการผลิตงานโดยพนักงานประจำ หรือว่าจ้างผู้รับจ้างช่วง (Outsourcing)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3) เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพ ในการแข่งขันในธุรกิจอุตสาหกรรมห้องพ่นสี ทำให้บริษัทสามารถบริหารจัดการต้นทุนทำให้อาคารมีส่วนแบ่งทางการตลาดในอันดับต้นๆ ของธุรกิจ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

7. ข้อเสนอแนะ

1. การนำเอาแนวคิดแบบลีนเข้ามาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการผลิต ทำให้สามารถลดกระบวนการระยะเวลารอคอยลงและสามารถทำให้ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในส่วนของเวลารอคอยลดลง อย่างไรก็ตามในอนาคตหากกระบวนการผลิตแบบใหม่ใช้งานได้ดี ทำให้สามารถเพิ่มกำลังการผลิตห้องพ่นสีได้เพิ่มขึ้นอีกด้วย
2. การนำเอาการบริหารบริหารทรัพยากรในการผลิตห้องสี ทำให้สามารถบริหารทรัพยากรแรงงาน เครื่องมือ เครื่องจักร ได้คุ้มค่าและเต็มประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด
3. การใช้กระบวนการจ้างงานภายนอก (Outsource) ทำให้สามารถพิจารณาได้ถึงจุดคุ้มทุนในการตัดสินใจเลือกการว่าจ้างงานภายนอก ว่าปริมาณงานที่มีอยู่ในแต่ละช่วงเวลา ช่วงเวลาใดที่เหมาะสมกับการว่าจ้างบุคคลภายนอกดำเนินการ

8. เอกสารอ้างอิง

- กัณฑ์ คำหอมกุล. 2547. *การพัฒนาความสามารถในการเขียนสรุปความของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้รูปแบบแผนผังความคิด*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (หลักสูตรและการนิเทศ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- คมวิทย์ มีจิตสม. 2554. “การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตด้วยเทคนิคของลีน.” *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*
- พิณลดา บัวทอง. 2563. *กระบวนการเลือกเครื่องจักรสำหรับกระบวนการออกแบบระบบการผลิตแบบช่วงตอน*. เข้าถึงได้จาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/77101>
- รังสรรค์ อินทน์จันทน์. 2552. “ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดนครปฐม”. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณัฐิกา ยุวดิ และคณะ. (2551). *การปรับปรุงประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกรณีศึกษา บริษัท เอบีซี การ์เมนต์ จำกัด*. งานนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2551). *การพัฒนาเมืองและชนบทประยุกต์*. กรุงเทพฯ : โฟร์เพช.
- เปรมชัย สโรบล. (2550). “ปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการศึกษา ของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า.” กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิทยา สุหฤทธิดำรง และ ยุพา กลอนกลาง. (2550). *แนวคิดแบบลีน Lean thinking*. กรุงเทพมหานคร: อี.ไอ.สแควร์พับลิชชิ่ง.
- วิทยา สุหฤทธิดำรง และ ยุพา กลอนกลาง. (2550). *มุ่งสู่ลีนด้วยการจัดการสายธารคุณค่า Value stream management*. กรุงเทพมหานคร: อี.ไอ.สแควร์พับลิชชิ่ง.
- Bloch, David F, Stout, Paul Juras and Steven Smith. (2005). *Cost Management*. USA: 340-549.
- Domberger. (1998). *Handbook of Research on Nonprofit Economics and Management*. Second Edition. p. 12. Georgia State University. USA.
- Herbert A. Simon. (1972). *Algorithmic Social Sciences Research Unit*. Department of Economics University of Trento Via Inama Trento. Italy.

James, P. W., Daniel, T. J. (2003). *Lean thinking banish waste and create wealth in your corporation* (2nd ed.).

Lodon:Simon and Schuster.

Kirt St.Amant. (1999). *IT Outsourcing : Concepts,Methodologies, Tools, and Applications*. USA. East Carolina

University.

Thomas N.Duening and Rick L.Click. (2005). *Essentials of Business Process Outsourcing*. Canada.John Wiley

& Sons.

เทคโนโลยีพลาสมาเพื่อการขนส่งสินค้าเกษตรไทย
PLASMA TECHNOLOGY FOR LOGISTIC SYSTEM OF THAI
AGRICULTURAL PRODUCTS

สุชาดา พันธุ์สถิตย์วงศ์

สาขาวิศวกรรมโลจิสติกส์ คณะวิศวกรรม เทคโนโลยีและการสร้างสรรค์

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

E-mail: Suchada@feu.edu

ณัฐฐรินดา รินคำ

สาขาวิศวกรรมโลจิสติกส์ คณะวิศวกรรม เทคโนโลยีและการสร้างสรรค์

มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

E-mail: Natharinda@feu.edu

บทคัดย่อ

สินค้าเกษตรนับว่ามีความสำคัญกับประเทศไทยเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นการบริโภคในประเทศและการส่งออกสินค้าเกษตรไปยังต่างประเทศ ทั้งในรูปของวัตถุดิบ เช่น ผักและผลไม้สด และที่ผ่านกระบวนการแปรรูป เช่น ผลิตภัณฑ์ไก่แปรรูปแช่แข็ง การนำสินค้าเกษตรจากผู้ผลิตต้นน้ำผ่านกระบวนการแปรรูปกลางน้ำ และส่งขายไปยังผู้บริโภคปลายน้ำซึ่งต้องผ่านกระบวนการขนส่ง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในของระบบโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน เนื่องจากข้อจำกัดของสินค้าเกษตรที่มีลักษณะเฉพาะมากกว่าสินค้าทั่วไป อาทิเช่น ความหลากหลายของชนิดสินค้า ความสดใหม่ ระยะเวลาเน่าเสีย ระยะเวลาในการขนส่ง ภาชนะบรรจุระหว่างขนส่ง และบรรจุภัณฑ์ เพื่อลดการสูญเสียระหว่างการขนส่ง ด้วยปัจจัยดังกล่าว จึงควรมีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการขนส่งสินค้าเกษตร ซึ่งเทคโนโลยีพลาสมาเป็นนวัตกรรมสะอาดที่ช่วยยับยั้งการเจริญเติบโตของจุลินทรีย์และเอนไซม์ โดยไม่ผ่านการให้ความร้อน และนอกจากนี้ยังมีการนำไปใช้ในการผลิตบรรจุภัณฑ์อาหารอีกด้วย

คำสำคัญ: สินค้าเกษตร, การขนส่ง, เทคโนโลยีและนวัตกรรม, โลจิสติกส์

ABSTRACT

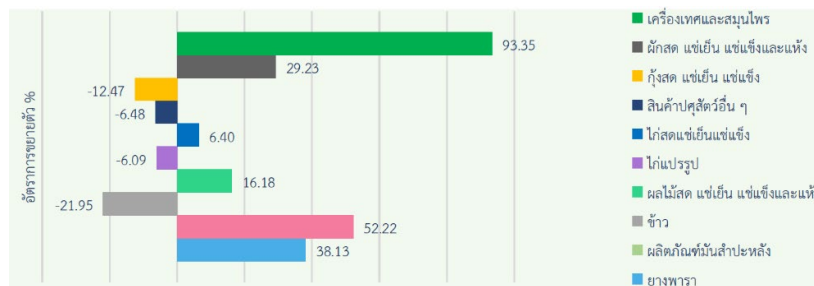
Agricultural products are highly valued in Thailand which includes both domestic consumption and agricultural exports to other nations. Both in the form of raw materials like fresh fruits and vegetables such as frozen processed chicken products that have been processed. Bringing agricultural products from upstream producers via midstream processing and sold to downstream customers who have to go through the transportation process, which is a component of the supply chain and logistics system. Due to the constraints of agricultural goods that are more specialized than standard goods. These limitations include product variety, freshness, and

transport time during spoilage. Additionally, packing materials and containers for use in transit are used to reduce the waste during transportation. Therefore, it is important to encourage the use of innovations and advanced technologies to enhance the transportation of agricultural products. Without using heat, the Cold Plasma Technology reduces the growth of bacteria and enzymes. Additionally, it is deployed in the creation of food packaging.

Keywords: Agricultural Products, Transport, Technology and Innovation, Logistics

1. บทนำ

สินค้าเกษตร เป็นสินค้าที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจของไทยทั้งในด้านการบริโภคภายในประเทศและการส่งออก อีกทั้งยังเป็นอาชีพหลักและสร้างรายได้ให้แก่เกษตรกร โดยไทยเป็นประเทศผู้ส่งออกสินค้าเกษตรอันดับ 8 ของโลก รองจากสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา จีน แคนาดา บราซิล อินเดีย ออสเตรเลีย และชิลี ซึ่งในไตรมาสแรกของปี 2564 ไทยมีมูลค่าการส่งออกสินค้าเกษตรสู่ตลาดโลก 5,748 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพิ่มขึ้นร้อยละ 13 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2563 ดังภาพที่ 1 สินค้าเกษตรที่มีการขยายตัว อาทิ ยางพารา ผลิตภัณฑ์มันสำปะหลัง ผลไม้สดแช่เย็นแช่แข็ง ไข่สดแช่เย็นแช่แข็ง ผักสดแช่เย็นแช่แข็ง และแห้ง สุกรสแช่เย็นแช่แข็ง และเครื่องเทศและสมุนไพร เป็นต้น (ศูนย์สารสนเทศการเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2564) ส่วนการขนส่งสินค้าเกษตรในประเทศไทยเป็นการขนส่งทางถนนเป็นหลักคิดเป็นร้อยละ 87.8 ซึ่งมีปริมาณในการขนส่งรวม 214,185 พันตันในปี 2562 (รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย, 2564)



ภาพที่ 1 สินค้าเกษตรส่งออกสำคัญของไทย เดือนมกราคม-มีนาคม ปี 2564

ที่มา: (ศูนย์สารสนเทศการเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2564)

จากนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่มุ่งเน้นการส่งเสริมการผลิตของภาคการเกษตร ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำเพื่อให้ประเทศไทยเป็นครัวของโลก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและสร้างมูลค่าให้กับภาคการเกษตร อีกทั้งยังต้องการยกระดับความสามารถในการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ให้กับเกษตรกร (ชูชีพ วรธนะเพียร, 2557) โดยถือว่าการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ (Logistics Management) เป็นกระบวนการย่อยในการจัดการสินค้าและบริการตลอดสายของโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) โดยส่วนใหญ่ผลผลิตทางการเกษตรเป็นของสด เน้าเสียได้ง่าย จำเป็นต้องพึ่งพาระบบโลจิสติกส์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูง เพราะไม่เพียงแต่ต้องควบคุมอุณหภูมิที่เหมาะสมให้ได้ในแต่ละช่วงเวลาของการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ รวบรวม และกระจายผลผลิตแล้ว ยังเกี่ยวข้องกับเรื่องของสุขอนามัย ความสะอาด และความปลอดภัยของผู้บริโภคอีกด้วย

โดยมักพบความสูญเสียที่เกิดจากการขนส่งและความเสียหายเนื่องจากการบรรจุ การขนถ่ายและการขนส่งที่ยังไม่ได้มาตรฐาน ส่งผลให้ผลผลิตเกิดความเสียหาย และการขนส่งที่ล่าช้าได้

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้าน โลจิสติกส์ของโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทุกภาคส่วนจึงต้องเร่งก้าวให้ทัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการขนส่งสินค้าเกษตร โดยกิจกรรมโลจิสติกส์สินค้าเกษตร เป็นกลไกสำคัญด้าน โลจิสติกส์ฯ เข้าที่ช่วยสนับสนุนการเติบโตภาคอุตสาหกรรมเกษตร ซึ่งปัจจุบันเทคโนโลยีพลาสติกได้รับความนิยมนและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น โดยมีศักยภาพที่จะเป็นเทคโนโลยีเพื่อเกษตรสีเขียวและอาหารปลอดภัย ดังนั้นผู้เขียนจึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอเทคโนโลยีพลาสติกที่สามารถช่วยยืดอายุการเก็บรักษาผลผลิตสินค้าเกษตรได้ อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการหรืออุตสาหกรรมในการนำไปประยุกต์ใช้ได้ อีกด้วย

2. วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อนำเสนอเทคโนโลยีพลาสติกและนวัตกรรมสำหรับการขนส่งสินค้าเกษตร
- (2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีพลาสติกและนวัตกรรมสำหรับการขนส่งสินค้าเกษตร

3. นิยามของโลจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทาน

โลจิสติกส์ (Logistics) จากนิยามโดยกองโลจิสติกส์ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม หมายถึง กระบวนการวางแผน ดำเนินการ และควบคุมการเคลื่อนไหลทั้งไปและกลับ และการจัดเก็บวัสดุ สินค้าสำเร็จรูป ตลอดจนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากจุดผลิตไปจนถึงจุดที่มีการใช้งาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความถูกต้องและเหมาะสมตามจังหวะเวลา คุณภาพ ปริมาณ ต้นทุน และสถานที่ที่กำหนด (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2562) ตลอดจนการไหลของข้อมูลสารสนเทศ และการเงิน

หน่วยงาน Supply Chain Council ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การจัดการ โซ่อุปทาน (Supply Chain Management) หมายถึง การบริหารแบบเชิงกลยุทธ์ที่คำนึงถึงการเกี่ยวเนื่องหรือความสัมพันธ์กันแบบบูรณาการของหน่วยงานหรือแผนกภายในองค์กร และคู่ค้าที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือซัพพลายเออร์ในโซ่อุปทาน โดยมีจุดประสงค์ที่จะนำส่งสินค้าหรือบริการตามความต้องการของผู้บริโภคให้ดีที่สุด ทั้งในเรื่องของเวลาและคุณภาพ (ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาระบบ โลจิสติกส์การเกษตร, 2563)

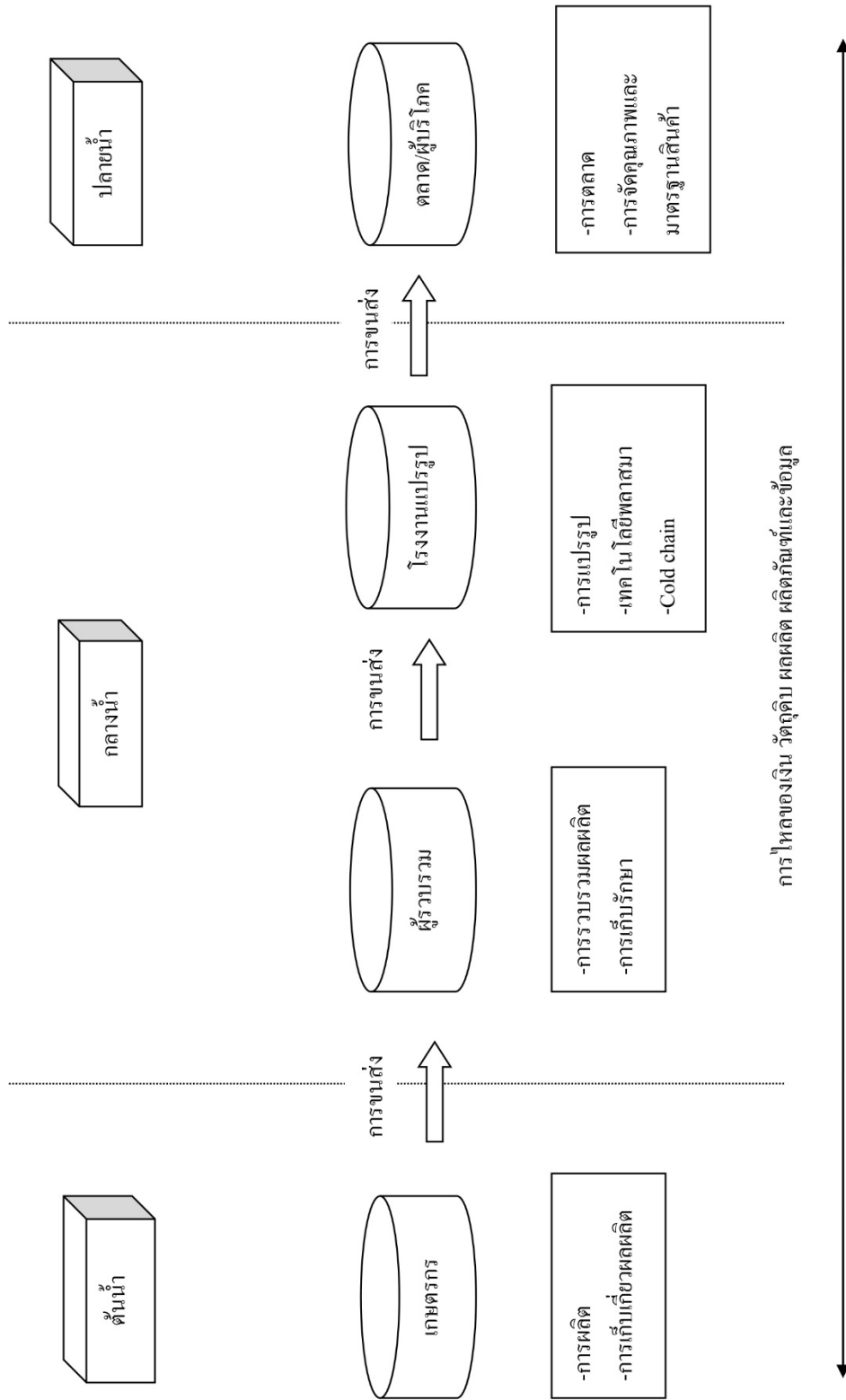
การบริหารจัดการโลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการ โซ่อุปทาน โดยช่วยในการวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมการทำงานขององค์กร รวมทั้งการบริหารจัดการข้อมูลและธุรกรรมทางการเงินที่เกี่ยวข้องให้เกิดการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การรวบรวม การกระจายสินค้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบ และการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ (กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่, 2551) ในการบริหารจัดการโลจิสติกส์นั้น มีเป้าหมายที่มุ่งเน้นไปในการขนส่งให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่วนการจัดการห่วงโซ่อุปทานมีเป้าหมายหลักในการบริหารจัดการตั้งแต่การจัดซื้อวัตถุดิบจากผู้ส่งมอบ (Supplier) ไปจนถึงการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า เพื่อสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ

4. ความสำคัญของสินค้าเกษตรไทย

สินค้าเกษตร (agricultural commodity) หมายถึง ผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ อันเกิดจากการกสิกรรม การประมง การปศุสัตว์ หรือการป่าไม้และผลพลอยได้ของผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ที่ใช้บริโภคเป็นอาหาร ใช้เป็นอาหารสัตว์ หรือนำมาแปรรูปเป็นอาหารและอาหารสัตว์ (สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ, 2557) ซึ่งนับว่ามีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยอย่างมาก โดยในปี 2564 เศรษฐกิจไทยขยายตัวร้อยละ 1.53 เมื่อเทียบกับปี 2563 มีปัจจัยจากการส่งออกสินค้าที่ขยายตัวร้อยละ 18.80 การบริโภคภาคเอกชนขยายตัวร้อยละ 0.34 และการลงทุนภาคเอกชนที่เพิ่มขึ้นทำให้การลงทุนรวมขยายตัวร้อยละ 3.42 ส่วนอัตราเงินเฟ้อทั่วไปเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 1.23 ส่วนของภาคเกษตรมีการขยายตัวร้อยละ 0.98 เนื่องจากปัจจัยปริมาณน้ำฝนเพียงพอสำหรับการเพาะปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และทำประมง รวมถึงสภาพอากาศที่เอื้ออำนวยมากขึ้น อีกทั้งยังมีนโยบายและมาตรการของภาครัฐในการส่งเสริมอาชีพเกษตร อาทิ การขยายช่องทางการตลาดทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ทำให้เกษตรกรมีช่องทางในการจำหน่ายสินค้าเกษตรมากขึ้น และยังมีมาตรการเยียวยา และฟื้นฟูเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 สำหรับสินค้าเกษตรและผลิตภัณฑ์ส่งออกสำคัญของไทย 10 อันดับแรก ได้แก่ ผลไม้และผลิตภัณฑ์ (ทุเรียน ลำไย และสับปะรด) ยางธรรมชาติ ข้าวและผลิตภัณฑ์ มันสำปะหลังและผลิตภัณฑ์ เนื้อไก่และผลิตภัณฑ์ (ไก่ปรุงแต่ง เนื้อไก่สดหรือแช่เย็น แช่แข็ง) ปลาและผลิตภัณฑ์(ปลาปรุงแต่ง เนื้อปลาฟิลเล) น้ำตาลและผลิตภัณฑ์ กุ้งและผลิตภัณฑ์ ผักและผลิตภัณฑ์ (ผักปรุงแต่ง ผักสดหรือแช่เย็น) กากและเศษที่เหลือใช้ทำอาหารสัตว์ (ศูนย์สารสนเทศ การเกษตร, 2565)

5. กระบวนการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานด้านการเกษตร

ในระบบห่วงโซ่อุปทานสินค้าเกษตรประกอบด้วยหน่วยธุรกิจตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำและปลายน้ำ ซึ่งระดับต้นน้ำ คือ เกษตรกรทำหน้าที่ในการผลิตและเก็บเกี่ยวสินค้าเกษตร เช่น ข้าว ผัก และผลไม้ โดยมีกิจกรรมโลจิสติกส์ตั้งแต่การจัดซื้อจัดหาและใช้ปัจจัยการผลิตทางการเกษตร การจัดการคุณภาพผลผลิตในฟาร์มจนได้ผลผลิตที่พร้อมส่งไปขายในระดับต่อไป ซึ่งก็คือระดับกลางน้ำประกอบด้วยผู้รวบรวม/ผู้ค้าส่ง/ผู้ค้าปลีก และโรงงานแปรรูปทำหน้าที่รวบรวมและเก็บรักษา โดยมีกิจกรรมโลจิสติกส์ที่สำคัญ ได้แก่ การจัดการโครงสร้างพื้นฐานในการรวบรวม เก็บรักษา การคัดแยก การตรวจสอบคุณภาพ การใช้เทคโนโลยีหลังการเก็บเกี่ยว รวมถึงการพัฒนานวัตกรรมการแปรรูปผลิตภัณฑ์ แล้วนำผลผลิตและผลิตภัณฑ์จากการเกษตรสู่ตลาดที่อยู่ในระดับปลายน้ำที่ทำหน้าที่เคลื่อนย้ายสินค้าเกษตรจากพ่อค้าขายส่ง/พ่อค้าขายปลีกกระจายสู่ลูกค้าซึ่งเป็นผู้บริโภค โดยมีกิจกรรมโลจิสติกส์ เช่น การหาลูกค้า การตัดสินใจเกี่ยวกับผลผลิต ผลิตภัณฑ์และบริการที่จำเป็นในการสร้างและสนับสนุนฐานของลูกค้า ควบคู่กับการจัดการคุณภาพมาตรฐานสินค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Need) และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอีกด้วย (Customer Satisfaction) รวมไปถึงการไหลของวัตถุดิบ (Material Flow) โดยเริ่มจากเกษตรกรเป็นผู้ผลิตผลผลิตทางการเกษตรและเคลื่อนย้ายไปสู่ผู้รวบรวมในรูปแบบของผลสดหรือเปลี่ยนสภาพไปเรื่อย ๆ จนเป็นสินค้าสำเร็จรูปและส่งไปยังลูกค้า ในขณะที่เงินหรือผลตอบแทนจากการขายสินค้า (Financial Flow) จะเคลื่อนที่จากผู้ซื้อขั้นสุดท้ายจนถึงเกษตรกร โดยระหว่างนั้นจะมีการไหลของข้อมูล (Information Flow) ทั้งไปและกลับ เช่น ข้อมูลของสินค้า และข้อมูลความต้องการของผู้บริโภคตลอดห่วงโซ่อุปทาน เป็นต้น (ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาระบบโลจิสติกส์การเกษตร, 2563) แสดงดังภาพที่ 2



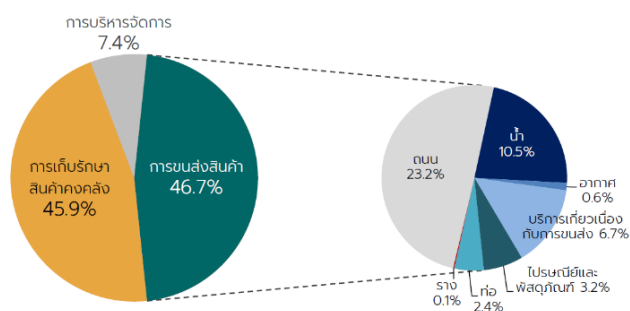
ภาพที่ 2 แผนผังแสดงกระบวนการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานด้านการเกษตร
ที่มา: (ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาระบบโลจิสติกส์การเกษตร, 2563)

ระบบโลจิสติกส์มีความเกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกับกิจกรรมด้านการเกษตรในทุกๆ ขั้นตอน ซึ่งการพัฒนา งานในด้านนี้ยังพบค่อนข้างน้อย ทำให้ต้นทุนและความเสียหายของผลผลิตเกิดขึ้นสูง อย่างเช่น การขนส่งผัก กะหล่ำปลีที่เก็บเกี่ยวจากแปลงเพาะปลูกไปยังมูลนิธิโครงการหลวงทุ่งหลวงและส่งต่อไปยังมูลนิธิโครงการหลวง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า มีความสูญเสียรวมที่เกิดขึ้นร้อยละ 33.95 ของน้ำหนักผักกะหล่ำปลีเดิม (ชุดิพงษ์ มีชัยกุล, 2555) ระบบ โลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตรครอบคลุมตั้งแต่การผลิตในฟาร์ม การเพิ่มมูลค่าการขนส่งไป จนถึงการตลาดหรือผู้บริโภค ซึ่งเกษตรกรเป็นผู้ผลิตสินค้าระดับต้นและขายส่งให้พ่อค้านำไปใส่บรรจุภัณฑ์ แปรรูป ขายปลีก หรือบริการด้านอื่นๆ โดยทั้งหมดนี้เป็นกิจกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม (value-creation activities) ทั้งสิ้น ดังนั้นหากเกิดการเชื่อมโยงกับคู่ค้าในโซ่อุปทานด้วยกัน การเชื่อมโยงกิจกรรมที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก องค์กร จึงส่งผลต่อศักยภาพในการแข่งขันของภาคการเกษตรไทย (Porter, 1996)

6. การขนส่งสินค้าเกษตรในประเทศ

ภาพรวมการขนส่งของประเทศไทยในปี 2563 ต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีมูลค่า 2,199.3 พันล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14.0 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ณ ราคาประจำปี (Nominal GDP) โดยมีมูลค่าลดลงจากปีก่อนหน้า คิดเป็นร้อยละ 1.2 ประกอบด้วย ต้นทุนการขนส่งสินค้ามีมูลค่า 1,021.8 พันล้านบาท (สัดส่วนร้อยละ 6.5 ต่อ GDP) ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังมีมูลค่า 1,013.9 พันล้านบาท (สัดส่วนร้อยละ 6.5 ต่อ GDP) และต้นทุนการบริหารจัดการ โลจิสติกส์มีมูลค่า 163.7 พันล้านบาท (สัดส่วนร้อยละ 1.0 ต่อ GDP) โดยมูลค่าต้นทุนโลจิสติกส์ปรับลดลงตามการหดตัวของภาพรวมเศรษฐกิจภายในประเทศ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 โดยเศรษฐกิจในประเทศมีการเติบโตที่ลดลงมากกว่า ต้นทุนโลจิสติกส์ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

รายงานผลของปี 2564 จะเห็นได้ว่าต้นทุนการขนส่งสินค้าเป็นองค์ประกอบใหญ่ที่สุด ส่วนหนึ่งมาจาก ปัจจัยราคาด้านการขนส่งสินค้าที่ปรับสูงขึ้น อาทิ ราคาน้ำมัน และค่าระวางเรือ และการเพิ่มขึ้นของกิจกรรมด้าน การขนส่งสินค้า โดยต้นทุนการขนส่งสินค้าคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 46.7 ของมูลค่าต้นทุนโลจิสติกส์รวม รองลงมา คือ ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 45.9 และต้นทุนการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ คิดเป็น สัดส่วนร้อยละ 7.4 ดังภาพที่ 3 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)



ภาพที่ 3 โครงสร้างมูลค่าต้นทุนโลจิสติกส์
ที่มา : (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

7. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีพลาสมากับการขนส่งสินค้าเกษตร

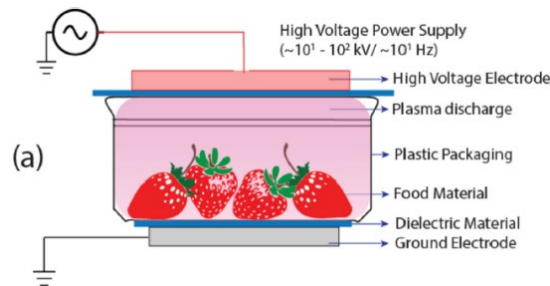
วัตถุดิบหรือสินค้าโดยเฉพาะสินค้าเกษตร ซึ่งถูกเคลื่อนย้ายจากแหล่งผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค มักเกิดการเปลี่ยนแปลงในระหว่างขนส่งและจัดเก็บ ในลักษณะทางกายภาพ ทางเคมีหรือคุณภาพทางจุลินทรีย์ อีกทั้งผลิตภัณฑ์แปรรูปที่นิยมใช้กระบวนการให้ความร้อน เช่น การพาสเจอร์ไรซ์ และการสเตอริไลซ์ ในการยืดอายุของผลิตภัณฑ์ให้สามารถเก็บรักษาได้นานยิ่งขึ้นตลอดระยะเวลาในการขนส่งข้อเสียของการใช้ความร้อนในการแปรรูปอาหารนี้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงลักษณะทางกายภาพ และทางเคมี ซึ่งเทคโนโลยีพลาสมาเย็น (Cold Plasma Technology) เป็นเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมในการนำไปประยุกต์ใช้งานด้านบรรจุภัณฑ์อาหาร โดยจุดเด่นของเทคโนโลยีพลาสมา คือ เป็นเทคโนโลยีสะอาดเน้นการพัฒนา และยกระดับสมบัติที่ผิวของวัสดุหรือผลิตภัณฑ์เป้าหมาย โดยเป็นการฉายพลาสมาลงไปยังพื้นผิว ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อสมบัติทางเคมีของวัสดุ อีกทั้งยังขจัดสิ่งปนเปื้อนที่ผิวของวัสดุได้อีกด้วย

โดยคำว่าพลาสมาคือ สถานะที่ 4 ของสสาร ได้แก่ ของแข็ง ของเหลว ก๊าซ และพลาสมา การที่สสารเปลี่ยนสถานะนั้นต้องได้รับพลังงานมากพอ ซึ่งพลาสมาเป็นสภาวะที่ก๊าซเฉื่อยเกิดการแตกตัวภายในประกอบไปด้วยอนุภาคที่มีประจุบวก และลบในสัดส่วนที่เท่ากันทำให้เกิดความเป็นกลางทางไฟฟ้า เมื่อถูกกระตุ้นด้วยกระแสไฟฟ้าทำให้เกิดการแตกตัวเป็นอนุมูลอิสระ ส่วนคำว่าเย็น คือ อุณหภูมิพลาสมาที่มีค่าสูงกว่าอุณหภูมิแวดล้อมเพียงเล็กน้อย เช่น การเกิดสถานะพลาสมาในธรรมชาติ ปรากฏการณ์ฟ้าผ่า สามารถอธิบายกลไกได้ว่าฟ้าผ่าเป็นสถานะพลาสมาของอากาศและไอน้ำเกิดอนุมูลออกไซด์ของไนโตรเจน (NOx) แล้วเมื่อรวมเข้ากับไอน้ำหรือความชื้นเป็นกรดไนตริก (HNO₃) อย่างอ่อน ก่อนจะตกสะสมในดินเป็นรูปไนเตรทให้พืชสามารถนำไปใช้ในกระบวนการเจริญเติบโตได้ทันที

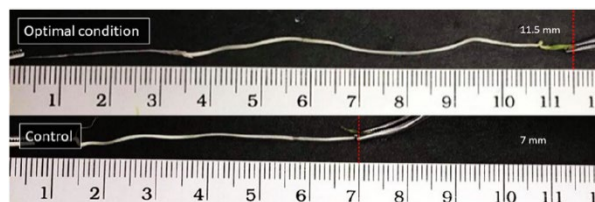
หลักการทำงานของเทคโนโลยีพลาสมาเย็นเป็นการใช้วิธีสนามไฟฟ้าดิสชาร์จผ่านตัวกลางซึ่งอาจเป็นก๊าซหรือไอของเหลวจนเกิดเป็นอนุภาคหรืออนุมูลอิสระ จากนั้นอนุมูลพลาสมาจะสามารถแพร่ซึมผ่านตัวกลางไปทำปฏิกิริยาเคมี เช่น การออกซิไดซ์ การรีดิวซ์ เป็นต้น เพราะหนึ่งในกระบวนการเคมีที่ใช้ในการย่อยสลาย (Decompose) มักใช้อนุมูลไฮดรอกซิล ($\cdot\text{OH}$) เป็นหลัก และเทคโนโลยีพลาสมาเย็นสามารถสร้างอนุมูลชนิดนี้ทดแทนการใช้สารเคมีแบบดั้งเดิมได้เป็นอย่างดี และเพื่อให้สะดวกในการผลิตและนำไปใช้งาน อนุมูลพลาสมาเย็นสามารถผลิตได้ 3 วิธีคือ ดิสชาร์จเหนือผิวของเหลว ดิสชาร์จในของเหลว และดิสชาร์จไอของเหลว (ธีรวรรณ, บุญญวรรณ และคณะ, 2562)

ด้วยเทคโนโลยีพลาสมาเย็นมีผลในการยับยั้งการเจริญเติบโตของจุลินทรีย์ เอนไซม์ และสารชีวโมเลกุลในระดับเซลล์ โดยไม่ผ่านการให้ความร้อนซึ่งส่งผลดีต่อการรักษาหรือคงคุณค่าทางโภชนาการและเชิงฟังก์ชันต่างๆ จึงมีการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย อาทิเช่น ผลิตภัณฑ์เนื้อและเนื้อแปรรูป โดยการใช้วิธีดิสชาร์จเหนือผิวแบบระบบเจ็ทพลาสมา (Plasma jet) ในการลดปริมาณจุลินทรีย์ (total bacterial count) ที่ผิวของเนื้อไก่ เนื้อหมู และเนื้อวัว ซึ่งจากการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการยับยั้งจุลินทรีย์จำพวก Psychrotrophs ที่มีความสำคัญต่อการเสื่อมเสียได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสามารถยืดอายุการเก็บของผลิตภัณฑ์ไส้กรอกหมูได้ยาวนานมากยิ่งขึ้นด้วย นอกเหนือจากการยับยั้งการเจริญเติบโตของจุลินทรีย์ได้ เนื้อที่ผ่านการใช้พลาสมายังมีลักษณะทางกายภาพที่ดีขึ้น เช่น สีและเนื้อสัมผัส (นิพัทธ์ ลิ้มสงวน, 2563) ผลิตภัณฑ์แปรรูปผักและผลไม้ เช่น น้ำส้ม น้ำแอปเปิ้ล น้ำองุ่น รวมถึงผักและผลไม้สดด้วย (Misra et al., 2019) ทำการศึกษาผลิตภัณฑ์สตอว์เบอร์รีสดในบรรจุภัณฑ์ซึ่งสามารถลดปริมาณจุลินทรีย์และยืดอายุการเก็บสตอว์เบอร์รีสดได้นานขึ้นซึ่งใช้วิธีดิสชาร์จเหนือผิวแบบไดอิเล็กทริกแบร์ริเออร์ดิสชาร์จ (Dielectric Barrier Discharge: DBD) โดยอาศัย

การใช้แรงดันไฟฟ้าที่สูงมากทั้งบรรจุกักเก็บ และยังสามารถแตกตัวเป็นไอออนได้ในช่วงความถี่ที่ 50-60 เฮิร์ต ดังภาพที่ 4 นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีพลาสมาเย็น ไปใช้ในการผลิตบรรจุกักเก็บอาหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบรรจุกักเก็บ ไม่ว่าจะเป็นแง่ของความแข็งแรงของผลิตภัณฑ์ และความสามารถป้องกันการปนเปื้อนซ้ำของผลิตภัณฑ์อาหาร



ภาพที่ 4 พลาสมา DBD ในบรรจุกักเก็บ
ที่มา (Misra et al., 2019)



ภาพที่ 5 การงอกของเมล็ดมะเขือเทศด้วยพลาสมา(บน) และกลุ่มควบคุม (ล่าง)
ที่มา (Vichiansan et al, 2022)

ในส่วนการประยุกต์ใช้ของภาคการเกษตรพบงานวิจัยของ (Vichiansan et al, 2022) ศึกษาเงื่อนไขที่เหมาะสมของการเจริญเติบโตของเมล็ดมะเขือเทศ โดยการใช้วิธีดิสชาร์จเหนือผิวระบบน้ำที่กระตุ้นด้วยพลาสมา (Plasma-Activated Water: PAW) ได้ผลผลิตเพิ่มขึ้น 40.50% จากภาพที่ 5 ให้เห็นถึงการเติบโตที่แตกต่างระหว่างกลุ่มเมล็ดมะเขือเทศที่ผ่านพลาสมากับกลุ่มควบคุม ผลการศึกษานี้ยังยืนยันด้วยว่าอนุพลพลาสมาที่สร้างขึ้นสามารถนำไปใช้กับการใช้งานทางการเกษตรได้อย่างกว้างขวาง และด้วยระบบ PAW มีศักยภาพในการสลายยาฆ่าแมลงอีกด้วย กล่าวคือเมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษการใช้สารละลายชนิดต่างๆ ในการลดสารเคมีตกค้างในผักและผลไม้กับวิธีการใช้สารละลายพลาสมา พบว่า ประสิทธิภาพในการสลายได้ถึง 97.5 เปอร์เซ็นต์ โดยศึกษาฆ่าแมลงในกลุ่มออร์กาโนฟอสเฟตซึ่งเป็นชนิดที่พบมากที่สุด ในผัก และผลไม้ (สุชาดา พันธุ์สถิตย์วงศ์ และคณะ, 2562) แต่อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีนี้ยังคงเป็นเทคโนโลยีที่ใหม่มาก จำเป็นต้องมีการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย เพื่อสามารถนำมาใช้สินค้าเกษตรและอาหารได้อย่างปลอดภัยและเต็มประสิทธิภาพ

8. สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยีพลาสติกและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าเกษตร ซึ่งควรมีการศึกษาวิจัยตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำที่เกษตรกรเป็นผู้ผลิตสินค้า กระบวนการหลังการเก็บเกี่ยว การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ การขนส่ง และการเก็บรักษาจนไปสู่ผู้บริโภคหรือลูกค้า โดยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการลดการสูญเสียของผลิตภัณฑ์ และเพิ่มมูลค่าสินค้าเกษตร โดยที่กล่าวมานี้เป็นการเน้นย้ำให้เห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีและกระบวนการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานของภาคการเกษตร ที่นับว่ามีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ซึ่งในยุคปัจจุบันหน่วยงานของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้องช่วยกันส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมโลจิสติกส์การเกษตร เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าของประเทศ การเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีส่วนอย่างสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เกิดเปลี่ยนแปลง และเติบโตอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังผลักดันให้เกิดการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศที่รุนแรงขึ้นอีกด้วย ซึ่งประเทศไทยเป็นต้นทางห่วงโซ่อุปทานอาหารโลก (Global Food Supply Chain) ที่สำคัญ ในอนาคตหากเทคโนโลยีพลาสติกเป็นที่รู้จักและยอมรับมากขึ้น อาจส่งผลให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการขนส่งสินค้าเกษตร อีกทั้งยังสามารถลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ได้อีกด้วย

9. เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กองโลจิสติกส์. (2562). “โลจิสติกส์” นิยามและความหมาย. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2565, จาก: <https://dol.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-07-21-16-50-25>
- กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. (2551). คู่มือการบริหารจัดการ โลจิสติกส์อุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: กระทรวงอุตสาหกรรม.
- ชุดิพงษ์ มัชยกุล. (2555). การวิเคราะห์ต้นทุนและความสูญเสียจากการขนส่งสินค้าเกษตร กรณีศึกษา การขนส่งผักกระหล่ำปลีในจังหวัดเชียงใหม่. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชีพ วรรณนะเพียร, สมนึก คงชู, และสุพร เจือกวัน. (2557). โครงการจัดกระบวนการตลาดสินค้าเกษตรและโลจิสติกส์ จังหวัดพัทลุง ปี 2557. พัทลุง: สำนักงานเกษตรจังหวัดพัทลุง กรมส่งเสริมการเกษตร.
- ธีรวรรณ บุญญวรรณ และหมุดต่อเล็บ หนีศอ. (2562). พลาสติกเย็น (ว่าที่) เทคโนโลยีเพื่อเกษตรสีเขียวและอาหารปลอดภัย. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2565, จาก: <http://www.thaiphysoc.org/article/166/>
- นิพนธ์ ลิ้มสงวน. (2563). เทคโนโลยีใหม่ในการแปรรูปและถนอมอาหาร: เทคโนโลยีโพลีพลาสติก. วารสารอาหาร, 50(1), 13-21.
- ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาระบบโลจิสติกส์การเกษตร. (2563). แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ภาคการเกษตร. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- พีรเดช ทองอำไพ. (2560). โลจิสติกส์กับการเกษตรสำคัญไฉน?. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2565, จาก: https://kasettumkin.com/peeradeath/article_10839
- ศูนย์สารสนเทศการเกษตร. (2565). ตัวชี้วัดเศรษฐกิจการเกษตรของประเทศไทย ปี 2564. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

- ศูนย์สารสนเทศการเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2564). การส่งออกสินค้าเกษตรของไทยกับประเทศคู่ค้า FTA. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2565, จาก: <https://api.dtn.go.th/files/v3/60b707f7ef41408df1294252/download>
- สถิตาทิพย์ ทิพย์ไกรสร. (2554). อนาคตระบบขนส่งไทย “พื้นที่เป็นจริงหรือความหวังอันเลื่อนลอย”. *วารสารนักบริหาร*, 99-104.
- สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ. (2557). *การกำหนดมาตรฐานสินค้าเกษตร*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). รายงาน โลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2563. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2565, จาก: https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11803
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). รายงาน โลจิสติกส์ของประเทศไทย ประจำปี 2564. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2565, จาก: https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=12898
- สิริวรรณ สุขนิคม. (2560). เทคโนโลยี Cold plasma ในอุตสาหกรรมอาหาร. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 2 กันยายน 2565, จาก: http://fic.nfi.or.th/futurefood/upload/research_article/file20.pdf
- สุชาดา พันธุ์สถิตย์วงศ์ และคมกฤต เล็กสกุล. (2562). พารามิเตอร์ที่เหมาะสมในการสลายยาฆ่าแมลงด้วยเทคนิค น้ำที่กระตุ้นด้วยพลาสมา. *วารสารวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*, 26(2), 147-156.
- N. N. Misra, X. Y. (2019). In-package cold plasma technologies. *Journal of Food Engineering*, 224, 21-31.
- Porter, M. E. (1996). What is strategy : The value. *Harvard Business Review*, 61-78.
- Vichiansan, N., & Komkrit, L. (2022). Effect of Plasma-Activated Water Generated Using Plasma Jet on Tomato (*Solanum lycopersicum* L. var. *cerasiforme*) Seedling Growth. *Journal of Plant Growth Regulation*.

ห้องที่ 9:

การท่องเที่ยว การโรงแรม การบิน

**การประเมินสถานที่ท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่าเชียงใหม่
เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง**

**ASSESSMENT OF TOURIST ATTRACTIONS IN OLD TOWN OF
CHIANG RAI TO PROMOTE INNOVATION IN 3D VIRTUAL TECHNOLOGY**

ศศิชา สุขกาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

E-mail: jimmysacha2020jim@gmail.com

ทิพา ตันเจริญรัตน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

E-mail: tipa.tan@crru.ac.th

กฤษณะพันธุ์ ตันเจริญรัตน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

E-mail: Kritsanapan.tan@crru.ac.th

คมกฤษ จิระบุตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

E-mail: cgempty@gmail.com

กฤษณะ แสงจันทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

E-mail: north_sangchan@hotmail.com

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวย่านเมืองเก่ามีประวัติศาสตร์มายาวนานกว่า 700 ปี เนื่องจากมีสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอาคาร
สาธารณะที่มีคุณค่าประวัติศาสตร์ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ประเมินความสำคัญทางประวัติศาสตร์ เพื่อคัดเลือก
ของสถานที่ท่องเที่ยวประเภทอาคารสาธารณะและสรุปข้อมูลความสำคัญของอาคารสาธารณะที่ได้คัดเลือก เป็น
แนวทางจัดทำนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง วิธีการดำเนินงานวิจัย ได้แก่ จัดทำเป็นแบบประเมินสถานที่
ท่องเที่ยว ด้วยการประเมินหัวข้อคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ภูมิทัศน์วัฒนธรรม และแรงจูงใจนักท่องเที่ยวกับ
ผู้เชี่ยวชาญ 6 คน ด้วยแบบสอบถาม Likert scale ผลการวิจัยสรุปว่า ความถี่จากแบบประเมินสถานที่ท่องเที่ยว
ย่านเมืองเก่าเชียงใหม่ การส่งเสริมนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง จากผู้เชี่ยวชาญ 6 คน อาคารที่ได้รับ
การเลือกมากที่สุด ในการประเมินด้านประวัติศาสตร์ ข้อมูลด้านกายภาพ และข้อมูลด้านความเหมาะสมในการทำ
นวัตกรรม 3 มิติ ได้แก่ อาคารศาลากลางหลังแรก สรุปข้อมูลสำคัญของศาลากลางหลังแรกแยกเป็น 2 ประเด็น

หลัก คือ คุณค่าทางประวัติศาสตร์ และความสำคัญโครงสร้าง โดยนำข้อมูลมาทำเป็นแบบร่างนวัตกรรม 3 มิติ เสมือนจริงต่อไป

คำสำคัญ: อาคารสาธารณะ สถานที่ท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่า นวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติ

ABSTRACT

The tourism in the old town Chiang Rai where has a history more than 700 years. This is due to having public building which have a historical value. This research the purposes which is evaluate the historical significance for Selection of public buildings tourist attractions and summary of the importance of selected public buildings data that are guidelines for creating innovations in 3D virtual technology. Methods of research is preparing a tourist attraction assessment form which are historical value topic assessment, cultural landscape and tourist incentives. This assessment done with 5 specialists. The results of the research show that the frequency of tourist attractions in Chiang rai old town. Promoting innovation in 3D virtual reality technology from 6 experts. Most Selected Buildings in history, physical data and appropriate data in 3D innovative. It is “The first city hall building at Chiang Rai old town.” Summary of important information of public building divided into 2 main issues. First is historical value. Second is the importance of the structure. Bringing two topics create a prototype of innovative 3D virtual reality technology.

Keywords: Public Building, Tourist Attraction, Old Town Chiang Rai, Digital Tourism

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การท่องเที่ยวยุคดิจิทัลในปัจจุบัน กำลังเป็นที่นิยมและเป็นที่สนใจอย่างมากของนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศ เนื่องด้วยมีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีที่รองรับนโยบายแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติที่น่าสนใจนำมาใช้มากมาย ซึ่งหนึ่งในนวัตกรรมเทคโนโลยีที่น่าสนใจ คือ เทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง (Augmented Reality) เป็นเทคโนโลยีที่มีความสำคัญ ที่กำลังพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และกำลังได้รับความนิยมสามารถต่อยอดได้ เพราะสามารถตอบโจทย์การท่องเที่ยวยุคดิจิทัลได้หลากหลาย สะดวกต่อการใช้งาน และนักท่องเที่ยวทุกวัย สามารถใช้เทคโนโลยีนี้ในอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ ผ่านระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทำให้เทคโนโลยีนี้ส่งผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยว และเป็นแรงดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว (ชินสุมล บุญนาค, 2563)

เชียงราย เป็นเมืองที่ได้รับความนิยม จากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศเป็นอันดับ 2 ในภาคเหนือ โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยว 589,289 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 จากจำนวนนักท่องเที่ยวคนไทยในภาคเหนือ ช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2565 จำนวน 6.3 ล้านคน (กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา, 2565) โดยเฉพาะย่านเมืองเก่าเชียงราย มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และภูมิทัศน์วัฒนธรรมหลายอาคาร เมืองเก่าเชียงรายมีลักษณะพิเศษ มีคุณค่าเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมท้องถิ่น การวางผัง อาคารสถาปัตยกรรม ศิลปกรรม และมีการพัฒนาทางสังคมวัฒนธรรมตามช่วงเวลา ต่อเนื่องจนมาถึงปัจจุบัน มีประวัติศาสตร์มายาวนานประมาณ 786 ปีมาแล้ว แต่เดิมเมืองเชียงรายเป็นถิ่นฐานการอยู่อาศัยของชาติพันธุ์ที่หนาแน่นริมฝั่งแม่น้ำกก โดยมีหลักฐานการตั้งถิ่นฐานริมแม่น้ำกกก่อนอาณาจักรล้านนา (อภิชาติ ศรีชัย, 2558) จากประวัติศาสตร์ดังกล่าว ทำให้เมืองเก่า

เชิงรายมีภูมิทัศน์วัฒนธรรมที่มีคุณค่า จัดได้ว่า เชียงราย เป็น “ภูมิทัศน์เมืองประวัติศาสตร์” (ศศิชา และมณีรัตน์, 2563)

ย่านเมืองเก่าเชียงราย มีประวัติศาสตร์มายาวนานกว่า 700 กว่าปี ทำให้การสร้างอาคารสาธารณะมีรูปแบบตามระยะเวลาการสร้างเมือง เป็น 3 ยุคหลัก ดังนี้ 1) อาคารสาธารณะกับบริบททางกายภาพยุคฟื้นฟูตอนต้น 2) อาคารสาธารณะกับบริบททางกายภาพยุคปฏิรูปการปกครอง 3) อาคารสาธารณะกับบริบททางกายภาพยุคหลังปฏิรูปการปกครอง โดยทั้ง 3 ยุค ได้พบอาคารสาธารณะที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์และเป็นสถานที่ท่องเที่ยวในย่านเมืองเก่าเชียงรายที่สำคัญ เช่น บ้านของมิชชันนารีเก่า กลุ่มอาคารโรงพยาบาลโอเวอร์บรุกส์ที่ดำเนินการก่อสร้างโดยหมอบริกส์ โรงเรียนสตรีวิชาการ และศาลากลางจังหวัดเชียงรายหลังแรก (ทิพา ดันเจริญรัตน์, 2563)

จากประวัติศาสตร์ดังกล่าว ทำให้อาคารสาธารณะ ย่านเมืองเก่าเชียงราย มีความสำคัญมากที่จะเข้ามามีส่วนช่วยให้เมืองเชียงรายนยังคงคุณค่าประวัติศาสตร์ไปพร้อมกับการท่องเที่ยวเมืองเก่า และยังเป็นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวยุคดิจิทัล ผ่านการนำเสนอด้วยนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง และเพื่อเพิ่มแรงดึงดูดใจให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และต่างประเทศ เป็นการกระตุ้นการเติบโตของเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน ดังนั้นการคัดเลือกและประเมินอาคารสาธารณะ ที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อนำมาจัดทำนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติ เสมือนจริง จึงเป็นขั้นตอนสำคัญของงานวิจัยที่จะส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนด้วยเทคโนโลยี ซึ่งบทความวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยนวัตกรรมการออกแบบเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง เพื่อการท่องเที่ยวยุคดิจิทัล ย่านเมืองเก่าเชียงราย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) ประเมินความสำคัญทางประวัติศาสตร์ เพื่อคัดเลือกสถานที่ท่องเที่ยวประเภทอาคารสาธารณะ และสรุปข้อมูลความสำคัญของอาคารสาธารณะที่ได้คัดเลือก เป็นแนวทางจัดทำนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง ย่านเมืองเก่าเชียงราย

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการประเมินคุณค่าของภูมิทัศน์วัฒนธรรม

จากแนวคิดการประเมินคุณค่าของภูมิทัศน์วัฒนธรรมของ (Saundra Neale, 2011) ใช้การวิเคราะห์ความมีคุณค่าของภูมิทัศน์วัฒนธรรม โดยการใช้การเก็บข้อมูลสามด้านที่สำคัญได้แก่ 1) ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ ประกอบด้วย เรื่องราว ความหมาย แนวคิดและความสำคัญ 2) ข้อมูลด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย รูปแบบการตั้งถิ่นฐาน การใช้ประโยชน์ที่ดิน กิจกรรมที่ทำต่อเนื่องจากอดีต 3) ข้อมูลด้านกายภาพ ประกอบด้วย ลักษณะของพื้นที่ที่เป็นธรรมชาติ ลักษณะของพื้นที่ที่ได้รับการออกแบบและจัดการ

Saundra Neale (2011) ได้แบ่งระดับคุณค่าของความสมบูรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิทัศน์วัฒนธรรมไว้เป็น 5 ระดับดังนี้ 1) ภูมิทัศน์วัฒนธรรมที่ยังคงมีสภาพทางกายภาพ และภาพรวมทั้งหมดค่อนข้างสมบูรณ์ 2) ภูมิทัศน์วัฒนธรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงบางส่วน หรือองค์ประกอบที่ขาดหายไปบ้าง แต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อภาพรวมมากนัก 3) ภูมิทัศน์วัฒนธรรมที่องค์ประกอบจะหายไป แต่ภาพรวมทั้งหมดและความรู้สึกของพื้นที่ยังคงเหมือนเดิม 4) ภูมิทัศน์วัฒนธรรมที่องค์ประกอบขาดหายไปค่อนข้างมาก ลักษณะของภูมิทัศน์ค่อนข้าง

เปลี่ยนแปลงไปมาก แต่ยังสามารถรับรู้ได้ 5) ภูมิทัศน์วัฒนธรรมที่องค์ประกอบขาดหายไปมาก และลักษณะของภูมิทัศน์ไม่เหลือเค้าโครงเดิมมากนัก แต่ก่อให้เกิดความเข้าใจในสถานที่ได้

แรงจูงใจในการท่องเที่ยว

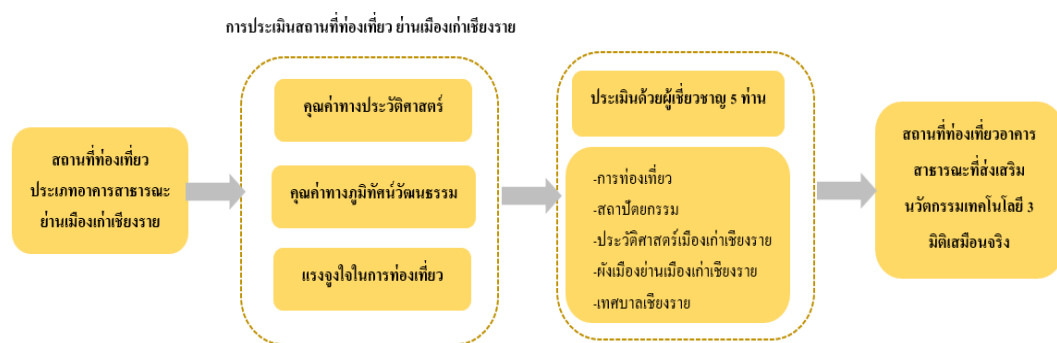
วชิราภรณ์ โลหะชาละ (2562) อธิบายว่า แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวมีสามประการดังนี้ 1) ช่วยให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวสามารถสร้างสินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว 2) มุ่งเน้นที่ความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวในด้านประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวของลูกค้าให้เกิดการมาเที่ยวสถานที่เดิมซ้ำ 3) การสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำด้วยรูปแบบใหม่ โดยให้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมามีส่วนร่วม ได้แก่ การใช้แวตกรรม 3 มิติ ในรูปแบบคือ การจำลองสภาวะเสมือนจริง (Virtual Reality) และการผสมผสานโลกจริงเข้ากับโลกเสมือน (Augmented Reality)

เทคโนโลยีในการนำเสนอข้อมูล

การใช้เทคโนโลยีร่วมกับการนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยว เริ่มต้นในปี ค.ศ 1990 เทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตขึ้นมา ซึ่งระบบอินเทอร์เน็ตมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ อย่าง เช่น การนำเสนอข้อมูล รวมถึงการท่องเที่ยวต่างๆ การใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวได้มากขึ้น (กวิน งามจินดาวงศ์, 2560)

รูปแบบการนำเสนอข้อมูลในปัจจุบันของประเทศไทย ส่วนใหญ่มีความไม่น่าสนใจ เมื่อเทียบกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกพัฒนาไปอย่างกว้างขวาง โดยการพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถจำลองสภาพแวดล้อมหรือวัตถุ ร่วมกับสภาพแวดล้อมหรือวัตถุจริง ทำให้สภาพแวดล้อมหรือวัตถุที่ถูกจำลองเสมือนมีอยู่จริงในรูปแบบการแสดงผลแบบจำลอง 3 มิติในการนำเสนอด้วยวิธีที่แตกต่างกันไปตามเทคโนโลยีที่ถูกพัฒนาขึ้น โดยเทคโนโลยีที่นิยมใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ การจำลองสภาวะเสมือนจริง (Virtual Reality) และ การผสมผสานโลกจริงเข้ากับโลกเสมือน (Augmented Reality) (สุทธิภัทร ลือสกุลกานนท์, 2558)

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. การทบทวนวรรณกรรม ประวัติศาสตร์เมืองเก่าเชียงราย และประวัติความสำคัญของสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นอาคารสาธารณะทั้งหมด ในย่านเมืองเก่าเชียงราย ทบทวนวรรณกรรมการประเมินภูมิทัศน์วัฒนธรรม และแรงจูงใจในการท่องเที่ยว

2. การสร้างเครื่องมือวิจัย เพื่อจัดทำเป็นแบบประเมินสถานที่ท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่าเชียงราย เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง

3. ประเมินคุณค่าทางประวัติศาสตร์ คุณค่าทางภูมิทัศน์วัฒนธรรม แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวประเภทอาคารสาธารณะ กับผู้เชี่ยวชาญจากภาคีเครือข่ายทั้งหมด 6 คน จากภาคีเครือข่ายการท่องเที่ยว โยชิการและผังเมือง เทศบาลนครเชียงราย องค์การบริหารส่วนจังหวัด และนักประวัติศาสตร์เชียงราย โดยจัดประชุมเสวนากลุ่มย่อยผ่านระบบออนไลน์ ด้วยการใช้เกณฑ์การจัดทำแบบประเมินด้วยแบบสอบถามระดับความรู้สึก (Likert scale) จาก 2 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดการประเมินคุณค่าทางภูมิทัศน์วัฒนธรรม ย่านเมืองเก่าเชียงราย และแนวคิดแรงจูงใจของนักท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่าเชียงราย

4. ได้เลือกต้นแบบสถานที่ท่องเที่ยวอาคารสาธารณะ 1 อาคารและสรุปประวัติความสำคัญทางประวัติศาสตร์

5. ดำเนินการสรุปความเหมาะสมสถานที่ท่องเที่ยวอาคารสาธารณะ ไปจัดทำนวัตกรรม 3 มิติเสมือนจริงของต้นแบบสถานที่ท่องเที่ยวอาคารสาธารณะต่อไป

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

- ประชากร เป็น อาคารสาธารณะที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวในยุคสมัยประวัติศาสตร์ของย่านเมืองเก่าเชียงราย ตั้งแต่ พ.ศ.2400 -2565

- การสุ่มตัวอย่าง เป็นการเลือกเฉพาะเจาะจง ที่คัดเลือกอาคารสาธารณะที่มีโครงสร้าง และคุณค่าประวัติศาสตร์ที่เก่าแก่มากกว่า 50 ปีขึ้นไป ซึ่งมี 5 อาคาร

- การสุ่มตัวอย่าง ผู้เชี่ยวชาญจะมาทำการประเมินสถานที่ท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่าเชียงราย เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง จากภาคีเครือข่ายที่เป็นตัวแทนขององค์ความรู้ 5 ด้าน ได้แก่ การท่องเที่ยว โยชิการและผังเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงราย และนักประวัติศาสตร์เชียงราย

4.3 เครื่องมือวิจัย

แบบประเมินสถานที่ท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่าเชียงราย เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง เป็นแบบประเมินออนไลน์ที่เป็นแบบสอบถามแบบระดับความรู้สึก (Likert scale) 5 ระดับ และใช้ประเด็นคำถามจากการทบทวนวรรณกรรม เรื่องคุณค่าทางภูมิทัศน์วัฒนธรรม และแรงจูงใจของนักท่องเที่ยว

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจจริงวัดอาคารสาธารณะทั้ง 5 แห่ง ในด้านประวัติศาสตร์ โดยการสืบค้นประวัติอาคารในเอกสาร หนังสือ นิตยสารสัมภาษณ์ผู้ดูแลอาคาร และผู้บริหารอาคารจำนวน 2 คนต่อหลัง ด้วยคำถาม 5 ข้อ และใช้การบันทึกเสียงด้วยโทรศัพท์มือถือ ประเด็นคำถามคือ การใช้สอยพื้นที่ จำนวนนักท่องเที่ยว และคุณค่าทางประวัติศาสตร์จุดเด่น และนำมาจัดทำเป็นแบบประเมินสถานที่ท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่าเชียงราย เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง ด้วยระบบออนไลน์ โปรแกรมซูม (Zoom) กับผู้เชี่ยวชาญ 5 คน

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบใช้สถิติพรรณนาในด้านคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ความเก่าแก่ และแสดงผลเป็น ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และภูมิทัศน์วัฒนธรรมของอาคาร กับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คน มาจัดทำเป็นกราฟแสดงข้อมูลที่ชัดเจน

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการประเมินเลือกอาคารประเภทอาคารสาธารณะ

จากการสำรวจพื้นที่และทบทวนวรรณกรรมได้พบว่า มีอาคารสาธารณะ 5 หลังที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ตารางสรุปคุณค่าทางประวัติศาสตร์

อาคารสาธารณะ	ประวัติและความเป็นมา	ความสำคัญของโครงสร้างงานสถาปัตยกรรม	ปีที่ก่อสร้าง
<p>ศาลากลางหลังแรก</p> 	ศาลากลางจังหวัดเชียงรายสร้างขึ้นในปี พ.ศ. 2440 เพื่อเป็นที่ทำงานของหน่วยงานรัฐบาลและข้าหลวงเมืองเชียงราย สมัยก่อน เป็นศาลากลางที่เก่าแก่ที่สุดคนประเทศไทย	เป็นสถาปัตยกรรมที่มีโครงสร้างก่ออิฐถือปูน เป็นอาคาร 3 ชั้น การก่อสร้างเป็นรูปแบบศิลปะโคโลเนียล การก่อสร้างที่ก่ออิฐเป็นรูปโค้ง (Arch) เป็นศิลปะแบบโคลโลเนล (Colonnade)	2443
<p>ที่ว่าการอำเภอ</p> 	ในปี พ.ศ. 2476 หลวงเกษมประศาสตร์ในขณะนั้นดำรงตำแหน่งนายอำเภอเมืองเชียงรายได้ดำริจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์จากทหารและจ้างแรงงานก่อสร้างที่ว่าการอำเภอเมืองเชียงราย สร้างแล้วเสร็จและเปิดทำการตั้งแต่ พ.ศ. 2477	การจัดวางผังอาคารมีรูปแบบสมมาตรและมีระเบียบทางเดินโดยรอบจากด้านนอกซึ่งได้รับอิทธิพลการวางผังมาจากทางตะวันตก	2477
<p>สำนักงานยาสูบ เชียงราย</p> 	สำนักงานยาสูบเชียงรายเริ่มตั้งขึ้นโดย บริษัท ยาสูบอังกฤษ – อเมริกัน (ไทย) จำกัด (บี.เอ.ที.) เริ่มดำเนินการก่อสร้างอาคารสำนักงานยาสูบเชียงราย เมื่อ พ.ศ. 2507 และเปิดทำการเมื่อวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2509	เป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กสูง 2 ชั้น ลักษณะทางสถาปัตยกรรมแบบโมเดิร์น ผังพื้นเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า จุดเด่นของอาคาร คือ หลังคาห้องประชุมชั้นบนเป็นหลังคาคอนกรีตเสริมเหล็กแบบโครงสร้างเปลือกบาง (Thin Shell Structure)	2507

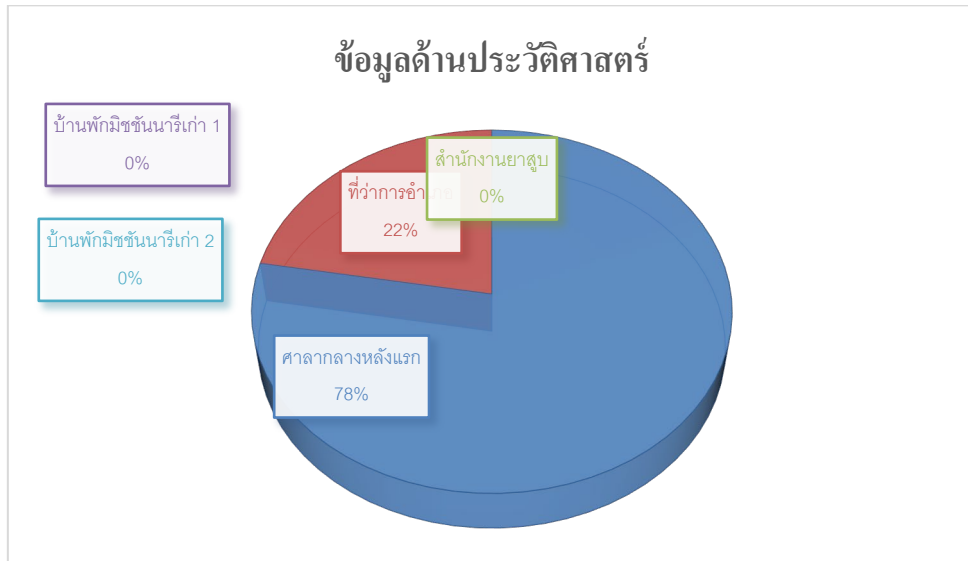
ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

อาคารสาธารณะ	ประวัติและความเป็นมา	ความสำคัญของโครงสร้างงานสถาปัตยกรรม	ปีที่ก่อสร้าง
<p>บ้านมิชชันนารีเก่า (บ้านสิงห์ไคล)</p> 	<p>อาคารเก่าสองชั้น ปีนี้จะมีอายุครบ 104 ปีแล้ว (สร้างเสร็จในปี 2460) “ตึกใต้” เป็นชื่อเล่นที่คนโบราณเรียกขาน ส่วนชื่อเต็มของบ้านคือ บ้านพักโอเอเอ็มเอฟ (OMF) เป็นบ้านพักของชานาเรี คณะอเมริกันเพรสไบทีเรียน ที่เข้ามาเผยแพร่ศาสนาคริสต์ในเวียงเชียงราย</p>	<p>บ้านพักมิชชันนารีสองชั้น ที่ก่อสร้างด้วยภูมิปัญญาช่างล้านนาและได้อิทธิพลเทคนิคจากช่วงตะวันตก สร้างด้วยอิฐโบราณขนาด และมีโครงสร้างไม้จริงเป็นโครงหลังคา และห้องใต้หลังคา การทำซุ้มโค้งด้วยอิฐโบราณมีความแข็งแรงและวัสดุวงกบประตูหน้าต่างไม้สักจริง</p>	2460
<p>บ้านมิชชันนารีเก่า (บ้านแห่งความทรงจำโอเวอร์บรู๊ค)</p> 	<p>เดิมเป็นบ้านพักแพทย์หลังแรก เป็นบ้านพักของ ศจ.นายแพทย์วิลเลียม เอ. บริกส์ท่านเป็นผู้ก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ. 2460</p>	<p>บ้านแห่งความทรงจำโอเวอร์บรู๊ค ถือเป็นบ้านประวัติศาสตร์อายุกว่า 120 ปี เป็นบ้านพักแพทย์ที่มีสถาปัตยกรรมตะวันตกจากประเทศสหรัฐอเมริกา ลักษณะเป็นอาคารสูง 4 ชั้น</p>	2468

อาคารสาธารณะที่มีความสำคัญทางคุณค่าทางประวัติศาสตร์ที่เก่าแก่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ ศาลากลางหลักแรก (พ.ศ. 2443) บ้านมิชชันนารีเก่า (บ้านสิงห์ไคล พ.ศ. 2460) และบ้านมิชชันนารีเก่า (บ้านแห่งความทรงจำโอเวอร์บรู๊ค พ.ศ. 2460) ส่วนความสำคัญของโครงสร้าง งานสถาปัตยกรรม พบว่ามี 4 อาคารได้รับอิทธิพลการก่อสร้าง โครงสร้างและรูปแบบจากตะวันตก ในช่วงยุคพัฒนาของเมืองเก่าเชียงราย ได้แก่ ศาลากลางหลังแรก บ้านมิชชันนารีเก่า (บ้านสิงห์ไคล) บ้านมิชชันนารีเก่า (บ้านแห่งความทรงจำโอเวอร์บรู๊ค) และที่ว่าการอำเภอส่วนสำนักงานยาสูบ เชียงราย มีรูปแบบสถาปัตยกรรมยุคโมเดิร์น ที่เด่นในเรื่องโครงหลังคาคอนกรีต

ผลการประเมินความสำคัญของอาคารสาธารณะสถานที่ท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่าเชียงราย เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง โดยผู้เชี่ยวชาญจากภาคีเครือข่ายทั้งหมด 5 คน จากการจัดประชุมเสวนากลุ่มย่อยผ่านระบบออนไลน์ ด้วยการใช้แบบประเมินระดับความรู้สึกลิเคิร์ต (Likert scale) จาก 2 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดการประเมินคุณค่าทางภูมิทัศน์วัฒนธรรม และแนวคิดแรงจูงใจของนักท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่าเชียงราย ได้ผลดังนี้

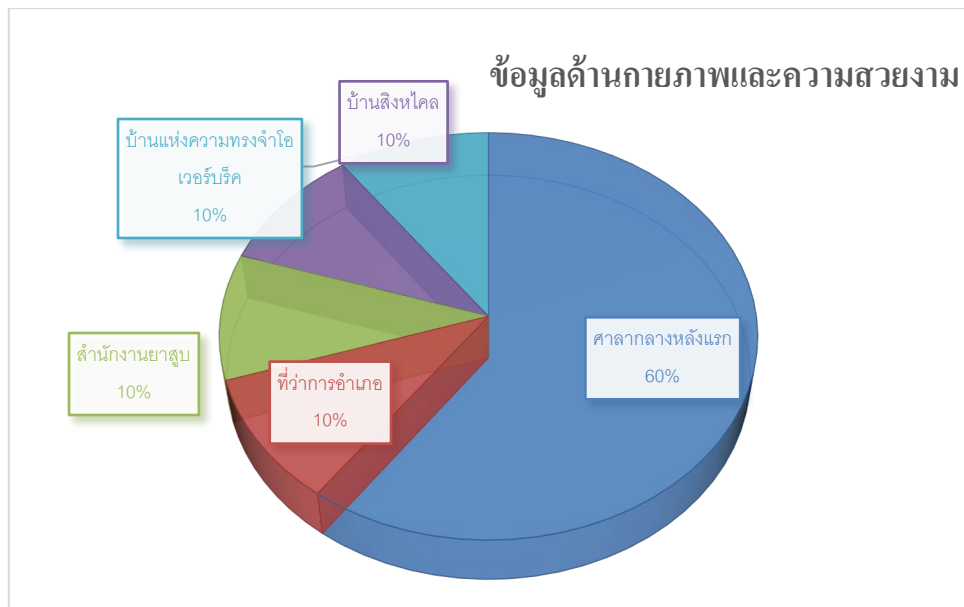
1. ข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ สรุปตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความถี่จากการประเมินข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ของอาคารสาธารณะ

อาคารสาธารณะที่มีคุณค่าความสำคัญทางข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ที่มากที่สุด ได้แก่ ศาลากลางหลังแรก ได้รับความถี่จากแบบประเมิน ร้อยละ 78 เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนด้านประวัติของการก่อสร้างที่สำคัญ ซึ่งอยู่ในยุคพัฒนาของย่านเมืองเก่า เป็นยุคที่ได้รับอิทธิพลจากผู้นำทางตะวันตกและช่างจากตะวันตก มาช่วยออกแบบก่อสร้างร่วมกับช่างสถาปนิกท้องถิ่น ถือเป็นภูมิปัญญาที่สำคัญ และปัจจุบันอาคารยังคงความสวยงาม

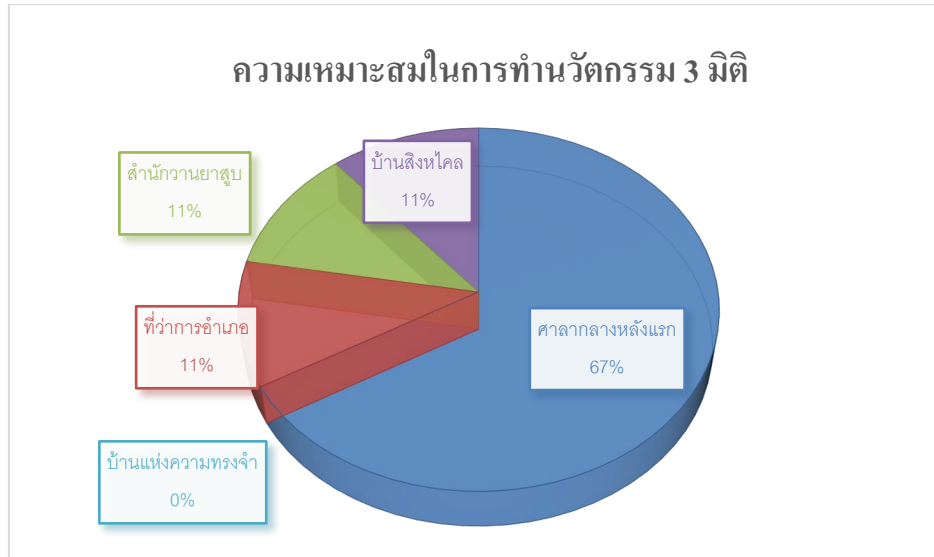
2. ข้อมูลด้านกายภาพและความสวยงาม สรุปตามภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ความถี่จากการประเมินข้อมูลด้านกายภาพและความสวยงาม

อาคารสาธารณะที่มีข้อมูลด้านด้านกายภาพที่มากที่สุด ได้แก่ ศาลากลางหลังแรก ได้รับความถี่จากแบบประเมิน ร้อยละ 60 เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญได้เลือกคะแนนด้านความสวยงามที่มีความสำคัญทางรูปแบบอาคารของศาลากลางหลังแรกเป็น สไตลโคโรเนียลที่มีการประดับอาคารด้วยซุ้มโค้ง (Arch) กับประตู หน้าต่าง และมีสัดส่วนอาคารที่สมดุล เป็นความสำคัญทางรูปแบบอาคารที่ควรอนุรักษ์และมีคุณค่า

3. ข้อมูลด้านความเหมาะสมในการทำนวัตกรรม 3 มิติ สรุปตามภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ความถี่จากการประเมินข้อมูลด้านความเหมาะสมในการทำนวัตกรรม 3 มิติ

อาคารสาธารณะที่มีข้อมูลด้านความเหมาะสมในการทำนวัตกรรม 3 มิติเสมือนจริงมากที่สุด ได้แก่ ศาลากลางหลังแรก ได้รับความถี่จากการแบบประเมิน ร้อยละ 67 เนื่องจากทางผู้เชี่ยวชาญได้ให้คะแนนด้านความเหมาะสมในการรังวัดอาคารในเรื่องโครงสร้างหลังคาที่ทำจากไม้เก่า รูปแบบอาคารสไตลโคโรเนียลที่ควรอนุรักษ์ นำมาจัดทำเป็นนวัตกรรม 3 มิติ ให้คนรุ่นหลัง และนักท่องเที่ยวได้มาเรียนรู้มากขึ้น

6. อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของบทความวิจัยนี้ ได้แก่ ประเมินความสำคัญทางประวัติศาสตร์ของสถานที่ท่องเที่ยวประเภทอาคารสาธารณะ เพื่อจัดทำนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง ย่านเมืองเก่าเชียงใหม่ จากผลการวิจัยสรุปว่า ความถี่จากแบบประเมินสถานที่ท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่าเชียงใหม่ เพื่อส่งเสริมนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง จากผู้เชี่ยวชาญ 5 คน อาคารที่ได้รับความถี่ มากที่สุดทั้งในเรื่องความสำคัญด้านประวัติศาสตร์ของอาคารสาธารณะ ข้อมูลด้านกายภาพและความสวยงาม และข้อมูลด้านความเหมาะสมในการทำนวัตกรรม 3 มิติ ได้แก่ อาคารศาลากลางหลังแรก ย่านเมืองเก่าเชียงใหม่ ซึ่งขั้นตอนการประเมินอาคารในงานวิจัยนี้ ยังไม่พบขบวนการเดิวกันที่มุ่งเน้น การประเมินภูมิปัญญาการก่อสร้างอาคารควบคู่กับคุณค่าประวัติศาสตร์ของอาคาร ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อเตรียมจัดทำการท่องเที่ยวยุคดิจิทัล โดยนำข้อมูลมาสรุป และจัดทำรูปแบบ 3 มิติเสมือนจริงให้หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน และองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวต่อไป

สรุปข้อมูลความสำคัญของศาลากลางหลังแรกแยกเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ คุณค่าทางประวัติศาสตร์และความสำคัญของโครงสร้าง นำทั้ง 2 ข้อมูลนี้ มาจัดทำเป็นแบบร่างต้นแบบนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือน

จริง คือ การร่างองค์ประกอบภาพ 3 มิติ และข้อมูลย่อของประวัติและโครงสร้างอาคาร เพื่อมาออกแบบภาพเสมือนจริง 3 มิติ (Augmented Reality) โดยใช้เซ็นเซอร์จับภาพผ่านอุปกรณ์จับภาพ ด้วยสแกนคิวอาร์โค้ด (QR CODE) และประมวลผลด้วยแอปพลิเคชัน ดังตัวอย่างหน้าจอมือถือ ที่แสดงภาพ 3 มิติของอาคารพร้อมด้วยคำบรรยายประวัติอาคารแบบย่อ ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 แบบร่างการจัดทำต้นแบบนวัตกรรมเทคโนโลยี 3 มิติเสมือนจริง
ของอาคารสาธารณะย่านเมืองเก่าเชียงราย

7. เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565). *สถิตินักท่องเที่ยว*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2565, จาก:
<https://www.mots.go.th/news/category/657>
- กวิน งามจินดาวงศ์. (2560). *การออกแบบระบบนำเสนอข้อมูลโบราณสถาน ด้วยเทคโนโลยีที่ผสมผสานโลกจริงเข้ากับโลกเสมือนผ่านแบบจำลองกายภาพ กรณีศึกษา โบราณสถาน ปราสาทเขาโล้น จังหวัดสระแก้ว*. ภาคนิพนธ์ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จักรพันธ์ ม่วงคราม. (2555). *สถาปัตยกรรมแบบตะวันตกในเมืองเชียงรายภายใต้บทบาทของมิชชันนารีอเมริกันเพรสไบทีเรียน*. ภาคนิพนธ์ปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม ภาควิชาศิลปะสถาปัตยกรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชื่นสุมล บุนนาค. (2563). การวิเคราะห์เส้นทางการและความต้องการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในยุคดิจิทัล. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, 17(2), 157-183.
- ทิพา ดันเจริญรัตน์. (2563). *งานวิจัยรูปแบบการพัฒนาอาคารสาธารณะ ย่านเมืองเก่าเชียงราย*. โปรแกรมสถาปัตยกรรม คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วชิราภรณ์ โลหะชาละ. (2562). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว อ.วชิราภรณ์ โลหะชาละ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: แม็คเอ็ดดูเคชั่น
- ศศิชา สุขกาย, มณีรัตน์ ภาจันทร์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาภูมิทัศน์วัฒนธรรม ย่านเมืองเก่าเชียงราย. *ประมวลบทความการประชุมวิชาการระดับชาติ งานสร้างสรรค์ ศิลปะ-สถาปัตยกรรม วิจัยและงานสร้างสรรค์ครั้งที่ 5 ประจำปี 2563*, วันที่ 13 ธันวาคม ระบบออนไลน์, 252-262

สุทธิภัทร ลือสกุลกานนท์. (2558). *ระบบผสมผสาน โลกจริงกับโลกเสมือนสำหรับการนำเสนอแบบมีปฏิสัมพันธ์ กับแบบจำลองสารสนเทศอาคาร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภิชาติ ศิริชัย. (2558). *หนังสือที่ระลึกเนื่องในวโรกาส 777 ปี ชาตกาลพระญามังรายหลวง*. พิมพ์ครั้งที่ 2. เชียงราย: สำนักพิมพ์ลือล้านนา เชียงราย.

Sandra Neale. (2011). *Guidelines for Identifying, Researching, and Evaluating Cultural Heritage Landscapes in Thorold, Ontario*: Heritage Thorold

การฝึกอบรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินสำหรับความปลอดภัยการบิน CREW RESOURCE MANAGEMENT TRAINING FOR AVIATION SAFETY

ธนากร เอี่ยมปาน

วุฒิปัทธ จันทร์สาร

วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: Thanakorn.ei@spu.ac.th

บทคัดย่อ

ความปลอดภัยและสวัสดิภาพของผู้โดยสารและลูกเรือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุดในการบิน สถิติของอากาศยานอุบัติเหตุ พบว่า สาเหตุหลักของการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุมากกว่าร้อยละ 70.0 เกี่ยวข้องกับปัจจัยมนุษย์ บทความวิชาการนี้จึงนำเสนอทฤษฎี SHELL Model ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ และเป็นการถือกำเนิดขึ้นของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน โดยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีการทำงานร่วมกัน ได้แก่ นักบิน ลูกเรือ ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ วิศวกรซ่อมบำรุงเครื่องบิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการส่วนอื่น ๆ การฝึกอบรมในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันและลดความผิดพลาดของมนุษย์ในการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุ โดยมีรายละเอียดการฝึกอบรมที่สำคัญ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร ความเป็นผู้นำ การตระหนักรู้สถานการณ์ การตัดสินใจ และความผิดพลาดของมนุษย์

คำสำคัญ: การฝึกอบรม, การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน, ความปลอดภัยการบิน, อากาศยานอุบัติเหตุ

ABSTRACT

The safety and welfare of passengers and crew are a top priority in aviation. The statistics of aircraft accidents found that more than 70.0% of the main causes of aircraft accidents are related to human factors. This paper presents the SHELL Model theory, which is a basic conceptual framework for Liveware - Liveware interaction and the birth of crew resources management (CRM) is about the relationship between people to work together, including pilots, crew, air traffic controllers, aircraft maintenance engineer, and other operating officers. This training aims to prevent and reduce human error in aircraft accidents. The key training details include teamwork, communication, leadership, situational awareness, decision-making, and human error.

Keywords: Training, Crew Resource Management, Aviation Safety, Aircraft Accidents

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการบินเป็นธุรกิจบริการด้านการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศ โดยลักษณะความสำคัญของธุรกิจการบินสามารถเดินทางได้รวดเร็ว โดย International Air Transport Association (2022) กล่าวว่า ความปลอดภัยและสวัสดิภาพของผู้โดยสารและลูกเรือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุดในการบิน ความเสี่ยงในการดำเนินงานเป็นปัญหาหลักของทุกสายการบิน ซึ่ง International Air Transport Association ทำงานร่วมกับอุตสาหกรรมการบินในการดำเนินการตามโปรแกรมความปลอดภัยที่เกี่ยวกับการระบุและควบคุมองค์ประกอบด้านความปลอดภัยเหล่านี้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Sky library (2022) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการจัดการความปลอดภัยในอุตสาหกรรมการบิน คือ เพื่อป้องกันการบาดเจ็บหรือเสียชีวิตของมนุษย์ และหลีกเลี่ยงความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพย์สิน

ทฤษฎีสาเหตุการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุ (5M Model) ของ E.A. Jerome (1976, as cited in Wells & Rodrigues, 2003) นำมาใช้การวิเคราะห์สาเหตุหลักของการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุ โดยกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) มนุษย์ (Man) 2) เครื่องจักร (Machine) 3) สภาพแวดล้อม (Medium) 4) ภารกิจ (Mission) และ 5) การบริหารจัดการ (Management) โดย มนุษย์ (Man) มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นผู้กระทำต่อกิจกรรมต่าง ๆ ในการบิน และสอดคล้องกับสถิติของอากาศยานอุบัติเหตุ พบว่าสาเหตุหลักของการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุมากกว่าร้อยละ 70 เกี่ยวข้องกับปัจจัยมนุษย์ (Department of Transport and Bureau of Air Safety Investigation , 2019) การศึกษาข้อมูลอุบัติเหตุการบินพาณิชย์ที่ได้มาจากคณะกรรมการความปลอดภัยการขนส่งแห่งชาติ (National Transportation Safety Board) ปี 1990-2002 (Federal Aviation Administration, 2022) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความถี่อุบัติเหตุจากความผิดพลาดของลูกเรือหรือหัวหน้างาน

(Federal Aviation Administration , 2022)

Year	Aircrew/ Supervisory Error Only			Total Accidents	Percentage
	Air Carrier	Commuter	Combined		
1990	9	81	90	134	67%
1991	10	71	81	121	67%
1992	9	67	76	103	74%
1993	14	67	81	99	82%
1994	11	74	85	113	75%
1995	13	59	72	105	69%
1996	14	71	85	123	69%
1997	22	68	90	130	69%
1998	14	62	76	121	63%
1999	15	62	77	120	64%
2000	20	62	82	135	61%
2001	18	52	70	120	58%
2002	12	43	55	92	60%
Total	181	839	1020	1516	68%
Average	13.92	64.54	78.46	116.6	

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า ร้อยละ 68 ของอุบัติเหตุทั้งหมดทางการบิน สาเหตุหลักมาจากความผิดพลาดของมนุษย์ของลูกเรือหรือหัวหน้างาน ซึ่งองค์การการบินต้องดำเนินการแก้ไขและป้องกันความผิดพลาดของมนุษย์เพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุทางการบิน โดย International Civil Aviation Organization (2012) กล่าวว่า ความผิดพลาดและการฝ่าฝืน (Errors and violations) อาจส่งผลให้ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้รับอนุมัติ โดยมาตรการลงโทษที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อการกระทำที่ไม่ปฏิบัติตามอาจนำไปสู่การลดการรายงานข้อผิดพลาด แต่องค์การการบินต้องพิจารณาว่าการกระทำของการไม่ปฏิบัติตามเป็นผลมาจากการการฝ่าฝืนหรือความผิดพลาดโดยไม่ได้ตั้งใจ เพื่อให้การพิจารณาว่าการลงโทษมีความเหมาะสม โดยความผิดพลาดและการฝ่าฝืน (Errors and violations) สามารถแบ่งออก ได้แก่ 1) ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ ได้แก่ การพลั้งเผลอ (Slips) การลืมน (Lapses) และการทำผิด (Mistakes) 2) ความผิดพลาดที่ยอมรับไม่ได้ ได้แก่ การฝ่าฝืน (Violation) แต่ Swiss-Cheese Model (International Civil Aviation Organization , 2012) กล่าวว่า การแสดงให้เห็นว่ามีการสร้างการป้องกันต่าง ๆ ไว้ในระบบการบินเพื่อป้องกันความผันผวนในการปฏิบัติงานของมนุษย์หรือการตัดสินใจในทุกระดับของระบบ และกำหนดมาตรการการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ ได้แก่ 1) การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 2) การฝึกอบรมบุคลากรให้ได้มาตรฐานการทำงาน 3) การกำหนดกฎระเบียบการทำงาน ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าว ผู้บริหารองค์การการบินต้องบริหารจัดการการฝึกอบรมบุคลากรให้ได้มาตรฐานการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากลเพื่อป้องกัน ไม่ให้มีการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุ

2. วัตถุประสงค์

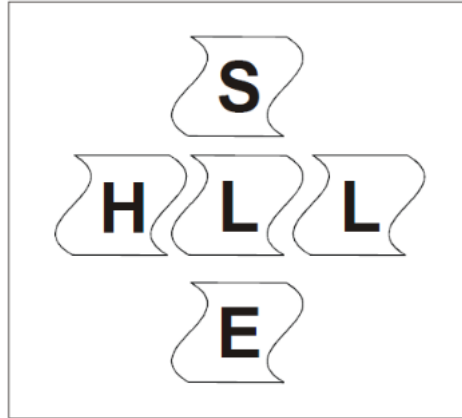
1. เพื่ออธิบายหลักการสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management: CRM)
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางรายละเอียดการฝึกอบรมที่สำคัญในการป้องกันและลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของบุคคลด้านการบินซึ่งจะนำไปสู่อากาศยานอุบัติเหตุ

3. ทฤษฎี SHELL Model

International Civil Aviation Organization (2012) กล่าวว่า ระบบการปฏิบัติการบินเป็นระบบที่ซับซ้อนซึ่งต้องมีการประเมิณการมีส่วนร่วมของมนุษย์ในด้านความปลอดภัยและความเข้าใจว่าประสิทธิภาพของมนุษย์อาจได้รับผลกระทบจากองค์ประกอบที่หลากหลายและเชื่อมโยงกัน

SHELL Model เป็นเครื่องมือเชิงแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์การทำงานร่วมกันของส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบ และแสดงพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับองค์ประกอบอื่น ๆ ในการทำงาน โดย SHELL Model ประกอบด้วยส่วนประกอบ 4 ส่วน แสดงได้ตามรูปที่ 1

1. Software (S) ได้แก่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม การสนับสนุน ฯลฯ
2. Hardware (H) ได้แก่ เครื่องจักรและอุปกรณ์
3. Environment (E) ได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงาน
4. Liveware (L) ได้แก่ มนุษย์ในที่ทำงาน



รูปที่ 1 The SHELL model (International Civil Aviation Organization, 2012)

Liveware (L) ที่ศูนย์กลางของแบบจำลอง SHELL คือ มนุษย์ที่ปฏิบัติงาน แม้ว่ามนุษย์จะสามารถปรับตัวได้อย่างดีแต่ก็สามารถเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพได้อย่างมาก ถ้ามนุษย์ไม่ได้มาตรฐานในระดับเดียวกับ Hardware ดังนั้นขอบของเปลือกนี้จึงไม่เรียบง่ายและตรงไปตรงมา ซึ่งมนุษย์ไม่ได้ติดต่อกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของโลกที่ทำงานอย่างสมบูรณ์ เพื่อหลีกเลี่ยงความตึงเครียดที่อาจกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของมนุษย์ ต้องทำความเข้าใจผลกระทบของความผิดปกติที่ส่วนต่อประสานระหว่างเปลือกต่าง ๆ และเปลือก Liveware ส่วนกลาง ส่วนประกอบอื่น ๆ ของระบบจะต้องจับคู่อย่างระมัดระวังกับมนุษย์เพื่อหลีกเลี่ยงความเครียดในระบบ ดังนั้นแบบจำลอง SHELL มีประโยชน์ในการแสดงภาพการทำงานระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบการปฏิบัติการบิน

แบบจำลอง SHELL มีประโยชน์ในการแสดงภาพการประสานกันระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบการปฏิบัติการบิน ได้แก่

1. Liveware-Hardware (L-H) ส่วนต่อประสาน L-H หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องจักร และสิ่งอำนวยความสะดวก การเชื่อมต่อระหว่างมนุษย์กับเทคโนโลยี มักถูกพิจารณาโดยอ้างอิงถึงประสิทธิภาพของมนุษย์ในบริบทของการปฏิบัติการบิน และมีแนวโน้มตามธรรมชาติของมนุษย์ที่จะปรับตัวให้เข้ากับความไม่ตรงกันของ L-H แต่แนวโน้มมีศักยภาพในการปกปิดข้อบกพร่องร้ายแรงซึ่งอาจปรากฏชัดหลังจากเกิดอุบัติเหตุหรืออุบัติเหตุนั้น

2. Liveware-Software (L-S) ส่วนต่อประสาน L-S หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับระบบสนับสนุนที่พบในสถานที่ทำงาน เช่น ข้อบังคับ คู่มือ รายการตรวจสอบ สิ่งพิมพ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP) และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ ซึ่งรวมถึงประเด็นต่าง ๆ เช่น ความใหม่ของประสบการณ์ ความถูกต้อง รูปแบบและการนำเสนอ คำศัพท์ ความชัดเจน และสัญลักษณ์

3. Liveware-Liveware (L-L) ส่วนต่อประสาน L-L หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสภาพแวดล้อมการทำงาน เนื่องจากลูกเรือบนเครื่องบิน ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ วิศวกรซ่อมบำรุงเครื่องบิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการอื่น ๆ ทำงานเป็นกลุ่ม สิ่งสำคัญคือต้องตระหนักว่าทักษะการสื่อสารและทักษะระหว่างบุคคล ตลอดจนพลวัตของกลุ่มมีบทบาทในการกำหนดประสิทธิภาพของมนุษย์ การถือกำเนิดขึ้นของการจัดการทรัพยากรลูกค้า (CRM) และการขยายไปสู่บริการการจราจรทางอากาศ (Air Traffic Services) และการดำเนินการบำรุงรักษาได้สร้างจุดเน้นที่การจัดการข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานในโดเมนการบินหลายแห่ง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน/ผู้บริหาร ตลอดจนวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมก็อยู่ในขอบเขตนี้เช่นกัน

4. Liveware-Environment (L-E) ส่วนต่อประสาน (L-E) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงานรวมถึงการพิจารณาทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ แสง เสียง การสั่นสะเทือน และคุณภาพอากาศ (2) สภาพแวดล้อมภายนอก รวมถึงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยสภาพอากาศ โครงสร้างพื้นฐานด้านการบิน และภูมิประเทศ โดยส่วนต่อประสาน (L-E) นี้ยังเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในของมนุษย์กับสภาพแวดล้อมภายนอก แรงผลักดันทางจิตวิทยา และสรีรวิทยา รวมถึงการเจ็บป่วย ความเหนื่อยล้า ความไม่แน่นอนทางการเงิน และความสัมพันธ์และความกังวลในอาชีพ อาจเกิดจากปฏิสัมพันธ์ของ (L-E) หรือเกิดจากแหล่งทุติยภูมิภายนอก สภาพแวดล้อมการทำงานด้านการบิน รวมถึงการรบกวนจังหวะทางชีวภาพและรูปแบบการนอนหลับตามปกติ ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติมอาจเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะขององค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจ และสร้างแรงกดดันในการพัฒนา “วิธีแก้ไข” หรือการเบี่ยงเบนเล็กน้อยจากขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน

แบบจำลอง SHELL ความไม่ตรงกันระหว่าง Liveware และส่วนประกอบ 4 ส่วนอื่น ๆ มีส่วนทำให้เกิดข้อผิดพลาดของมนุษย์ ดังนั้นการโต้ตอบเหล่านี้จะต้องได้รับการประเมินและพิจารณาในทุกภาคส่วนของระบบการบิน

ดังนั้นแนวคิด SHELL Model เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับ Liveware - Liveware (L-L) ถือกำเนิดขึ้นของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management: CRM) โดยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ นักบิน ลูกเรือ ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ วิศวกรซ่อมบำรุงเครื่องบิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการอื่น ๆ

4. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management: CRM)

องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization , 2012) กล่าวว่าความปลอดภัย (Safety) หมายถึง สภาพที่มีความเป็นไปได้ที่จะเป็นอันตรายต่อบุคคล หรือความเสียหายต่อทรัพย์สินลดลงเหลือและรักษาไว้ที่ระดับที่ยอมรับได้หรือต่ำกว่า โดยได้ผ่านกระบวนการระบุอันตรายอย่างต่อเนื่องและการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

European Aviation Safety Agency (2022) กล่าวว่า ความปลอดภัยการบิน (Aviation safety) หมายถึง ผลของการดำเนินการทั้งหมดเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ ข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่ไม่ได้ตั้งใจในการออกแบบก่อสร้าง บำรุงรักษา และการทำงานของเครื่องบิน

ประวัติการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน

Civil Aviation Authority of Malaysia (2021) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management: CRM) หมายถึง การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมด กล่าวคือ ฮาร์ดแวร์ ข้อมูล ทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ลูกเรือ ผู้จัดส่งเที่ยวบิน เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง เจ้าหน้าที่การจราจรทางอากาศ กลุ่มอื่น ๆ โดยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จำเป็นในการดำเนินการที่ขบขันอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

Helmreich et al. (1999) ได้นำเสนอการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน แบ่งออก ได้แก่

1. การจัดการทรัพยากรห้องนักบินรุ่นแรก (1st Cockpit Resource Management)

เหตุการณ์อุบัติเหตุของสายการบินยูไนเต็ดแอร์ไลน์ (United Airlines) เที่ยวบินที่ 173 ในเดือนธันวาคมปี 1978 มีสาเหตุหลักมาจากความผิดพลาดของผู้บังคับอากาศยานในการไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของลูกเรือ โดยผู้

บังคับอากาศยานใช้รูปแบบความเป็นผู้นำเผด็จการ ซึ่งอุบัติเหตุนี้เป็นตัวอย่างที่ชัดเจนของการจัดการที่ไม่ดีของทรัพยากรมนุษย์ในห้องนักบิน และไม่มีการทำงานเป็นทีมในสถานการณ์ของการขัดข้องของระบบเครื่องบิน

ความผิดพลาดของมนุษย์นำไปสู่การนำโปรแกรมการฝึกอบรมการจัดการทรัพยากรห้องนักบิน (Cockpit Resource Management) โดยนาซ่า (NASA) เป็นผู้บุกเบิกการศึกษาปัจจัยมนุษย์ในด้านวิชาการบินและนักบินอวกาศเริ่มโครงการปัจจัยมนุษย์เพื่อการบินด้วยความปลอดภัยในปี 1979 และนาซ่า (NASA) สนับสนุนให้สายการบินยูไนเต็ดแอร์ไลน์ (United Airlines) มีโปรแกรมการฝึกอบรมเป็นการริเริ่มในปี 1981 ซึ่งการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับบริษัทที่พยายามเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โดยรูปแบบการฝึกอบรมที่เรียกว่า “Managerial Grid” ที่พัฒนาโดยนักจิตวิทยา Robert Blake และ Jane Mouton โดยเน้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของแต่ละบุคคล และแก้ไขข้อบกพร่องในพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ฝึกทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ ภาวะผู้นำ ความแน่วแน่ในการทำงาน พฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมในห้องนักบิน

ดังนั้นการจัดการทรัพยากรห้องนักบินรุ่นแรก (1st Cockpit Resource Management) มีการเน้นเฉพาะนักบิน โดยสรุปหัวข้อสำคัญ ได้แก่ การจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงาน การใช้วัสดุและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับงาน และการใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับงาน

2. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินรุ่นที่สอง (2nd Crew Resource Management)

นาซ่า (NASA) จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการอีกครั้งสำหรับอุตสาหกรรมการบินในปี 1986 สายการบินในสหรัฐอเมริกาและทั่วโลกได้เริ่มต้นการฝึกอบรมการจัดการทรัพยากรห้องนักบิน (Cockpit Resource Management) และมีการเปลี่ยนชื่อจาก Cockpit เป็น Crew Resource Management โดยมีแนวความคิดว่าความสำเร็จของการบินเกิดจากการที่บุคคลในส่วนงานต่าง ๆ ทำงานร่วมกัน ได้แก่ นักบิน ลูกเรือ ช่างอากาศยาน พนักงานภาคพื้น

โดยหลักสูตร โปรแกรมนี้เป็นการจัดการการบินที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบิน ซึ่งการฝึกอบรมขึ้นพื้นฐานที่ดำเนินการแบบเข้มข้น ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การตระหนักรู้สถานการณ์ และการจัดการความเครียด

3. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินรุ่นที่สาม (3rd Crew Resource Management)

ช่วงต้นทศวรรษ 1990 การฝึกอบรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) เริ่มดำเนินการการอบรมสะท้อนถึงคุณลักษณะลูกเรือต้องปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งหลายฝ่ายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรที่กำหนดความปลอดภัย ในขณะที่เดียวกันความพยายามก็เริ่มขึ้นเพื่อบูรณาการการจัดการทรัพยากรลูกเรือ (CRM) กับการฝึกอบรมด้านเทคนิค และเน้นทักษะและพฤติกรรมเฉพาะของนักบินมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการฝึกอบรมเฉพาะในการใช้ระบบอัตโนมัติของห้องนักบิน (Flight deck automation) และบทบาทความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาอากาศยาน

4. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินรุ่นที่สี่ (4th Crew Resource Management)

องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (FAA) มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการฝึกอบรมคุณสมบัติของลูกเรือในปี 1990 โดยเริ่มโครงการที่อนุญาตให้ผู้ให้บริการทางอากาศสามารถพัฒนาการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรเฉพาะเพื่อให้มีความยืดหยุ่นในการฝึกอบรมที่มากขึ้น

Line Oriented Flight Training (LOFT) คือ การดำเนิน โปรแกรมจำลองการบินซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการฝึกลูกเรือในเบื้องต้นหรือการฝึกประจำปี โดยเกี่ยวข้องกับรายละเอียดที่ดำเนินการปฏิบัติงานจริงในสายงาน แต่รวมถึงการเน้นเป็นพิเศษในสถานการณ์ที่ผิดปกติซึ่งเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การจัดการ และความเป็นผู้นำ

ดังนั้นการจัดการทรัพยากรลูกเรือรุ่นที่สี่จะแก้ปัญหาความผิดพลาดของมนุษย์ (Human error) โดยการฝึกทั้งการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) และ Line Oriented Flight Training

5. การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินรุ่นที่ห้า (5th Crew Resource Management)

การฝึกอบรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) มีแนวคิดเดิมเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงความผิดพลาดของมนุษย์ (Human error) แต่การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินที่ห้า ในปี 1996 มีสมมติฐานว่าความผิดพลาดของมนุษย์มีอยู่ทั่วไป หลีกเลี่ยงไม่ได้และเป็นแหล่งข้อมูลที่มีค่า

ดังนั้นเมื่อความผิดพลาดของมนุษย์ (Human error) เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) จึงเป็นชุดของมาตรการรับมือและป้องกันความผิดพลาดของมนุษย์ (Human error) มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การหลีกเลี่ยงความผิดพลาด (Avoid error) (2) การดักจับข้อผิดพลาดเริ่มต้นก่อนที่จะดำเนินการ (Trap error) (3) การบรรเทาผลที่ตามมาของข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น (Mitigate consequences of error)

6.การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินรุ่นที่หก (6th Crew Resource Management)

การบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) รุ่นที่หก เริ่มในปี 2001 เกี่ยวกับการจัดการความผิดพลาดและภัยคุกคามที่มีอยู่ในการปฏิบัติการบิน โปรแกรมการฝึกอบรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) มีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่องส่วนใหญ่เกิดจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกของการบิน และการพัฒนาของวิทยาศาสตร์จิตวิทยา ปัจจุบันมีหลักฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรมแม้ว่าจะไม่สมบูรณ์แบบ ลูกเรือไม่ได้พบเจอแต่ความผิดพลาดของมนุษย์ในห้องนักบินเท่านั้น แต่ต้องรับมือกับภัยคุกคามจากสภาพแวดล้อมภายนอกจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ การคำนวณน้ำมันเชื้อเพลิงผิดพลาดในขณะที่เติมน้ำมัน โดยเจ้าหน้าที่สายการบิน การสื่อสารผิดพลาดโดยผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ

ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) รุ่นที่หก ไม่ให้ความสำคัญเฉพาะนักบินและลูกเรือเท่านั้น แต่ให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน นักพยากรณ์อากาศ และอื่น ๆ

5. กรณีศึกษา US Airways Flight 1549

วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2552 (National Transportation Safety Board , 2010) สายการบิน US Airways เที่ยวบิน 1549 โดยกัปตันเชสลีย์ (Sully Sullenberger) นำเครื่องบินแอร์บัส A320 วิ่งขึ้นจากสนามบิน LaGuardia ในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา เครื่องบินชนฝูงห่านบินทำให้เครื่องยนต์ทั้งสองดับ และกัปตันเชสลีย์ตัดสินใจนำเครื่องบินลงจอดในแม่น้ำฮัดสันของนิวยอร์ก มีผู้โดยสาร 150 คน รวมทั้งเด็ก และลูกเรือ 5 คน โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินหนึ่งคนและผู้โดยสารสี่คนได้รับบาดเจ็บสาหัส และเครื่องบินได้รับความเสียหาย

ผลการสอบสวน พบว่า 1) กัปตันตัดสินใจที่จะลงจอดที่แม่น้ำฮัดสันแทนที่จะพยายามลงจอดที่สนามบิน เพราะว่ามีโอกาสสูงสุดที่เครื่องบินไม่เกิดอุบัติเหตุ 2) ความเป็นมืออาชีพของลูกเรือ และการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบินที่สอดคล้องระหว่างการเกิดอุบัติเหตุมีส่วนทำให้มีความสามารถในการควบคุมเครื่องบินและติดต่อประสานกับหน่วยงานอื่นในการช่วยเหลือ ซึ่งทำให้การเกิดอุบัติเหตุครั้งนี้ไม่มีผู้เสียชีวิต

ดังนั้นจากกรณีศึกษานี้ การอบรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (CRM) ช่วยการปฏิบัติงานระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6. แนวทางการบริหารความเสี่ยงความปลอดภัยการบิน ด้านปัจจัยมนุษย์

จากแนวคิด SHELL Model เป็นพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติร่วมกันระหว่างมนุษย์ด้วยกัน (Liveware - Liveware) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน ได้แก่ นักบิน ลูกเรือ ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ วิศวกรซ่อมบำรุงเครื่องบิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการอื่น ๆ ในองค์กรการบิน ดังนั้นแนวทางการบริหารความเสี่ยงความปลอดภัยการบินด้านปัจจัยมนุษย์ ได้แก่ การฝึกอบรมการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management: CRM) โดยมีรายละเอียดการฝึกอบรมที่สำคัญ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร ความเป็นผู้นำ การตระหนักรู้สถานการณ์ การตัดสินใจ และความผิดพลาดของมนุษย์

7. สรุป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) มนุษย์ (Man) 2) เครื่องจักร (Machine) 3) สภาพแวดล้อม (Medium) 4) ภารกิจ (Mission) และ 5) การบริหารจัดการ (Management) โดย มนุษย์ (Man) มีความสำคัญที่สุดเพราะเป็นผู้กระทำต่อกิจกรรมต่าง ๆ ในการบิน และสอดคล้องกับสถิติของอากาศยานอุบัติเหตุ พบว่า มีสาเหตุหลักของการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุมากกว่าร้อยละ 70.0 เกี่ยวข้องกับปัจจัยมนุษย์ SHELL Model เป็นเครื่องมือเชิงแนวคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์การทำงานร่วมกันของส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบ และแสดงพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับองค์ประกอบอื่น ๆ ในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) Software (S) 2) Hardware (H) 3) Environment (E) และ 4) Liveware (L) จากแนวคิดนี้เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับ Liveware - Liveware (L-L) ซึ่งเป็นการถือกำเนิดขึ้นของการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew Resource Management: CRM) โดยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ นักบิน ลูกเรือ ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ วิศวกรซ่อมบำรุงเครื่องบิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการอื่น ๆ ซึ่งการฝึกอบรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันและลดความผิดพลาดของมนุษย์ในการเกิดอากาศยานอุบัติเหตุ โดยมีรายละเอียดการฝึกอบรมที่สำคัญ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร ความเป็นผู้นำ การตระหนักรู้สถานการณ์ การตัดสินใจ และความผิดพลาดของมนุษย์

8. ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารองค์กรการบินควรมีการใช้ระบบการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) ในองค์กรตามมาตรฐานขององค์กรการบินพลเรือนระหว่างประเทศ
2. ผู้บริหารองค์กรการบินควรกำหนดแนวทางมาตรฐานการทำงาน กฎระเบียบข้อบังคับ และมาตรการในการป้องกันความผิดพลาด
3. ผู้บริหารองค์กรการบินควรมีการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการบิน (Crew resource management: CRM) เป็นประจำระหว่างบุคลากรทางการบินในส่วนต่าง ๆ

9. เอกสารอ้างอิง

- Civil Aviation Authority of Malaysia. (2021). *Crew Resource Civil Management Training CRM* [Online]. Retrieved August 17, 2022, from: <https://www.caam.gov.my/wp-content/uploads/2021/03/CAGM-6013-CRM.pdf>
- Department of Transport and Bureau of Air Safety Investigation. (2019). *Human factors in fatal aircraft accidents* [Online]. Retrieved August 20, 2022, from https://www.atsb.gov.au/media/28363/sir199604_001.pdf
- European Aviation Safety Agency. (2022). *Safety* [Online]. Retrieved August 1, 2022, from: <https://www.easa.europa.eu/light/safety>
- Federal Aviation Administration. (2022). *Human Error and Commercial Aviation Accidents: A Comprehensive, Fine-Grained Analysis Using HFACS* [Online]. Retrieved August 1, 2022, from: https://www.faa.gov/data_research/research/med_humanfacs/oamtechreports/2000s/media/200618.pdf
- Helmreich, R.L., Merritt, A.C., & Wilhelm, J.A. (1999). The evolution of Crew Resource Management training in commercial aviation. *International Journal of Aviation Psychology*, 9(1), 19-32.
- International Air Transport Association. (2022). *Safety* [Online]. Retrieved August 11, 2022, from: <https://www.iata.org/en/programs/safety/>
- International Civil Aviation Organization. (2012). *Doc 9859 Safety Management Manual (SMM)*. Third Edition. International Civil Aviation Organization. Montreal.
- National Transportation Safety Board. (2010). *Aircraft Accident Report* [Online]. Retrieved on June 5, 2022, from: <https://www.nts.gov/investigations/accidentreports/reports/aar1003.pdf>
- Sky library. (2022). *Safety Management* [Online]. Retrieved August 11, 2022, from: <https://skybrary.aero/articles/safety-management>
- Wells, A. T., & Rodrigues, C. C. (2003). *Commercial aviation safety*. New York: McGraw-Hill.

ความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการของผู้โดยสารในการให้บริการของ
สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบหลังโควิด-19

PASSENGER SERVICE QUALITY EXPECTATIONS OF FULL SERVICE
AIRLINES AFTER COVID-19

เนตรนภา สารกool

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail: nsarakool@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของผู้โดยสารในการให้บริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบหลังโควิด-19 (2) เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของคุณภาพการบริการของผู้โดยสารในการให้บริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบหลังโควิด-19 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบระหว่างปี 2564 จากแบบสอบถามออนไลน์ 385 ฉบับ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านพนักงานสูงสุด (\bar{X} =6.09, S.D.=.596) ในด้านของความเป็นมืออาชีพ รูปลักษณ์ สุขอนามัยส่วนบุคคล ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ วาทศิลป์ และทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม ตามลำดับ (2) ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านสิ่งจับต้องได้ หลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ คุณภาพการบริการ โควิด-19

ABSTRACT

The objectives of this research were to (1) study the passenger service quality Expectations of full service airlines after COVID-19 (2) compare the level of service quality expectations in the service of full service airlines after COVID-19. The sample consisted of Thai passengers who had used a full-service airline during 2021 from 385 online questionnaires, the research result found that (1) the sample group had the highest level of employee service quality expectation (\bar{X} =6.09, S.D. =.596) in terms of professionalism, appearance, personal hygiene excellent product knowledge, rhetoric, and communication skills, respectively (2) service quality expectations the tangible aspect after the spread of COVID-19 was difference at a statistically significant level of 0.05.

Keywords: Full Service Airlines, Service Quality, COVID-19

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้การเดินทางของประชากรทั่วโลก ถูกจำกัดลงอย่างมาก (Xie & Chen, 2020) เนื่องจากการจำกัดการเดินทางเป็นแนวทางแรก ๆ ในการยับยั้งการแพร่กระจายของ COVID-19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินทางระหว่างประเทศที่ได้ถูกจำกัดในช่วงแรกและกลายเป็นการยกเลิกเที่ยวบินเกือบทั้งหมด เมื่อมีการยุติการเดินทางระหว่างประเทศรวมทั้งภายในประเทศ สิ่งที่เกิดขึ้นไม่ได้คือ ผลเสียต่อระบบเศรษฐกิจในแต่ละพื้นที่ที่ต้องหยุดชะงักไป วิกฤติการระบาดใหญ่ของโควิด-19 นั้นรุนแรงกว่าโรคระบาดอื่นในศตวรรษที่ 21 (Günay, Bayraktaroglu & Özkul, 2020) การเดินทางทางอากาศของประเทศไทยเริ่มฟื้นตัวในช่วงกลางปี 2565 หลังจากที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation Authority of Thailand; CAAT) อนุญาตให้สนามบินกลับมาเปิดทำการตามปกติได้ในขณะที่มีมาตรการด้านความปลอดภัยที่เข้มงวดขึ้น เมื่อพิจารณาจากพฤติกรรมการเดินทางที่เปลี่ยนไป เส้นทางที่ไม่จำเป็นจึงถูกลดจำนวนลงโดยคำนึงถึงสุขอนามัยและความปลอดภัย ดังนั้น มาตรการก่อนระหว่างเที่ยวบิน รวมถึงการคัดกรองอุณหภูมิร่างกาย การสวมหน้ากากอนามัย และเจลล้างมือที่อาคารผู้โดยสารตลอดจนเที่ยวบินบนเครื่องบินจะได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2565) แม้ว่าอัตราการขนส่งทางอากาศทั่วโลกที่ลดลงส่วนใหญ่เกิดจากความต้องการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศที่ลดลง แม้ว่าปริมาณการขนส่งทางอากาศก็เพิ่มขึ้นร้อยละ 9 สิ่งเหล่านี้นำไปสู่การหยุดดำเนินการบินของสายการบินหลายแห่ง ด้วยความพยายามที่จะประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เนื่องจากนโยบายโควิดที่ผ่อนคลายมากขึ้น สายการบินต่างๆ จึงต้องปรับตัวอย่างมากเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเดินทางของผู้โดยสาร (Lorène, 2020) และสร้างกลยุทธ์ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality หรือ SERVQUAL) ที่เหนือกว่าคู่แข่ง

ทฤษฎี SERVQUAL (Zeithaml et al., 1990) ได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพการบริการในอุตสาหกรรมการบิน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า และให้บริการที่รวดเร็ว และการเอาใจใส่เป็นรายบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริการของสายการบิน (Pakdil & Aydin, 2007) การรับรู้และการประเมินคุณภาพการบริการนี้จะมาจากประสบการณ์ที่ผู้โดยสารนั้นได้รับจากการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่ได้รับ การพิจารณาความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมที่อาจมีอยู่ในแต่ละบุคคล ที่มีความต้องการต่างกัน ควรได้รับการปฏิบัติอย่างระมัดระวังเพื่อจัดการคุณภาพการบริการและให้แน่ใจว่าเป็นไปตามความคาดหวังของผู้โดยสาร (Lambert & Luiz, 2011) หลังจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 สายการบินของประเทศไทยได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางธุรกิจและเตรียมการกลับสู่การทำงานปกติอย่างปลอดภัย สำหรับเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารและฟื้นฟูความมั่นใจในการเดินทางทางอากาศ ผลการศึกษานี้จึงสามารถใช้เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์สำหรับการให้บริการที่มีคุณสมบัติตรงตามความคาดหวังของผู้โดยสารของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของผู้โดยสารในการให้บริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบหลังโควิด-19
- (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของคุณภาพการบริการของผู้โดยสารในการให้บริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบหลังโควิด-19

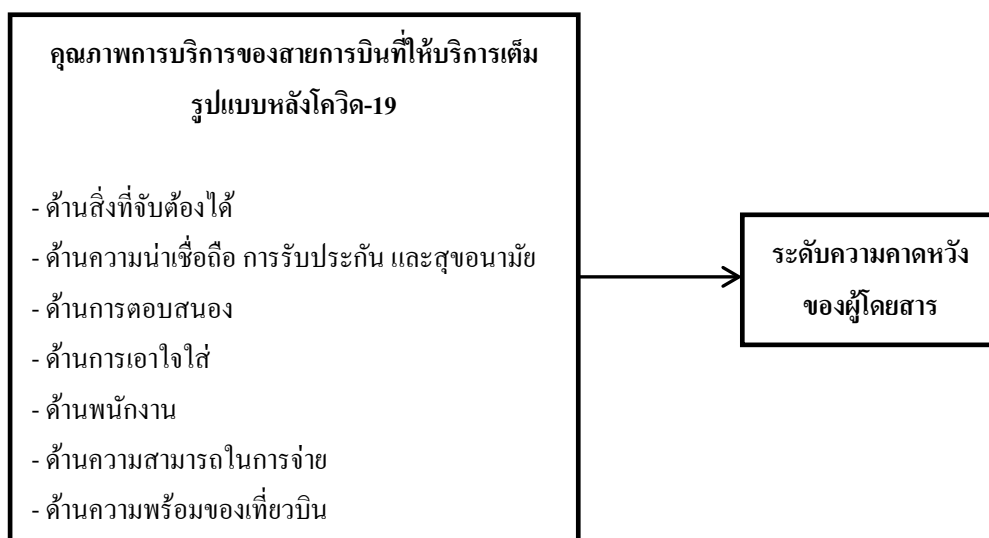
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพการบริการ (Service Quality) (Parasuraman et al., 1988) คือ การตัดสินใจโดยรวมต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการตามเหตุผล ลักษณะการประเมิน ความเชื่อและทัศนคติของผู้ประเมิน นอกจากนี้ Zeithaml et al. (1990) ได้ชี้ให้เห็นว่าการประเมินของคุณภาพการบริการยังเป็นเครื่องหมายแห่งความเป็นเลิศและความเหนือกว่าของการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง โดยการเปรียบเทียบจากความคาดหวังของลูกค้าในด้านคุณภาพการบริการ ด้วยการรับรู้ถึงการบริการที่แท้จริงที่จัดส่งโดยผู้ให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Zineldin (1996) การวัดคุณภาพการบริการได้ถูกพัฒนาเป็นตัวแบบ SERVQUAL ในการระบุ 5 มิติของคุณภาพการบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับ คือ สิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) (Parasuraman et al., 1988 & Agmapisarn, 2020) เมื่อนำมารวมกัน อาจกล่าวได้ว่าความตระหนักในการบริการที่เป็นเลิศที่ตรงกันความคาดหวังของลูกค้าสามารถถูกมองว่าเป็นสิ่งที่เอื้อต่อความพึงพอใจของลูกค้า ความประทับใจและความรู้สึกที่มีคุณค่า สามารถปลูกฝังความน่าเชื่อถือและความจงรักภักดีให้是客户ได้

งานวิจัยเรื่องความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการของผู้โดยสารในการให้บริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบหลังโควิด-19 นี้ได้ใช้ SERVQUAL โมเดลของ Parasuraman et al. (1988) ประกอบด้วยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ สิ่งจับต้องได้ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งใช้วัดคุณภาพการบริการของสายการบินที่สำคัญ (Lambert & Luiz, 2011; Jiang, 2013) จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้พิจารณามิติเพิ่มเติม พร้อมกับการปรับเปลี่ยน เพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถวัดคุณภาพการบริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบหลังโควิด-19 ได้ เป็น 7 ประการ คือ 1) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ การรับประกัน และสุขอนามัย (Reliability, Assurance and Hygiene) 3) การตอบสนอง (Responsiveness) 4) การเอาใจใส่ (Empathy) 5) พนักงาน (Employees) 6) ความสามารถในการจ่าย (Affordability) และ 7) ความพร้อมของเที่ยวบิน (Flight Availability)

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ผู้โดยสารชาวไทยที่เคยใช้บริการของสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบระหว่างปี 2564 ผู้วิจัยไม่ทราบขนาดประชากร จึงได้ใช้สูตรของ Cochran (1977) คือ $(n = Z^2 / 4e^2)$ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) แจกแบบสอบถามออนไลน์ มีค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.972 ใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ความถี่ เปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง (50.80%) อายุระหว่าง 40-49 ปี (47.80%) และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี (67.50%) มีพฤติกรรมในการเดินทางประมาณ 11-15 ครั้ง/ปี (34.50%) มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการพักผ่อน (59.30%) ให้มีความสำคัญกับการบริการระหว่างเที่ยวบิน (27%) ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความกังวลในการเช็คอินที่แผนกต้อนรับภาคพื้น ปริมาณอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน และระบบจัดส่งสัมภาระหลังเที่ยวบิน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังของผู้โดยสาร

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง	ลำดับที่
ด้านสิ่งที่จับต้องได้	5.06	.778	ค่อนข้างสูง	7
ด้านความน่าเชื่อถือ การรับประกัน และสุขอนามัย	5.60	.734	สูง	6
ด้านการตอบสนอง	6.05	.707	สูง	2
ด้านการเอาใจใส่	5.89	.505	สูง	4
ด้านพนักงาน	6.09	.596	สูง	1
ด้านความสามารถในการจ่าย	6.00	.739	สูง	3
ด้านความพร้อมของเที่ยวบิน	5.87	.611	สูง	5
รวม	5.79	.459	สูง	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุดในคุณภาพการบริการด้านพนักงาน ($\bar{X}=6.09$, S.D.=.596) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง ($\bar{X}=6.05$, S.D.=.707) ด้านความสามารถในการจ่าย ($\bar{X}=6.00$, S.D.=.739) ด้านการเอาใจใส่ ($\bar{X}=5.89$, S.D.=.505) ด้านความพร้อมของเที่ยวบิน ($\bar{X}=5.87$, S.D.=.611) ด้านความน่าเชื่อถือ การรับประกัน และสุขอนามัย ($\bar{X}=5.60$, S.D.=.734) และด้านสิ่งที่จับต้องได้ ($\bar{X}=5.06$, S.D.=.778) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของคุณภาพการบริการ

(n=385)

คุณภาพการบริการ	วัตถุประสงค์ของการเดินทาง (\bar{X})			F	Sig.
	พักผ่อน	ธุรกิจ/สัมมนา	เที่ยวกับครอบครัว/เยี่ยมญาติ		
ด้านสิ่งที่จับต้องได้	5.09	5.10	4.66	4.927	.008*
ด้านความน่าเชื่อถือ การรับประกัน และสุขอนามัย	5.63	5.60	5.34	2.433	.089
ด้านการตอบสนอง	6.07	6.07	5.81	2.107	.123
ด้านการเอาใจใส่	5.90	5.89	5.79	.650	.523
ด้านพนักงาน	6.09	6.12	5.94	1.209	.300
ด้านความสามารถในการจ่าย	5.97	6.06	5.88	1.067	.345
ความพร้อมของเที่ยวบิน	5.84	5.90	5.69	1.534	.204

*ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งที่จับต้องได้ หลังการแพร่ระบาดของของโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. อภิปรายผล

ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ผู้โดยสารที่เดินทางกับสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเป็นประจำจะเลือกใช้สิ่งของบริการที่ห่อไว้สำหรับการใช้งานส่วนบุคคลในแพ็คเกจแยกต่างหากที่มีเครื่องหมายรับรองด้านสุขอนามัย รวมถึงห้องรับรองที่มีอุปกรณ์ครบครันและการจัดที่นั่งเพื่อการเว้นระยะห่างทางสังคม สอดคล้องกับแนวทางและมาตรการป้องกันโควิด-19 ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2564) เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติการบินปกติแบบใหม่ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (2564) เกี่ยวกับมาตรการการบริการบนเครื่องบิน ผู้โดยสารไม่ได้รับอนุญาตให้สัมผัสอุปกรณ์จัดเลี้ยงบนเครื่องบิน นอกจากนี้ ลูกเรือยังต้องจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้สำหรับอาหารและเครื่องดื่มแยกจากกันแก่ผู้โดยสารแต่ละคน และทำความสะอาดห้องน้ำให้บ่อยขึ้น เป็นไปได้ว่าธุรกิจสายการบินจะเน้นเรื่องคุณภาพการบริการหลังโควิด-19 มากขึ้น กล่าวคือ สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ โดยเฉพาะสายการบินที่ตั้งอยู่ในศูนย์กลางสนามบิน จะต้องจัดทำแผนสำรองเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เนื่องจากกระบวนการเช็คอินจะใช้เวลานานขึ้น อย่างไรก็ตาม นี่ถือได้ว่าเป็นโอกาสในการปรับปรุงพื้นที่และขยายพื้นที่ลานจอดเพื่อรองรับขึ้นธุรกิจและผู้โดยสารชั้นหนึ่ง

ด้านความน่าเชื่อถือ การรับประกัน และสุขอนามัย ผลจากกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นถึงความคาดหวัง โดยเฉพาะในเรื่องสุขอนามัยของห้องโดยสาร ที่นั่งและสิ่งอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน นอกเหนือจากการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล เช่น หน้ากากผ้าตัดและเจลทำความสะอาดมือ ซึ่งบ่งชี้ว่าภาคการบินเตรียมพร้อม เพื่อเปลี่ยนแปลงบริการการเดินทางทางอากาศแบบปกติใหม่ ความสำคัญดังกล่าวซึ่งจะเน้นมากขึ้นในเรื่องสุขอนามัย ที่มุ่งสร้างความมั่นใจในการให้บริการทางอากาศและเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร สอดคล้องกับ Lorène (2020)

ด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะเข้าถึงกระบวนการเช็คอินที่รวดเร็ว สามารถเลือกที่นั่งได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wahyuni et al. (2021) เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสายการบินการูด้า อินโดนีเซีย แอร์ไลน์ส ที่พบว่าผู้โดยสารแสดงความรู้สึกนึกคิดที่ดีเมื่อพนักงานตอบสนองมากขึ้น และดำเนินการทันทีด้วยความช่วยเหลือในการตรวจสอบเอกสารการเดินทางและสัมภาระได้ทိုင်เครื่อง มีเคาน์เตอร์เช็คอินที่เพียงพอ และจัดคิวบริการเช็คอินได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ พนักงานภาคพื้นดินจะต้องดูแลสัมภาระของตนอย่างระมัดระวัง

ด้านการเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้พนักงาน มีความเอาใจใส่ดูแลเข้าใจความต้องการเฉพาะของผู้โดยสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Baker (2013) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าในอุตสาหกรรมการบิน: การเปรียบเทียบระหว่างสายการบินที่บริการเต็มรูปแบบกับสายการบินต้นทุนต่ำ ที่พบว่าเมื่อการให้บริการเป็นไปตามหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะซื้อซ้ำและมีความภักดีต่อการบริการ

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการจากพนักงานต้อนรับบนเที่ยวบินเป็นอย่างดี มีความคาดหวังว่าพนักงานต้อนรับบนเที่ยวบินนั้น ต้องมีบุคลิกภาพที่ดี ควบคุมรักษาสุขอนามัยส่วนบุคคล สำหรับผิวหน้า ผม เล็บ และกลิ่นตัวตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐพร หล่อลีพหา (2558) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการบินไทยและสายการบินชั้นนำ พบว่าพนักงานต้อนรับบนเที่ยวบินนั้น ควรมีความเป็นมืออาชีพในการบริการ มีความสามารถและมีความรู้ในการตอบสนองต่ออย่างรวดเร็วเพื่อผู้โดยสาร มีวาทศิลป์ ทักษะการสื่อสาร การฟังและความอดทนในการจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าที่ดี และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของวสุตม์ โชติพานิช (2561) เรื่องปัจจัยด้านคุณภาพบริการการรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์สายการบิน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ ที่พบว่า ความเป็นมืออาชีพในการบริการ ทักษะการสื่อสาร การแก้ปัญหาให้ตรงตามความต้องการของผู้โดยสารสามารถยกระดับคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น และสร้างความภักดีต่อสินค้าและบริการได้

ด้านความสามารถในการจ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการที่สายการบินจะมีนโยบาย ที่มีความยืดหยุ่นเกี่ยวกับราคาบัตรโดยสาร การยกเลิกค่าธรรมเนียมที่ไม่จำเป็น เช่น ค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนเส้นทาง ค่าบริการเพิ่มในการเดินทางจากบางหน่วยงานที่ไม่ใช่ของสายการบิน โดยตรง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ansari & Qadri (2014) ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความคิดเห็น ให้ยกเลิกค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกเส้นทาง ในระหว่างและหลังช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19

ด้านความพร้อมของเที่ยวบิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้สายการบิน มีการจัดตารางเที่ยวบินให้เลือกได้มากขึ้น และเพียงพอต่อความต้องการในการเดินทาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alderighi & Gaggero (2019) ที่ศึกษาความพร้อมของเที่ยวบินและกระแสการท่องเที่ยวระหว่างประเทศของเที่ยวบินและการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ พบว่าสายการบินควรมีการบริหารอุปสงค์และอุปทานเที่ยวบินให้สมดุล เนื่องจากจำนวนผู้โดยสาร และปริมาณสินค้าที่ใช้การขนส่งทางอากาศมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และยังคงสอดคล้องกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2565) ที่ว่าการฟื้นตัวของการเดินทางทางอากาศของประเทศไทยใกล้เคียงกับสถานการณ์ที่ดีที่สุด เนื่องจากมีจำนวนผู้โดยสารในปริมาณที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง หลังจากการบูรณาการทุกภาคส่วน และมาตรการรัฐบาลที่ออกมาเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ควรปรับปรุงพัฒนาปัจจัยคุณภาพการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น และมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุขเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคต่างๆ อย่างครบถ้วนบนเที่ยวบิน

(2) สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ควรพัฒนาบุคลากรด้านการบริการทั้งภาคพื้น และบนเที่ยวบิน เพื่อยกระดับความเป็นมืออาชีพด้านการบริการในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

(3) สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ควรปรับปรุงพัฒนาระบบการจองตั๋ว และการเช็คอินให้มีความสะดวก คล่องตัวและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการ

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ศึกษาเปรียบเทียบกับสายการบินที่มีการบริการเต็มรูปแบบทั้งสัญชาติไทยและต่างชาติ และสายการบินที่มีการบริการแบบต้นทุนต่ำ เพื่อทำการเปรียบเทียบกลยุทธ์ทางการบริการ ด้านการตลาด เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสายการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ศึกษานวัตกรรมในการให้บริการของสายการบินในภาวะแนวโน้มความปกติ ถัดไป (Next Normal) เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันของสายการบินในอนาคต เนื่องจากความต้องการของผู้โดยสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและมีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่หลากหลายรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ดังนั้นในการพัฒนาปรับปรุงนวัตกรรมของการบริการจึงเป็นส่วนหนึ่งควรให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้โดยสารที่เปลี่ยนแปลงไป

8. เอกสารอ้างอิง

รัฐพร หล่อลีพหา. (2558). *ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของการบินไทยและสายการบินชั้นนำ*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วสุตม์ โชติพานิช. (2561). *ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การรับรู้คุณค่า และภาพลักษณ์สายการบิน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อบริการซ้ำในบริบทของสายการบินเต็มรูปแบบ*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2564). *ระเบียบสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยว่าด้วยแนวปฏิบัติในการให้บริการผู้โดยสารสำหรับเส้นทางการบินระหว่างประเทศในระหว่างสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)*.

_____. (2565). *CAAT ออกประกาศแจ้งสายการบินให้ปฏิบัติตามมาตรการเข้าประเทศใหม่ที่จะเริ่ม 1 ก.ค. นี้*. ฉบับที่ 13/2565.

Agmapisarn, C. (2020). *Service management of tourism and service businesses*. Silpakorn University Printing House.

Alderighi, M., & Gaggero, A. A. (2019). Flight availability and international tourism flows. *Annals of Tourism Research*, 79, 102642.

- Ansari, Z. A., & Qadri, F. A. (2014). An analysis of the customer satisfaction from the service quality of general services of Saudi Airlines. *International Review of Management and Business Research*, 3(3), 1564.
- Baker, D. Mc. A. (2013). Service quality and customer satisfaction in the airline industry: A comparison between legacy airlines and low-cost airlines. *American Journal of Tourism Research*, 2(1), 67-77.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. (3rd ed.). John Wiley & Sons, New York.
- Günay, F., Bayraktaroglu, E. & Özkul, K. (2020). Assessing the short-term impacts of COVID-19 pandemic on foreign visitor's demand for Turkey: A scenario analysis. *Journal of Ekonomi*, 4, 80-85.
- Jiang, H. (2013). Service quality of low-cost long-haul airlines –The case of Jetstar Airways and AirAsia X. *Journal of Air Transport Management*, 26, 20-24.
- Lambert, A., & Luiz, J. M. (2011). Passenger service quality expectations as perceived by long haul airline managers in South Africa. *African Journal of Business Management*, 5(29), 11662-11675.
- Lorène, F. (2020). *COVID-19: 7 specific impacts on the future of the aviation sector. Into the Minds* [Online] Retrieved 6 June 2022, from <https://www.intotheminds.com/blog/en/covid-19-impacts-aviation-sector/>.
- Pakdil, F., & Aydın, Ö. (2007). Expectations and perceptions in airline services: An analysis using weighted SERVQUAL scores. *Journal of Air Transport Management*, 13(4), 229-237.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Wahyuni, S., & Praninta, A. (2021). The influence of brand equity and service quality on purchase decisions on Garuda Indonesia airline services. *Research Horizon*, 1(1), 28-38.
- Xie, M. & Chen, Q. (2020). Insight into 2019 novel coronavirus – An update interim review and lessons from SARS-CoV and MERS-CoV. *International Journal of Infectious Diseases*, 94, 119-124.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Zineldin, M. (1996). Bank strategic positioning and some determinants of bank selection. *International Journal of Bank Marketing*, 14(6), 12-22.

**การศึกษาทุนจิตวิทยาเชิงบวก ภาวะผู้ตามและภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษา
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัยการบิน
วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม**

**STUDENT'S POSITIVE PSYCHOLOGY CAPITAL, FOLLOWERSHIP AND
CREATIVE LEADERSHIP STUDY BACHELOR OF SCIENCE PROGRAM
STUDENTS, MAJORING IN AVIATION SAFETY MANAGEMENT,
IN THE COLLEGE OF AVIATION AND TRANSPORTATION,
SRIPATUM UNIVERSITY**

ชนากร เอี่ยมปาน

วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: Thanakorn.ei@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทุนจิตวิทยาเชิงบวก ภาวะผู้ตามและภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษา 2) เพื่อเปรียบเทียบทุนจิตวิทยาเชิงบวก ภาวะผู้ตาม และภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาเมื่อจำแนกตามเพศและระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัยการบิน วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกระดับการศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ จำนวน 167 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคทั้งหมดมีค่าเท่ากับ 0.98 ผลการวิจัยพบว่า

1. ทุนจิตวิทยาเชิงบวกโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี ความหวัง การรับรู้ความสามารถ และการฟื้นคืนภาวะปกติ
2. ภาวะผู้ตามโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความกล้าหาญ ความผูกพัน การเสริมสร้างศักยภาพและการทุ่มเทตนเอง และการบริหารจัดการตนเอง
3. ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การตรวจสอบความเชื่อร่วมกัน การทำงานแบบทีมในการสืบเสาะหาความรู้ การร่วมมือกันแก้ปัญหา การจินตนาการภาพอนาคตที่ควรเป็น การรวบรวมวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล การใช้คำถาม
4. การเปรียบเทียบทุนจิตวิทยาเชิงบวกโดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศและระดับการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน
5. การเปรียบเทียบภาวะผู้ตามโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่า ภาวะผู้ตามรายด้านที่มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน โดยเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย ได้แก่ (1) การบริหารจัดการตนเอง และ (2) ความกล้าหาญ

แต่ภาวะผู้ตามรายด้านที่ไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ ได้แก่ (1) ความผูกพัน และ (2) การเสริมสร้างศักยภาพและการทุ่มเทตนเอง

6. การเปรียบเทียบภาวะผู้ตามโดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

7. การเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์รายด้าน จำแนกตามเพศ มีความแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย ได้แก่ (1) การทำงานแบบทีมในการสืบเสาะหาความรู้ (2) การร่วมมือกันแก้ปัญหา (3) การจินตนาการภาพอนาคตที่ควรเป็น และ (4) การใช้คำถาม แต่ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์รายด้าน จำแนกตามเพศ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ (1) การตรวจสอบความเชื่อร่วมกัน และ (2) การรวบรวมวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

8. การเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ คณะบดีวิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารการศึกษา โดยการวางแผน กำหนดนโยบาย ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนของหลักสูตรเป็นแนวทางในการออกแบบและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และพัฒนาทุนจิตวิทยาเชิงบวก ภาวะผู้ตามและภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัยการบิน วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

คำสำคัญ: ทุนจิตวิทยาเชิงบวก, ภาวะผู้ตาม, ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study Positive psychology capital, Followership and Creative Leadership of students. 2) To compare Positive psychology capital, Followership and Creative Leadership of students when classified by gender and educational level. The samples were 167 students from the bachelor of science program aviation safety management in semester 2, year 2021 by stratified random sampling. The research tool was a questionnaire which the reliability by Cronbach' alpha coefficient is 0.98. The research found that

1. The Overall and individual positive psychology capital was at a high level. The average scores can be arranged in descending order as follows: optimism, hope, efficacy. and resilience.

2. The overall and individual followership was at a high level. The average scores can be arranged in descending order as follows: courage, commitment, competence and focus, and self-management.

3. The Overall and individual creative leadership was at a high level. The average scores can be arranged in descending order as follows: examining shared beliefs, team inquiry, collaborative problem solving, imaging future possibilities, collecting analyzing and Interpreting data, and asking questions.

4. Comparison of overall and individual aspects of positive psychology capital classified by gender and educational level, it was found that there was no difference.

5. Comparison of overall and individual aspects of followership classified by gender, it was found that there were differences in 2 aspects of followership, with females having more than males, were (1) self-management

and (2) courage, but non-differentiated followership, classified by gender, were (1) commitment and (2) competence and focus.

6. Comparison of overall and individual aspects of followership classified by educational level, it was found that there was no difference.

7. Comparison of overall creative leadership by gender revealed that there was a difference in creative leadership by gender. in which females were more than males, were (1) team inquiry, (2) collaborative problem solving, (3) imaging future possibilities, and (4) asking questions. but there was no difference in gender-based creative leadership, were (1) examining shared beliefs and (2) collecting analyzing and Interpreting data.

8. Comparison of overall creative leadership classified by educational level. it was found that there was no difference.

The results of this research Dean of the College of Aviation and Transportation Sripatum University can use information for educational administration by planning, formulating policies, promoting and supporting the teaching and learning of the curriculum. It is a guideline for designing and organizing various activities and developing positive psychology capital, followership and creative leadership of Bachelor of Science program students, majoring in aviation safety management, in the College of Aviation and Transportation Sripatum University.

Keywords: Positive Psychology Capital, Followership, Creative Leadership

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ศตวรรษที่ 21 มีกลุ่มอุตสาหกรรมแห่งอนาคต (New S-curve) ที่ใช้ในการพัฒนาประเทศ ได้แก่ อุตสาหกรรมการบิน ซึ่งการผลิตบุคลากรด้านการบินของประเทศไทยเป็นสิ่งจำเป็นมาก มหาวิทยาลัยศรีปทุมได้จัดตั้งวิทยาลัยการบินและคมนาคม ขึ้นในปี พ.ศ. 2559 เปิดสอนหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการความปลอดภัยการบิน เมื่อนักศึกษาจบการศึกษาแล้วสามารถทำงานในอุตสาหกรรมการบินได้ ซึ่งหลักสูตรได้พัฒนาสมรรถนะนักบินที่สำคัญ คือ ภาวะผู้นำ (Leadership) ตั้งแต่ต้นปี 2563 เชื้อไวรัสโควิด-19 เริ่มมีการแพร่ระบาดและส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินอย่างรุนแรงซึ่งทำให้การจ้างงานลดลง โดยองค์กรจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ซึ่งต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานในด้านต่าง ๆ และลักษณะที่สำคัญของบุคลากรที่ต้องมีให้สอดคล้องกับสถานการณ์นี้ ได้แก่ (1) ทุนจิตวิทยาเชิงบวก ตามแนวคิดของ Luthans et al (2007) กล่าวว่า เมื่อบุคคลประสบปัญหาและสถานการณ์ที่เลวร้าย ก็ยังคงยึดหยัดและยืดหยุ่นต่อสู้กับปัญหาเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ (2) ภาวะผู้ตาม ตามแนวคิดของ บัญญัติ ศรีสถิตยน์รากร (2551) กล่าวว่า คุณลักษณะของบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้นำให้บรรลุผลสำเร็จ (3) ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ตามแนวคิดของ กิตต์กัญจน์ ปฏิพันธ์ (2565) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ทำให้นผู้นำทันต่อสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถในการจูงใจ ประสานงานและนำบุคคลอื่น ๆ อย่างมีวิสัยทัศน์ ดังนั้นการจัดการศึกษาเพื่อให้บัณฑิตมีความเป็นเลิศในวิชาชีพทางวิชาการเทคโนโลยีด้านการบินควบคู่กับคุณธรรมจริยธรรมตามมาตรฐานวิชาชีพในระดับสากลเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากและให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย ดังที่ได้กล่าวมา จึงดำเนินการวิจัยการศึกษาทุนจิตวิทยาเชิงบวก ภาวะผู้ตามและภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของ

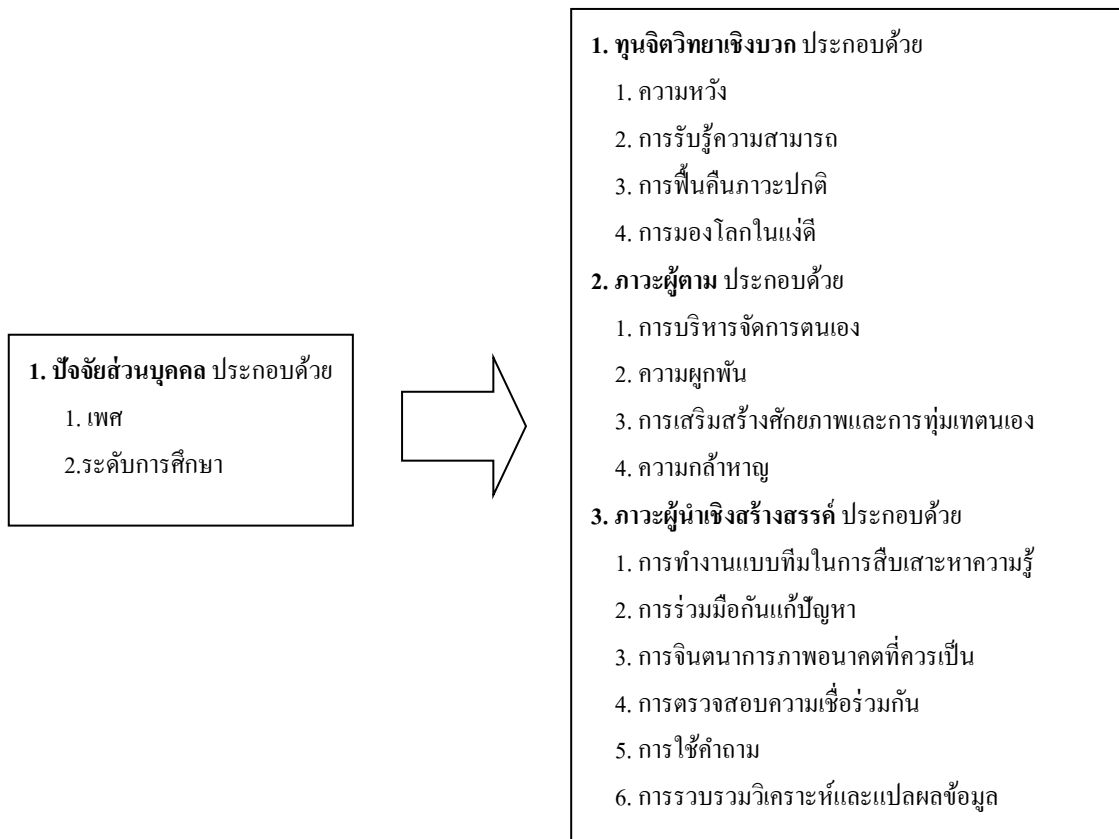
นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัยการบิน วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทุนจิตวิทยาเชิงบวก ภาวะผู้ตาม และภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบทุนจิตวิทยาเชิงบวก ภาวะผู้ตาม ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษา เมื่อจำแนกตามเพศและระดับการศึกษา

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎีทุนจิตวิทยาเชิงบวกของ Luthans F. et al. (2007) ภาวะผู้ตามของ Kelley, R. E. (1992) และภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของ Ash and Persall (2007) แล้วนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมุติฐานการวิจัย

- สมมุติฐานการวิจัยที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกโดยภาพรวมแตกต่างกัน
- สมมุติฐานการวิจัยที่ 2 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกโดยภาพรวมแตกต่างกัน
- สมมุติฐานการวิจัยที่ 3 เพศที่แตกต่างกันมีภาวะผู้ตามโดยภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีภาวะผู้ตามโดยภาพรวมแตกต่างกัน
สมมติฐานการวิจัยที่ 5 เพศที่แตกต่างกันมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยภาพรวมแตกต่างกัน
สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยภาพรวมแตกต่างกัน

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 การวิจัยนี้ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัยการบิน วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกระดับการศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 288 คน

กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตร ได้จำนวน 167 คน การเลือกตัวอย่างแบบการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับฉลากจากประชากร

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทุนจิตวิทยาเชิงบวก ภาวะผู้ตามและภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale)

5.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaires) และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ได้แก่

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และนิยามเพื่อใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยอาศัยฐานทฤษฎีและงานวิจัย

3. ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ให้เป็นไปตามหลักวิชาการที่ถูกต้อง

4. การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยจะทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 4.1 การทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) ผลจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ มีเท่ากับ 1.0 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อใช้ได้

4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ดังนั้นค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

5.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ได้แก่

1. ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัย การบิน วิทยาลัยการการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม (กลุ่มตัวอย่าง) ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ และดำเนินการเก็บแบบสอบถาม โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเป็นจำนวน 167 ฉบับ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 167 ฉบับ
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยแบบสอบถามทุกฉบับมีความสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

5.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่
 - 1.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา โดยใช้ ความถี่ และร้อยละ
 - 1.2 วิเคราะห์ข้อมูลทุนจิตวิทยาเชิงบวก ภาวะผู้ตามและภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่
 - 2.1 การทดสอบค่าสถิติที (Independent-Samples T Test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน
 - 2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

6. สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้
 - 1.1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาทุนจิตวิทยาเชิงบวก ภาวะผู้ตาม และภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษา โดยผลการวิเคราะห์ ได้แก่
 - 1.1.1. ทุนจิตวิทยาเชิงบวกโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การมองโลกในแง่ดี ความหวัง การรับรู้ความสามารถ และการฟื้นคืนภาวะปกติ
 - 1.1.2. ภาวะผู้ตามโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความกล้าหาญ ความผูกพัน การเสริมสร้างศักยภาพและการทุ่มเทตนเอง และการบริหารจัดการตนเอง

1.1.3. ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การตรวจสอบความเชื่อร่วมกัน การทำงานแบบทีมในการสืบเสาะหาความรู้ การร่วมมือกันแก้ปัญหา การจินตนาการภาพอนาคตที่ควรเป็น การรวบรวมวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล การใช้คำถาม

1.2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบทุนจิตวิทยาเชิงบวก ภาวะผู้ตาม ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษา เมื่อจำแนกตามเพศและระดับการศึกษา โดยผลการวิเคราะห์ ได้แก่

1.2.1. การเปรียบเทียบทุนจิตวิทยาเชิงบวกโดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

1.2.2. การเปรียบเทียบภาวะผู้ตามโดยภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่า ภาวะผู้ตามรายด้านที่มีความแตกต่างกัน จำนวน 2 ด้าน โดยเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย ได้แก่ (1) การบริหารจัดการตนเอง และ (2) ความกล้าหาญ แต่ภาวะผู้ตามรายด้านที่ไม่มีความแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ ได้แก่ (1) ความผูกพัน และ (2) การเสริมสร้างศักยภาพและการทุ่มเทตนเอง

1.2.3 การเปรียบเทียบภาวะผู้ตาม โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

1.2.4 การเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์รายด้าน จำแนกตามเพศ มีความแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย ได้แก่ (1) การทำงานแบบทีมในการสืบเสาะหาความรู้ (2) การร่วมมือกันแก้ปัญหา (3) การจินตนาการภาพอนาคตที่ควรเป็น และ (4) การใช้คำถาม แต่ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์รายด้าน จำแนกตามเพศ ที่ไม่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ (1) การตรวจสอบความเชื่อร่วมกัน และ (2) การรวบรวมวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

1.2.5 การเปรียบเทียบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

2.สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกโดยภาพรวมแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1 สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกโดยภาพรวมแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 2 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทุนจิตวิทยาเชิงบวกโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.3 สมมติฐานการวิจัยที่ 3 เพศที่แตกต่างกันมีภาวะผู้ตามโดยภาพรวมแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3 สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีภาวะผู้ตามโดยภาพรวมแตกต่างกัน

2.4 สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีภาวะผู้ตามโดยภาพรวมแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 4 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีภาวะผู้ตามโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 สมมติฐานการวิจัยที่ 5 เพศที่แตกต่างกันมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยภาพรวมแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 5 สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยภาพรวมแตกต่างกัน

2.6 สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยภาพรวมแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 6 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

7. อภิปรายผล

ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นสำคัญและอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ทุนจิตวิทยาเชิงบวก

นักศึกษามีทุนจิตวิทยาเชิงบวกโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรพัฒน์ วงศ์คุ้มสิน (2561) ได้กล่าวว่า ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ทำให้อุตสาหกรรมการบินมีจำนวนผู้โดยสารลดลงและมีผลกระทบต่อการทำงาน จากสถานการณ์ปัจจุบันนี้จะส่งผลต่อนักศึกษาในการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัยการบิน วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถ้าสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ไม่ดีขึ้นจะทำให้โอกาสในการทำงานในองค์กรการบินน้อย ดังนั้นทุนจิตวิทยาเชิงบวกจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้ นักศึกษามีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของตน มีแรงจูงใจในการทำงานที่ท้าทาย มีความหวังและความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ ไม่รู้สึกท้อแท้สิ้นหวังเมื่อพบอุปสรรคหรือปัญหา เมื่อมีความผิดพลาดในการทำงานก็พร้อมยอมรับและปรับเปลี่ยนมุมมองต่อปัญหาให้เป็นในมุมมองที่มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวและสามารถคืนสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว

2. ภาวะผู้ตาม

นักศึกษามีภาวะผู้ตามโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ กาญจนพาที (2556) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้ตามโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อนักศึกษาในการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัยการบิน วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม สำเร็จการศึกษาและเข้าทำงานในองค์กรต่าง ๆ ตำแหน่งงานที่ทำงานครั้งแรก คือ ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ จึงทำให้ต้องมีคุณสมบัติภาวะผู้ตาม โดยที่ภาวะผู้ตามมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำอย่างไรก็ชัดเจน เพราะเป็นบทบาทพื้นฐานของบุคคลที่สลับสับเปลี่ยนกันตามสถานการณ์อยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ มนุษย์ทุกคนที่เป็นผู้นำแต่ต้องเคยเป็นผู้ตามมาก่อน การบริหารจัดการองค์กรที่จะประสบความสำเร็จ จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และต้องอาศัยสมรรถนะของบุคลากร 2 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร (ผู้นำ) และผู้ปฏิบัติงาน (ผู้ตาม) โดยผู้ตามมีความสำคัญไม่น้อยกว่าผู้นำ เพราะเป็นแรงขับเคลื่อนความสำเร็จในองค์กร ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องสร้างผู้ตามที่เก่งที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเวลาเดียวกัน และยังสอดคล้องกับ Kelley, R. E. (1992) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กร 90% เกิดจากการทำงานของผู้ตามเป็นหลัก ส่วนอีก 10% เป็นผลงานของผู้นำ ซึ่งไม่เพียงแต่ผู้นำเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร แต่ผู้ตามมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรไม่น้อยไปกว่าผู้นำเช่นกัน

3. ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์

นักศึกษามีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมล จันทร์แก้ว (2555) กาญจนนา ศิลา (2556) จารินี สิทธิกุลชัย (2556) พนิดา ไชยเทพ (2558) กฤษพล อัมระนันท์

(2559) จันจิรา น้ำขาว (2562) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหาร โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงว่าภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์มีความสำคัญในองค์กร โดยผู้นำเชิงสร้างสรรค์จะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ มีไหวพริบ มีข้อมูลในเรื่องประเด็นปัญหา การแก้ปัญหาต้องอาศัยความรู้ที่จะกำหนดแนวความคิด มีปัญญาจะช่วยให้มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นผู้ที่สามารถรับมือกับความขัดแย้งและความวุ่นวายได้เป็นอย่างดี และต้องยึดถือความถูกต้อง มีพลังที่จะฟันฝ่าอุปสรรคและเป็นคนเปิดเผยตรงไปตรงมา ดังนั้นภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์เป็นผู้นำในแนวนี้จะต้องมีแนวคิดสร้างสรรค์ที่เหนือคนอื่นจึงจะสามารถผลักดันบุคคลในองค์กรให้สามารถพัฒนาตนเองในการเป็นแบบอย่างทางความคิด และสร้างสรรค์ในรูปแบบของนวัตกรรมได้ โดยเมื่อนักศึกษามีภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก แสดงว่า นักศึกษาสามารถทำงานในองค์กรการบินได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

8. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. แนวทางในการพัฒนาทุนจิตวิทยาเชิงบวกของนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัยการบิน วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการสร้างกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะด้านการฟื้นคืนภาวะปกติ (คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด)

2. แนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำของนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัยการบิน วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่

2.1 การสร้างกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการตนเอง (คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด)

2.2 การสร้างกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะให้นักศึกษาเพศชาย ด้าน การบริหารจัดการตนเอง และ ความกล้าหาญ (เพศหญิงมีสมรรถนะมากกว่าเพศชาย)

3. แนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัยการบิน วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่

3.1 การสร้างกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้คำถาม (คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด)

3.2 การสร้างกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะให้นักศึกษาเพศชาย ด้าน (1) การทำงานแบบทีมในการสืบเสาะหาความรู้ (2) การร่วมมือกันแก้ปัญหา และ (3) การจินตนาการภาพอนาคตที่ควรเป็น (เพศหญิงมีสมรรถนะมากกว่าเพศชาย)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ความผิดพลาดของมนุษย์เป็นสาเหตุให้การปฏิบัติงานไม่ประสบความสำเร็จหรือการเกิดอุบัติเหตุ ดังนั้น การทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความปลอดภัย เพราะอาจมีการการบินให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยมากที่สุด โดยผลการวิจัยนี้จะนำมาเป็นข้อมูลการพัฒนาให้นักศึกษาให้มีคุณลักษณะพฤติกรรมความปลอดภัยเพื่อสามารถทำงานในองค์กรการบินด้วยความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

9. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ผศ.ดร.สิรินธร สิ้นจินดาวงศ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ สำหรับคำแนะนำ รวมทั้งการแก้ไขงานวิจัยนี้ให้สมบูรณ์ และมหาวิทยาลัยศรีปทุม สำหรับทุนอุดหนุนการวิจัย

10. เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา ศิลา. (2556). *การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตบางเขน. รายงานการศึกษาระดับมัธยมศึกษา สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์. (2565). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ : Creative Leadership* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2565, จาก: https://www.academia.edu/8634471/Creative_Leadership
- กฤษพล อัมระนันท์. (2559). *การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอแม่वंก์ สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2. การค้นคว้าอิสระมหาวิทยาลัย สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.*
- จารินี ลีกุลจ้อย. (2556). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อบรรยากาศของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเข้เขต 2. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.*
- จันทร์จนา น้าขาว. (2562). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารกับการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- ธีรพัฒน์ วงศ์คุ้มสิน. (2561). *ทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก ความผาสุกทางจิตใจและความยึดมั่นผูกพันในวิชาชีพของข้าราชการครู สังกัดโรงเรียนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 44(2), 211-248.*
- บุญใจ ศรีสถิตยน์ราษฎร์. (2551). *ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- วรางคณา กาญจนพาที. (2556). *ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร : กรณีศึกษาราชการ เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัย วิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- วิมล จันทร์แก้ว. (2555). *รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3. ดุษฎีนิพนธ์ คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยรังสิต.*
- พนิตา ไชยเทพ. (2558). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนกลุ่มตำบลแพรงศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. ปริญญาโทมหาวิทยาลัย สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- Ash and Persall. (2007) *The principal as Chief Learning Officer: The New Work of Formative Leadership.* Birmingham: Stanford University.
- Kelley, R. E. (1992). *The power of followership.* New York: Doubleday.
- Luthans F. et al. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. in *Personnel psychology, 60(3), 541-572.*

**ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ในการให้บริการของพนักงานภาคพื้น
ในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง**
**FACTORS AFFECTING ACCIDENTS AND INCIDENCE OF THE GROUND
SERVICE EMPLOYEES AT THE WAREHOUSE AND APRON AREA OF
DON MUEANG INTERNATIONAL AIRPORT**

นางสาวสุภาพร สอนอินทร์

วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: supaporn.so@spu.ac.th

นายชูชีพ แก่นแสง

วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: Chucheeepkaensaeng@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ในการให้บริการของพนักงานภาคพื้น ในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริการภาคพื้นในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน บริษัท ไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด จำนวน 162 คน พื้นที่ในการวิจัยคือ คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ที่ 1-5 ปีขึ้นไป เคยฝึกอบรมด้านความปลอดภัย 1-2 ครั้ง ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการให้บริการของพนักงานบริการภาคพื้นในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยานมากที่สุด คือ ปัจจัยจากการกระทำของมนุษย์ ที่มีความสอดคล้องกับหลักทฤษฎีต่างๆ ด้านการบิน ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางในการให้องค์กรด้านการบินได้ตระหนักและกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีศักยภาพในด้านต่างๆ เพื่อให้การทำงานมีความปลอดภัย เช่น การฝึกอบรมให้บุคลากรได้ตระหนักถึงสมรรถนะของตนเองต่อการทำงาน การได้รู้จักมนุษย์ปัจจัยต่อการทำงาน เป็นต้น เพื่อประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานและการเติบโตขององค์กร

คำสำคัญ: ปัจจัย, อุบัติเหตุ, พนักงานภาคพื้น

ABSTRACT

The research objectives were to study factors that affect to accidents in the service of ground staff at warehouse and apron areas at Don Mueang international airport. It was a quantitative research. The sample group was Ground service personnel in the warehouse and apron area of Pan Thai Air (Bangkok) Co., Ltd., totaling 162 persons. The research area was at Warehouse and apron Don Mueang International Airport. The instrument used in the research was a questionnaire. Data analyses using important statistics were as follows: percentage, arithmetic mean, standard deviation.

The results showed that Most of the respondents were male, aged 31-40 years old, with a bachelor's degree. They are operators with 1-5 years of working experience and have had 1-2 safety training sessions. The highest level of opinion on the factors affecting the accident in the service of ground service personnel in the warehouse and apron area was the human action factor. That is consistent with various theories in aviation and the results of this research can be a guideline for aviation organizations to realize and set guidelines for developing personnel in the organization to have potential in various fields to make work more efficient. safety, such as training for personnel to be aware of their competence in working Knowing human factors for working, etc., for the benefit of both employees and the organization's growth.

Keywords: Factors, Accident, Ground Staff Service

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การประกอบธุรกิจการบินในปัจจุบัน นับเป็นการลงทุนที่สูงและท้าทายความสามารถของผู้บริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งความมีประสิทธิภาพสูงทางด้านการบิน ผลตอบแทนด้านกำไรที่คุ้มค่า และเพื่อให้การบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน การพัฒนาปรับปรุงบริการ อุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรด้านการบิน เพื่อให้ได้เปรียบและคงความเป็นผู้นำด้านการให้บริการในอุตสาหกรรมการบิน แต่อย่างไรก็ตามการพัฒนาธุรกิจการบินให้มีการเติบโตและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ จะขาดปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดของการให้บริการในภาคอุตสาหกรรมการบินไม่ได้ นั่นคือ “ความปลอดภัย” (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2562)

การประกอบธุรกิจภาคอุตสาหกรรมการบินผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องของความปลอดภัย มุ่งเน้นพัฒนา บริหารจัดการ ให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด ปฏิบัติตามกฎระเบียบ มาตรฐานด้านการบินอย่างเคร่งครัด ด้วยการปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างเคร่งครัด การมีเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย แต่ทั้งนี้ภาคอุตสาหกรรมการบินก็ยังพบกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นอยู่เสมอทั้งทางภาคอากาศและทางภาคพื้น ความปลอดภัยการบิน (Aviation Safety) คือการดำเนินกิจกรรม เพื่อป้องกันการสูญเสียทรัพย์สินและชีวิตของผู้เกี่ยวข้องจากอากาศยานอุบัติเหตุหรืออุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับการบิน วัตถุประสงค์หลักของความปลอดภัยทางการบินคือการป้องกันอุบัติเหตุเพื่อรักษาชีวิต ทรัพย์สินของบุคคลที่เกี่ยวข้องจากอุบัติเหตุทางการบิน และเพื่อความสำเร็จของภารกิจ (สมชนก เทียมเทียรรัตน์, 2560)

งานบริการภาคพื้นทั้งในส่วนของลานจอด หรือ ภายในคลังสินค้า เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการด้านการบิน เป็นการรวม การให้บริการที่จำเป็นทั้งหมดที่เครื่องบินต้องการในขณะที่ตัวเครื่องจอดอยู่บนพื้น การลำเลียงสินค้า (Cargo) จากคลังสินค้าขึ้นเครื่อง ซึ่งบางสายการบินจะรับการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsource)

ขณะเดียวกันหลายสายการบินก็พอใจที่จะบริการงานด้านนี้ด้วยตนเอง บริษัท แพน ไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการภาคพื้นแก่สายการบินนกแอร์ โดยบริษัทฯ จะเน้นการให้บริการด้านคลังสินค้า และการให้บริการลานจอด ซึ่งปฏิบัติงานในเขตลาดจอด (Airside Area) ความสำคัญของการปฏิบัติงานทั้งในคลังสินค้า และลานจอดอากาศยาน คือ การไม่ทำให้เกิดอุบัติเหตุในขณะที่ปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน การศึกษาถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในขณะที่ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญเพื่อหาแนวทางในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ ตลอดจนให้ผู้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย การให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับบุคคลที่สนใจงานการบิน ได้มีการตระหนักถึงความปลอดภัยมากที่สุด

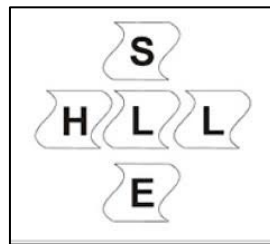
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ในการให้บริการของพนักงานภาคพื้น ในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

3. แนวคิดและทฤษฎี

ทฤษฎี SHELL MODEL

ใช้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างคนกับองค์ประกอบอื่นๆ ทฤษฎีมนุษย์ปัจจัย แนวคิดแบบจำลองเชลล์: SHELL MODEL, (Elwyn Edwards, 1972) เป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2515 ใช้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างคนกับองค์ประกอบอื่นๆ ทฤษฎีมนุษย์ปัจจัย แนวคิดแบบจำลองเชลล์ เป็นแนวความคิดที่พัฒนาขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2515 โดย Elwyn Edwards จาก การนำแนวความคิดเรื่องคน เครื่องจักรและสิ่งแวดล้อมในการทำงานเข้ามาประยุกต์ใช้ ต่อมาในปี พ.ศ. 2518 กับต้น Hawkin ได้นำมาประยุกต์เพิ่มเติมเป็น ไดอะแกรมรูปสี่เหลี่ยมดังภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 SHELL MODEL, 2560

ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคนกับองค์ประกอบอื่นในระบบการบิน โดยในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับและได้กำหนดเป็นข้อแนะนำจาก องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization (ICAO) ตั้งแต่ พ.ศ. 2535 ให้ใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์หามนุษย์ปัจจัยในอุตสาหกรรมการบิน ตัวย่ออักษร SHEL ย่อมาจาก S = Software, H = Hardware, E = Environment, และ L = Liveware บางครั้งอาจเขียนเป็น SHELL ก็ได้

องค์ประกอบของ SHELL Model ประกอบด้วยกัน 5 ส่วน เมื่อนำมาใช้ในทางการบินแล้วจะมีความหมายดังนี้ (1) Liveware (L) คือ มนุษย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในอุตสาหกรรมการบิน เช่นนักบิน พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ ช่างซ่อมบำรุงและเจ้าหน้าที่ภาคพื้นดิน เป็นต้น (2) Hardware (H) คือเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ เช่น

อากาศยาน รถลากจูงอากาศยาน รถขนส่งสินค้าและ สะพานเทียบอากาศยาน เป็นต้น (3) Software (S) คือคู่มือระเบียบ กฎเกณฑ์ในการทำงาน และสัญลักษณ์รวมถึง ซอฟต์แวร์ของคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (4) Environment (E) คือสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ L-H-S เช่น อุณหภูมิสภาพ อากาศ และแสงสว่าง เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึงผลกระทบจากนโยบายการบริหารจัดการขององค์กร อีกด้วย (5) Liveware (L) เป็นส่วนที่อยู่ตรงกลางของแบบจำลอง หมายถึงมนุษย์ที่ปฏิบัติงานอยู่หน้างาน ในความเป็นจริง แล้วมนุษย์สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งต่าง ๆ ได้ดีแต่ก็มีข้อจำกัดในเรื่องของประสิทธิภาพการทำงานของตัวเอง ปัญหาอีกอย่างหนึ่งของมนุษย์ก็คือการมีมาตรฐานในการทำงาน ที่ไม่คงที่ เมื่อดูจากแผนภาพที่ 1 จะเห็นว่าขอบของบล็อกตัว L จึงไม่เป็นเส้นตรงเป็นการสะท้อนให้เห็นข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้น การศึกษาทำความเข้าใจว่าองค์ประกอบรอบๆ ของ บล็อก Liveware มีปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นสาเหตุของการเชื่อมต่อย่าง ไม่สมบูรณ์ ซึ่งนำมาสู่การเกิดอุบัติเหตุ (ณัฐพงษ์ สนสง, เสกสรร สุทธิสงค์, 2560)

ทฤษฎีการเกิดอุบัติเหตุสวิส โมเดล (Swiss Cheese Model)

รูปแบบของแผ่นชีสสวิส (Swiss Cheese Model) นั้นใช้สำหรับเพื่อการวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) และการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) โดยมักจะใช้ในกิจการที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การบิน (Aviation), วิศวกรรม (Engineering) และทางการแพทย์ (Healthcare) โดยแนวคิดนี้จะมองว่ามนุษย์เราแต่ละคนนั้น เปรียบเสมือนแผ่นชีสแต่ละแผ่นที่มีรูพรุนบนแผ่น ซึ่งรูพรุนเหล่านี้ก็คือจุดอ่อน หรือความผิดพลาดส่วนบุคคลนั่นเอง ซึ่งแต่ละการกระทำของมนุษย์แต่ละคนจะเหมือนกับการเลื่อนซ้ายขวาบนล่างของแผ่นชีส แล้วถ้ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น (Hazards) ร่วมกันแล้วถูกศรีแดง คือ อันตรายที่เกิดขึ้นนั้นสามารถทะลุจากแผ่นหนึ่ง ไปยังอีกแผ่นหนึ่งได้มันก็จะสามารถก่อให้เกิดความเสียหาย (Losses) ในท้ายที่สุดได้ การเกิดอุบัติเหตุมาจากความผิดพลาดหลายอย่างรวมกัน โดยเปรียบเทียบแผ่นชีสเนยแข็งแต่ละแผ่นเสมือนกับเครื่องป้องกันอุบัติเหตุ (Defences) เช่น อุปกรณ์ป้องกันอันตราย กฎระเบียบความปลอดภัย เป็นต้น ส่วนรูหรือช่องโหว่บนแผ่นชีสเปรียบเสมือนความผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับมาตรการป้องกัน ซึ่งอุบัติเหตุจะจุดประกายเกิดขึ้นเมื่อมีช่องโหว่หรือการละเลยต่อมาตรการป้องกันในระบบ (Defences) ต่างๆ (ไพรัช แก้วสกุล, 2560)

4. สมมติฐานการวิจัย

สภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริการภาคพื้น ในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ การฝึกอบรม แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตประชากร

พนักงานบริการภาคพื้นในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน บริษัท แพน ไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด จำนวน 271 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

5.2 ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรต้น สภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน การฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัย

ตัวแปรตาม ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งสามารถอธิบายผ่าน โมเดลพื้นฐานของความปลอดภัย การบินที่เป็นสาเหตุของอุบัติเหตุ คือโมเดล 5M (5M Model) ได้แก่ (HSC Aviation, 2562)

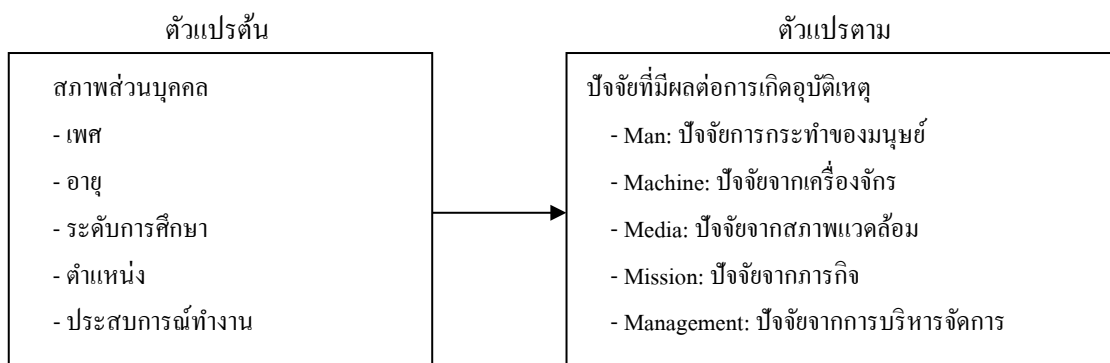
- Man: ปัจจัยการกระทำของมนุษย์
- Machine: ปัจจัยจากเครื่องจักร
- Media: ปัจจัยจากสภาพแวดล้อม
- Mission: ปัจจัยจากภารกิจ
- Management: ปัจจัยจากการบริหารจัดการ

5.3 ขอบเขตเวลา

พฤษภาคม 2564 ถึง เมษายน 2565

6. กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิด

7. วิธีดำเนินการวิจัย

7.1 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการให้บริการของพนักงานภาคพื้นในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง” ผู้วิจัยได้วางแผนการดำเนินการวิจัยที่ผสมผสานทฤษฎี แนวคิด ข้อมูล และแนวทางดำเนินงานวิจัย โดยมีการกำหนดตัวแปรที่ต้องการเก็บข้อมูล เครื่องมือ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ ตลอดจนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้คำตอบมาตอบประเด็นปัญหาและสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.2 ประชากรและตัวอย่าง

7.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริการภาคพื้นในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน บริษัท แพน ไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด จำนวน 271 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง)

7.2.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, หน้า147) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 162 คน

7.2.3 การสุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติและคุณลักษณะที่สามารถเป็นตัวแทนของประชากรที่ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

7.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างเครื่องมือจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ เช่นการสร้างเครื่องมือจากแนวคิด ทฤษฎีด้านความปลอดภัยการบิน แนวคิดของการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุทางด้านการบิน
- 2) สร้างคำถามโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับหลักทฤษฎีทางด้านปัจจัยของอุบัติเหตุด้านการบิน

โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) รวม 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ และจำนวนครั้งของการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยการบิน

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการให้บริการของพนักงานภาคพื้นในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผู้วิจัยใช้หลักทฤษฎีพื้นฐานของความปลอดภัยการบินที่เป็นสาเหตุของอุบัติเหตุ คือ โมเดล 5 M (HSC Aviation, 2562) คือ Man: ปัจจัยการกระทำของมนุษย์ (Human Factors), Machine: ปัจจัยจากเครื่องจักร (Material Factors), Media: ปัจจัยจากสภาพแวดล้อม (Environment Factors), Mission: ปัจจัยจากภารกิจ, Management: ปัจจัยจากการบริหารจัดการ จำนวนข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ ประกอบด้วย

(1) ปัจจัยการกระทำของมนุษย์ ประกอบด้วย 1. การมีทักษะความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน 2. เคารพกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน 3. มีสภาพร่างกายที่พร้อมทำงาน เช่น ไม่มีความเหนื่อยล้า ไม่เจ็บป่วย สุขภาพร่างกายแข็งแรง 4. ไม่มีความบกพร่องทางจิตใจ เช่น สภาพอารมณ์ปกติ ไม่มีความกังวล มีความมั่นใจ ไม่มีความเครียด

(2) ปัจจัยจากเครื่องจักร ประกอบด้วย 1. มีการซ่อมบำรุงตามรอบระยะเวลา 2. ดูแลรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ได้ตามมาตรฐาน 3. เครื่องมืออุปกรณ์มีคุณภาพ ไม่มีการชำรุด

(3) ปัจจัยจากสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย 1. ปรากฏการณ์ธรรมชาติ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความชื้น สภาพอากาศ ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน 2. บริเวณสถานที่ที่ให้บริการ มีพื้นที่เพียงพอ สะดวกต่อการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ หรือการให้บริการ

(4) ปัจจัยจากภารกิจ ประกอบด้วย 1. ลักษณะของงานที่ไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ 2. งานที่ทำมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนต่อความปลอดภัยในการทำงาน

(5) ปัจจัยจากการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 1. หน่วยงานมีนโยบายด้านความปลอดภัยที่ชัดเจน 2. หน่วยงานสนับสนุนเรื่องการเพิ่มความรู้ให้กับพนักงาน เช่น การจัดการอบรม การส่งบุคลากรไปเรียนรู้กับองค์กรภายนอก 3. มีการบริหารจัดการงานที่ดี เช่น การมอบหมายงานที่เหมาะสมการทำงานมีหลักปฏิบัติที่ชัดเจน ไม่เกิดความสับสนในการทำงาน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะหรือให้ความคิดเห็นด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุของการทำงาน

3) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการตรวจสอบดัชนีความเที่ยงตรง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยแบบวัดที่มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 เป็นแบบวัดที่ใช้ได้

4) ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha, บุญชม ศรีสะอาด, 2560 และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ($\alpha > 0.70$)

7.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ และดำเนินการเก็บแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

7.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือวัดแต่ละชุด
2. นำข้อมูลที่ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
3. วิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ตามรายชื่อแต่ละด้านแล้วนำผลการคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมาย และสมมติฐานการศึกษาค้นคว้าต่อไป

8. ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการให้บริการของพนักงานภาคพื้นในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง” มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

8.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นดังต่อไปนี้

- (1) ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานบริการภาคพื้น^๑ เป็นเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 64.20 และเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80
- (2) ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี โดยมีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 รองลงมาคือพนักงานที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ลำดับถัดมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปมี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20
- (3) ด้านระดับการศึกษา พบว่า โดยส่วนใหญ่พนักงานมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 ถัดมาเป็นการศึกษาประเภทประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และปริญญาโทขึ้นไปเป็น มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90
- (4) ด้านตำแหน่ง พบว่า มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้างานจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 และผู้อำนวยการขึ้นไปมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90

(5) ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ที่ 1-5 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมาอยู่ในช่วง 6เดือน-1ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ถัดมาคือ 5ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 มีประสบการณ์การทำงาน 3-5 เดือน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และ ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า3เดือน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40

(6) ด้านจำนวนครั้งของการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยการบิน พบว่า ส่วนใหญ่เคยฝึกอบรม 1-2 ครั้ง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80 รองลงมาฝึกอบรม 3-4 ครั้ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ถัดมาคือ 5-6 ครั้ง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 ถัดมาอีกไม่เคยอบรมเลย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 อบรม 9 ครั้งขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ และอบรมมาแล้ว 7-8 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

8.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการให้บริการของพนักงานบริการภาคพื้น ในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน

ตารางที่ 1 ด้าน Man: ปัจจัยการกระทำของมนุษย์ (Human Factor)

Man: ปัจจัยการกระทำของมนุษย์ (Human factor)	\bar{X}	S.D	ความหมาย	อันดับ
1. การมีสภาพร่างกายที่ไม่พร้อมทำงาน เช่น มีความเหนื่อยล้า เจ็บป่วย สุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง	4.06	0.89	มาก	4
2. การขาดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการทำงาน	4.19	0.72	มาก	3
3. การไม่เคารพกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	4.95	0.2	มากที่สุด	1
4. การมีความบกพร่องทางจิตใจ เช่น อารมณ์ไม่ปกติ มีความกังวล ไม่มีความมั่นใจ มีความเครียด	4.51	0.54	มากที่สุด	2
รวม	4.43	0.33	มาก	1

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยการกระทำของมนุษย์มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในเรื่องของการไม่เคารพกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.95 รองลงมาคือ การมีความบกพร่องทางจิตใจ เช่น อารมณ์ไม่ปกติ มีความกังวล ไม่มีความมั่นใจ มีความเครียด ค่าเฉลี่ย 4.51 ถัดมาคือ การขาดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.19 และการมีสภาพร่างกายที่ไม่พร้อมทำงาน เช่น มีความเหนื่อยล้า เจ็บป่วย สุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง อยู่ในระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.06

ตารางที่ 2 ด้าน Management: ปัจจัยจากการบริหารจัดการ

Management: ปัจจัยจากการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D	ความหมาย	อันดับ
1. มีการบริหารจัดการงานที่ไม่ดี เช่น การมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสม การทำงานไม่มีหลักปฏิบัติที่ชัดเจน เกิดความสับสนในการทำงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน	3.51	0.71	มาก	1
2. หน่วยงานไม่สนับสนุนเรื่องการเพิ่มความรู้ให้กับพนักงาน เช่น ไม่จัดการอบรม ไม่ส่งบุคลากรไปเรียนรู้กับองค์กรภายนอก	3.25	0.8	มาก	2
3. หน่วยงานมีนโยบายด้านความปลอดภัยที่ไม่ชัดเจน	3.24	0.42	มาก	3
รวม	3.33	0.39	มาก	2

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยจากการบริหารจัดการ มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในเรื่องของการบริหารจัดการงานที่ไม่ดี เช่น การมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสม การทำงานไม่มีหลักปฏิบัติที่ชัดเจน เกิดความสับสนในการทำงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุมาก มีเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 รองลงมาคือ หน่วยงานไม่สนับสนุนเรื่องการเพิ่มความรู้ให้กับพนักงาน เช่น ไม่จัดการอบรม ไม่ส่งบุคลากรไปเรียนรู้กับองค์กรภายนอก มีค่าเฉลี่ย 3.25 และหน่วยงานมีนโยบายด้านความปลอดภัยที่ไม่ชัดเจน 3.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ด้าน Mission: ปัจจัยจากภารกิจ

Mission: ปัจจัยจากภารกิจ	\bar{X}	S.D	ความหมาย	อันดับ
1. งานที่ทำมีแนวทางปฏิบัติที่ไม่ชัดเจนต่อความปลอดภัยในการทำงาน	3.25	0.6	มาก	1
2. ลักษณะของงานที่ทำมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ	2.84	0.59	ปานกลาง	2
รวม	3.05	0.44	มาก	3

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยจากภารกิจ มีภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่ทำมีแนวทางปฏิบัติที่ไม่ชัดเจนต่อความปลอดภัยในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุมาก มีค่าเฉลี่ย 3.25 และลักษณะของงานที่ทำมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ มีค่าเฉลี่ย 2.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ด้าน Media: ปัจจัยจากสภาพแวดล้อม

Media: ปัจจัยจากสภาพแวดล้อม	\bar{X}	S.D	ความหมาย	อันดับ
1. บริเวณสถานที่ให้บริการ มีพื้นที่ไม่เพียงพอ ไม่สะดวกต่อการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์หรือการให้บริการ	3.12	0.72	ปานกลาง	1
2. ปรากฏการณ์ธรรมชาติ เช่น แสงสว่างไม่เพียงพอ อุณหภูมิ ความชื้น สภาพอากาศไม่ดี ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน	2.72	0.69	ปานกลาง	2
รวม	2.92	0.47	ปานกลาง	4

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยจากสภาพแวดล้อม มีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริเวณสถานที่ให้บริการ มีพื้นที่ไม่เพียงพอ ไม่สะดวกต่อการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์หรือการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 และปรากฏการณ์ธรรมชาติ เช่น แสงสว่างไม่เพียงพอ อุณหภูมิ ความชื้น สภาพอากาศไม่ดี ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 2.72

ตารางที่ 5 ด้าน Machine: ปัจจัยจากเครื่องจักร

Machine: ปัจจัยจากเครื่องจักร	\bar{X}	S.D	ความหมาย	อันดับ
1. เครื่องมืออุปกรณ์ไม่มีคุณภาพ มีการชำรุด	2.81	0.71	ปานกลาง	2
2. ขาดการดูแลรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ให้ได้มาตรฐาน	2.90	0.44	ปานกลาง	1
3. การขาดการซ่อมบำรุงตามรอบระยะเวลา	2.79	0.55	ปานกลาง	3
รวม	2.83	0.41	ปานกลาง	5

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยจากเครื่องจักร (Material Factors) มีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขาดการดูแลรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ให้ได้มาตรฐาน จะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.90 รองลงมาคือ เครื่องมืออุปกรณ์ไม่มีคุณภาพ มีการชำรุด เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.81 และการขาดการซ่อมบำรุงตามรอบระยะเวลา อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ตามลำดับ

การเปรียบเทียบสภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริการภาคพื้นในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยานประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ การฝึกอบรม แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการให้บริการของพนักงานภาคพื้นในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ปัจจัยการกระทำของมนุษย์ (Human Factor) ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการไม่เคารพกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน การมีความบกพร่องทางจิตใจ เช่น สภาพอารมณ์ไม่ปกติ มีความกังวล ไม่มีความมั่นใจ มีความเครียด การขาดความรู้ทักษะประสบการณ์ในการทำงาน การมีสภาพร่างกายที่ไม่พร้อมทำงาน มีความเหนื่อยล้า เจ็บป่วย สุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง โดยปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานมากที่สุด โดยมีผลงานวิจัยของรัชชชานิกา เสนะวงษ์, วราภรณ์ เต็มแก้ว และธัญญรัตน์ คำเพราะ (2565) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองรายด้าน เรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับมากที่สุด ไปยังน้อยที่สุด ดังนี้ ปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยขององค์กร และปัจจัยด้านอุปกรณ์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุเกิดจากผู้ปฏิบัติงาน สุวรรณ ภูเต็ง (2561) กล่าวว่าจากการสืบสวนสอบสวนอากาศยานอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ในยุคที่เทคโนโลยีได้รับการพัฒนาก้าวหน้าไปมากแล้วนั้น สาเหตุหลักที่เป็นปัจจัยของการเกิดอุบัติเหตุด้านการบินคือ ความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับ สมชนก เทียมเทียบรัตน์ (2560) ทฤษฎีสาเหตุของอุบัติเหตุกับความปลอดภัยการบินในรูปแบบของ 5M Model ที่ได้ระบุว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุด้านการบินมากที่สุดคิดเป็นประมาณ 70% คือ เกิดจากปัจจัยการกระทำของมนุษย์ ทั้งนี้ปัจจัยอีกทั้ง 4 ด้านก็เป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิดอุบัติเหตุเช่นกัน ตามลำดับ ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานที่เกิดจากปัจจัยการกระทำของมนุษย์ และปัจจัยอื่นๆ องค์กรต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรในทุกๆด้าน เช่น การมอบหมายงาน การตรวจสุขภาพร่างกายและจิตใจ การเพิ่มพูนความรู้ใหม่อย่างสม่ำเสมอ เช่น การฝึกอบรม การรับรู้ถึงข้อจำกัดของมนุษย์

เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีสภาพร่างกายและจิตใจที่พร้อมปฏิบัติงานได้เต็มที่ และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและถูกต้อง เพื่อประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรต่อไป

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

10.1.1 ปัจจัยการกระทำของมนุษย์ ควรมีการดูแลเอาใจใส่ในทุกด้านของบุคลากร เพราะบุคลากรเป็นกำลังสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ เช่น การให้ความสำคัญด้านสุขภาพร่างกาย จิตใจ เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ไม่เจ็บป่วย ไม่เกิดความเครียดในการทำงาน ตลอดจนการส่งเสริมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น เพื่อเสริมสร้างกำลังกายและกำลังใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานในอนาคตได้

10.1.2 ปัจจัยจากการบริหารจัดการ ควรมีการบริหารจัดการงานให้ถูกต้องและเหมาะสม สนับสนุนเรื่องการเพิ่มความรู้ให้กับพนักงาน เช่น จัดการอบรม ส่งบุคลากรไปเรียนรู้กับองค์กรภายนอก เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้และประสบการณ์ที่หลากหลายในการทำงาน

10.1.3 ปัจจัยจากภารกิจหรือหน้าที่ที่ปฏิบัติ ควรมีให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงาน อย่างมีระบบแบบแผน เพื่อลดความเสี่ยงของอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นในการทำงาน

10.1.4 ปัจจัยจากสภาพแวดล้อม ควรปรับปรุง แก้ไข ในเรื่องของแสงสว่าง สภาพแวดล้อมการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสภาพแวดล้อมรอบข้างอื่นๆ ที่จะป็นปัจจัยของการเกิดอุบัติเหตุได้

10.1.5 ปัจจัยจากเครื่องจักร ควรมีการตรวจเช็คอุปกรณ์การทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่เพียงแต่ตรวจตามรอบ เนื่องจากอาจเกิดความผิดพลาดจากการตรวจเช็คเครื่องมืออุปกรณ์ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้

10.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานของหนึ่งองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินเท่านั้น ดังนั้นควรมีการทำวิจัยในทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบินเพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักร ยานยนต์ เป็นต้น เพราะอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ เกิดจาก human error เป็นส่วนมาก และควรนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปต่อยอด ในการสร้างงานวิจัยด้านอื่นๆ เช่น ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน, พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, พนักงานในท่าอากาศยาน เป็นต้น เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถเห็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุในมิติอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบิน

11. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จไม่ได้ หากขาดความกรุณาจากพนักงานบริการภาคพื้นในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน บริษัท แพน ไทย แอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลการทำวิจัยในครั้งนี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณ นาวาอากาศเอกสุวรรณ ภู่อึ้ง ที่ปรึกษา โครงการวิจัย ตลอดจนท่านผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ข้อคิด คำแนะนำที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา เพื่อให้บทความวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ผู้วิจัยซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ตลอดจนขอขอบพระคุณศูนย์ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอพระคุณมหาวิทยาลัยศรีปทุมที่สนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัยครั้งนี้ คุณค่าและ

ประโยชน์ของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแค่ บุพการี บुरพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตรงเท่าทุกวันนี้

12. เอกสารอ้างอิง

ณัฐพงศ์ สนส่ง, เสกสรร สุทธิสงค์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุในการให้บริการอุปกรณ์ของพนักงานบริการลานจอดในเขตพื้นที่ลานจอดอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 11(2), 146-155.

รัชชนิกา เสนะวงษ์, วราภรณ์ เต็มแก้ว และชญญรัตน์ คำพราจะ. (2565). การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุในเขตการบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 6(1), 16-30.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์พรีนท์.

นิวัต เนื่อนุ่มและคณะ. (2551). *การประยุกต์ใช้ระบบวิเคราะห์ห้มนุษย์ปัจจัยเพื่อการป้องกันอากาศยานอุบัติเหตุ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. สำนักงานนิรภัยทหารอากาศ.

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทแพนไทยแอร์ (กรุงเทพ) จำกัด. (2564). *จำนวนพนักงานบริการภาคพื้น ในเขตพื้นที่คลังสินค้าและลานจอดอากาศยาน*. ข้อมูล ณ วันที่ 16 เมษายน 2564.

ไพรัช แก้วสกุล, บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

สมชนก เทียมเทียบรัตน์. (2560). *Introduction to Aviation Safety บทนำสู่ความปลอดภัยทางการบิน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัดทิพย์วิสุทธิ.

สุวรรณ ภู่เต็ง. (2561). *ทักษะคิดฝ่าวิกฤตอุบัติเหตุทางถนน*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มติชนปากเกร็ด.

HSC Aviation. (2562). *ทฤษฎี 5M model*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.facebook.com/hscaviation/posts/2981530605207674>.

Elwyn Edwards (1972) The SHELL model was first developed and later modified into a 'building block' structure by Frank Hawkins (1984). The model is named after the initial letters of its components (software, hardware, environment, liveware) and places emphasis on the human being and human interfaces with other components of the aviation system.

Swiss cheese model by James Reason published in 2000 (1). Depicted here is a more fully labelled black and white version published in 2001 (5). On the survey questionnaire, all labels and comments were hidden.

**การศึกษาแนวทางการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบิน
ในภาคอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้
(กรณีศึกษาวิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม)**

**THE STUDY OF GUIDELINE FOR THE NEEDS OF AVIATION SAFETY
PERSONNEL IN THE AVIATION INDUSTRY ACCORDING TO THE
CONCEPT OF A LEARNING ORGANIZATION: THE CASE STUDY OF
COLLEGE OF AVIATION AND TRANSPORTATION,
SRIPATUM UNIVERSITY**

นายวีรภัทร เกษะรักษ์

วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: Veerapat.ke@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินในภาคอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (กรณีศึกษาวิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินในภาคอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาวิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับสถานประกอบการในอุตสาหกรรมการบินทั้งภาคพื้นและภาคอากาศจำนวน 5 องค์กร และผู้บริหารวิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม จำนวน 3 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาแนวทางการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินของภาคอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ทำให้ทราบว่าทุกองค์กรในภาคอุตสาหกรรมการบินให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและให้ความสำคัญของการปฏิบัติตามแนวคิดของ Peter M. Senge สำหรับการรับบุคลากรเข้าทำงานและเพื่อให้การบริหารจัดการงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้นแนวทางการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้บริหารของวิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุมจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคคลที่ตรงกับทฤษฎีของ Peter M. Senge ในภาพของการสอดแทรกเรื่องความปลอดภัยเข้าไปบูรณาการกับทฤษฎีแล้วหลักสูตรจะสามารถผลิตบุคลากรที่ตรงกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมการบินได้

คำสำคัญ: องค์กรแห่งการเรียนรู้, ความปลอดภัยการบิน, วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ABSTRACT

The study of guideline for the need of Aviation safety personnel in the Aviation industry according to the concept of a learning organization (Case study of the College of Aviation and Transportation, Sripatum University) aims to study the guidelines for the needs of Aviation Safety personnel in the aviation industry according to the concept of a learning organization, a case study of the College of Aviation and Transportation, Sripatum University. The conduct of this research was a qualitative research using an in-depth interview method with 5 enterprises in the aviation industry, both on the ground and in the air and the administrators of the College of Aviation and Transportation, Sripatum University, 3 people. Use the interview form as a research tool. The results showed from the study of the guidelines for the needs of aviation safety personnel in the aviation industry according to the concept of a learning organization. It made me realize that every organization in the aviation industry places a high priority on personnel development and the importance of implementing Peter M. Senge's ideas for effective management. Therefore, the guidelines for being an aviation safety learning organization of the College of Aviation and Transportation, Sripatum University. It is important to realize and give importance to the development of students as individuals who meet the theory of Peter M. Senge. In the image of the integration of safety into the theory, the course will be able to produce personnel that meet the needs of the student for the aviation industry.

Keywords: Learning Organization, Aviation Safety, College of Aviation and Transportation, Sripatum University

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การบริหารจัดการภาระหน้าที่ต่างๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการวางแผน การจัดองค์กร การจัดการคนเข้าทำงาน การชี้นำ และการควบคุม ซึ่งในกระบวนการเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ปัจจุบันได้เกิดกระแสแนวคิดในรูปแบบใหม่ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพัฒนาองค์กร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเวลาเดียวกันได้ คือ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งหมายถึง การทำให้คนในองค์กรเรียนรู้ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งจากภายใน และภายนอกเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาตนเอง และการดำเนินงานขององค์กรอันจะนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548)

วิทยาลัยการบินและคมนาคม สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัยการบิน มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของภาคอุตสาหกรรมการบิน โดยการเปิดหลักสูตรด้านความปลอดภัยการบิน ในระดับปริญญาตรี มีพันธกิจหลักที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการความปลอดภัยการบินเพื่อมีสมรรถนะวิชาชีพในอุตสาหกรรมการบิน

เพื่อเป็นการหาแนวทางความต้องการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินในภาคอุตสาหกรรมการบิน ตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ให้กับนักศึกษาที่เรียนและยังเป็นการพัฒนาวิทยาลัยการบินและคมนาคม ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านความปลอดภัยการบินตลอดจนพัฒนานักศึกษาให้ตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ในด้านความปลอดภัยการบิน และแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตตามแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรทางการศึกษา และดูแลนักศึกษาของวิทยาลัยการบินและคมนาคม

มหาวิทยาลัยศรีปทุม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินในภาคอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (กรณีศึกษาวิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม) เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนากับนักศึกษา และเพื่อเป็นการต่อยอดหลักสูตรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านความปลอดภัยการบิน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินในภาคอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาวิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

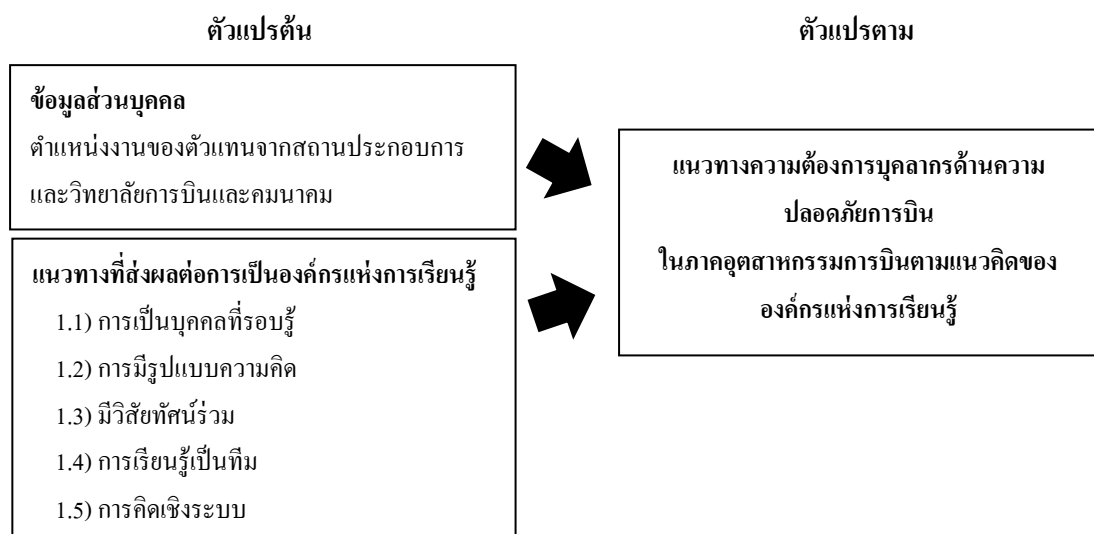
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินในภาคอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาวิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ขอนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1) แนวคิดความรู้
- 2) องค์กรแห่งการเรียนรู้
- 3) แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบบริหารความปลอดภัยการบิน
- 4) กรอบแผนนिरภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ
- 5) ข้อมูลทั่วไปของหลักสูตรการจัดการความปลอดภัยการบินวิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- 6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 7) กรอบแนวคิดของงานวิจัย

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

ด้วยการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาหลักสูตรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยตามโครงสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่นำมาปรับใช้ คือ องค์กรประกอบองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ตามแนวคิดทฤษฎีของ Peter M. Senge (1990) และกรอบงานของระบบบริหารนิกายการบินโดย ICAO หรือเสาหลักทั้งสี่

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยโดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ตัวแทนผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบินทั้งภาคพื้น และภาคอากาศ ประกอบไปด้วย 5 องค์กร ได้แก่

3.2.1 บริษัทการทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (Airports of Thailand Public Company Limited)

3.2.2 บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (Aerothai)

3.2.3 บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Bangkok Airways)

3.2.4 โรงเรียนการบินไทย เอวิเอชั่น อะคาเดมี่ (Thai Aviation Academy)

3.2.5 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (Thai Airways International Public Company Limited)

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร และคณาจารย์ของวิทยาลัยการบินและคมนาคม จำนวน 3 คน

4.3 เครื่องมือวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มีชุดแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือดังนี้

การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลทางด้านเอกสาร ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการบิน ทั้ง 5 องค์กร คือ บริษัทการทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), โรงเรียนการบินไทย เอวิเอชั่น อะคาเดมี่, บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และผู้บริหารของวิทยาลัยการบินและคมนาคม จำนวน 3 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์ กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วย

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่ได้ทำการศึกษาไว้ 2 ประเภท ดังนี้

4.4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นข้อมูลทางด้านวิชาการ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการวิจัย

4.4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยวิธีการจดบันทึกข้อมูลและการบันทึกเสียงของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยขออนุญาต เพื่อนำมาใช้ในกระบวนการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมาศึกษาและวิเคราะห์ตามกระบวนการของงานวิจัยเชิงคุณภาพแบบการวิเคราะห์

เนื้อหา (Content analysis) กล่าวคือ วิเคราะห์ถึงประเด็นสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ จากนั้นนำประเด็นสำคัญมาแยกเป็นประเด็นย่อย และหัวข้อย่อย ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากภาพรวมไปจนถึงวิเคราะห์ถึงประเด็นย่อย และนำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงบรรยาย (Descriptive Research)

5. ผลการวิจัย

การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญของภาคอุตสาหกรรมการบินและผู้บริหารวิทยาลัยการบินและคมนาคมถึงแนวทางการจัดการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินในภาคอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านที่ 1 บุคลากรที่เป็นบุคคลที่รอบรู้ตามความต้องการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินของภาคอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้ความสำคัญเป็นส่วนใหญ่ทุกข้อ ยกเว้นข้อย่อยด้านการฝึกหาความรู้การเปลี่ยนแปลงของข้อมูล ข้อบังคับและเทคโนโลยีใหม่ๆที่จะเข้ามามีบทบาทกับองค์กร โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยทางการบิน ที่ผู้เชี่ยวชาญจากบริษัท วิทยุการบิน, โรงเรียนการบินไทยไฟล์แตรนนิ่ง ยังมองว่าไม่จำเป็นที่จะให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ของนักศึกษา เนื่องจากส่วนใหญ่องค์กรจะมีการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีประมาณ 20ปี ถึงเปลี่ยนใหม่ ด้วยเทคโนโลยีเป็นเทคโนโลยีเฉพาะด้าน มีราคาสูง ดังนั้นนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาต้องมาเรียนรู้เทคโนโลยีโดยตรงกับองค์กร แต่ทั้งนี้ระหว่างเรียนก็สามารถศึกษาหาข้อมูลในเบื้องต้นได้ และในส่วนของผู้บริหารวิทยาลัยการบินและคมนาคมได้เน้นให้หลักสูตรฯได้ฝึกฝนในนักศึกษาเป็นคนที่มีความกระตือรือร้น สนใจ ฝึกหา และมีความตั้งใจที่จะเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองอยู่ตลอดการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้นักศึกษาได้ปฏิบัติจริงด้านความปลอดภัย เช่น การเสริมด้านภาษาอังกฤษและมีการสอดแทรกรายวิชาใหม่ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการบิน คือ วิชา โดรน หรืออากาศยานไร้คนขับ (Unmanned Aerial Vehicle: UAV) บรรจุในเล่มหลักสูตรฯ

ด้านที่ 2 การมีรูปแบบความคิดของบุคลากรตามความต้องการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินของภาคอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญทุกข้อ โดยการที่บุคลากรทางด้านการบินจะต้องมีแนวความคิดที่ตระหนักถึงความเป็นภัยเป็น First Priority โดยที่ทุกคนจะต้องมีรูปแบบความคิดตั้งแต่ต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นผู้คิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่าโดยการหาข้อมูลประกอบในการพัฒนาการปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ใหม่ๆมาพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย และความสำเร็จขององค์กร สามารถเชื่อมโยงแนวความคิด วิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและสามารถปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีกระบวนการคิดการตัดสินใจในการปฏิบัติงานและการรายงานปัญหาด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และสามารถวางแผนการปฏิบัติงานตามนโยบายด้านความปลอดภัยขององค์กร มีความคิดใหม่ๆที่จะนำเสนอเพื่อพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ ในส่วนของผู้บริหารวิทยาลัยการบินและคมนาคมได้มีการวางแผนทางปฏิบัติกับนักศึกษาเพื่อฝึกให้นักศึกษาเป็นผู้ที่มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบโดยการมอบหมายการทำงานเป็นทีมจากการทำกิจกรรมของคณะ หรือการทำกิจกรรมภายในหลักสูตรฯและในด้านความช่วยเหลือจากอาจารย์ผู้สอนในการให้คำแนะนำเรื่องการวางแผนการเรียนของตนเองก่อน และหลังเรียนของนักศึกษาผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการได้ให้แนวคิดในการพัฒนาจุดนี้โดยการสร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับนักศึกษาเพื่อถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ

ด้านที่ 3 บุคลากรตามความต้องการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินของภาคอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีวิสัยทัศน์ร่วม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญในทุกๆด้านที่หลักสูตรฯจะต้องนำไปเป็นแนวทางในพัฒนานักศึกษาและหลักสูตรฯ คือ จะต้องเป็นคนที่ยอมรับวิสัยทัศน์ขององค์กร สามารถนำมากำหนดเป็นเป้าหมายและทิศทางในการปฏิบัติงานของตนเองรวมถึงการมองเห็นภาพว่าองค์กรจะเป็นอย่างไรในอนาคต การเป็นคนตระหนักรู้ว่าจะทำอะไรเพื่อที่จะทำให้วิสัยทัศน์ด้านความปลอดภัยขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ โดยไม่ติดกับสถานการณ์แวดล้อมในปัจจุบัน ต้องสนใจในด้านความปลอดภัยการบิน มีการสื่อสารด้านความปลอดภัย เป็นผู้ที่ตระหนักถึงผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยที่จะก่อให้เกิดเป็นอุปสรรคต่อองค์กรอยู่เสมอ ในส่วนของผู้บริหารวิทยาลัยการบินและคณาคมกล่าวว่าการจะให้ความสำคัญเรื่องนี้มาโดยตลอด ที่จะต้องพัฒนาในทุก ๆ ด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับนักศึกษาไม่ว่าจะเป็น การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรฯ ให้ตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมการบิน การเรียนการสอนที่เน้นให้นักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติจริงและการสร้างความภูมิใจความรักให้กับนักศึกษาในขณะที่ศึกษาอยู่ ตัวอย่างกิจกรรมเช่น กิจกรรมการรับน้องภายในวิทยาลัยการบินและมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ และเป็นการปลูกฝังวิสัยทัศน์ร่วมกันที่ดี

ด้านที่ 4 บุคลากรตามความต้องการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินของภาคอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องเรียนรู้เป็นทีม

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญเรื่องการทำงานเป็นทีม เป็น first priority ของการทำงานในภาคอุตสาหกรรมการบินเป็นอย่างยิ่ง โดยหลักสูตรฯจะต้องมีการพัฒนาให้นักศึกษาได้เห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ไม่ว่าจะเป็น การที่เป็นผู้มีความมุ่งมั่น และยึดมั่นที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของทีมงานและขององค์กรอย่างกระตือรือร้น สามารถนำเอาข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานมาปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นร่วมกันได้รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความรู้กันเพื่อร่วมงานเพื่อมาใช้สร้างทีมงานให้เข้มแข็ง มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ให้เพื่อนร่วมงานได้นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน สามารถสื่อสารและถ่ายทอดความรู้ในด้านต่างๆ รวมถึงหลักการด้านความปลอดภัยการบินให้กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเป็นผู้ที่ยอมรับและตั้งใจที่จะเข้ารับการอบรมด้านความปลอดภัยการบินตามมาตรฐานสากลจากองค์กรภายในหรือองค์กรภายนอกเพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและเป็นการพัฒนาองค์กร ในส่วนของผู้บริหารวิทยาลัยการบินและคณาคมได้ให้แนวทางในการพัฒนาการสร้างแรงบันดาลใจในการเข้ารับการอบรมของนักศึกษา คือ การส่งเสริมให้ทุกวิชาในหลักสูตรฯที่เปิดสอนในเทอมนั้น ๆ ให้มีการเชิญวิทยากรที่ตรงกับวิชาถ่ายทอดความรู้ให้กับนักศึกษาตลอดจนการบรรยายจากอาจารย์ผู้สอนที่ต้องเน้น และทำให้นักศึกษาได้เห็นถึงความสำคัญในเรื่องนี้ รวมถึงการสอนหรือการถ่ายทอดความรู้จากเพื่อนสู่เพื่อน พี่สู่น้องเพราะเป็นการได้เพิ่มพูนความรู้ในศาสตร์วิชาชีพของตนเอง

ด้านที่ 5 บุคลากรตามความต้องการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินของภาคอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีการคิดเชิงระบบ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความสำคัญในทุกๆด้านที่หลักสูตรฯจะต้องนำไปเป็นแนวทางในพัฒนานักศึกษาและหลักสูตรฯ คือ การมีการวางแผนงานก่อนจะปฏิบัติงานเสมอ และปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังอย่างเป็นระบบ เป็นผู้ที่เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขปัญหาด้วยการเชื่อมโยงเหตุและผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการเก็บผลลัพธ์ของข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในอนาคต สามารถปรับเปลี่ยนภารกิจตามสถานการณ์อย่างเป็นระบบหรือเป็นขั้นตอน ที่จะสามารถบรรลุผลใน

งานที่กำลังปฏิบัติ เป็นผู้มีความสามารถในการประเมินความเสี่ยง (Risk Management) ของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อประโยชน์ผู้ปฏิบัติงานและขององค์กรในด้านความปลอดภัย และมีความคิดและสามารถมองเห็นภาพรวมของหลัก Safety Management System ได้อย่างเป็นระบบและนำมาปรับใช้ภายในองค์กรเพื่อการพัฒนาตนเองและสถานประกอบการ ในส่วนของผู้บริหารวิทยาลัยการบินและคมนาคมกล่าวว่าในหลักสูตรฯ ได้มีการพัฒนานักศึกษาโดยการระบุเป็นรายวิชาเรียน เพื่อฝึกให้นักศึกษามีการคิดเชิงระบบในด้านของความปลอดภัยการบิน เช่น วิชาระบบการจัดการความปลอดภัยการบิน (SMS: Safety Management System), วิชาการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยการบิน ฯลฯ ซึ่งทุกวิชาจะให้ความสำคัญที่เน้นการฝึกให้นักศึกษาได้คิดวิเคราะห์ และลงมือปฏิบัติให้เห็นภาพจริง เพื่อเกิดทักษะ และมีความรู้ด้านความปลอดภัยการบิน เป็นต้น ซึ่งรายวิชาในหลักสูตรก็จะตอบโจทย์ในส่วนของการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา และลำดับขั้นตอนการแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า ภาควิชาอุตสาหกรรมการบิน ได้ให้ความสำคัญกับแนวคิดทฤษฎีของ Peter M. Senge ทุกด้านและทุกข้อ ดังนั้นการนำแนวคิดทฤษฎีของ Peter M. Senge มาใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้จึงตอบโจทย์และตรงประเด็นที่องค์กรภาควิชาอุตสาหกรรมการบินให้การยอมรับและให้ความสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรการจัดการความปลอดภัยการบิน มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อผลิตบุคลากรที่ตรงกับความต้องการของภาควิชาอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดของ Peter M. Senge

6. อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางความต้องการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินในภาควิชาอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (กรณีศึกษาวิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ การศึกษาแนวทางความต้องการบุคลากรด้านความปลอดภัยการบินของภาควิชาอุตสาหกรรมการบินตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่าทุกองค์กรและผู้บริหารวิทยาลัยการบินและคมนาคมให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและให้ความสำคัญ และนำไปปฏิบัติตามแนวคิดของ Peter M. Senge เพื่อให้การบริหารจัดการงานมีประสิทธิภาพ ตลอดจนทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงแนวทางความต้องการบุคลากรใหม่ที่เข้าไปร่วมงานกับองค์กรการบิน ทั้งในด้านความปลอดภัยหรือด้านอื่นๆ ของอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการนำหลักทฤษฎีของ Peter M. Senge ไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรด้านความปลอดภัยการบินของ บริษัทการทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ให้ความสำคัญในการนำหลักการมาใช้ในการบริหารและพัฒนางาน พัฒนาศักยภาพ เพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และประสบความสำเร็จตามหลักการของ Peter M. Senge และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชันยาภรณ์ เสาร์เกิด, (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายบริการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มี 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านภาวะผู้นำแห่งการเรียนรู้ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ผู้บริหารควรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ชัดเจน โปร่งใส มีคุณธรรมและจริยธรรม 2) ด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร ปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรรักและสืบทอดในวัฒนธรรมการทำงานที่ดีของมหาวิทยาลัย มีความรัก และความภาคภูมิใจในมหาวิทยาลัย 3) ด้านโครงสร้างองค์กร และระบบการจัดการ ควรมีโครงสร้างการบริหารงานที่คล่องตัวมอบหมายภารกิจ และความรับผิดชอบให้หน่วยงานต่างๆ อย่างเป็นระบบ และชัดเจน 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความถูกต้อง ทันสมัย และสะดวกต่อการใช้งาน จัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ด้านความสามารถ

ของบุคลากรการเสริมแรงและการจูงใจ มหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมศึกษาดูงาน โครงการสัมมนา อบรมให้ความรู้ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะที่จำเป็นในการพัฒนางาน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

7.1.1. วิทยาลัยการbinและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมการbin

7.1.2. วิทยาลัยการbinและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนา สร้างศักยภาพให้กับนักศึกษา เพื่อให้เป็นบุคลากรทางด้านความปลอดภัยการbin ที่ตรงกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมการbin

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยตามหลักทฤษฎีของ Peter M. Senge (1990) ด้านการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านความปลอดภัยการbinมาประยุกต์ใช้ต่อความต้องการบุคลากรด้านความปลอดภัยการbinในภาคอุตสาหกรรมการbin ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับหลักทฤษฎีอื่นเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้งานวิจัยทรงคุณค่ามากยิ่งขึ้น

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จไม่ได้ หากขาดความกรุณาจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการbinทั้งภาคพื้นและภาคอากาศ คือ บริษัทการทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ,บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ,โรงเรียนการบินไทย เอวิเอชั่น อะคาเดมี่ และบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลการทำวิจัยในครั้งนี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารวิทยาลัยการbinและคมนาคม พล.อ.อ.พิชพร กลิ่นเฟื่อง คณบดีวิทยาลัยการbinและคมนาคม อาจารย์สุภาพร สอนอินทร์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ และอาจารย์พิสุทธิ์ รัตนแสนวงศ์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาที่ให้ข้อคิดคำแนะนำที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ สำหรับข้อมูลในการทำวิจัยด้านการพัฒนานักศึกษาให้ตอบโจทย์ความต้องการของภาคอุตสาหกรรม ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมาผู้วิจัยซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ช่วยตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้มีความสอดคล้องกับหัวข้อเรื่องที่ศึกษา ผู้วิจัยขอขอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่ บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนครบเท่าทุกวันนี้

9. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ. (2544). *มหาวิทยาลัยองค์กรแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาคุณภาพวิชาการ(พว).

คณะพยาบาลศาสตร์ กาญจนบุรี มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น. (2556). *การจัดการความรู้*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา.

<https://www.western.ac.th>.

เจษฎา นกน้อย และคณะ. (2552). *นันทารรสนะการจัดการความรู้และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้*.

กรุงเทพฯ: ศ. เอเซียเพลส, 4.

- ทองเพ็ชร เตยหอม. (2561). *แนวทางการพัฒนาความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุทัยธานี เขต 1*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ชั้นยาภรณ์ เสาร์เกิด. (2560). *แนวทางการเสริมสร้างการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานสายบริการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา, นฤมิต ขอข้อง. *ทฤษฎีเกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุ*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา. <https://sites.google.com>.
- บุญดี บุญญาภิกษและคณะ. (2549). *การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 23.
- ประเวศ วะสี. (2550). *การจัดการความรู้ กระบวนการปลดปล่อยมนุษย์สู่ศักยภาพ เสรีภาพและความสุข*. กรุงเทพฯ: กรีน-ปัญญาญาณ, 47-48.
- ปราณี ต้นประยูร. (2560). *ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 7(2).
- ปิยะณัฐ เกียงประสิทธิ์. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- เปี่ยมพงศ์ นุ้ยบ้านด่าน. *องค์กรแห่งการเรียนรู้*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา. http://www.natres.psu.ac.th/Journal/Learn_Organ/index.htm
- พรชิตา เมฆวาท. (2559). *ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด*. งานนิพนธ์ หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพรัช แผ้วสกุล. (2560). *ระบบบริหารความปลอดภัยการบิน*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา. <https://aviation609.wordpress.com>.
- ไพโรจน์ ชลารักษ์. (2551). *การจัดการความรู้: สังกับททางทฤษฎี*. นครปฐม: เพชรเกษม พรินต์ติ้ง กรุ๊ป, 53.
- ภัทรกร โพธิวรรณ. (2558). *แนวทางการพัฒนาธุรกิจโรงแรมสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ภายใต้หลักการความรับผิดชอบต่อสังคม*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์กรุงเทพ.
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2564). *ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัย*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา. <https://www.spu.ac.th>,
- วิทยาลัยการบินและคมนาคม. (2562). *หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัยการบิน*. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 6-8.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2562). *กรอบแผนนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา. <https://www.caat.or.th>.
- Senge, P. (1990). *The Fifth Discipline: The art & practice of the learning organization*. London: Century Business
- wordpress.com. (2558). *ความหมายของความรู้*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา. <https://reen17.wordpress.com>.

ทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ

สายการบินไทยแอร์เอเชีย

ATTITUDES OF GENERATION Y PASSENGERS THAT AFFECT

THE CHOICE OF THAI AIRASIA

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนกร ฌรงควานิช

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: Thanakorn.na@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย 3) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 246 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-26 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 2) ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านอารมณ์ความรู้สึก และด้านพฤติกรรมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมากที่สุดทุกด้าน และ 3) ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านอารมณ์ ความรู้สึก และด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : Generation Y, ทัศนคติ, การบริการ

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the personal factors of Generation Y passengers that affected their choice of service with Thai AirAsia 2) to study the attitudes of Generation Y passengers that affected their choice of service with Thai AirAsia 3) to compare the attitudes of Generation Y passengers that affect the choice of Thai AirAsia. The sample group consisted of 246 people. The research tool for this survey research was a constructed questionnaire. The statistics used in this research include frequency percent mean standard deviation t-test and F-test. The level of statistical significance was set at .05 level. The results of this research revealed the following: 1) Most of the samples were female, aged 21-26 years, single status, educational level. Undergraduate Occupation student/student and have monthly income 10,001-20,000 baht 2) Attitudes of knowledge, understanding, and emotion and behavioral Overall, the average was at the highest level in all aspects. 3) Passengers

with different personal factors It affected the choice of service of Thai AirAsia in terms of knowledge, understanding, emotion, feeling and behavior were not different. with a statistically significant level at .05

Keywords: Generation Y, Attitudes, Services

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การโดยสารด้วยเครื่องบิน ถือเป็นอีกหนึ่งยานพาหนะในการเดินทางที่สำคัญอย่างมากสำหรับคนยุคปัจจุบัน เนื่องจากการโดยสารด้วยเครื่องบินนั้นทำให้ผู้โดยสารที่เดินทาง เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็ว ประหยัดเวลา และปลอดภัยมากกว่าการโดยสารด้วยยานพาหนะอื่นๆ รวมถึงสามารถเดินทางไปได้ไกลกว่า ซึ่งไม่ว่าจะเดินทางไปไหน ผู้โดยสารส่วนใหญ่มักจะนึกถึงการเดินทางด้วยเครื่องบินเป็นอันดับแรกเสมอ ทั้งสำหรับการเดินทางระยะใกล้และไกล ข้ามหลายจังหวัดหรือข้ามประเทศโดยมีวัตถุประสงค์หลากหลายทั้งเพื่อการติดต่อธุรกิจทั้งภายในและภายนอกประเทศ และการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน โดยเฉพาะในช่วงวันหยุดหรือเทศกาลสำคัญที่มักเกิดปัญหาการจราจรติดขัดซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้สิ้นเปลืองเวลาเป็นอย่างมาก จึงส่งผลให้ผู้โดยสารตัดสินใจที่จะโดยสารด้วยเครื่องบินเพิ่มมากยิ่งขึ้น และในเมื่อเราจะต้องทำการขึ้นบินก็ย่อมมีความจำเป็นที่ต้องใช้บริการกับบริษัทที่ให้บริการด้านการบิน ขนส่งสิ่งของ และขนส่งผู้โดยสาร โดยเราเรียกบริษัทที่ให้บริการด้านการบิน ขนส่งสิ่งของ และขนส่งผู้โดยสารนั้นว่า สายการบิน (Aeroperlas, 2019) โดยในปัจจุบันประเทศไทยมีสายการบินที่ให้บริการการเดินทางทั้งภายใน และภายนอกประเทศ หลากหลายสายการบินที่ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้บริการได้อีกทั้งในปัจจุบันราคาบัตรโดยสารเครื่องบินก็ยังมีหลายระดับราคาซึ่งแตกต่างกันไปตามระดับมาตรฐานการบริการของสายการบินนั้นๆ โดยสายการบินถูกแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ สายการบินเต็มรูปแบบ (Full Service Airlines) สายการบินต้นทุนต่ำ สายการบินในภูมิภาค และสายการบินขนส่งสินค้า ซึ่งหนึ่งในกลุ่มสายการบินที่ได้รับความนิยมจากผู้โดยสารเป็นอย่างมากในปัจจุบันก็คือ กลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำ เนื่องจากสายการบินกลุ่มนี้มีจุดเด่นเรื่องราคาที่ถูกลงกว่าสายการบินเต็มรูปแบบ (Full Service Airlines) ซึ่งส่งผลให้ผู้โดยสารตัดสินใจเลือกเดินทางด้วยเครื่องบินได้ง่ายขึ้น และสามารถเดินทางได้บ่อยขึ้น (Aeroperlas, 2019)

กลุ่มสายการบินต้นทุนต่ำที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก คือ สายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยพบว่าในปี 2561 สายการบินไทยแอร์เอเชียประสบความสำเร็จในการเพิ่มสัดส่วนของความรู้สึกรักที่คาดหวัง / ก่อนขึ้นบินที่คาดหวัง จากเดิม ร้อยละ 39 สู่อัตรา 43 (Asia Aviation, 2018) ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าก็คือ การตรงต่อเวลา การบริการอย่างกระตือรือร้นของพนักงาน ความสุภาพ การดูแลผู้โดยสาร ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การขึ้นและลงจอดอย่างราบรื่น และด้านการสื่อสารทางการตลาดในเรื่องของการจัดทำโปรโมชั่นลดราคาต่างๆ ด้วยแนวคิด “ใส่ใจมากกว่าที่เห็น เพราะทุกคนคือคนสำคัญ” โดยสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความตั้งใจที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ ทั้งความปลอดภัย ความตรงเวลา และการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งทำได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่มีอิทธิพลอย่างมากต่ออุตสาหกรรมการบินในปัจจุบัน นั่นก็คือ กลุ่ม Generation Y เนื่องจากกลุ่ม Generation Y เป็นกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของโลก หรือประมาณหนึ่งในสามของประชากรโลก ซึ่งกลุ่ม Generation Y คือ กลุ่มผู้บริโภคที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 ถึง 2543 โดยเฉลี่ยมีอายุประมาณ 22-34 ปี ณ ปี พ.ศ.2565 (กรมสุขภาพจิต, 2563) โดยคิดเป็นร้อยละ 23 ของประชากรโลกทั้งหมด (กรุงเทพธุรกิจ, 2564) สำหรับประเทศไทยมีประชากรรวมทั้งสิ้น 66.19 ล้านคน โดยมีกลุ่ม Generation Y เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 31 ของประชากรไทยทั้งหมด (สำนักทะเบียนกลาง, 2563) ในการค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้จัดทำวิจัยจึงมี

ความสนใจที่จะศึกษาถึงทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติและเหตุผลที่แท้จริงของกลุ่ม Generation Y ในด้านต่างๆ ที่ส่งผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย พร้อมทั้งนำผลการศึกษาที่ได้รับมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา เพราะเราไม่ใช่เจ้าของสายการบิน / ผลวิจัยเป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการ ผู้สนใจ ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการบริการ การขนส่ง สามารถนำไปวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดได้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร Generation Y ต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย
- 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย
- 3) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) เป็นการแสดงความคิดเห็นในลักษณะสั้นๆ ง่ายๆ อาจจะเรียกได้ว่าเป็นการแสดงความคิดเห็นเมื่อถูกถามเกี่ยวกับเรื่องใด เรื่องหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอยู่ในรูปแบบของการสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ แต่อย่างไรก็ตามทัศนคติของคนเรานั้นมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการศึกษาล้างแวล้อม และการคมนาคมติดต่อ ซึ่งมีผลให้ทัศนคติของคนเปลี่ยนแปลงไปเสมอ ทั้งนี้เมื่อบุคคลมีโอกาสสังสรรค์ และแลกเปลี่ยน ตลอดจนเลียนแบบความคิดเห็นกันได้มาก ก็ยิ่งจะทำให้ทัศนคติของคนเปลี่ยนแปลงไปได้มากเท่านั้น

สร้อยตระกูล (ตีวานนท์) อรรถมานะ (2541 : 64) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานระหว่างความนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งออกมาในทางประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

กิบสัน (Gibson , 2000 : 102) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ตัวตัดสิน พฤติกรรมเป็นความรู้สึกเชิงบวกหรือลบ เป็นสภาวะจิตใจ ในการพร้อมที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลนั้นๆ ต่อบุคคลอื่นๆ ต่อวัตถุหรือต่อสถานการณ์ โดยที่ทัศนคตินี้สามารถ เรียนรู้หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์

สคริมเมอร์ ฮอนท์ (Schermerhorn , 2000 : 75) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือการวางแนวความคิดความรู้ สึกให้ตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อคน หรือต่อ สิ่งของในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้นๆและทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือตีความได้จากสิ่งที่คน พูดออกอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการหรือจากพฤติกรรมของบุคคล เหล่านั้น

ประเภทของทัศนคติ

การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท (ดารณี พานทอง 2542 : 43) คือ

1. ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดลอมในทางที่ดีหรือยอมรับความพอใจ เช่น นักศึกษาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการโฆษณา เพราะวิชาการ โฆษณาเป็นการให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

2. ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude) คือ การแสดงออก หรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดลอมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์ เพราะเห็นว่าทารุณสัตว์

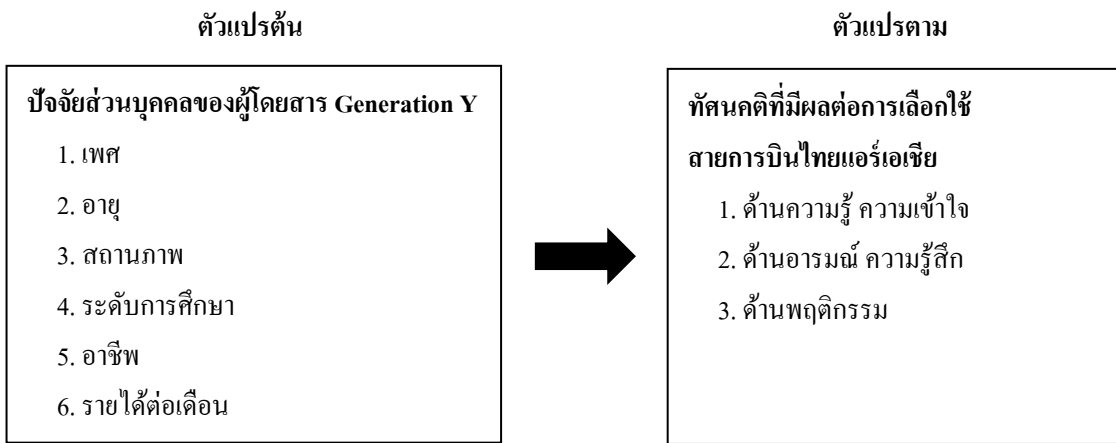
3. การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือมีทัศนคติเฉยๆ (Negative Attitude) คือ มีทัศนคติเป็นกลางอาจเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ หรือในเรื่องนั้นๆ เราไม่มีแนวโน้มทัศนคติอยู่เดิมหรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้นๆ มาก่อน เช่น เรามีทัศนคติที่เป็นกลางต่อผู้ไม่โครเวฟ เพราะเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับโทษหรือคุณของผู้ไม่โครเวฟมาก่อน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับกลุ่ม Generation Y

Robbins (n.d. อ้างถึงใน รัชฎา อีสานธิสกุล และอ้อยอุมา รุ่งเรือง, 2548, หน้า 15) กล่าวว่า เจเนอเรชั่นวาย คือกลุ่มคนที่เพิ่งเริ่มเข้าสู่การทำงาน คนรุ่นนี้เติบโตในยุค เศรษฐกิจเฟื่องฟู มีความคาดหวังสูง เชื่อมั่น ในตนเอง และมั่นใจในความสามารถที่จะประสบความสำเร็จด้วยตนเอง ไม่เคยหยุดค้นหางานตามอุดมคติไม่คิดว่าการเปลี่ยนแปลงงานบ่อยเป็นเรื่องผิด และมองหาลี้หลังสำคัญ ในงานอยู่เสมอ พอใจกับการเปลี่ยนแปลงเป็นคนรุ่นแรกที่ยอมรับการใช้เทคโนโลยี อย่างเต็มใจให้ความสนใจอย่างมากต่อเงิน แสวงหาความสำเร็จด้านการเงิน ชอบการทำงานเป็นทีม และพึ่งพาตนเองได้สูง มีค่านิยมต่ออิสรภาพและชีวิตที่สะดวกสบาย

กลุ่ม Generation Y ถือเป็นเจนเนอร์เรชั่นต่อจาก Generation X ส่วนใหญ่จะเป็นลูกของ Generation X หรือเป็นหลานของ Baby Boomer ซึ่ง Generation X ก็จะเป็นเจนเนอร์เรชั่นที่เกิดมาในยุคฟื้นฟูเศรษฐกิจหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งเป็นส่วนสำคัญทำให้พ่อแม่ของกลุ่ม Generation Y ส่วนมากจะประสบความสำเร็จและมีเงินในระดับหนึ่ง ทำให้พ่อแม่ของกลุ่ม Generation Y ค่อนข้างที่จะตามใจ และมักจะส่งให้เรียนสูงๆ โดยในส่วนใหญ่ กลุ่ม Generation Y จะเป็นผู้ที่ใกล้จะเรียนจบระดับมหาวิทยาลัยหรือเรียนจบแล้ว อยู่ในช่วงต้นของชีวิตการทำงานนั่นเอง ในปัจจุบันนี้ กลุ่มผู้บริโภคที่ทั่วโลกกำลังให้ความสำคัญมากที่สุด คือ กลุ่ม Generation Y ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรวัยทำงานที่มีสัดส่วนสูงที่สุดใน 4 กลุ่มที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยช่วงอายุที่อยู่ระหว่าง 22-42 ปี ผู้บริโภคกลุ่มนี้เป็นกลุ่มประชากรที่มีรายได้สูง มีกำลังซื้อสูง และจะเป็นผู้กำหนดความเป็นไปของโลกในอีก 20 ปีข้างหน้า นักเศรษฐศาสตร์มีการคาดการณ์ว่าคนกลุ่มนี้ใช้จ่ายรวมกันเฉลี่ยราว 2 แสนล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี ที่สำคัญเอเชียเป็นทวีปที่มีประชากรชาว Generation Y มากที่สุดด้วยจำนวนมากกว่า 1 พันล้านคน หรือราวร้อยละ 86 ของกลุ่ม Generation Y ทั่วโลก ต้องถือว่านี้ คือกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูง (กรมสุขภาพจิต, 2563)

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.3 สมมุติฐานการวิจัย

ผู้โดยสาร Generation Y มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียแตกต่างกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้โดยสารกลุ่ม Generation Y ที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย

4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของผู้โดยสารกลุ่ม Generation Y ที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของ W.G.Cochran (อกินันท์ จันตะณี, 2550 : 82) ซึ่งเป็นการคำนวณหาขนาดกรณี ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่ชัด ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{e^2}$$

n แทน จำนวนตัวอย่าง

p แทน สัดส่วนประชากรของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่มโดยกำหนดใช้ 20% หรือ 0.2

z แทน ความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 95% ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (นิยมใช้คือ 5% หรือ e = 0.05)

แทนค่า p = 0.2

z = 1.96 ความเชื่อมั่น 95%

e = 0.05 (ความคลาดเคลื่อนได้ 5% หรือ = 0.05)

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{(1 - 0.2)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.2(0.8)(3.84)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.6144}{0.0025}$$

$$n = 245.76$$

$$n = 246 \text{ คน}$$

กลุ่มตัวอย่างของผู้โดยสาร Generation Y ที่คำนวณได้มีเท่ากับ 246 คน ในการเก็บข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากผู้โดยสาร Generation Y ที่ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

4.3.1 ลักษณะเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย จึงใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม Google form โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านอารมณ์ ความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้โดยสารสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยเสนอด้วยแบบสอบถามปลายเปิด (Open questionnaire)

4.3.2 การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

1) ศึกษา ทบทวนเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรื่องที่จะศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3) สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขต และเนื้อหาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และสามารถวัดตัวแปรที่นิยามไว้ได้

4.4.3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1) การตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมาย และสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงที่จะศึกษา จำนวน 20 รายแล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการของ Cronbach และวิเคราะห์โดยระบบ SPSS ซึ่งผลการวิเคราะห์ ทำให้ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ = 0.917

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคลตลอดจนถึง การรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถาม ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติความถี่ และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (อภิณันท์ จันตะนี, 2550 : 185-200)

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้โดยสาร

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่า ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่าผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีทัศนคติที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย แตกต่างกัน

5. ผลการวิจัย

วิเคราะห์ทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าความถี่ และค่าร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน ไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร	จำนวน (246 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	89	36.20
หญิง	107	43.50
LGBTQ	50	20.30

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 และ LGBTQ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบิน ไทยแอร์เอเชีย ด้านภาพรวม

ด้านภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความส่งผล	ลำดับที่
1. ด้านความรู้ ความเข้าใจ	4.34	0.44	มากที่สุด	1
2. ด้านอารมณ์ ความรู้สึก	4.29	0.44	มากที่สุด	3
3. ด้านพฤติกรรม	4.38	0.42	มากที่สุด	2
รวม	4.34	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 พบว่า ทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$ และ S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ($\bar{X} = 4.34$ และ S.D. = 0.44) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรม ($\bar{X} = 4.38$ และ S.D. = 0.42) และด้านอารมณ์ ความรู้สึก ($\bar{X} = 4.29$ และ S.D. = 0.44)

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย จำแนกตามเพศ

ระดับการส่งผล		ss	df	MS	F	sig
1. ด้านความรู้ ความเข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	.689	2	.345	1.771	.172
	ภายในกลุ่ม	47.268	243	.195		
	รวม	47.957	245			
2. ด้านอารมณ์ ความรู้สึก	ระหว่างกลุ่ม	.508	2	.254	1.282	.279
	ภายในกลุ่ม	48.189	243	.198		
	รวม	48.697	245			
3. ด้านพฤติกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.034	2	.517	2.906	.057
	ภายในกลุ่ม	43.244	243	.178		
	รวม	44.278	245			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.699	2	.349	2.446	.089
	ภายในกลุ่ม	34.702	243	.143		
	รวม	35.400	245			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า = .05 มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้โดยสารที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทัศนคติ ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ด้านความรู้ ความเข้าใจด้านอารมณ์ ความรู้สึก และด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

6. อภิปรายผล

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสาร Generation Y ต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ยในช่วง 21-26 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีสถานภาพโสด และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท อาจเนื่องจาก เพศหญิงมีอัตราการเกิดในช่วงอายุ Generation Y มากกว่าเพศชาย และในช่วงอายุ 21-26 ปี เป็นช่วงวัยรุ่นตอนต้นที่กำลังต้องการเดินทางออกท่องเที่ยว หรือหาประสบการณ์ชีวิตใหม่ๆ ซึ่งช่วงวัยอายุนี้เป็นช่วงของวัยนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท ซึ่งรายได้มาจากผู้ปกครอง หรือ การทำงานพิเศษพาร์ทไทม์ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ สันติพงศ์ จิโรจน์กุลกิจ และคณะ (2563) เรื่อง ทักษะคิดต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยพบว่า ผู้โดยสารสายการบินไทยแอร์เอเชียส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 เป็นเพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 มีอายุระหว่าง 17 - 24 ปี ร้อยละ 47.03 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.60 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 57.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 38.89

2) ทักษะคิดของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านความรู้ ความเข้าใจในเรื่องสายการบินมอบสิทธิพิเศษแก่ผู้โดยสารที่เป็นสมาชิกของทางสายการบิน อาจเป็นเพราะผู้โดยสารจะได้รับราคาบัตรโดยสารที่ถูกลงกว่าผู้โดยสารที่ไม่ได้เป็นสมาชิกรวมไปถึงสิทธิพิเศษต่างๆ ที่สายการบินได้มีให้บริการกับผู้โดยสารจึงส่งผลให้ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อการเลือกใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมากที่สุด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในเรื่องสายการบินสามารถช่วยเหลือท่านได้ดีเมื่อเกิดปัญหา เนื่องจากพนักงานสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงทีจึงทำให้ผู้โดยสารรู้สึกประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการเลือกใช้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียในครั้งถัดไป ด้านพฤติกรรม ผู้โดยสารส่วนใหญ่คิดว่าพนักงานของสายการบินมีมนุษยสัมพันธ์ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยและเหมาะสม ซึ่งทำให้ผู้โดยสารพึงพอใจ และรู้สึกอบอุ่นตลอดการเดินทาง ส่งผลให้ผู้โดยสารมีทัศนคติที่ดีและตัดสินใจเลือกใช้บริการในครั้งหน้า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐริพรณ ดำรงรัตนเกษม (2562) เรื่อง ทักษะคิดต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศ พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีทัศนคติต่อ การประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้ง 3 มิติ ได้แก่ 1. ทักษะคิดในมิติด้านความคิดและความเชื่อ โดยอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินถูกมองว่าเป็นอาชีพในฝันของผู้หญิงส่วนใหญ่มีโอกาสได้ท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นอาชีพที่มีรายได้ดีและมีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม 2. สำหรับทัศนคติในมิติ ด้านอารมณ์และความรู้สึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้สึกในด้านบวกกับอาชีพนี้ เช่น รู้สึกดีเอ็นดูรู้สึกกระตือรือร้น และรู้สึกหลงใหลในอาชีพนี้ และ 3. ในทัศนคติในมิติด้านพฤติกรรม ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติด้านความคิดและความเชื่อและด้านอารมณ์และความรู้สึก พบว่า จากการที่ผู้ให้ข้อมูลมีความคิด ความเชื่อ และความรู้สึกในด้านบวกต่ออาชีพ จึงพยายามทุกวิถีในการเตรียมตัวให้มีความพร้อมที่สุดที่จะสามารถได้รับโอกาสในการประกอบอาชีพพนักงาน

3) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลจากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้โดยสาร Generation Y ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยส่วนใหญ่ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติในการเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านอารมณ์ ความรู้สึก และด้านพฤติกรรมไม่ต่างกัน

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05. อาจเป็นเพราะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร Generation Y มีระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจและความต้องการที่เหมือนกัน จึงส่งผลทำให้การเลือกใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ การ์ณีย์ สุวรรณผ่อง (2558) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของทัศนคติ ต่ออาชีพและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์พบว่า พนักงานที่มี เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานด้านการบริการแตกต่างกัน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) ด้านความรู้ ความเข้าใจ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้โดยสารง่ายต่อความเข้าใจ รวมทั้งการบริการในทุกๆ ขั้นตอนตั้งแต่เริ่มจองตั๋วโดยสารตลอดจน การเช็คอิน จนถึงการเดินทางถึงจุดหมายปลายทาง เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการได้

2) ด้านอารมณ์ ความรู้สึก ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพในการบริการแก่ลูกค้า ในด้านกระบวนการให้บริการรวมถึงทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่มีส่วนช่วยสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี ให้แก่องค์กร และมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการบริการให้แก่พนักงานอย่างพอเพียงและมีความสม่ำเสมอไปถึงอาจมีการทดสอบผลการปฏิบัติงานอยู่เรื่อยๆ เพื่อให้พนักงานในองค์กร มีการตื่นตัวและพัฒนา ศักยภาพ รวมไปถึงสามารถแก้ปัญหาได้คืออยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความเชื่อมั่นและกล้าที่จะเลือกเดินทาง กับสายการบิน

3) ด้านพฤติกรรม ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับความประทับใจแรกพบ ซึ่งสิ่งที่จะช่วยให้เกิด ความรู้สึกที่ดีและเกิดความประทับใจทันทีแก่ผู้ให้บริการที่พบเจอในขั้นแรกก็คือชุดเครื่องแบบของพนักงาน ต้อนรับทั้งบนเครื่องบินและ ณ ภาคพื้นดิน ซึ่งชุดเครื่องแบบที่ดูดีและสุภาพจะช่วยสร้างความประทับใจแก่ ผู้ให้บริการได้ รวมไปถึงลวดลายของเครื่องบินที่สวยงามก็ยังช่วยดึงดูดให้ผู้โดยสารอยากมาให้บริการซ้ำๆ โดย อาจจะมีการออกแบบลวดลายที่เป็นเอกลักษณ์

เช่น การ์ตูนที่เป็นที่ชื่นชอบ เทศกาลสำคัญ เป็นต้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาในเรื่อง การตัดสินใจของผู้โดยสารที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของสายการบินไทยแอร์ เอเชียของกลุ่มประชากร Generation Y เส้นทางการบินระหว่างประเทศ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดสู่การขยายเส้นทางบินระหว่างประเทศเพื่อตอบ โจทย์ต่อวัยรุ่น Generation Y หรือยุคดิจิทัล เพื่อให้มีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2) ควรมีการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (In-Depth Interview) เกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้โดยสารที่ เลือกใช้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปปรับใช้หรือเพิ่มกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีความเฉพาะเจาะจง และมีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารมากที่สุด

9. เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2563). *Gen Y/Gen Me ประชากรกลุ่มใหญ่ในโลกยุคดิจิทัล*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2565, จาก: <https://dmb.go.th/news/view.asp?id=2293>
- กรุงเทพมหานคร. (2564). *ส่องเทรนด์ผู้บริโภค "Gen Y" และ "Gen Z" ที่แบรนด์ไทยต้องรู้*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2565, จาก: <https://www.bangkokbiznews.com/business/973746>
- การ์ณย์ สุวรรณพ้อง. (2558). *ผลกระทบของทัศนคติต่ออาชีพและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ณัฐริพรณ ดำรงรัตนเกษม. (2562). *ทัศนคติต่อการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ทำงานกับสายการบินระหว่างประเทศ*. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- ดารณี พานทอง. (2542). *ทฤษฎีการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัชฎา อติสสนธิกุล และอัยอุมารุ่งเรือง. (2548). *การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) เพื่อการประยุกต์ใช้ในที่ทำงาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สันติพงษ์ จิโรจน์กุลกิจ และคณะ. (2563). *ทัศนคติต่อคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินไทยแอร์เอเชีย*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน.
- สำนักงานทะเบียนกลาง. (2563). *มีการคาดประมาณประชากรของประเทศไทยชุดที่ใหม่กว่าชุดเดิมแล้ว*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2565, จาก: <https://theprachakorn.com/newsDetail.php?id=641>
- อภินันท์ จันตะนี. (2550). *สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Aeroperlas. (2019). *Singapore Airlines สายการบินที่ดีที่สุดในโลก*. [online]. Retrieved March 24, 2022, from <https://aeroperlas.com/singapore-airlines->
- Asia Avition. (2018). *รายงานประจำปี 2561*. [online]. Retrieved March 24, 2022 from <https://hub.optiwise.io/th/documents/18153/20190322-aav-ar2018-th-02.pdf>
- Gibson. (2000). *Organizations Behavior*. Structure, Processes. New York: Mc Graw - Hill.
- Schermerhorn. (2000). *Management*. New York: John Wiley & Sons.

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่**
**SERVICE MARKETING MIX FACTORS INFLUENCING THE DECISION
TO USE A CAFE BUSINESS IN CHIANG MAI PROVINCE**

เตือนใจ ศรีชาภา

สาขาการจัดการโรงแรมและไมซ์ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: tuaenjai.sr@spu.ac.th

วันธงชัย ชีวะกลินศักดิ์

สาขาการจัดการโรงแรมและไมซ์ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: wanthongchai.ch@spu.ac.th

แพน ปานมะเริง

สาขาการจัดการโรงแรมและไมซ์ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: pan.pa@spu.ac.th

พชรพรรณ มีกุศล

สาขาการจัดการโรงแรมและไมซ์ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: patcharapan.me@spu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรม กลุ่มตัวอย่าง คือนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ T-test F-test (ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการ แตกต่างกัน อาชีพที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านช่องทางจัดจำหน่าย แตกต่างกัน การใช้บริการเฉลี่ยแต่ละเดือนที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านราคา แตกต่างกัน ระยะเวลาใช้บริการที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ มีระดับความคิดเห็นต่อด้านราคา แตกต่างกัน

การเลือกประเภทอาหารที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านทางกายภาพ และด้านกระบวนการ แตกต่างกัน ช่องทางข้อมูลข่าวสารที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อด้านช่องทางจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาดบริการ, การตัดสินใจ, ธุรกิจคาเฟ่

ABSTRACT

The purpose of this research is To study the company's marketing mix factors affecting the decision to use the cafe business in Chiang Mai And to compare factors that influence the decision to use the cafe business in Chiang Mai, classified by personal and behavioral factors The sample group is a tourist traveler in Chiang Mai, which used to use 400 cafes in Chiang Mai, using the questionnaire to collect statistical data used, namely descriptive statistics, including frequency, percentage, mean and standard deviation. And inference statistics include T-Test F-Test (ANOVA) statistics. The results showed that the level of opinion on quality of service, marketing mix factors, services that influence the decision to use the overall service.

For testing, the hypothesis found that different sex has a level of opinions on the price. Distribution channel and different processes of different occupations There are different levels of opinions on distribution channels. The average use of each month is different. There are different levels of opinions. Different periods of time using different services There are different levels of opinions on the product. There are different levels of opinions.

Selecting different food types There is a level of opinions on the promotion of physical marketing. And the process of different channels Different information There is a level of opinions on marketing promotion. And different physical characteristics and individuals that influence different decisions Have a level of opinions on distribution channels and different physical characteristics

Keywords: Marketing, Service, Service, Decision, Cafe Business

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

กลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ 4 ปัจจัย ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นธุรกิจที่เป็นความต้องการของตลาดอย่างเสมอมา ซึ่งอาหารเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ใช้ในการเจริญเติบโตและซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอ ทางเลือกหนึ่งในการบริโภคอาหารคือร้านอาหาร ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารนั้นมีหลากหลายประเภทตามความต้องการของผู้บริโภค (กรวิภา ตระการวิจิตร, 2560: 18)

ซึ่งในปัจจุบัน ธุรกิจคาเฟ่กำลังเป็นที่นิยมเป็นอย่างมากในจังหวัดเชียงใหม่ มีธุรกิจร้านกาแฟและธุรกิจคาเฟ่เกิดขึ้นมากกว่า 1,000 แห่ง เพื่อรองรับการบริโภคที่เพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยวและเป็นเมืองเศรษฐกิจที่สำคัญ คาดว่าธุรกิจกาแฟของจังหวัดเชียงใหม่มีมูลค่าตลาดราว 2,000-3,000 ล้านบาท

ต่อไป จึงเป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ด้านสินค้าบริการจังหวัดเชียงใหม่มีจุดแข็งด้านสินค้าและบริการหลากหลายรูปแบบ ที่สามารถสะท้อนความเป็นเอกลักษณ์เชิงวัฒนธรรมและรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ

โดยจังหวัดเชียงใหม่เน้นธุรกิจร้านค้าคาเฟ่เป็นธุรกิจที่น่าสนใจลงทุนเป็นอย่างมาก เนื่องจาก จังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศและระดับโลก ทำให้มีธุรกิจการค้าต่างๆ เกิดขึ้นมากมายเพื่อรองรับกับจำนวนประชากรที่หลั่งไหลเข้ามา และอีกธุรกิจหนึ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นในการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์ คือธุรกิจร้านค้าคาเฟ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คาเฟ่ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ในปัจจุบันร้านอาหารประเภทร้านคาเฟ่เปิดใหม่ในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนถึง 160 ร้าน มีเปอร์เซ็นต์การเติบโตจากปี พ.ศ.2562 ถึง 70.21 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งถือว่ายังมีโอกาสมากเติมโตสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าคาเฟ่รายใหม่ที่จะเข้ามาลงทุนในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่หรือไม่ ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงเล็งเห็นที่จะทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรม

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย นี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากเอกสาร ตำรา บทความวิชาการ บทความวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. บริบท การท่องเที่ยวทางด้านคาเฟ่
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps)
4. กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ ในจังหวัดเชียงใหม่
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิด

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรศาสตร์ หรือ Demography มีรากศัพท์มาจากภาษากรีก คำว่า “Demo” หมายถึง “People” แปลว่า ประชาชนหรือประชากร ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง ลักษณะ,พรรณนาหรือบรรยาย ดังนั้นคำว่า ประชากรศาสตร์ หรือ Demography คือ วิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของประชากร(ชั้ววัฒน์ ปัญพงษ์และณรงค์ เทียนส่ง, 2521)

โดยคอตเลอร์(Kotler, 1997 อ้างถึงใน อริศราห์ หน่วยสังขาร, 2558) ได้กล่าวว่า โครงสร้างทางประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วยคุณลักษณะหลายประการ ซึ่งองค์ประกอบด้านประชากรที่สำคัญได้แก่ อายุ เพศ เชื้อชาติ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ภาษา และศาสนา ซึ่งสุวสา ชัยสุรัตน์ (2537 อ้างถึงใน กอบกาญจน์ เจริญทอง, 2556) ได้ให้ความหมายทางประชากรศาสตร์ ไว้ว่าเป็นปัจจัยต่างๆ ที่เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้นๆ มีองค์ประกอบนอกเหนือจาก Kotler คือ ขนาดครอบครัว อาชีพ วัฏจักรชีวิต ครอบครัวและสัญชาติ

แนวคิดของยุบลและศิริวรรณตรงกับแนวคิดของ*สเวนเซนส์* (Swenson, อ้างถึงใน พรนชา โพธิ์นิยมและ ศศิธร งามพันธ์, 2557) ที่กล่าวว่า การศึกษาถึงลักษณะทางประชากร ศาสตร์จะต้องกำหนดกลุ่มและแบ่งกลุ่มเป้าหมายที่มีส่วนประกอบที่เหมือนกัน ให้ชัดเจนเพื่อแยก กลุ่มเป้าหมายออกจากตลาดขนาดใหญ่ ที่เต็มไปด้วยผู้บริโภคที่มีความแตกต่างกัน เพื่อให้แต่ละธุรกิจสามารถเน้นเฉพาะตลาดที่มีความเหมาะสมกับสินค้าหรือบริการของตนเอง แทนการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดรวมทั้งหมดอย่างในอดีต โดยเรียกกลยุทธ์นี้ว่า "การแบ่งส่วนตลาด" (Market Segmentation) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่นำมาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1. **อายุ (Age)** ทอแรนซ์ (Tarrance, 1962 อ้างถึงใน กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) เป็นปัจจัยที่สามารถเป็นตัวกำหนดการคิด การตัดสินใจและพฤติกรรมต่างๆ ในการใช้ชีวิต นอกจากนี้ยังเป็นตัวแปรที่สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามวัยวุฒิหรือกาลเวลาได้อีกด้วย เมื่ออายุเพิ่มขึ้นประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นปัจจัยด้านอายุของประชากรจึงเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ทางประชากรเกือบทุกๆ ด้าน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546)

2. **การศึกษา (Education)** การศึกษาหรือการเรียนรู้เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการแยกแยะและรับรู้เนื้อหา โดยระดับการศึกษาทำให้นักคิดเกิดความรู้และความคิด และการเข้าใจที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยุคสมัยและสถาบันที่ได้รับการศึกษาที่ส่งผลให้การรับรู้ที่ได้แตกต่างกันออกไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2546)

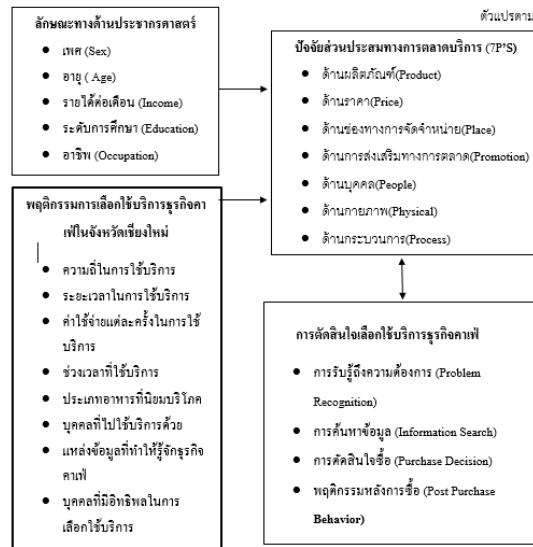
3. **รายได้ (Income) หรือสถานภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances)** สถานภาพเหล่านี้ประกอบด้วย รายได้ การออมทรัพย์ อำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการใช้จ่าย ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ นักการตลาดให้ความสำคัญเรื่องแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคลเนื่องจากรายได้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงฐานะทางการเงิน สักยภาพและอำนาจในการใช้จ่าย ผู้ที่รายได้ต่ำมักซื้อผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการครองชีพ และมีความไวต่อราคามาก ส่วนผู้ที่มีรายได้สูงมักแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์มีคุณภาพและราคาสูงกว่า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546)

4. **ขนาดครอบครัว (Family Size)** ปัจจุบันครอบครัวกลายเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ซึ่งสมาชิกในครอบครัวมีเฉพาะ พ่อ แม่ ลูก จึงส่งผลให้ครอบครัวมีขนาดเล็กลงจำนวนสมาชิกในครอบครัวลดลง ดังนั้นบุคคลในครอบครัวนับว่ามีอิทธิพลมากที่สุดต่อทัศนคติ ความคิดเห็น และค่านิยมของบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของครอบครัว นักการตลาดจึงสนใจจำนวน และลักษณะของบุคคลในครอบครัวที่ใช้ผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งรวมถึงยังใส่ใจในการพิจารณาลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่เป็นผู้ตัดสินใจในครอบครัวเพื่อที่จะช่วยทำให้พัฒนากลยุทธ์การตลาด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2552: 41-42)

5. **รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle)** คือ วิธีที่คนมีชีวิตอยู่ (How One Lives) หมายถึง รูปแบบซึ่งคนเราใช้ชีวิต ใช้เวลา และใช้จ่ายเงิน แองเจิล (Engle et al., 1995 อ้างถึงใน เชียน ไป๋, 2556) รูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเรามีหลากหลายวิถีทาง ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีต ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคน และสถานการณ์

แวดล้อมที่ต่างกัน Allen, Karen, and Susan (1992 อ้างถึงใน เชียน ไป, 2556) บุคคลที่อยู่ในท้องถิ่นเดียวกัน ฐานะทางสังคมและอาชีพเดียวกัน อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันได้ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographics) ด้านต่างๆของบุคคลนั้น อาจเขียนย่อ ๆ ได้ว่า Life Style = AIO_5 + Demo (อรรช มณีสงฆ์ ม.ป.ป.)

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการธุรกิจกาแฟในจังหวัดเชียงใหม่ที่ไม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจกาแฟในจังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร หนังสือ บทความ วารสาร สื่อสารสนเทศ วิทยานิพนธ์ อินเทอร์เน็ตและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจกาแฟในจังหวัดเชียงใหม่
2. ศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชากรในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่และนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวใช้บริการธุรกิจกาแฟในจังหวัดเชียงใหม่
3. รวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
4. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจกาแฟในจังหวัดเชียงใหม่มาพิจารณาความสอดคล้อง
5. สรุปผลการวิจัยที่ได้ทั้งหมด แล้วนำไปเสนอเป็นรายงาน

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ขอบเขตประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่และนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่

4.3 เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยประยุกต์มาจากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาเป็นกรอบและกำหนดขอบเขตเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถามให้มีความชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษาตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ อินเทอร์เน็ตและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามจาก ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ และพิจารณาสมมติฐานขอบเขตการวิจัยและตัวแปรต่างๆหรือกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
3. นำแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปนำเสนอกับผู้ทรงคุณวุฒิในที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความครบถ้วนถูกต้อง สมบูรณ์และเข้าใจง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณครอนบาคแอลฟา (Cronbach Alpha, 1970 อ้างถึงใน) ซึ่งผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.948
5. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ภายในจังหวัดเชียงใหม่และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางมาใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6,007,763คน อ้างอิงจากการสำรวจของ (สำนักงานสถิติจังหวัด เชียงใหม่, 2563)

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมดตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้วทำการบันทึกข้อมูลโดยแปลงคำตอบทั้งหมดเป็นตัวเลข โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer) ในการบันทึกข้อมูลและคำนวณ ค่าสถิติต่างๆ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่

5. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดจำนวน 400 คน แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ ในจังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และอาชีพของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ได้แก่ การใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ระยะเวลาที่ทานใช้บริการ การใช้จ่ายในการรับประทานอาหาร ขนม เครื่องดื่ม ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ รับประทานอาหารเช้า โดยส่วนใหญ่ใช้บริการกับใคร ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อท่านในการตัดสินใจ

ตอนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐานเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่

6. อภิปรายผล

1. เพศ นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการแตกต่างกัน เนื่องจาก เพศบ่งบอกได้ถึงความคิด ลักษณะนิสัย ทัศนคติ รสนิยมที่แตกต่างกัน

2. รายได้ต่อเดือน นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวที่ไปใช้บริการที่ร้านคาเฟ่ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักเรียน/ นักศึกษา ความคิด ทัศนคติ จึงไม่มีความแตกต่างกันมากนัก

4. อาชีพ นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากเวลาในการทำงานของแต่ละอาชีพที่ไม่เหมือนกัน ทำให้การเข้าถึงร้านคาเฟ่แตกต่างกัน

5. การใช้บริการเฉลี่ยแต่ละเดือน นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนการใช้บริการเฉลี่ยแต่ละเดือนที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา แตกต่างกัน เนื่องจากการใช้บริการคาเฟ่แต่ละครั้งต้องมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น หากร้านคาเฟ่ต่างๆ ราคาแพงจนเกินไปการไปใช้บริการซ้ำๆ ก็อาจจะไม่เกิดขึ้น

6. ระยะเวลาใช้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาใช้บริการที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอาจเนื่องมาจากอาหาร เครื่องดื่ม แต่ละชนิดใช้เวลาในการรับประทานแตกต่างกัน ระยะเวลาการใช้บริการจึงมีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ ด้านผลิตภัณฑ์

7. ค่าใช้จ่าย นักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน นั่นอาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวมีความตั้งใจที่จะไปใช้บริการอยู่แล้วไม่ว่าราคาจะถูกหรือแพงอย่างไร

8. ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา แตกต่างกันได้ อาจจะเกี่ยวข้องกับโปรโมชันของร้านคาเฟ่ บางร้านชอบให้ส่วนลดพิเศษในวันธรรมดา ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการจึงมีผลต่อราคา

9. การเลือกประเภทอาหาร นักท่องเที่ยวที่มีการเลือกประเภทอาหารที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลิก ด้านทางกายภาพ และด้านกระบวนการ แตกต่างกันได้ อาจเนื่องมาจากการเลือกประเภทอาหารแตกต่างกันบ่งบอกได้ถึงรสนิยม ความชื่นชอบที่แตกต่างกัน ทำให้ความคิดเห็นมีความแตกต่างกัน

10. ผู้ใช้บริการร่วมด้วย นักท่องเที่ยวที่มีผู้ใช้บริการร่วมด้วยที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลิก ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากตัวนักท่องเที่ยวเองที่เป็นคนตัดสินใจเลือกจะไปใช้บริการคาเฟ่ร้านไหน เพราะสามารถหาข้อมูลต่างๆ ได้จากอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ใช้บริการร่วมด้วยไม่ได้มีผล

11. ช่องทางข้อมูลข่าวสาร นักท่องเที่ยวที่มีช่องทางข้อมูลข่าวสารที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันได้ อาจจะเกี่ยวข้องกับการรับสารโปรโมชัน ลักษณะของร้านค้า การได้รับช่องทางข้อมูลข่าวสารที่ต่างกันจึงทำให้ทัศนคติแตกต่างกันออกไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชก พัดนะกุลกำจร และสุมาลี สว่าง (2564) ที่ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ และกลุ่มอ้างอิง ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ Non-Franchise ในรูปแบบคาเฟ่ของผู้บริโภคในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ Non-Franchise ในรูปแบบคาเฟ่ของผู้บริโภคจังหวัดนนทบุรีมากที่สุด คือ ด้านการโฆษณา รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมการขาย

12. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านช่องทางจัดจำหน่าย และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันได้ อาจเนื่องจากการเรื่องราว ประสบการณ์ของแต่ละคนที่เคยได้รับจากการไปใช้บริการคาเฟ่ที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้รับสารได้รับไม่เหมือนกัน ความคิดเห็นต่อร้านนั้นๆ จึงแตกต่างกันออกไป

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยขอเสนอแนะผลที่ได้จากการวิจัยโดยพิจารณาจากความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีความหลากหลายของอาหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารร้านคาเฟ่ควรปรับเมนูอาหารให้มีหลากหลายประเภทมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกได้หลากหลาย และสามารถรับประทานได้ทุกช่วงวัย

2. ด้านราคา ข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของราคาอาหาร เมื่อเทียบกับการบริการราคา ผู้บริหารร้านคาเฟ่ควรปรับปรุงการให้บริการของพนักงาน ควรมีการฝึกอบรมการบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและคุ้มค่าในการรับบริการทุกครั้ง

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ ความสะดวกของสถานที่ จอดรถ ผู้บริหารร้านค้าเฟควรรจัดหาพื้นที่สำหรับทำที่จอดรถไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ เพื่อเพิ่มความ สะดวกสบายให้กับลูกค้า

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีรายการอาหารพิเศษ แนะนำประจำเดือน ผู้บริหารร้านค้าเฟควรรพิจารณาจัดให้ร้านมีเมนูพิเศษ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความแปลกใหม่ ไม่ จำเจ และร้านจะดูเป็นที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

5. ด้านบุคคล ข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ พนักงานแต่งกายเหมาะสมสุภาพ ผู้บริหาร ร้านค้าเฟควรรมีการตัดชุดยูนิฟอร์มให้กับพนักงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับร้านและการแต่งกายของ พนักงานจะดูเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ ข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ รูปแบบและสีสันทนของ เครื่องแบบพนักงานมีความสุภาพ เป็นเอกลักษณ์ ผู้บริหารร้านค้าเฟควรรมีการตัดชุดยูนิฟอร์มให้กับพนักงาน โดยให้มีการออกแบบอย่างเป็นที่น่าจดจำและมีความสุภาพ

7. ด้านกระบวนการ ข้อที่มีคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีบริการรับจองโต๊ะล่วงหน้า โดย การติดต่อทางโทรศัพท์ ผู้บริหารร้านค้าเฟควรรมีการทำระบบรับจองคิวล่วงหน้า ซึ่งในปัจจุบันนั้นมีแอปพลิเคชัน การจองคิวร้านค้า ลูกค้าจะได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ไม่ต้องเสียเวลารอหน้าร้านนานๆ

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจคาเฟ่ อาจมีตัวแปรอื่นที่แสดงให้เห็นถึงการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ชัดเจน มากขึ้น เช่น ความภักดีของลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

2. การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นควรระมัดระวังใน การนำใช้อ้างอิง รวมถึงควรมีการศึกษาในพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและยืนยันผลการศึกษานี้ เช่น พื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล อาจได้ข้อมูล ที่ไม่ครอบคลุม ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ควบคู่ด้วย เพื่อให้ข้อมูลเชิงลึก และรู้ข้อเท็จจริงในเหตุผลของการตัดสินใจของลูกค้าอย่างแท้จริง

8. กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์พีรยา สุขกิจเจอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ เสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างดี ผู้วิจัยขอ กราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุมทุกท่าน ที่ กรุณาให้ความรู้ ให้คำแนะนำและคอยผลักดันเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในการทำรายงานวิจัยครั้งนี้เสมอมา และ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา และสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่คอยให้กำลังใจ ขอขอบคุณเพื่อนสนิท เพื่อนนักศึกษา ที่เข้าใจ ให้ความช่วยเหลือ และเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้วิจัยในทุกๆ ด้านมาตลอดระยะเวลาในการทำรายงานวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงมาได้ด้วยดี

9.เอกสารอ้างอิง

- กรวิภา ตระการวิจิตร. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟแมวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ชนิษฐา ชะหัตตะ. (2557). *แนวทางในการพัฒนาธุรกิจร้านกาแฟสด Shrimp Zaa*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- จิตภา สดสี. (2557). *สื่อสังคมออนไลน์ ความรับผิดชอบต่อสังคมของลูกค้า และคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกาแฟสำหรับคนรักแมวในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- _____. (2548). *การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร :คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เชียน ไข่. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการซื้ออาหารแช่แข็งของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริประภา นพชัยยา. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกาแฟสดจากร้านคาเฟ่เมซอนในสถานบริการน้ำมันปตทของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สิริภา กิจประพทธุ์กุล. (2556). *ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ทักษะคิด และแรงจูงใจในการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางไปท่องเที่ยวที่ประเทศเกาหลีของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

**แนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน
ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล**
**GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT OF COMMUNITY-BASED
TOURISM MANAGEMENT, PAK NAM SUB-DISTRICT,
LA-NGU DISTRICT, SATUN PROVINCE**

สุวนันท์ มูณี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา

E-mail: suwanan.m@rmutsvmail.com

โรสรินา ฤทธิไค

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา

E-mail: Rossrina.r@rmut

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สรุปสาระสำคัญตามประเด็นเนื้อหาด้วยการพรรณนาวิเคราะห์ ผลการศึกษา การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลปากน้ำภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากชุมชนมีกิจกรรมการเรียนรู้ที่สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ มีระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้งชาวบ้านในชุมชนมีอาชีพและมีความเป็นเจ้าบ้านที่ดีส่งผลต่อความยั่งยืนของทรัพยากร เศรษฐกิจและวัฒนธรรม สำหรับแนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นการร่วมมือของชาวบ้านในการสร้างกลุ่มวิสาหกิจชุมชนทางการท่องเที่ยว โดยมีผู้นำชุมชนดำรงตำแหน่งประธานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี ชุมชนมีข้อกำหนดด้านการจัดสรรรายได้จากการท่องเที่ยว และแบ่งจัดสรรส่วนหนึ่งคืนสู่ชุมชน ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม ชุมชนสร้างจิตสำนึกด้วยการปลูกฝังให้เยาวชนรู้สึกรักบ้านเกิดและหวงแหนในทรัพยากรผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน มีการกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับทรัพยากรธรรมชาติและวิถีชีวิตของชุมชน รวมถึงการรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เช่น การปลูกป่าทดแทน และการเก็บขยะชายหาด ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยว เน้นให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

คำสำคัญ: การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน, แนวทางการพัฒนา, ตำบลปากน้ำ

ABSTRACT

The research aims to 1) Study community-based tourism management Pak Nam Sub-district, La-Ngu District, Satun Province. 2) Study the guidelines for the development of community-based tourism management Pak Nam Sub-district, La-Ngu District, Satun Province. This study used a mixed method. The research tools were questionnaires and structured interviews. Analyze the data by average and standard deviation. Summarize the essence according to the content issue with a descriptive analysis. The study found that community-based tourism management was at a high level. The community has learning activities that raise awareness of natural resources and cultural conservation. There are abundant natural resources and a security system. The community being hospitable and a good host affects the sustainability of resources, economy, and culture. For the guidelines for the development of community-based tourism management, it was found that Community-based tourism management is the cooperation of the villagers in creating a tourism community enterprise group. There is a community leader as the chairman of the community enterprise group. Economic, social, and good quality of life management, the communities have provisions for the allocation of tourism income and portion back to the community. Conservation and promotion of cultural heritage, the community raises awareness by cultivating youths to feel love for their homeland and cherish resources through various activities, campaigning for tourists to participate in activities such as reforestation and beach garbage collection. And tourism service quality and paying attention to tourism safety.

Keywords: Community Based Tourism Management, Development Guidelines, Pak Nam Subdistrict

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

จังหวัดสตูลเป็นจังหวัดหนึ่งของภาคใต้ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง มีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่สวยงาม มีความโดดเด่นในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีวิถีชีวิตของชุมชนที่มีความน่าสนใจ มีความเป็นเอกลักษณ์ของวิถีชาวประมงพื้นบ้าน และการผสมผสานกันอย่างลงตัวของชาวพุทธและมุสลิมจึงเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยว สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดได้จำนวนมาก ในปี พ.ศ. 2562 มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามารวมทั้งสิ้น 1,549,880 คน (สำนักงานจังหวัดสตูล, 2562) ทั้งนี้ จังหวัดสตูลเองมีการจัดการท่องเที่ยวในหลายรูปแบบที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ และการท่องเที่ยวโดยชุมชนก็เป็นอีกหนึ่งจุดมุ่งหมายในการเดินทางของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้จังหวัดเน้นเป้าหมายการสร้างกระบวนการเรียนรู้ผ่านการจัดทำฐานข้อมูลของแต่ละชุมชนไปสู่การหนุนเสริมสมาชิกชุมชนในเครือข่าย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวชุมชน และมุ่งสร้างคนรุ่นใหม่ให้เข้ามาเรียนรู้กระบวนการทำงานเพื่อพัฒนาเครือข่ายการท่องเที่ยว ให้เกิดการบริหารจัดการตนเองและมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตนเองสู่ความยั่งยืนต่อไป

การท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล อีกหนึ่งของการจัดการท่องเที่ยวที่เริ่มมีจุดกำเนิดจากการเห็นคุณค่าของทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่ และประชาชนอยากนำเสนอความสวยงามทางธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม วิถีชีวิตและศิลปวัฒนธรรมในพื้นที่ให้ผู้คนภายนอกได้รับรู้ จึงเกิดการรวมตัวกันจัดตั้งกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนขึ้นมา อีกทั้งจังหวัดสตูลได้เล็งเห็นถึงทำเลที่ตั้งเชิงพื้นที่ที่เป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญของ

จังหวัดจึงได้จัดกำหนดแผนแม่บทการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อเป็นแนวทางในการอนุรักษ์ทรัพยากรฯ และการใช้ประโยชน์อย่างสมดุลและยั่งยืน และอนุญาตให้ชุมชนสามารถใช้พื้นที่อุทยานแห่งชาติได้

ด้วยเหตุผลข้างต้นส่งผลให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล จังหวัดสตูลมีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย ซึ่งเป็นพื้นที่อุทยานโดยให้ชุมชนได้เข้าไปใช้ประโยชน์จากพื้นที่โดยการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลปากน้ำ ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลปากน้ำ อันจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนการท่องเที่ยวในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนในพื้นที่ ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล สามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้เพื่อการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล

3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน (2557) กล่าวถึงองค์ประกอบการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม คือการที่ชุมชนมีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ มีวิถีการผลิตและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน มีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น 2) องค์กรชุมชน คือระบบสังคมที่เข้าใจกัน มีปราชญ์หรือผู้มีความรู้และทักษะในเรื่องต่าง ๆ ชุมชนรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา 3) การจัดการ คือกฎกติกาในการจัดการสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว มีองค์กรหรือกลไกการทำงานเพื่อจัดการการท่องเที่ยว และสามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับการพัฒนาชุมชน มีการกระจายผลประโยชน์ที่เป็นธรรม และ 4) การเรียนรู้ คือลักษณะของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างการเรียนรู้และความเข้าใจในวิถีชีวิตที่แตกต่าง มีระบบจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือน สร้างจิตสำนึกเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดดังกล่าวในการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นเครื่องมือสำคัญในการวางแผน ดำเนินการและประเมินผลการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (2559) มีองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) ด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี 3) ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน 4) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน และ 5) ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ทั้งนี้เพื่อมุ่งเน้นพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาทรัพยากรพัฒนาในด้านสิ่งแวดล้อมในแหล่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดดังกล่าวในการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ กำหนดพื้นที่การศึกษาตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.2.1 การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล ผู้วิจัยใช้แนวคิดองค์ประกอบหลักของการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม 2) องค์กรชุมชน 3) การจัดการ และ 4) การเรียนรู้

4.2.2 แนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล ผู้วิจัยใช้เครื่องมือขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) ด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี 3) ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน 4) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน และ 5) ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

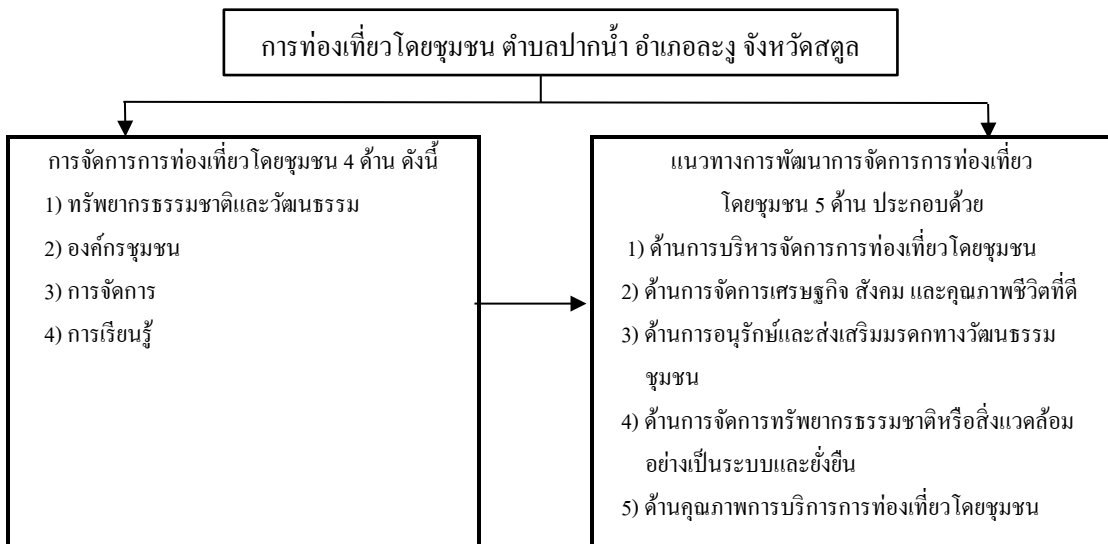
4.3 ขอบเขตด้านข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตข้อมูล 2 ลักษณะ ดังนี้

4.3.1 ข้อมูลเอกสาร ได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ อาทิ หนังสือ บทความ เอกสาร วิชาการ งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นฐานความรู้ในการศึกษา

4.3.2 ข้อมูลจากภาคสนาม ได้แก่ การลงพื้นที่สำรวจชุมชน การสัมภาษณ์แบบเจาะจงจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยว ประชาชนในท้องถิ่นและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชน

4.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดดังกล่าว เริ่มจากการศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลปากน้ำ อันจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล ทั้งนี้สามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้เพื่อการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืนต่อไป

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ผู้วิจัยกำหนดประชากรจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง และ 2) สมาชิกกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนและประชาชนในพื้นที่ตำบลปากน้ำ อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง

2) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดดังนี้

2.1) นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง ปี พ.ศ. 2562 จำนวน 276,999 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ, 2562) โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane อ้างโดย อัสวิน แสงพิบูล, 2562) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อน 5% ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดเป็น 0.05 แทน

สูตรเพื่อหาขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{276,999}{1+276,999(0.05)^2}$$

$$n = 399.45$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399.45 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ

2.2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เลือกตัวอย่างแบบเจาะจงจากสมาชิกกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนและประชาชนในพื้นที่ตำบลปากน้ำ อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 27 คน ประกอบด้วย ประธานและสมาชิกกลุ่มการท่องเที่ยว จำนวน 14 คน ผู้นำชุมชนและประชาชนในชุมชน จำนวน 7 คน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 6 คน

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยสร้างแบบสอบถามจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางและช่องทางการรับข้อมูลการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วยคำถาม 4 ประเด็น ดังนี้ 1) ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม 2) องค์กรชุมชน 3) การจัดการ และ 4) การเรียนรู้ ซึ่งแบบสอบถามเป็นการกำหนดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยว แบ่งเป็น 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด ถึงระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด

2) ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แนวทางการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ประกอบด้วยคำถาม 5 ประเด็น ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน 2) ด้านการจัดการเศรษฐกิจสังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี 3) ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน 4) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน และ 5) ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

5.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหา

3) นำแบบสอบถามพิจารณาความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ โดยใช้วิธีการพิจารณาแบบการหาค่าสัมประสิทธิ์สอดคล้อง ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มีคะแนน 3 ระดับ ดังนี้ คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตามวัตถุประสงค์ คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตามวัตถุประสงค์ คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ นำผลคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตรการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยหาค่าตามสูตร IOC

4) นำแบบสอบถามที่เสร็จสมบูรณ์ไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล จำนวน 30 ชุด ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูล

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการเดินทางและช่องทางการรับข้อมูลการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่

2) การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยว โดยการถอดความและนำมาสรุปตามประเด็นเนื้อหาตามวัตถุประสงค์

5.5 การรวบรวมและการนำเสนอข้อมูล

1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามกับนักท่องเที่ยว จำนวน 400 ชุด และดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนจากผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในแบบสอบถาม

2) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กำหนดไว้

3) นำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอรูปแบบตารางและข้อมูลจากการสัมภาษณ์นำมาสรุปตามประเด็นเนื้อหาของข้อกำหนดตามวัตถุประสงค์ ในลักษณะพรรณนาวิเคราะห์

6. ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลปากน้ำ อำเภอลงขัน จังหวัดสตูล ผลการศึกษา ปรากฏดังนี้

ตารางที่ 1 การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลปากน้ำ อำเภอลงขัน จังหวัดสตูล

รายละเอียด	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความคิดเห็น
- ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม	4.46	0.60	มาก
- ด้านองค์กรชุมชน	4.30	0.71	มาก
- ด้านการจัดการ	4.33	0.67	มาก
- ด้านการเรียนรู้	4.50	0.58	มากที่สุด
รวม	4.40	0.64	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตำบลปากน้ำ อำเภอลงขัน จังหวัดสตูล นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.64) และเมื่อจำแนกตามรายละเอียด จากมากไปน้อย พบว่า ด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.60) ด้านการจัดการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.67) และด้านองค์กรชุมชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงผล รายละเอียดในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม พบว่า การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.60) เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า ชุมชนมีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ชุมชนมีวิถีการผลิตที่พึ่งพาและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน แหล่งท่องเที่ยวในชุมชนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก มีความโดดเด่น มีความเป็นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว สภาพพื้นที่ที่มีความเหมาะสมกับกิจกรรมการท่องเที่ยว และชุมชนมีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ตามลำดับ

2) ด้านองค์กรชุมชน พบว่า การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านองค์กรชุมชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.71) เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า ชุมชนมีการจัดกลุ่มร่วมใจกันในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือ ชุมชนมีผู้มีความรู้หรือปราชญ์ในการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว คนในชุมชนมีอัธยาศัยดี มีความเป็นมิตร และเป็นเจ้าบ้านที่ดี ชุมชนได้รับประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ ชุมชนมีการประสานงานอย่างเป็นระบบ ชุมชนมีส่วนร่วมต่อการจัดกิจกรรมและบริหารการท่องเที่ยว และชุมชนมีการรวมกลุ่มเพื่อจัดการด้านการท่องเที่ยว ตามลำดับ

3) ด้านการจัดการ พบว่า การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการจัดการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.67) เมื่อจำแนกตามรายละเอียด พบว่า มีระบบรักษาความปลอดภัย เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว สถานพยาบาล การจัดเส้นทางให้มีความปลอดภัย รองลงมา คือชุมชนมีตัวแทนในการจัดการท่องเที่ยวที่สามารถติดต่อและเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับกลุ่มอื่น ๆ โดยรวมได้ ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยวและมีการจัดการสิ่งปฏิกูล ขยะมูลฝอย มีการจัดการท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความสามารถของแหล่งท่องเที่ยวในการรองรับนักท่องเที่ยว ชุมชนมีการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม ชุมชนมีกติกาในการจัดการ

สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว มีข้อเสนอแนะหรือทางเลือกในการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยว และชุมชนได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามลำดับ

4) ด้านการเรียนรู้ พบว่า การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการเรียนรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.58) เมื่อจำแนกตามรายละเอียด กิจกรรมการท่องเที่ยวของชุมชนสร้างจิตสำนึกที่ดีในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม รองลงมา ชุมชนมีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สร้างความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่างของชุมชน ชุมชนมีระบบการจัดการกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชุมชนกับนักท่องเที่ยว เช่น กิจกรรมการทำขนม การทำโมบายจากเปลือกหอย มีแหล่งโบราณคดี ศิลปะวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีคุณค่าทางวิชาการและการเรียนรู้แก่นักท่องเที่ยว ชุมชนมีระบบจัดการให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ระหว่างชาวบ้านกับผู้มาเยือน และมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้คนในชุมชนและนักท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมของชุมชน ตามลำดับ

แนวทางการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล พบว่า

1) ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นการร่วมมือของชาวบ้านในการสร้างกลุ่มวิสาหกิจ และใช้พื้นที่สำหรับเป็นท่าเรือเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ได้แก่ ท่าเรืออ่าวนุ่น ท่าเรือปากบารา ท่าเรือหัวทาง และท่าเรือบ้านบ่อเจ็ดลูก สำหรับความโดดเด่นด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยว พบว่า หน้าที่การนำเที่ยว การให้ข้อมูล และการบริหารจัดการ มีความโดดเด่น นอกจากนี้มีการดำเนินงานตามแผนงานของวิสาหกิจในการดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวร่วมกัน มีการทำงานร่วมกันของชาวบ้านจากการรวมกลุ่มในอาชีพเดียวกัน เช่น อาชีพประมงมีการนำเรือมาบริการทางการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรายได้เสริม นอกจากนี้ร่วมมือกันทำการประชาสัมพันธ์ด้วยการใช้สื่อออนไลน์และเน้นการบอกต่อของนักท่องเที่ยวเป็นสื่อหลักในการประชาสัมพันธ์

2) ด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี พบว่า การจัดการเรื่องรายรับจากรายการการท่องเที่ยวมีการกำหนดราคา 800 บาทต่อคน โดยมีการแบ่งจำนวนเงินออกมา 30 บาท เพื่อคืนสู่ชุมชนในรูปแบบต่างๆ เช่น การช่วยเหลือเด็กกำพร้า ผู้ป่วยติดเตียง เด็กและผู้สูงอายุ โดยมอบหมายให้คณะกรรมการมีชัยบ้านปากบาราเป็นผู้จัดการดูแล นอกจากนี้สนับสนุนให้คนในชุมชนมีรายได้เสริมจากการท่องเที่ยวด้วยการขายผลิตภัณฑ์ชุมชนเป็นของฝากของที่ระลึก และชุมชนมีแนวคิดการจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบ Low Carbon เน้นการท่องเที่ยวแบบพลังงานสะอาดต่อไปในอนาคต

3) ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมชุมชน พบว่า กิจกรรมทางการท่องเที่ยวของชุมชนสามารถสร้างจิตสำนึกและปลูกฝังให้เยาวชนรู้สึกรักบ้านเกิด และห่วงแหนทรัพยากรผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การปลูกป่าทดแทน การเก็บขยะภายในชุมชน และการส่งเสริมการบริการอาหารพื้นถิ่นแก่นักท่องเที่ยว

4) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน พบว่า ชุมชนมีความร่วมมือกับเครือข่าย Reef Guardian ในการช่วยดูแลทรัพยากรทางทะเลและมีโครงการเก็บขยะใต้ทะเล นอกจากนี้การจัดการท่องเที่ยวของชุมชนมีความสอดคล้องกับทรัพยากรธรรมชาติและวิถีชีวิตของคนในชุมชน ด้านการดูแลพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดการรองรับนักท่องเที่ยวไม่เกิน 200 ท่านต่อ 1 วัน

5) ด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยวโดยชุมชน พบว่า ชุมชนให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวเป็นอันดับต้นๆ มีการอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ทีมงาน เช่น ไกด์และสต๊าฟ มีการเตรียมบริการรถฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับกิจกรรมทางทะเลจะมีตำรวจน้ำดูแลตลอด 24 ชั่วโมง เช่นเดียวกัน

7. อภิปรายผลและสรุปผล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลปากน้ำ อำเภอลง จังหัดสตูล สามารถอภิปรายและสรุปผลได้ดังนี้ การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนพบชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในด้านการท่องเที่ยว โดยการรวมตัวกันก่อตั้งกลุ่มวิสาหกิจการท่องเที่ยว มอบหมายให้กำนัน ดำรงตำแหน่งประธานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน และกำหนดให้ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านดำรงตำแหน่งกรรมการ เพื่อช่วยในการขับเคลื่อนกลุ่ม สอดคล้องกับการศึกษาของ ประจวบ ทองศรี และวริศดา আহมัน (2563) พบว่า วัตถุประสงค์และหลักการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเริ่มจากการคิดและวางแผนในทุกภาคส่วน เช่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้นำชุมชนและชาวบ้าน การจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบวิสาหกิจชุมชนจะมีการจดทะเบียนและมีหนังสือรับรองจากผู้ใหญ่บ้านอย่างถูกต้อง โดยวิสาหกิจชุมชนประกอบด้วย คณะกรรมการที่ปรึกษา และคณะกรรมการบริหารจัดการ โดยจุดเด่นของการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลปากน้ำ พบการเข้าใช้พื้นที่เขตอุทยานฯ ในการจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบการนำเที่ยว การให้ข้อมูล การบริหารจัดการโดยชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมมีการวางแผนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวร่วมกับอุทยานฯ นอกจากนี้ ชุมชนมีกิจกรรมการเรียนรู้ที่สร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมผ่านการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สร้างความเข้าใจในวิถีชีวิตและวัฒนธรรม เช่น การปลูกป่าทดแทน การเก็บขยะชายหาด สอดคล้องกับการวิจัยของ หทัยรัตน์ สวัสดิ์ (2563) พบว่า การพัฒนาสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวควรจัดทำแผนเพื่อการศึกษาทรัพยากรธรรมชาติที่โดดเด่นของชุมชนให้สามารถนำมาปรับใช้ในการดำเนินกิจกรรมเพื่อการท่องเที่ยวของชุมชน รวมถึงพัฒนาชุมชนที่มีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ด้านองค์กรชุมชน พบการรวมกลุ่มของชุมชนในการจัดการด้านการท่องเที่ยว เช่น เน้นการบริการอาหารพื้นบ้าน และการเก็บขยะกลับมาทิ้งบนฝั่งทุกครั้งที่ทำให้บริการนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดถนอม ต้นเจริญ (2560) พบว่า การที่ชุมชนมีระบบสังคมที่เข้าใจกัน ชุมชนสามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับการพัฒนาชุมชนโดยรวมได้และการมีกฎกติกาในการจัดการสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว เป็นองค์ประกอบสำคัญของศักยภาพในการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนมากที่สุด และสอดคล้องกับการวิจัยของ หทัยรัตน์ สวัสดิ์ (2563) พบว่า การพัฒนาการมีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวของชุมชนท้องถิ่น คือ เน้นการจัดการการท่องเที่ยวที่มีการคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการคิดวางแผน ปฏิบัติตามแผน

แนวทางการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตำบลปากน้ำ อำเภอลง จังหัดสตูล พบว่า ด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน เป็นการร่วมมือของชาวบ้านในการสร้างกลุ่มวิสาหกิจชุมชนทางการท่องเที่ยว โดยมีผู้นำชุมชนดำรงตำแหน่งประธานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ด้านการจัดการเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตที่ดี มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดสรรรายได้จากการท่องเที่ยวที่ชัดเจน และแบ่งส่วนหนึ่งคืนสู่ชุมชน เช่น การช่วยเหลือเด็กกำพร้า ผู้ป่วยติดเตียง เด็กและผู้สูงอายุ โดยมอบหมายให้คณะกรรมการมัชยิตบ้านปากบาราเป็นผู้จัดการดูแล สอดคล้องกับการวิจัยของประจวบ ทองศรี และคณะ (2564) พบว่า การกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับท่องเที่ยวโดยชุมชน เริ่มจากการกำหนดพื้นที่ การกำหนดราคาบริการนำเที่ยว การกำหนดแผนการตลาด และการกำหนดกองทุนเพื่อการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ด้านการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม ชุมชน สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมให้กับคนรุ่นหลังด้วยการปลูกฝังให้เยาวชนรู้สึกรักบ้านเกิดและหวงแหนในทรัพยากรของพื้นที่ผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ สอดคล้องกับการวิจัยของ สุดถนอม ต้นเจริญ (2560) พบว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนควรเน้นเรื่องการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมทั้งในส่วนของชาวบ้านและผู้มาเยือน นอกจากนี้ด้านการจัดการทรัพยากร

ธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและยั่งยืน ชุมชนมีการกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับทรัพยากรธรรมชาติและวิถีชีวิตของคนชุมชน และด้านคุณภาพการบริการการท่องเที่ยว ชุมชนจะเน้นเรื่องความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ซึ่งแนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลปากน้ำจะสามารถสนับสนุนให้ชุมชนประสบความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวต่อไปในอนาคตได้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของจรัญญา คงเพชร (2563) พบว่า การท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดน้ำท่าคาประสบความสำเร็จเนื่องจาก 1) จำนวนนักท่องเที่ยวเป็นไปตามเป้าหมาย 2) ชาวบ้านมีงานทำและมีรายได้เพิ่มขึ้น 3) มีการฟื้นฟูประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น และ 4) มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเงื่อนไขที่ส่งผลให้ตลาดน้ำท่าคาประสบความสำเร็จคือ 1) การจัดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน 2) ภาวะผู้นำที่ได้รับการยอมรับ 3) ความไว้วางใจของสมาชิกในชุมชน และ 4) การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก

8. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล พบมีการสร้างความร่วมมือและการสร้างเครือข่ายชุมชน ดังนั้นชุมชนควรได้รับการสนับสนุนในด้านการจัดการ และการพัฒนาการท่องเที่ยว ดังนี้

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

8.1.1 ควรจัดทำป้ายสื่อความหมายและป้ายบอกทางในบริเวณต่างๆ เพื่อบอกความสำคัญและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่

8.1.2 ผลักดันและสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดอบรมความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ การสร้างสรรค์กิจกรรมการท่องเที่ยว รวมไปถึงการอบรมการเป็นเจ้าบ้านที่ดี

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเดินทางท่องเที่ยวโดยชุมชนในตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบข้อมูลในการวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและการบริการให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อไป

8.2.2 ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวกับกลุ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลปากน้ำ อำเภอละงู จังหวัดสตูล ทั้งนี้เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการพัฒนาและนำไปสู่การสนับสนุนด้านงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต่อไป

9. กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้สำหรับลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ศุภวรรณ ตันตสุทธิกุล อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ดูแลให้คำปรึกษา และช่วยเหลือในทุกขั้นตอน ขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทาง และสละเวลาตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้วิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

10. เอกสารอ้างอิง

- จริญญา คงเพชร. (2563). *ความสำเร็จการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน: กรณีศึกษา ตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม*
- ประจวบ ทองศรี และรุวิดา আহมัน. (2564). *แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนอ่าวปากบารา อำเภอละงู จังหวัดสตูล.*
- สถาบันการท่องเที่ยวโดยชุมชน. (26 มีนาคม 2565). *องค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดยชุมชน.*
<http://www.cbt-i.org/2012/travel.php>.
- สุดถนอม ตันเจริญ. (2560). *แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนบางขันแตก จังหวัดสมุทรสงคราม.*
- หทัยรัตน์ สวัสดิ์. (2563). *แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนชุมชนบ้านท่าแร่ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น.*
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. (องค์การมหาชน). (19 มีนาคม 2565). *เกณฑ์การพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน.* https://opendata.data.go.th/dataset/item_db41976b-78b5-4c3d-b13d-223414de8c2b.
- องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ. (10 มกราคม 2565). *นักท่องเที่ยวในชุมชนตำบลปากน้ำ.*
<https://www.ts-local.com/demo/index/index.php?page=search>.
- องค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ. (11 มกราคม 2565). *สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำ.* <http://www.paknamsatun.go.th/.pdf>.

นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรม
ในจังหวัดขอนแก่น

**HOTEL SERVICE INNOVATION TO SUPPORT ELDERLY TOURISTS
FOR STAYING AT KHON KAEN PROVINCE**

ชฎิล มาตรา

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น

E-mail: Chadil.ma@spu.ac.th

พิศาล สายะศิลป์

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น

E-mail: Chadil.ma@spu.ac.th

พีร์รณัฐ นวลสุขสมบูรณ์

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอนแก่น

E-mail: Chadil.ma@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อวิเคราะห์การให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นและ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการโรงแรมซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 360 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Random) สำหรับข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการวิจัยพบว่า 1. ความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัด

ขอนแก่นอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ด้านด้านที่พักและบริการ ($\bar{X}=3.70$) ด้านพนักงานบริการมาก ($\bar{X}=3.62$) และด้านราคาของห้องพักที่พักราคาตามลำดับ ($\bar{X}=3.60$) ตามลำดับ ระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}=3.43$) ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X}=3.39$) ด้านกระบวนการบริการ ($\bar{X}=3.37$) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}=3.34$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.49$)

2. การวิเคราะห์การให้บริการของ โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยวและด้านการบริหารจัดการ ภาพรวมระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพของนวัตกรรมบริการของ โรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=4.22$) ซึ่งเป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพราะจังหวัดขอนแก่นมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมซึ่งถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางของภาคอีสานและมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายแห่งการให้บริการของ โรงแรมประทับใจผู้มาเยือนและพนักงานทุกคนคอยให้การบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีเยี่ยม ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกอยากกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

3. แนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการของ โรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่การพัฒนา นวัตกรรมบริการของ โรงแรมที่พักในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ช่วยในการทำให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดการเข้าพักที่โรงแรม ทั้งพื้นที่ภายในบริเวณ โรงแรมที่พัก พื้นที่ในห้องพัก และพื้นที่ในห้องน้ำจะต้องตอบสนองและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ ตลอดจนการพัฒนา นวัตกรรมบริการของ โรงแรมที่พักในด้านพื้นที่ใช้สอยของผู้สูงอายุ ควรเป็นนวัตกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถมีพื้นที่ทำกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้สูงอายุต้องการได้ โดยพื้นที่ทำกิจกรรมส่วนใหญ่ที่ผู้สูงอายุต้องการจะนอกเหนือจากพื้นที่ทำกิจกรรมที่โรงแรมเตรียมไว้ให้ผู้เข้าพักทั่วไป

คำสำคัญ: นวัตกรรมบริการ, นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ

ABSTRACT

Research issues “ Hotel service innovation to support elderly tourists for Staying at Khon Kaen Province”. Aims to 1) study hotel service needs of Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province 2) analysis towards hotel using the service of Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province and 3) suggest hotel service innovation to support elderly tourists for Staying at Khon Kaen Province.

This research is a mixed method research consisting of qualitative research and quantitative research. (Quantitative Research by qualitative research using in-depth interviews with 12 people involved in hotel services, which is a sample group, using purposive sampling as a tool. carry out For quantitative research, questionnaires were used. (Questionnaire) with key informants including elderly tourists who come to came in Khon Kaen Province The number of elderly people aged 60 years and over who came to came in Khon Kaen province were 360 by opening the Krejcie and Morgan tables and using the convenience sampling method. which consists of Frequency distribution, percentage, mean, standard deviation (SD), and content analysis using descriptive statistics.

The results showed that :

1) The hotel service needs of Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province found that the most level of comment as : accommodation and services (\bar{X} =3.70), service staff (\bar{X} =3.62) and price (\bar{X} =3.60) respectively. The medium level are physical appearance (\bar{X} =3.43) , location and distribution channels (\bar{X} =3.39), administrative process (\bar{X} =3.37) and marketing promotion (\bar{X} =3.34). The total of this comment as medium level (\bar{X} =3.49).

2) The analysis towards hotel using the service of Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province by tourism attraction, tourism support and management are the most level (\bar{X} =4.22) which Khon Kaen province is suitable center of northeastern region and many tourist attraction. By the way, the hotel service Thai elderly tourists staying at Khon Kaen province attraction with many tourist will visiting again.

3) The suggestions hotel service innovation to support elderly tourists for staying at Khon Kaen Province to development of elderly facilities about comfortable and safety while staying at the hotel such as : area within the hotel, room space and toilet especially, activities area innovation is the different for others tourists

Keywords: Service Innovation, Elderly Tourist

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

จากการประเมินสถานการณ์ที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศไทยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) จะเห็นได้ว่าการเปลี่ยนแปลงสำคัญในระดับโลกสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิดกันมากขึ้นการแข่งขันด้านเศรษฐกิจจะเข้มข้นมากขึ้นสังคมโลกจะมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกันมากขึ้นเป็นสภาพไร้พรมแดนการพัฒนาเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและจะกระทบชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก โดยในแผนฉบับนี้ได้ น้อมนำหลัก“ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศต่อ เนื่องจากแผนพัฒนา ฉบับที่ 9-11 โดยได้จัดทำบนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) (สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560)

ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุในปีที่ พ.ศ. 2562 ถึง 195,891 ล้านบาท หรือร้อยละ 8.66 ของรายได้จากการท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติจำนวน 3,628,758 คน สร้างรายได้ 183,869 ล้านบาท และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย จำนวน 4,810,464 คน สร้างรายได้ 12,022 ล้านบาท และได้คาดการณ์ว่า ในปี 2564 ประเทศไทย จะมีนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุสูงถึง 6.2 ล้านคน (สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563) ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องเน้นการทำการตลาดเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่เป็น กระแสหลักของประเทศ ที่มีอิทธิพลในการเลือกจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว มีศักยภาพในการจับจ่าย อาทิ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) สปาการท่องเที่ยวเพื่ออายุวัฒนะ (Spa and Wellness Tourism) การท่องเที่ยวเพื่อคนพิการ (Disabled Tourism) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การท่องเที่ยวเพื่อผู้สูงอายุ (Senior Tourism) ซึ่งมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นทุกปีในทุกประเทศ แต่ปัญหาในปัจจุบันที่ทุกประเทศต้องเร่งดำเนินการ ก็คือ การเร่งพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของประเทศเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ (สมยศ วัฒนาภรณ์ และเขาวัดชัย ยิ้มอ่อน, 2553)

การเพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยวในไทยมากขึ้นจำเป็นต้องกำหนดแผนและนโยบายท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุให้ชัดเจนและควรทำอย่างต่อเนื่องพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงบริการต่างๆ ให้มีความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุ การจัดโปรแกรมแบบ Slow Tourism ที่เป็นการท่องเที่ยวในลักษณะที่ไม่เร่งรีบ เรียบง่าย ใกล้เคียงธรรมชาติปลอดภัยไม่สร้างมลพิษเน้นอาหารสะอาดเพื่อสุขภาพการเตรียมความพร้อมบริการด้านความปลอดภัยจัดให้มีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวที่มีความรู้ด้านการปฐมพยาบาลจัดเตรียมพาหนะเดินทางที่เน้นการขึ้นลงสะดวก (พื้นไม่สูง ประตูกว้าง เป็นต้น) ตลอดจนเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บริการรับส่งจากสนามบิน การดูแลยกกระเป๋า รวมถึงบริการตรวจร่างกายในโรงพยาบาล เป็นต้น เพื่อสร้างหลักประกันด้านความปลอดภัยเพิ่มความเชื่อมั่นและสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ทางการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนฟื้นฟูร่างกายและจิตใจ นิยมท่องเที่ยวในประเทศ ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 1-3 วันนิยมการท่องเที่ยวในช่วงเทศกาลประเพณี โดยไม่จำกัดว่าจะอยู่ในช่วงฤดูกาลไหนของประเทศ โดยมักเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับบุตรหลาน ญาติพี่น้อง หรือคนในครอบครัว นิยมกิจกรรมที่ได้ชมธรรมชาติ ทัศนียภาพงดงาม เช่น ป่าไม้ ภูเขา น้ำตก น้ำพุ ทะเล ซึ่งการท่องเที่ยวจะมี บุตรหลาน ญาติ และคนในครอบครัวเป็นคนหาข้อมูลและจัดการวางแผนการท่องเที่ยว ในส่วนของอาหารนั้นชื่นชอบอาหารเพื่อสุขภาพ เน้นการท่องเที่ยวที่มีเวลาพักผ่อน ไม่เหนื่อยจนเกินไป พาหนะเดินทางที่ขึ้นลงสะดวก พื้นไม่สูง ประตูมีขนาดกว้าง ที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ออกแบบสำหรับผู้สูงอายุ มีลิฟต์ หรืออยู่ชั้นล่าง มีทางลาด มีเจ้าหน้าที่นำเที่ยวที่มีความรู้ให้ข้อมูลสำคัญของแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างละเอียด และควรมีความสามารถด้านการปฐมพยาบาล

นวัตกรรมบริการคือการสร้างความคิดสร้างสรรค์ในการกระบวนการผลิตสินค้าและบริการให้มีความทันสมัยหรือการสร้างความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นซึ่งการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยนวัตกรรมจะเป็นการสร้างมูลค่าให้แก่ธุรกิจเพิ่มมากยิ่งขึ้น(Choosri, A., 2014) กล่าวคือการประยุกต์นวัตกรรมบริการเข้ากับธุรกิจ โรงแรมเป็นการสร้างสรรค์กระบวนการในงานบริการของโรงแรมให้มีความทันสมัยหรือการสร้างสรรค์ความหลากหลายและความสะดวกสบายให้เกิดขึ้นผ่านงานบริการ ซึ่งจะเมเทคโน โลยีหรือเปลี่ยนแปลงขั้นตอนกระบวนการดำเนินการให้บริการของทางโรงแรมใหม่ให้มีมูลค่าสูงมากยิ่งขึ้นและศักยภาพโรงแรมในแง่ของคุณภาพการบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงไปไปในทิศทางที่ดีทำให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสถานการณ์ปัจจุบันตลาด โรงแรมอยู่ในช่วงการแข่งขันที่สูง โรงแรมจำนวนมากมีมาตรฐานการบริการที่ดีและธุรกิจบริการในประเทศไทยมีชื่อเสียงที่ดีแก่ลูกค้าทั้งไทยและต่างชาติ แต่ในแง่ของรายละเอียดการให้บริการเชิงลึก การสร้างการจดจำในคุณค่าที่โรงแรมนำเสนอในงานบริการแก่ลูกค้า โรงแรมที่มีการปรับตัวด้วยการนำนวัตกรรมมาใช้จะสามารถสร้างมูลค่าที่เป็นที่จดจำได้มากยิ่งขึ้น

ด้านที่พักและโรงแรม จังหวัดขอนแก่นมีศักยภาพด้านการให้บริการโรงแรมเป็นอันดับต้นๆ ของประเทศ โดยมีจำนวนโรงแรมที่สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวในประเทศปริมาณมาก รวมไปถึงเป็นสถานที่ในการจัดประชุมสัมมนาได้อย่างมีมาตรฐานและครบครันตั้งอยู่ใจกลางเมืองและใกล้กับสนามบินสถานีขนส่งและห้างสรรพสินค้านักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้าถึงโรงแรมและสามารถเดินทางไปยังสถานที่สำคัญต่างๆ ในตัวเมืองจังหวัดขอนแก่นได้อย่างสะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเทวีวรรณปทุมพร (2549) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยความสำเร็จของอุตสาหกรรม การประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลและการแสดงสินค้า/นิทรรศการ

นานาชาติ (MICE) ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดขอนแก่นมีที่ตั้งอยู่กึ่งกลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้เกิดความได้เปรียบในการเชื่อมโยงระหว่างจังหวัดต่างสามารถเป็นเส้นทางหลักในการเชื่อมโยงกับประเทศลุ่มน้ำโขง และมีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานในการเดินทางสะดวกทั้งทางรถยนต์ไฟ และเครื่องบินแต่อย่างไรก็ตามพบปัญหาและอุปสรรคด้านการส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับด้านที่พักและโรงแรมของจังหวัดขอนแก่นพบว่าควรพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ ลานจอดรถ ป้ายสื่อความหมาย ทางลาด บันไดเลื่อน ศูนย์ข้อมูลท่องเที่ยว ห้องน้ำรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการให้ได้มาตรฐานตามหลักสากล โดยนำนวัตกรรมการบริการรูปแบบใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ จากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะดำเนินการวิจัย เรื่อง นวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยการศึกษาพฤติกรรมความต้องการทางการบริการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุทั้งก่อนรับบริการระหว่างบริการ และหลังรับบริการ ประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจและกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเดินทางมาท่องเที่ยวและพักแรม โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นการรองรับการขยายตัวทางการท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่นในอนาคต ทั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐภาคเอกชนสถานประกอบการธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดขอนแก่นสามารถนำเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการสำหรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุและนำเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดขอนแก่น ได้อีกทางหนึ่ง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อวิเคราะห์การให้บริการของ โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการของ โรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

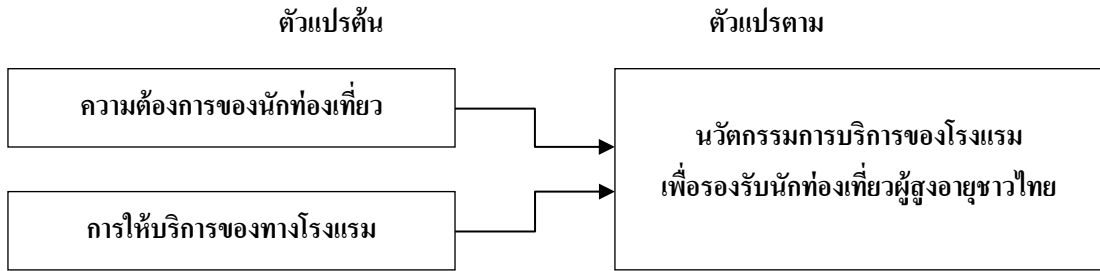
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย นวัตกรรมบริการของ โรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น มีการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ
2. แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของกลุ่มผู้สูงอายุ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มีลักษณะคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกันย่อมมีความต้องการได้รับการบริการจากทาง โรงแรมแตกต่างกัน
2. การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการให้สอดคล้องกับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ เพื่อให้นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 แบบแผนการวิจัย

การดำเนินการวิจัย เรื่อง นวัตกรรมบริการของ โรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงาน โรงแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 12 คน ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่ง โครงสร้าง (Semi – Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In – depth Interview) ซึ่งมีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า และการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการคัดเลือกสัมภาษณ์บุคคลที่สามารถให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการของ โรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น
2. กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 360 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Random) (Krejcie and Morgan, 1970 : 608 – 610)

4.3 เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยดำเนินการ

4.3.1 ลักษณะของเครื่องมือ

4.3.2 ลักษณะของแบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยหลังจากที่ได้รับการบริการจากทางโรงแรมตามขั้นตอนพฤติกรรมผู้บริโภคตามส่วนประสมทางการตลาด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยหลังจากที่ได้รับการบริการจากทางโรงแรม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและทัศนคติของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยหลังจากที่ได้รับการบริการจากทางโรงแรม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended Question)

4.3.3 ลักษณะของเครื่องมือสำหรับแบบสัมภาษณ์ (Interview Form)

แบบสัมภาษณ์มีลักษณะแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Form)

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลแบบสอบถามนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ที่เป็นผู้สูงอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปที่เดินทางมาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 360 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการ โรงแรมซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ตาม

ขั้นตอนพฤติกรรมผู้บริโภครวม 6WIH โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์มีลักษณะแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open ended Form) เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมและเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักผ่อนในจังหวัดขอนแก่น พร้อมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ข้อมูลที่ได้ใช้วิธีตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูลที่ได้มา (Data Triangulation) 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigation) 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) (พิทักษ์ สิริวงค์ และคณะ, 2011)

5. ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องนวัตกรรมการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักผ่อนในจังหวัดขอนแก่น แสดงให้เห็นถึงประเภทของนวัตกรรมการบริการที่สำคัญของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น จากการที่โรงแรมในจังหวัดขอนแก่นมีนวัตกรรมการบริการ ส่งผลให้โรงแรมมีผลการดำเนินงานที่ดีทั้งในแง่ของประสิทธิภาพของการให้บริการและการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tang, Wang & Tang, 2013 นวัตกรรมการบริการถูกใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบกว่าคู่แข่งขั้นทั้งในแง่ของต้นทุนและคุณภาพการให้บริการ ช่วยลดค่าใช้จ่าย ทำให้มีต้นทุนต่ำ เสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการ ทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพิ่มขีดความสามารถและทำให้ภาพลักษณ์ของโรงแรมดูทันสมัย

6. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่เดินทางมาพักผ่อนในจังหวัดขอนแก่น เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ความคิดเห็นของบุคลากรของโรงแรมที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยวแล้ว สามารถที่จะเสนอแนะและอภิปรายตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. จากการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 66 – 70 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์จิตร เขียรศิริ และคณะ (2554) ที่ได้แบ่งนักท่องเที่ยวสูงอายุไว้ 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่มีรายได้แน่นอนและประจำ เป็นกลุ่มที่มีรายได้มาจากเงินเบี้ยหวัดหรือเงินบำนาญ หรือสะสมมาเป็นเวลานาน ซึ่งกลุ่มเหล่านี้จะมีการศึกษาดี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 ถึง 25,000 บาท ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านที่พักและบริการ ด้านพนักงานบริการ และด้านราคาของห้องพัก/ที่พัก ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการบริหาร และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจาร์วี

รื่นจิตต์ และมนัสสินี บุญมีศรีสง่า (2557) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อการเลือกพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทย คือ ปัจจัยด้านสถานที่ (place) ปัจจัยด้านราคา (price) และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) โรงแรมที่พักตั้งอยู่ใกล้ชิดชมธรรมชาติ ผู้คนไม่พลุกพล่าน ห้องพักสะอาด สวยงาม น่าอยู่ มีราคาที่เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับบริการลูกค้าผู้สูงอายุที่จะเข้ามาพัก

2. การวิเคราะห์การให้บริการของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่นที่มีต่อนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ด้านการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ที่ตั้งของโรงแรมที่พักสะดวกในการเดินทาง ผู้คนไม่พลุกพล่าน ราคาที่พักมีความเหมาะสมกับการให้บริการ มีลานจอดรถสำหรับผู้สูงอายุ/ผู้ใช้รถเข็นและป้ายแสดงทิศทางตำแหน่งโดยใช้อักษรที่ใหญ่มองเห็นชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Choi and Chu (2000 : 93) พบว่า ลูกค้าที่จะเข้าพักแรมจะมีการวัดความพึงพอใจในเรื่องของความคุ้มค่าด้านราคาและสอดคล้องกับคุณภาพของห้องพักแต่ละประเภท และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดใจ ขอเสริมศรี (2550 : 94) พบว่า ผู้บริหารต้องกำหนดราคาให้สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการ หากราคาที่กำหนดมีความเหมาะสม จะส่งผลให้กลุ่มลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการทำธุรกรรมสามารถดำรงอยู่รอดในการแข่งขัน และสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนทัดเทียมคู่แข่ง ด้านการรองรับด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า จุดบริการในการ check in / check out มีความสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการในการนำกระเป๋าสัมภาระต่าง ๆ เข้าสู่ห้องพัก ภายในห้องพักวัสดุที่ใช้ในการตกแต่งภายในให้สัมผัสเป็นธรรมชาติและเลือกใช้สีโทนสว่าง มองเห็นชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (ประตู/ที่นอน/เตียง/ขนาดของห้องพัก) พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องน้ำ (ราวเหล็กจับบริเวณชักโครก ปุ่มฉุกเฉินเพื่อป้องกันอุบัติเหตุขณะอาบน้ำ) บริเวณล็อบบี้ของโรงแรม (Robby) เหมาะสม ไม่แออัด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กรวรรณ สังขกร และคณะ (2558) การมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักพิเศษสำหรับผู้สูงอายุที่ประกอบไปด้วยที่นอนมีความนุ่มพอดีกับสรีระ เตียงนอนมีความสูงที่พอดีกับการลุกนั่ง ขนาดห้องพักที่เหมาะสม ห้องน้ำที่สามารถนารถเข็นเข้าไปได้ และมีราวจับประตูห้องน้ำแบบบานเลื่อน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายนอก ได้แก่ ทางเดิน ทางลาด บันได และลิฟต์ ด้านการบริหารจัดการ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่/พนักงาน ให้บริการด้วยอัธยาศัยอันดีเพียงพอที่สามารถช่วยเหลือผู้สูงอายุได้ที่พักแรม/ห้องพัก ได้มาตรฐานให้บริการแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ มีการให้บริการส่งต่อผู้ป่วยกรณีฉุกเฉินและมีเจ้าหน้าที่แพทย์พยาบาลประจำที่พัก/โรงแรม มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเพื่อให้ข้อมูลและบริการต่างๆ เช่น แผ่นพับ โบรชัวร์ ไปสเตอร์ คู่มือ มีพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมอื่นๆ ร่วมกันของผู้สูงอายุ เช่น พื้นที่การสวดมนต์ หรือนั่งสมาธิ มุมผู้สูงอายุ เป็นต้น และมีการให้บริการอาหารเพื่อสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการของที่พัก/โรงแรมทำให้รู้สึกอยากกลับมาอีกครั้ง และมีอุปกรณ์ดับเพลิงและป้ายบอกเส้นทางหนีไฟไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานูวัฒน์ วัฒนสมบุญชัย (2555: 57-58) กล่าวถึง กลยุทธ์ด้านบุคคลหรือพนักงานว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับด้านอัธยาศัยและมารยาทของพนักงานมากที่สุด เนื่องจากธุรกิจประเภทโรงแรม เป็นธุรกิจประเภทบริการ พนักงานจึงเป็นผู้พบกับผู้ใช้บริการ การสร้างความประทับใจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง นอกจากนี้ยังต้องมีการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง หากมีการพัฒนากลยุทธ์นี้ได้อย่างต่อเนื่อง จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้

3. แนวทางการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น

1. การพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้สูงอายุนั้น ควรเป็นนวัตกรรมที่ช่วยในการทำให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดการเข้าพักที่โรงแรม ทั้งพื้นที่ภายในบริเวณ โรงแรมที่พัก พื้นที่ในห้องพัก และพื้นที่ในห้องน้ำ จะต้องตอบสนองและเหมาะสมกับ ผู้สูงอายุ

2. การพัฒนานวัตกรรมบริการของ โรงแรมที่พักในด้านพื้นที่ใช้สอยของผู้สูงอายุ ควรเป็น นวัตกรรมที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถมีพื้นที่ทำกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้สูงอายุต้องการได้ โดยพื้นที่ทำกิจกรรมส่วนใหญ่ที่ ผู้สูงอายุต้องการจะนอกเหนือจากพื้นที่การทำกิจกรรมที่โรงแรมเตรียมไว้ให้ผู้เข้าพักทั่วไป

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าพักของผู้ใช้บริการ โรงแรม และการพัฒนานวัตกรรมของ โรงแรมเพื่อใช้บริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มาพักแรมในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งจาก ผลการวิจัยดังกล่าว ผู้ประกอบการสามารถนำไปประยุกต์ใช้หรือนำไปเป็นข้อมูลสนับสนุนในการวางแผน เพื่อ พัฒนากลยุทธ์และสร้างรายได้เปรียบในแข่งขันสำหรับการให้บริการต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ ได้ดีขึ้นอีกทั้งยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและกลับมา ใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการต่อไป

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเพิ่มเติมว่ามีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้าพักของผู้ใช้บริการในโรงแรม เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลวิเคราะห์และใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อช่วยในการรักษาฐานลูกค้ารวมถึงขยาย ฐานลูกค้าใหม่ต่อไปในอนาคต

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเมตตาช่วยเหลืออย่างยิ่งของอาจารย์ ดร. โอชญญา บัวธรรม อาจารย์ประจำคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรักษงานวิจัยที่ได้ สละเวลาให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงตลอดการดำเนินงานและการเขียนรายงานวิจัยนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

9. เอกสารอ้างอิง

สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 12 (2560-2564)”.

กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). “ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวใน ประเทศไทย”. กรุงเทพฯ: สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

Tang, Wang & Tang. (2013). “Developing service innovation capability in the hotel industry”. Springer.

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ในช่วงโควิด-19
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา**

**FACTORS AFFECTING NEW NORMAL TRAVEL DECISIONS DURING
COVID-19 IN MUANG DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE**

จิราวัฒน์ จันทร์ทอง

นักศึกษาลัทธิศูตร บช.บ. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ศิณณา สุขขัง

นักศึกษาลัทธิศูตร บช.บ. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

วิลาวัลย์ จันทร์ศรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

Corresponding author; Email: wilawan@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการแพร่ระบาดของโควิด-19 ปัจจัยผลักดันทางการท่องเที่ยว ได้แก่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในช่วงโควิด-19 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา จำนวน 250 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Smart PLS สำหรับวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้โมเดลสมการ โครงสร้างแบบกำลังสองน้อยสุดบางส่วน (PLS-SEM) ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติต่อการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ ช่วงโควิด-19

คำสำคัญ: การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19, นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว, การท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่

ABSTRACT

The purpose of this research was to study attitudes towards the spread of COVID-19. The driving factors for tourism are safety, facilities, and tourism promotion policies towards the new normative tourism decision making During the COVID-19 epidemic during covid-19 In Muang District, Songkhla Province, the sample used

was 250 tourists visiting Muang District, Songkhla Province using a specific sampling method. by using an online questionnaire as a research tool Data were analyzed using Smart PLS for causal relationship model analysis by using partial least squares structural equation model (PLS-SEM). Attitudes towards the spread of COVID-19 Tourism Promotion Policy facilities and safety Affects the decision to travel in a new normal during the Covid-19

Keywords: COVID-19 Epidemic, Tourism Promotion Policy, New Normal Decisions to Travel

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งเริ่มตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม 2562 ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยและการท่องเที่ยวโลกอย่างมาก ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศหยุดชะงัก ส่งผลให้ประเทศไทยสามารถสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงเป็นอย่างมาก โดยในช่วงเดือนมกราคมถึงธันวาคม 2563 รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 332,013 ล้านบาท ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 ซึ่งจำนวน 1,911,808 ล้านบาท (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564) โดย 10 จังหวัดที่มีการติดเชื้อสูงสุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นครศรีธรรมราช สงขลา สุราษฎร์ธานี ชลบุรี ปัตตานี เชียงใหม่ ยะลา สมุทรปราการ และปราจีนบุรี (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ซึ่งจังหวัดสงขลาเป็นหนึ่งใน 10 จังหวัดที่มีการติดเชื้อสูงสุด

สำหรับการเตรียมความพร้อม พื้นที่ท่องเที่ยวระยะที่ 2 ตามมาตรการ COVID Free Setting จังหวัดสงขลาได้นำร่องพื้นที่ 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอหาดใหญ่ อำเภอเมืองสงขลา และอำเภอสะเดา ในช่วงสถานการณ์ดังกล่าวจังหวัดได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมใน 6 ประเด็นการบริหารการดำเนินงาน การกำกับติดตาม อาทิ จัดตั้งศูนย์ Command Center การเตรียมความพร้อมด้านการแพทย์และสาธารณสุข การเตรียมความพร้อมสถานประกอบการ การเตรียมความพร้อมสำหรับประชาชนในพื้นที่ ในการฉีดวัคซีนให้ได้มากกว่าร้อยละ 75 ของประชากร ซึ่งขณะนี้จังหวัดสงขลาดำเนินการไปแล้วกว่าร้อยละ 72 การเตรียมความพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวจากการเดินทาง ทั้งทางเครื่องบิน รถไฟ ควบคู่กับมาตรการป้องกันการเดินทางเข้าพื้นที่อย่างเข้มงวด และการสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่ถึงแนวทางการเปิดเมืองภายในเดือนธันวาคม 2564 (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสงขลา, 2564)

การท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ ทำให้ต้องเปลี่ยนการใช้ชีวิต เช่น การทำงานออนไลน์ Work From Home ร้านอาหารนั่งแยกโต๊ะและช้อนกลับมากขึ้น รวมถึงการใช้ธุรกรรมออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย เมื่อเวลาผ่านไปก็จะทำให้เกิดความคุ้นชินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม (พระมหายุทธพิชาญทองจันทร์ และภักดี โพธิ์สิงห์, 2565) ในยุคหลัง COVID-19 เป็นมาตรการสำคัญที่ทุกภาคส่วนด้านการท่องเที่ยวต้องใส่ใจ เพราะหากนี้ไม่เพียงแต่คนในประเทศที่เฝ้ารอให้การท่องเที่ยวกลับมา แต่นักท่องเที่ยวต่างชาติก็ยังไม่ให้ความนิยมแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย และพร้อมที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยอีก ดังนั้นเราต้องเตรียมความพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวในวิถีความปกติใหม่ โดยยกระดับมาตรการด้านการท่องเที่ยวควบคู่กับด้านสาธารณสุข ใส่ใจเรื่องความสะอาด ถูกสุขอนามัย คำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ในการลดความเสี่ยงของการแพร่เชื้อโรค COVID-19 ที่อาจจะกลับมาแพร่ระบาดได้อีก (Central Equipment Division, 2022)

มีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว เช่น ทักษะคิดต่อการท่องเที่ยวที่ช่วยสร้างความน่าสนใจ และดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวไทยทุกๆ ช่วงวัยมีการรับรู้ และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (Lowenthal, 1985, p. 4 อ้างใน เกรียงศักดิ์ วัฒนาสวัสดิ์, 2555) ปัจจัยด้านความปลอดภัย ในระหว่างการท่องเที่ยว มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา ของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ (ศิริภา จิตผ่อง, 2561) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับและบริการแก่นักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพในการให้บริการท่องเที่ยว และมีผลต่อภาพพจน์ของการท่องเที่ยวในแหล่งพื้นที่นั้น เพราะนอกเหนือจากคุณค่าและความงดงามของทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวแล้วนักท่องเที่ยวยังต้องการความสะดวกสบายและการบริการที่ประทับใจจากสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว (สามพร มณีโมตรีจิต, 2542) ด้านนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวกับการตัดสินใจเที่ยว ส่งผลต่อการท่องเที่ยวและคาดหวังว่านักท่องเที่ยวจะหันมาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งหมายความว่าทำให้เศรษฐกิจของจังหวัดสงขลาดีขึ้น เพราะเกิดจากการกระจายรายได้มาสู่ท้องถิ่นอีกด้วย (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560)

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของประชาชน ในจังหวัดสงขลา ผลการค้นพบของงานวิจัยจะมีประโยชน์เพื่อการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในยุคหลังการระบาดของโรคโควิด-19

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ปัจจัยผลักดันทางการท่องเที่ยว ได้แก่ ความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลาย ๆ ทางเลือกที่ได้พิจารณาหรือประเมินอย่างดีแล้วว่า เป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร การตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญ และเกี่ยวข้องกับ หน้าที่การบริหาร หรือการจัดการเกือบทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การประสานงาน และการควบคุม การตัดสินใจได้มีการศึกษามานาน (Novavizz, 2005)

ทัศนคติ คือ ระดับของความรู้สึก ที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของการสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ (กนกวรรณ เจริญยิ่ง, 2562)

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) กล่าวว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว หมายถึง ปฏิกริยาของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการได้รับหรือใช้บริการทางการท่องเที่ยว รวมทั้งปัจจัยต่าง ๆ ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนคติและการตัดสินใจท่องเที่ยว

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นผลมาจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อม และข้อเสนอใดๆในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกัน (Mun, 1971) จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมของ สุพรรณษา บุญผาพันธ์ (2561) เรื่องทัศนคติต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ระบุไว้ว่า การรับข้อมูลของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีทำให้ทัศนคติส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2564) พบว่า ทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยว จากงานวิจัยที่ได้กล่าวไว้จึงนำมาซึ่งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐาน 1 ทัศนคติต่อการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ ในช่วงโควิด-19

ปัจจัยด้านความปลอดภัยและการตัดสินใจท่องเที่ยว

ความปลอดภัย หมายถึง การไม่ประสบกับอันตรายต่างๆ ทั้งอันตรายที่มีต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในขณะที่เดินทางมาท่องเที่ยว (มุกดา ดันชัย, 2534) จากวิจัยของ ชุตินา ดีสวัสดิ์ และคณะ (2564) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรในโรงพยาบาลบุรีรัมย์ พบว่า โรคนี้เป็นโรคอุบัติใหม่ที่เกิดภาวะการระบาดในวงกว้างอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการติดเชื้อและการเสียชีวิตในบุคลากรสาธารณสุขและประชาชนทั่วไป การสื่อสารนั้นทำให้บุคลากรมีการรับรู้และตระหนักถึงอันตรายของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สอดคล้องกับงานวิจัยของ รินดา ดาววิจิตร (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาของชาวต่างชาตินักท่องเที่ยวที่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดา พบว่า ปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยวสามารถช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจท่องเที่ยวด่านพรมแดนสะเดา สงขลา จากงานวิจัยที่ได้กล่าวไว้จึงนำมาซึ่งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐาน 2 ความปลอดภัยส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ ในช่วงโควิด-19

สิ่งอำนวยความสะดวกและการตัดสินใจท่องเที่ยว

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีการก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก โครงสร้างพื้นฐานขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว (Anonymous, 2014) ชิตวรดิษฐ์ และภัทรชนม์ รัชตะหิรัญ (2561) ศึกษา ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกของโฮมสเตย์ที่มีผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวไทยที่อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ผลวิจัยชี้ชัดว่า สิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ระบุไว้ว่า แนวทางการปรับปรุงผังบริเวณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง จังหวัดกาญจนบุรี ส่งผลให้เกิดตัดสินใจท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (ชนานพ เอื้ออารี และสุวัฒนา ธานีดิ, 2562) จากงานวิจัยที่ได้กล่าวไว้จึงนำมาซึ่งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐาน 3 สิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ ในช่วงโควิด-19

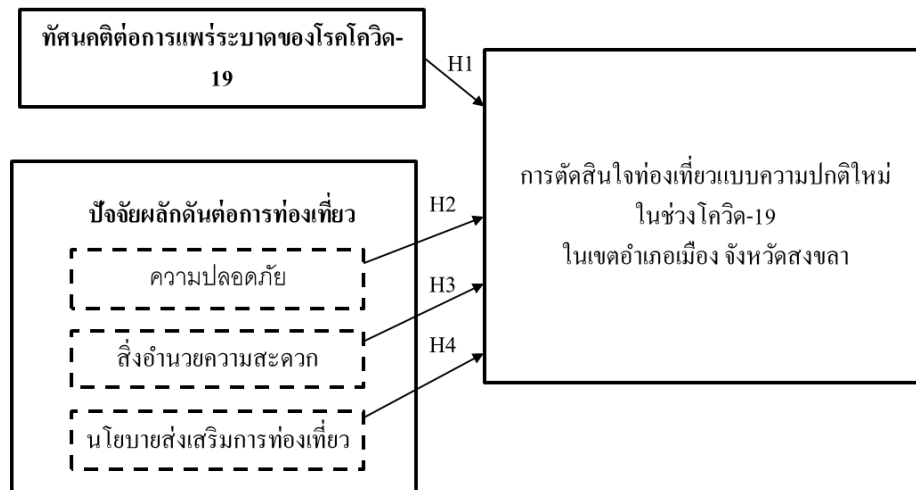
นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและการตัดสินใจท่องเที่ยว

นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว หมายถึง หลักและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการช่วยเหลือสนับสนุนให้ดีขึ้นในการท่องเที่ยว เช่น กระบวนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างองค์กรที่รับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น (ฉิชาพิชญ์ กลิ่นชื่น, 2560,

น.172) มีนโยบายตรงกับมาตรการการท่องเที่ยวจังหวัดสงขลา เช่น นโยบายความปลอดภัยป้องกันโรคโควิด-19 รองรับสุขภาพวิถีใหม่ ของกระทรวงสาธารณสุข โดยกรมอนามัย เป็นต้น (สำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดสงขลา, 2565) จากการทบทวนวรรณกรรมของดวงตา พรหมรักษา (2558) เรื่องการนำนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา ชุมชนเกาะป็นหยี จังหวัดพังงา พบว่า การนำนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวไปปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว เนื่องจากเกาะป็นหยีมีธรรมชาติที่งดงาม มีคุณค่าต่อการพักผ่อนหย่อนใจ และชุมชนมีการส่งเสริมด้านการพัฒนาอาชีพ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว นิชนันท์ อ่อนรัตน์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดอุบลราชธานี สรุปได้ว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยวให้การประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน ได้สนับสนุนนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว จากงานวิจัยที่ได้กล่าวไว้จึงนำมาซึ่งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐาน 4 นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ ในช่วงโควิด-19

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวที่เคยมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ในระยะเวลา 1 ปี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด จึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่เป็นที่ยอมรับ (Chin et al., 2003) วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติพรรณนา และใช้โมเดลสมการ โครงสร้างแบบกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (PLS-SEM) เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) ได้แก่ Compositd reliability (CR), Indicator reliability และทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ได้แก่ Convergent validity, Discriminant validity, Cross-loading และ HTMT Criterion รวมทั้งใช้โมเดลสมการ โครงสร้างแบบกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (PLS-SEM) ทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงที่เป็นอิสระ (Exogenous variable) กับตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรตาม (Endogenous variable) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน 1) ข้อมูล

ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) พฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบ New Normal 3)ทัศนคติต่อการแพร่ระบาดของโควิด-19 ของผู้ตอบแบบสอบถาม 4) ปัจจัยผลักดันต่อการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม 5) การตัดสินใจการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม 6) ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

5. ผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 134 คน ร้อยละ 53.6 เพศชายจำนวน 105 คน ร้อยละ 42 และเพศทางเลือกจำนวน 11 คน ร้อยละ 4.4 อยู่ในช่วงอายุ 20-24 ปี จำนวน 91 คน ร้อยละ 36.4 รองลงมาเป็นอายุ 25-29 จำนวน 41 คน ร้อยละ 16.4 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 163 คน ร้อยละ 65.2 เป็นนักเรียนนักศึกษาจำนวน 87 คน ร้อยละ 34.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท จำนวน 119 บาท ร้อยละ 47.6

ผลการวิจัยข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาเที่ยวในจังหวัดสงขลาส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวมากกว่า 4 ครั้ง/ปี จำนวน 105 คน ร้อยละ 42 ส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวกับเพื่อน จำนวน 99 คน ร้อยละ 39.6 โดยกลุ่มตัวอย่างมีการวางแผนล่วงหน้าก่อนการมาเที่ยว จำนวน 189 คน ร้อยละ 75.6 ซึ่งการตัดสินใจในการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจาก เพื่อนและครอบครัว จำนวน 96 คน ร้อยละ 38.4 แหล่งท่องเที่ยวที่กลุ่มตัวอย่างชื่นชอบมากที่สุดเป็น ทะเล ภูเขา เดินป่า น้ำตก จำนวน 190 คน ร้อยละ 76 มักจะท่องเที่ยวในวันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์และอาทิตย์) จำนวน 87 คน ร้อยละ 34.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 177 คน ร้อยละ 70.8 และส่วนใหญ่เลือกสถานที่พักเป็นโรงแรมมากที่สุด จำนวน 94 คน ร้อยละ 37.6

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักของตัวแปร ค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบและความเที่ยงตรงเชิงเหมือน

Constructs	Items	Loadings	CR* rho_c	AVE**
ทัศนคติต่อการแพร่ระบาดของโควิด-19	Attitude1	0.674	0.857	0.547
	Attitude2	0.802		
	Attitude4	0.773		
	Attitude5	0.631		
	Attitude6	0.801		
	Attitude6	0.801		
สิ่งอำนวยความสะดวก	Facilities1	0.838	0.892	0.674
	Facilities2	0.857		
	Facilities3	0.841		
	Facilities4	0.743		
การตัดสินใจท่องเที่ยว	Decision to travel1	0.868	0.861	0.615
	Decision to travel2	0.848		
	Decision to travel3	0.842		
	Decision to travel4	0.528		
ความปลอดภัย	Safety1	0.966	0.951	0.906
	Safety3	0.937		
นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว	TourismPromotionPolicy1	0.868	0.919	0.792
	TourismPromotionPolicy2	0.887		
	TourismPromotionPolicy3	0.914		

หมายเหตุ : CR*: Composite Reliability) AVE**: Average Variance Extracted

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเหมือน พบว่า ตัวชี้วัดบางตัวมีค่า Loading ต่ำกว่า 0.5 ได้แก่ safety3 attitude3 และ facility5 จึงประมวลผลใหม่ พบว่า ตัวชี้วัดทุกตัวมีค่า Loading สูง คือ ระหว่าง 0.631-0.966 มีเครื่องหมายบวกทุกตัวแปร CR อยู่ระหว่าง 0.857–0.951 และมีค่า AVE อยู่ ระหว่าง 0.547–0.906 ซึ่งมากกว่าค่ามาตรฐาน 0.50 (Hair, Hult & Ringle, 2013) แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อในตัวชี้วัดสามารถวัดค่าได้น่าเชื่อถือ มีความเที่ยงตรงและค่าความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดแต่ละตัวภายในตัวแปรเดียวกันมีค่าสูงกว่าค่าความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดต่างตัวแปรกันแสดงถึงความเที่ยงตรงเชิงจำแนก และมีค่า R^2 ของตัวแปรแฝงการตัดสินใจท่องเที่ยว อยู่ที่ 0.219 แสดงว่าตัวแปรต้นทั้ง 4 ตัว สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรแฝงดังกล่าวได้ร้อยละ 21.9 ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ (Cohen, 1988)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงจำแนกและคุณภาพของมาตรวัด (HTMT)

Constructs	1	2	3	4	5
1.Attitude					
2.Decision to Travel	0.476				
3.Facilities	0.085	0.182			
4.Safety	0.314	0.169	0.04		
5. Promotion Policy	0.193	0.242	0.142	0.039	

หมายเหตุ: 1 = Attitude, 2 = Decision to Travel, 3 = Facilities, 4 = Safety, 5 = Promotion Policy

จากตารางที่ 2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนกและคุณภาพของมาตรวัดของแต่ละตัวแปรที่สามารถแยกวัดได้เฉพาะเรื่องของตนไม่ปนเปื้อนกับมาตรวัดของตัวแปรอื่น ซึ่งจากตารางแสดงให้เห็นว่าค่าความสัมพันธ์กับตัวชี้วัดต่างตัวแปรกันแสดงถึงความเที่ยงตรงเชิงจำแนก การวิจัยก่อนหน้านี้ Henseler, Ringle and Sarstedt (2015) ได้กำหนดค่ามาตรฐานที่ 0.85 และ 0.90 สำหรับ HTMT เพื่อสรุปความถูกต้องเชิงจำแนก ดังนั้นในการศึกษานี้ค่าทั้งหมดบรรลุเกณฑ์ของ HTMT 0.9 Gold, Malhotra and Segars (2001) เนื่องจาก ผลการทดสอบทุกค่าต่ำกว่า 0.80 ซึ่งเป็นไปตามค่ามาตรฐาน Henseler, Ringle and Sarstedt (2015) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า โมเดลดังกล่าวจึงมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก และสามารถนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง

ตารางที่ 3 ผลทดสอบสมมติฐาน

H*	Relationships	Std. Beta	Std. Error	t-values	p-values	BCI LL	BCI UL	f^2	Supported
H1	Attitude -> Decision to Travel (+)	0.392	0.064	6.110	0.000	0.261	0.481	0.176	สนับสนุน
H2	Safety -> Decision to Travel (+)	0.194	0.084	2.322	0.010	0.024	0.297	0.045	สนับสนุน
H3	Facilities -> Decision to Travel (+)	-0.146	0.047	3.116	0.001	-0.207	-0.064	0.027	ไม่สนับสนุน
H4	PromotionPolicy -> Decision to Travel (+)	-0.162	0.048	3.413	0.000	-0.238	-0.081	0.032	ไม่สนับสนุน

หมายเหตุ: * $p < 0.05$, $t > 1.645$, ** $p < 0.01$, $t > 2.327$, H*=Hypothesis

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติที่สนคิดต่อการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบ New Normal อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ($\beta = 0.392$, $p < 0.000$, $t > 6.110$)

สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบ New Normal อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ($\beta=0.194, p<0.010, t>2.322$) สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 จากงานวิจัยชิ้นนี้ พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาในเชิงลบ ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 และ 4 ตามลำดับ

6. อภิปรายผล

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านทัศนคติส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ ในช่วงโควิด-19 อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากเชื่อมั่นว่ามีระบบการควบคุมป้องกันที่สามารถเอาชนะโควิด-19 ได้ โดยวิธีการสวมหน้ากากอนามัย เว้นระยะห่าง และการปรับใช้ชีวิตตามวิถีแบบใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัย ยุพาวรรณ วรณวณิช (2564) กล่าวว่า ทัศนคติมีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวซึ่งเป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ในการหาข้อมูลและตัดสินใจ ทัศนคติจึงส่งผลต่อความตั้งใจท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยด้านความปลอดภัยส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ ในช่วงโควิด-19 โดยกลุ่มตัวอย่างได้คำนึงถึงความปลอดภัยในการวางแผนการท่องเที่ยว รวมถึงความสะดวกและด้านสุขอนามัยในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว ด้วยการหลีกเลี่ยงสถานที่แออัดเพื่อป้องกันโรคระบาด จากการศึกษาของ รินดา คาววิจิตร (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา ของชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดา พบว่า ปัจจัยความปลอดภัยในการท่องเที่ยวสามารถช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจท่องเที่ยวที่ด่านพรมแดนสะเดา สงขลา

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบความปกติใหม่ ในช่วงโควิด-19 เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวมีให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการอย่างเพียงพอ ห้องน้ำสาธารณะ ร้านอาหารให้เลือกหลากหลาย ป้ายแจ้งข้อมูลอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจน และสถานที่พักใกล้เคียงกับสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตวาร์ ทีละผลิน และภัทรชนม์ รัชตะหิรัญ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกของโฮมสเตย์ที่มีผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวไทยที่อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ผลวิจัยชี้ชัดว่า สิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางเข้าไปถึงสถานที่ที่รวดเร็วปลอดภัยและสะดวกสบาย

ปัจจัยด้านนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแบบ New Normal ช่วงโควิด-19 เนื่องด้วยการท่องเที่ยวแบบ New Normal ตามนโยบายต้องได้รับวัคซีน 2 เข็ม เพื่อช่วยป้องกันอาการโควิด-19 อีกทั้งสวมหน้ากากอนามัย รวมถึงการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และตรวจวัดอุณหภูมิไข้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชนันท์ อ่อนรัตน์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดอุบลราชธานี สรุปได้ว่า การส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ประชาชนสัมพันธ์ให้กับประชาชนได้สนับสนุนนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาดังกล่าว สถานประกอบการท่องเที่ยว หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวด้วยกลยุทธ์ของผู้ประกอบการสร้างความแตกต่างสามารถนำกลยุทธ์ไปปรับใช้และเป็นประโยชน์ ส่งผลต่อการมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ในส่วนของนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว ควรจะมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น ตรวจเช็คการฉีดวัคซีนของนักท่องเที่ยว นโยบายการสวมหน้ากาก การล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และวัคซีนภูมิ เพื่อให้นักท่องเที่ยวมั่นใจว่าสามารถท่องเที่ยวอย่างปลอดภัย ในส่วนของรัฐบาลควรรักษาความปลอดภัยและผลักดันเศรษฐกิจการท่องเที่ยวด้วยนโยบายของภาครัฐ เพื่อเกิดการตัดสินใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว อีกทั้งยังก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษาเฉพาะในพื้นที่สงขลา ควรศึกษาในพื้นที่จังหวัดอื่น ซึ่งอาจจะได้ผลวิจัยที่แตกต่างกันไป

(2) ศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีความสำคัญต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว ช่วงการระบาดของโควิด-19 เช่น ปัจจัยผลักดันทางการท่องเที่ยวจากภายใน อุปสรรคทางการท่องเที่ยวแบบ New Normal เป็นต้น

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยการช่วยเหลือจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิลาวัลย์ จันทร์ศรี ที่คอยชี้แนะแนวทาง แก้ไขข้อบกพร่องและให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ นักวิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

9. เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ช.เจริญยิ่ง. (2562). *ทัศนคติต่อการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท สาขาบัญชี. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กองเศรษฐกิจท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). *วิเคราะห์ผลกระทบของโควิด-19 ต่อธุรกิจท่องเที่ยว*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2565, จาก: <https://tdri.or.th/2021/02/covid-112/>.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2565, จาก: <https://shorturl.asia/DLwSW>.
- จิตควร ติละผลิน และภัทรชนม์ รัชตะหิรัญ. (2561). ปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกของโฮมสเตย์ที่มีผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวไทยที่อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 8(2), 1-12.
- ชุติมา ดีสวัสดิ์ และคณะ. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรในโรงพยาบาลบุรีรัมย์. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9*, 15(38), 399-413.
- นิชาพิชญ์ กลิ่นชื่น. (2560). แนวทางการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวบนถนนทาการ จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(1), 167-183.
- ดวงดา พรหมรักษา. (2558). การานนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา ชุมชนเกาะปันหยี จังหวัดพังงา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 9(19), 18-28.
- ชนานพ เอื้ออารี และสุวัฒน์ ชาติานิติ. (2562). แนวทางการปรับปรุงผังบริเวณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเขตบริการอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*, 6(1), 239-256.

- นิพนธ์ อ่อนรัตน์. (2561). นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารรังสิต บัณฑิตในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 4(2), 228-241.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- พระมหาอุททพิชัญญ ทอจจันทร์ และภักดี โพธิ์สิงห์. (2565). วิธีชีวิตใหม่ (New Normal) ที่ต้องเฝ้าระวัง. *วารสารวามัญองแหรคพุทธศาสตร์ปริทรรศน์*, 9(1), 191-206.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชช์. (2564). อิทธิพลของการสื่อสารแบบปากต่อปากทางอิเล็กทรอนิกส์ และทัศนคติต่อการท่องเที่ยวภายในประเทศ ที่มีต่อความตั้งใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 5(1), 1-10.
- รินดา ดาววิจิตร. (2560). ปัจจัยความปลอดภัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาของชาวต่างชาติที่เดินทางผ่านด่านพรมแดนสะเดา. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกและซัพพลายเชน*, 3(2), 63-75.
- ศิริภา จิตผ่อง. (2561). *สภาพปัญหาความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยวที่มีผลต่อการใช้บริการการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สามพร มณีไมตรีจิต. (2542). สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว.[ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2565, จาก: <https://bit.ly/3tPRuaU>.
- สุพรรณษา บุษพาพันธ์. (2561). *การเปิดรับข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสงขลา. (2564). *จังหวัดสงขลา ขานรับนโยบายรัฐบาล เตรียมเปิดพื้นที่การท่องเที่ยวระยะที่ 2 ตามมาตรการ COVID Free Setting*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2565, จาก: <https://bit.ly/3sTXDDx>.
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสงขลา. (2565). *จังหวัดสงขลา ปรับมาตรการป้องกันและควบคุมโควิด-19*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2565, จาก: <http://songkhla.go.th/news/detail/7329>.
- Anonymous. (2014). *The main components of the tourism industry*. [Online]. Retrieved March 8, 2022, from: <http://hh132.blogspot.com/2014/08/4.html>.
- Central Equipment Division. (2022). *Tourism in the time of COVID-19*. [Online]. Retrieved March 8, 2022, from: <https://shorturl.asia/e84IZ>.
- Chin, W. W., Marcolin, B. L. and Newsted, P. R. (2003). A Partial Least Squares Latent Variable Modeling Approach for Measuring Interaction Effects: Results from a Monte Carlo Simulation Study and an Electronic- mail Emotion/ Adoption Study. *Information Systems Research*, 14(2), 189-217.
- Cohen. J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Gold, A. H. , Malhotra, A. , & Segars, A. H. (2001) . Knowledge management: an organizational capability perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185- 214.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. & Sarstedt, M. (2013). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*: Sage Publications.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modelling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.

Lowenthal, D. (1985). *The past is a foreign country*. Cambridge: Cambridge University Press.

Mun, L. (1971). *Norman, Introduction to Psychology*. Boston: Houghton Muffin.

Novavizz. (2005). *decision*. [Online]. Retrieved February 21 , 2022, from:

https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Decision_Making.htm.