วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2567

Volume 12 Number 1 January - April 2024

การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล
ถิรวุฒิ แสงมณีเดช, บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ, สมิตา จุลเขตร์ และวิเชียร สิงห์ใหม่

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธ
ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง

รูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนต์หรือรถพ่วง
สัมพันธ์ นิตย์โชติ, เพ็ญศรี ฉิรินัง, ชาญ ธาระวาส และวิวัฒน์ กรมดิษฐ์

การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วรทัศน์ วัฒนชีวโนปกรณ์ และณัฐวรรธน์ วิวัฒน์กิจภูวดล

การวิเคราะห์สายธารคุณค่าด้วยเทคนิคการทำเหมืองกระบวนการสำหรับปรับปรุงกระบวนการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก
รัฐยา พรหมหิตาทร, สุภาวดี สายสนิท, เกศินี สือนิ, รุจิรา จุลภักดิ์ และต้องใจ แย้มผกา

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ
ไพศาล สงแก้ว, เพ็ญศรี ฉิรินัง, วรเดช จันทรศร และจุมพล หนิมพานิช

อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
สุภาพร ดงเกิด และรุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด
พรวนัช โรจนเสน และไชยรัช เมฆแก้ว

ปัจจัยภายนอกและประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี
วรัญญู ศรีจุดานุ และไชยรัช เมฆแก้ว

ศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้า โดยใช้เทคนิคการจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป กรณีศึกษา: บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัดี
อภิชญา ศรีสวัสดิ์ และไชยรัช เมฆแก้ว

แนวทางการพัฒนาทักษะแรงงานผู้สูงอายุให้เหมาะสมกับลักษณะงาน
สิริพร พงศ์หิรัญสกุล, พัชรี ฉลาดธัญกิจ, ณรงค์ฤทธิ์ ประสานตรี, กาญจนา จินดานิล และสุกัญญา ตั้งประเสริฐ

นวัตกรรมกับการปรับตัวต่อการแข่งขันทางธุรกิจขององค์กร
ภูเทพ ดอนท้วม, ประพันธ์ พิกุลทอง, ศิวกร กาญจนปัทม และธเนศ วิลาสมงคลชัย

ISSN 2229-1598

E-ISSN 2697-4460

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2567

Vol. 12 No. 1 January - April 2024

เจ้าของ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ที่ปรึกษา

รศ.ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ
ศ.ดร.อรุณ รักธรรม
ดร.สำเนียง องสุพันธ์กุล
อาจารย์รพี ม่วงนนท์
รศ.ดร.สมพร เฟื่องจันทร์
รศ.ดร.ยุทธ ไกยวรรณ์
ผศ.ดร.พนาสัณฑ์ เกาะสุวรรณ์
ผศ.ดร.กุสุมา ผลาพรม
ผศ.ดร.เพ็ชรัตน์ ไสยสมบัติ
ดร.อธิธัช สิรวริศรา

ข้อมูลติดต่อ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067

บรรณาธิการ

ดร.วิทยา เจียรพันธุ์ (ศูนย์วุฒิอาสาธนาคารสมอง จังหวัดนนทบุรี (ศว.นบ.))

รองบรรณาธิการ

ผศ.ดร.ชงโค แซ่ตั้ง (มทร.ตะวันออก)
ผศ.ดร.วีระพล แจ่มสวัสดิ์ (มทร.ตะวันออก)

กองบรรณาธิการ

รศ.ดร.นิยม รัฐอมฤต (ม.ธรรมศาสตร์)
รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช (ม.รังสิต)
รศ.ดร.ชมภูนุช หุ่นนาค (มทร.รัตนโกสินทร์)
รศ.ดร.ดำรงศักดิ์ จันโททัย (ม.รามคำแหง)
รศ.ดร.ดวงตา สราญรมย์ (ม.ราชพฤกษ์)
รศ.ดร.ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย (ม.มหิดล)
รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง (มทร.รัตนโกสินทร์)
ผศ.ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
ผศ.ดร.สมคิด ดวงจักร (มรภ.บ้านจอมบึง)
ผศ.ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (มทร.รัตนโกสินทร์)
ดร.รักเกียรติ หงส์ทอง (มรภ.เพชรบุรี)
ดร.สุภาพร เพ่งพิศ (มทร.รัตนโกสินทร์)

ข้อความและบทความในวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ เป็นแนวคิดของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของคณะผู้จัดทำ บรรณาธิการ กองบรรณาธิการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2567

Vol. 12 No. 1 January - April 2024

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลั่นกรองบทความ

ศาสตราจารย์ ดร.กฤษ เพิ่มทันจิตต์
ศาสตราจารย์ ดร.ธีรภัทร์ เสรีรังสรรค์
ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.พันธุ์ทิพย์ รามสูต
ศาสตราจารย์ ดร.พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ
ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ยุวัฒน์ วุฒิเมธี
ศาสตราจารย์ คลินิก นายแพทย์ วิรุณ บุญนุช
ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ
ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิต
ศาสตราจารย์ ดร.สุนทร บุญญาธิการ
ศาสตราจารย์ ดร.อภิชัย พันธเสน
ศาสตราจารย์ ดร.อรุณ รักธรรม
รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญามน กาญจนาทวีกูล
รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพล หนิมพานิช
รองศาสตราจารย์ ดร.ชมภูนุช หุ่นนาค
รองศาสตราจารย์ ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา
รองศาสตราจารย์ ดร.นิติชาญ ปลื้มอารมณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.นิติพล ภูตะโชติ
รองศาสตราจารย์ ดร.ปฐม มณีโรจน์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปธาน สุวรรณมงคล
รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง
รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย
รองศาสตราจารย์ ดร.วนิดา สัจพันโรจน์
รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ อินทพรหม
รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิพร เกตุแก้ว
รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ
รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร เฟื่องจันทร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทศนิยม
รองศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ
รองศาสตราจารย์ รอ.ทพญ.ดร.สุพัตรา วรรณสืบเชื้อ
รองศาสตราจารย์ ดร.สูติเทพ ศิริพิพัฒนกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์ จันตะนี
รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบล
รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ
รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนตรีวัต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤชกนก สุทัศน์ ณ อยุธยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ตันเปาว์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบกูล จันทรโคลิกา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.การุณันทน์ รัตนเสนวงษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขวัญปภัสสร จานทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชงโค แซ่ตั้ง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชาวฤทธิ์ เชาว์แสงรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา โห้ลำยอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ ปฏิทัศน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยงค์ มีใจซื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิชัย นรากรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารัมย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมุข สุศีลสัมพันธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรัตน์ ไสยสมบัติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎาพร บุญเรือง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชยา ภักดีจิตต์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.อ.ดร.วรสิทธิ์ เจริญพุฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพล แจ่มสวัสดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2567

Vol. 12 No. 1 January - April 2024

ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณากลั่นกรองบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร
พล.อ.ดร.เกษมชาติ นเรศเสนีย์
ดร.คฑาวุฒิ สังฆมาศ
ดร.จรินทร์ จารุเสน
ดร.ณัชพล นิลนพคุณ
ดร.ดรุณี ปัญจรัตนากร
ดร.ดวงใจ คงคาหลวง
ดร.ธำรง รัตนภรานุเดช
ดร.นำพล ม่วงอวยพร
ดร.นรินทร สมทอง
ดร.พรชัย ฐีระเวช
พล.ท.ดร.ประสานโชติ ยุวนุติ
ดร.เพชรรัตน์ จินต์นุพงศ์
ดร.พรสรรค์ โรจนพานิช
ดร.ไพศาล สุปัญญา
ดร.ฟ้าใส สามารถ
ดร.ภคมน โภคะธีรกุล
ดร.รัชฎา จิวาลัย
ดร.มานิต มณีธรรม
ดร.ฤทธิชาติ อินโสม
พ.ต.ท.ดร.รัฐวิทย์ หมั่นเจริญภาวนา
ดร.วิทยา เจียรพันธุ์
น.ต.ดร.สหัสชัย มหาวีระ
ดร.สมเจตน์ พันธุโฆษิต
ดร.สุทธิพร ชินะผา
พล.ต.ท.ดร.สัณฐาน ชยนนท์
ดร.อริสรา ธานีรณานนท์
ดร.สุภาพร เพ่งพิศ
Dr.Danilda Hufana Duran

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT INNOVATION

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

.....

วัตถุประสงค์เพื่อ

1. เป็นสื่อ รวบรวม เผยแพร่บทความทางวิชาการ หรือบทความวิจัย ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เกี่ยวกับการบริหาร และการจัดการ
2. เป็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผลงานของงานวิจัยสู่ระดับมาตรฐานสากล
3. เป็นสื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และแนวคิดระหว่างนักวิจัยทั้งในและต่างประเทศ
4. เป็นแหล่งค้นคว้าการเรียนรู้วิชาการ และเสริมสร้างให้เกิดงานวิจัยใหม่ๆ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย

กำหนดการเผยแพร่

ตีพิมพ์ 3 ฉบับต่อปี ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน) ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม) เผยแพร่วารสารในรูปแบบวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ E-ISSN 2697-4460 ผ่านระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย หรือ Thai Journals Online (ThaiJO)

การบอกรับสมาชิก

ผู้สนใจสามารถบอกรับเป็นสมาชิกได้ที่ กองบรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ

ข้อมูลติดต่อ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067

- **บทความทุกเรื่องได้รับการตรวจความถูกต้องทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ**
- **มีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกประจำกองบรรณาธิการมากกว่าร้อยละ 50**
- **บทความจากนักวิชาการและนักวิจัยภายนอกลงตีพิมพ์ทุกฉบับมากกว่าร้อยละ 50**
- **กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์การคัดลอก แต่ควรระบุแหล่งอ้างอิงจากวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์**

บทบรรณาธิการ

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนสินทร์ ได้ตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการอย่างต่อเนื่องมาจนกระทั่งปัจจุบันมีอายุครบรอบเป็นปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2567) ท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศที่ยังอ่อนแอจากหลายปัจจัย โดยอัตราการส่งออกยังฟื้นตัวได้ช้า การท่องเที่ยวยังไม่กลับเข้าสู่ระดับเดิม และกำลังซื้อภายในประเทศถูกกดดันจากปัญหาหนี้ครัวเรือน แม้ภาคการส่งออกมีแนวโน้มกลับมาขยายตัวได้ แต่คาดว่ามูลค่าการส่งออกในปี 2567 จะเติบโตได้ในระดับต่ำ อีกทั้งความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกประเทศยังมีสูง ขณะที่อุตสาหกรรมที่พึ่งพาการส่งออกมีอัตราการใช้กำลังการผลิตอยู่ในระดับต่ำ สำหรับการท่องเที่ยวยังฟื้นตัวได้แต่จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนยังต่ำกว่าระดับก่อนโควิดถึง 50% เนื่องจากชาวจีนหันไปท่องเที่ยวในประเทศเป็นหลัก สถานการณ์ดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อภาคสังคมของประเทศอย่างมิอาจหลีกเลี่ยง

วารสารฉบับนี้ได้รับเกียรติจากนักวิจัยและนักวิชาการส่งผลงานที่ได้ผ่านการพิจารณากลั่นกรองให้ความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิประจำกองบรรณาธิการฯ นำลงตีพิมพ์เป็นจำนวน 12 บทความ ได้แก่ เรื่อง การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล โดย ถิรวุฒิ แสงมณีเดช, บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ, สมิตา จุลเขตร์ และวิเชียร สิงห์ใหม่ เรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธ โดย ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง เรื่องรูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนต์หรือรถพ่วง โดย สัมพันธ์ นิตย์โชติ, เพ็ญศรี ฉิรินัง, ชาญ ธาระวาส และวิวัฒน์ กรมดิษฐ์ เรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดย วรทัศน์ วัฒนชีวโนปกรณ์ และณัฐวรรธน์ วิวัฒน์กิจภูวดล เรื่องการวิเคราะห์สายธารคุณค่าด้วยเทคนิคการทำเหมืองกระบวนการสำหรับปรับปรุงกระบวนการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โดย รัฐยา พรหมหิตาทร, สุภาวดี สายสนิท, เกศินี สือนิ, รุจิรา จุลภักดิ์ และต้องใจ แย้มผกา เรื่องการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ โดย ไพศาล สงแก้ว, เพ็ญศรี ฉิรินัง, วรเดช จันทรศร และจุมพล หนิมพานิช เรื่องอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C’s และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดย สุภาพร ดงเกิด และรุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด โดย พรวนัช โรจนเสน และไชยรัช เมฆแก้ว เรื่องปัจจัยภายนอกและประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี โดย วรัญญู ศรีจุดานุ และไชยรัช เมฆแก้ว เรื่องศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้า โดยใช้เทคนิคการจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป กรณีศึกษา: บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด โดย อภิชญา ศรีสวัสดิ์ และไชยรัช เมฆแก้ว เรื่องแนวทางการพัฒนาทักษะแรงงานผู้สูงอายุให้เหมาะสมกับลักษณะงาน โดย สิริพร พงศ์หิรัญสกุล, พัชรี ฉลาดธัญกิจ, ณรงค์ฤทธิ์ ประสานตรี, กาญจนา จินดานิล และสุกัญญา ตั้งประเสริฐ

และ เรื่องนวัตกรรมกับการปรับตัวต่อการแข่งขันทางธุรกิจขององค์กร โดยภูเทพ ดอนท้วม, ประพันธ์ พิกุลทอง, ศิวกร กาญจนปัทม และธเนศ วิลาสมงคลชัย

บรรณาธิการหวังว่าบทความต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นจะเป็นประโยชน์ทางด้านการบริหารและการจัดการแก่ผู้อ่านตามสมควร

ดร.วิทยา เจียรพันธุ์
บรรณาธิการวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สารบัญ

หน้า

การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล 1
ถิรวุฒิ แสงมณีเดช, บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ, สมิตา จุลเขตร์ และวิเชียร สิงห์ใหม่

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธ 16
ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง

รูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนต์หรือรถพ่วง 27
สัมพันธ์ นิตย์โชติ, เพ็ญศรี ฉิรินัง, ชาญ ธาระวาส และวิวัฒน์ กรมดิษฐ์

การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 41
วรทัศน์ วัฒนชีวโนปกรณ์ และณัฐวรรธน์ วิวัฒน์กิจภูวดล

การวิเคราะห์สายธารคุณค่าด้วยเทคนิคการทำเหมืองกระบวนการสำหรับปรับปรุงกระบวนการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก 56
รัฐยา พรหมหิตาทร, สุภาวดี สายสนิท, เกศินี สือนิ, รุจิรา จุลภักดิ์ และต้องใจ แย้มผกา

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ ... 73
ไพศาล สงแก้ว, เพ็ญศรี ฉิรินัง, วรเดช จันทรศร และจุมพล หนิมพานิช

อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 85
สุภาพร ดงเกิด และรุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด 97
พรวนัช โรจนเสน และไชยรัช เมฆแก้ว

ปัจจัยภายนอกและประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี 113
วรัญญู ศรีจุดานุ และไชยรัช เมฆแก้ว

ศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้า โดยใช้เทคนิคการจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป กรณีศึกษา: บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด 124
อภิชญา ศรีสวัสดิ์ และไชยรัช เมฆแก้ว

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

แนวทางการพัฒนาทักษะแรงงานผู้สูงอายุให้เหมาะสมกับลักษณะงาน 116
สิริพร พงศ์หิรัญสกุล, พัชรี ฉลาดธัญกิจ, ณรงค์ฤทธิ์ ประสานตรี, กาญจนา จินดานิล และสุกัญญา ตั้งประเสริฐ

นวัตกรรมกับการปรับตัวต่อการแข่งขันทางธุรกิจขององค์กร 130
ภูเทพ ดอนท้วม, ประพันธ์ พิกุลทอง, ศิวกร กาญจนปัทม และธเนศ วิลาสมงคลชัย

รูปแบบการจัดบทความ วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ i

การส่งบทความ v

ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ v

หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์ v

จริยธรรมการตีพิมพ์บทความในวารสาร vi

การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล

Applying The Circular Economy to Gain Trade Advantages in Fashion Recycling Business

ถิรวุฒิ แสงมณีเดช[1] บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ[2] สมิตา จุลเขตร์[3] และวิเชียร สิงห์ใหม่[4]

Thirawut Saengmaneedech[1] Bampen Maitreesophon[2] Smita Julakate[3] and Wichean Singmai[4]

[1] อาจารย์พิเศษและนักวิชาการอิสระ

[2] คณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

[3] นักวิชาการอิสระ

[4] อาจารย์ประจำภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

[1] Special Instructor and Academician

[2] Dean of Faculty of Public Administration and Social Studies, Stamford International University

[3] Academician

[4] Lecturer Program in Mechanical Engineering Education, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

E-mail: saengmaneedech.thirawut2022@gmail.com, bampen.maitreesophon@stamford.edu, smitata@hotmail.com, wichean.s@fte.kmutnb.ac.th

Received: Jun 15, 23; **Revised:** Jul 10, 23; **Accepted:** Jul 13, 23

บทคัดย่อ

บทความวิจัยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาสภาพการณ์การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้กระบวนวิธีการวิจัยเชิงเอกสาร ตามแนวทางของ Scott (1990; 2006) และการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล จำนวน 15 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน จำนวน 15 ท่าน รวมทั้งหมด 30 ท่าน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการณ์การประยุกต์ใช้ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนในธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล มีการดำเนินงานตามแนวทางของหลักการเศรษฐกิจหมุนเวียนในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยหลักการ 3R การนำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) การนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) และการออกแบบใหม่ (Redesign) เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน การลดการใช้ทรัพยากรด้วยการเลือกซื้อวัตถุดิบหรือวัสดุที่มีอายุการใช้งานที่ยาวนานขึ้น หรือการทดแทนทรัพยากรด้วยวัตถุดิบหรือวัสดุที่ใช้แล้วที่มีความสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุดในทุกกระบวนการ ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนเป็นระบบ อุตสาหกรรมที่วางแผนและออกแบบมาเพื่อคืนสภาพหรือให้ชีวิตใหม่แก่วัสดุต่างๆ ในวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์และนำผลิตภัณฑ์เหล่านั้นกลับมาสร้างคุณค่าใหม่ มีการหมุนเวียนเป็นวงจรอย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดของเสีย นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสร้างความสมดุลในการดึงทรัพยากรธรรมชาติมาใช้งานใหม่ และ 2) ปัญหาและอุปสรรคของการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล พบว่า ปัญหาคือการที่องค์กรไม่มีบุคลากรเฉพาะด้านที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนในกระบวนการทำงาน ปัญหาในการจัดสรรงบประมาณ และการคัดเลือกวัตถุดิบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อุปสรรค ได้แก่ (ก) ด้านการเงิน ต้นทุนในการผลิตทำให้มีค่าดำเนินการสูง (ข) ด้านเทคโนโลยี การปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีอาจมีความซับซ้อนและการลงทุนสูง (ค) ด้านการตลาด การ

สร้างความเข้าใจและเป็นที่ยอมรับในตลาด (ง) ด้านการบริหารจัดการ การบริหารจัดการอย่างรอบคอบและมีการวางแผนที่เหมาะสม และ (จ) ด้านความรู้ การสร้างความรู้เกี่ยวกับธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล

คำสำคัญ: เศรษฐกิจหมุนเวียน ความได้เปรียบทางการค้า ธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล

Abstract

The two objectives of this article were: 1) to study the situation of applying the circular economy to create trade advantages in fashion recycling business and 2) to study problems and obstacles of applying the circular economy to create trade advantages in fashion recycling business. This qualitative study applied a documentary research method following Scott's (1990; 2006) approach and interviewed 15 fashion recycling entrepreneurs and 15 experts on the circular economy, which were 30 people in total. Data was analyzed by using content analysis.

Findings: 1) the circumstances of applying the circular economy in fashion recycling business was found that the business operated on the 3R principles: Reuse, Recycle, and Redesign to achieve efficient and sustainable use of resources, to reduce the use of resources by purchasing raw materials that had a longer lifespan, and to use materials that could be reused resulting in the most cost-effective used of resources in every single process. The circular economy process was systematic. Industries planned and designed under the concept of restoring and giving new life to materials in their product life cycle and brought them to create new values. The process was continuously done in cycle with no waste. It also focused on preserving and balancing the use of natural resources. 2) the problems in applying the circular economy to create trade advantages in fashion recycling business were found that the industries did not have expert personnel who could apply the circular economy to work process, the budget allocation, and the selection of raw materials that were environmentally friendly, and the obstacles were: (a) financial aspect: the production process consumed in high operating costs, (b) technology aspect: transforming technology could be complex and required a high investment, (c) marketing aspect: building an understanding and acceptance of fashion recycling business in the market, (d) management aspect: careful management with proper planning, and (e) knowledge aspect: creating an awareness of fashion recycling business knowledge building.

Keywords: The Circular Economy, Trade Advantage, Fashion Recycling Business

บทนำ

เศรษฐกิจหมุนเวียนเป็นระบบเศรษฐกิจที่เน้นการออกแบบเพื่อการปรับตัวระยะยาว โดยจะอนุรักษ์และเพิ่มการใช้ประโยชน์ต้นทุนทางธรรมชาติ ด้วยการควบคุมทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และใช้ทรัพยากรหมุนเวียนให้มีความสมดุลมากยิ่งขึ้น ผ่านการนำมาใช้ประโยชน์ใหม่ หรือแลกเปลี่ยนกันซึ่งก่อนให้เกิดประโยชน์กับสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม อีกทั้งยังทำให้เกิดโอกาสใหม่ๆ ทางด้านธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2564) เป็นแนวคิดที่ทั่วโลกกำลังให้ความสนใจและกำหนดเป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศ ประเทศไทยได้รับเอาประเด็นสิ่งแวดล้อมเข้าไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 เป็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการแปลงยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติและกำหนดทิศทางการพัฒนา ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่มีวิสัยทัศน์ต่อการพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ด้วยฐานคิดสำคัญ 4 ประการคือ 1) เศรษฐกิจ

พอเพียง 2) ความสามารถในการที่จะล้มแล้วลุกให้ไว เดินไปข้างหน้าให้ได้ 3) เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ และ 4) การพัฒนาเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียนเป็นส่วนหนึ่งในเศรษฐกิจสีเขียว (BCG) สู่ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยเศรษฐกิจ BCG พ.ศ. 2564 – 2570 โดยกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โมเดลเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ BCG โมเดล ได้บูรณาการกระบวนทัศน์ทางเศรษฐกิจ 3 ประการคือเศรษฐกิจชีวภาพ (Bio-economy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) เข้าเป็นระบบเศรษฐกิจใหม่ (จิราพรรณ วงศ์ทองสงวน, 2564)

การพัฒนาประเทศตามแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งในระดับประเทศและระดับธุรกิจ โดยในระดับภาพรวมของประเทศ จากการศึกษาของ McKinsey & Company (2020) บริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารชั้นนำของโลก ระบุว่าระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนจะส่งผลให้มีการเติบโตทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น จากรายได้ที่เพิ่มขึ้น กิจกรรมทางเศรษฐกิจในรูปแบบใหม่ๆ และต้นทุนการผลิตที่ลดลงจากการใช้งานวัสดุหรือปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ได้นานขึ้น มีการนำวัสดุมาใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มค่าตอบแทนของแรงงาน เป็นการเพิ่มรายได้ของภาคครัวเรือน และส่งผลให้มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ของประเทศสูงขึ้นได้ ในด้านการประหยัดทรัพยากร โดยทางทฤษฎีพบว่าเศรษฐกิจหมุนเวียนมีศักยภาพที่จะนำไปสู่การประหยัดวัสดุได้มากกว่าร้อยละ 70 เมื่อเทียบกับการใช้วัสดุในรูปแบบธุรกิจตามปกติ ยิ่งในอนาคตการเติบโตของประชากรโลกโดยเฉพาะอย่างยิ่งชนชั้นกลาง จะส่งผลให้มีความต้องการใช้วัสดุโดยรวมเพิ่มขึ้น การนำระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนมาประยุกต์ใช้จะทำให้ความต้องการดังกล่าวลดลง ทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายคิดเป็นเงินถึง 630 พันล้านเหรียญสหรัฐต่อปี สำหรับสินค้าอุปโภคบริโภค (เช่น สินค้าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จักรยาน) จากอายุการใช้งานเฉลี่ยที่นานขึ้น และสามารถประหยัดวัสดุได้ประมาณร้อยละ 20 ในผลิตภัณฑ์ที่มีอายุการใช้งานสั้น (เช่น บรรจุภัณฑ์ อาหาร เสื้อผ้า) ซึ่งเท่ากับการประหยัดค่าใช้จ่ายได้กว่า 700 พันล้านเหรียญสหรัฐต่อปี (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2563)

อุตสาหกรรมแฟชั่นเป็นอุตสาหกรรมที่ได้ชื่อว่าเป็นผู้ทำลายระบบนิเวศของธรรมชาติมากที่สุดอุตสาหกรรมหนึ่ง เนื่องด้วยอุตสาหกรรมแฟชั่นทั่วโลกถูกเสริมแรงด้วยระบบทุนนิยมบริโภค กระตุ้นด้วยแฟชั่นรวดเร็ว (Fast Fashion) ที่เร่งผลิต เร่งบริโภค เร่งให้เกิดการบริโภครอบใหม่ ก่อนความจำเป็นที่แท้จริง ด้วยการสร้างความล้าสมัย (Planned Obsolescence) ในการผลิตสินค้า แฟชั่นมีการนำเอาวัตถุดิบจากธรรมชาติ ทั้งที่เป็นเส้นใยธรรมชาติ หรือเส้นใยสังเคราะห์ที่ทำมาจาก โพลิเมอร์ ซึ่งจัดว่าเป็นพลาสติกรูปแบบหนึ่ง นำมาผ่านกระบวนการผลิต ที่มีการทิ้งของเสียทั้งในรูปแบบของวัตถุดิบ น้ำเสีย อากาศเสีย สู่ธรรมชาติอย่างมหาศาล แต่กลับถูกขาย และกระตุ้นด้วยกลไกทางการตลาดให้เกิดการซื้อรอบใหม่ก่อนความจำเป็นที่แท้จริง เสื้อผ้าตัวเก่าถูกทิ้งไปเพียงเพราะไม่เป็นที่ต้องการอีกต่อไป ทั้งที่วัสดุยังมีคุณภาพดีอยู่ แม้ว่าในทางทฤษฎี สิ่งของเหลือใช้จาก อุตสาหกรรมแฟชั่นทั้งหมด สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ แต่ในทางปฏิบัติกลับมีเสื้อผ้าที่ไม่เป็นที่ต้องการของผู้บริโภคเพียง 1 % เท่านั้นที่ถูกนำไปใช้ใหม่ผ่านกระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่ (Ellen MacArthur Foundation, 2017) หมายความว่ามีเสื้อผ้าที่ยังใช้ได้อยู่จำนวนมากมายมหาศาลที่ถูกทิ้งไปเป็นภาระของธรรมชาติ โดยการเผาหรือฝังกลบ โดยอุตสาหกรรมแฟชั่น มีสัดส่วนการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ราว 8-10% ของอัตราการปล่อยคาร์บอนทั่วโลก และปล่อยน้ำเสียเกือบ 20% ของปริมาณน้ำเสียทั่วโลก พร้อมสารเคมีมากมาย โดยรวมแล้วอุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้าใช้พลังงานมากกว่าอุตสาหกรรมการบินและการขนส่งทางเรือรวมกัน (Christine, 2020)

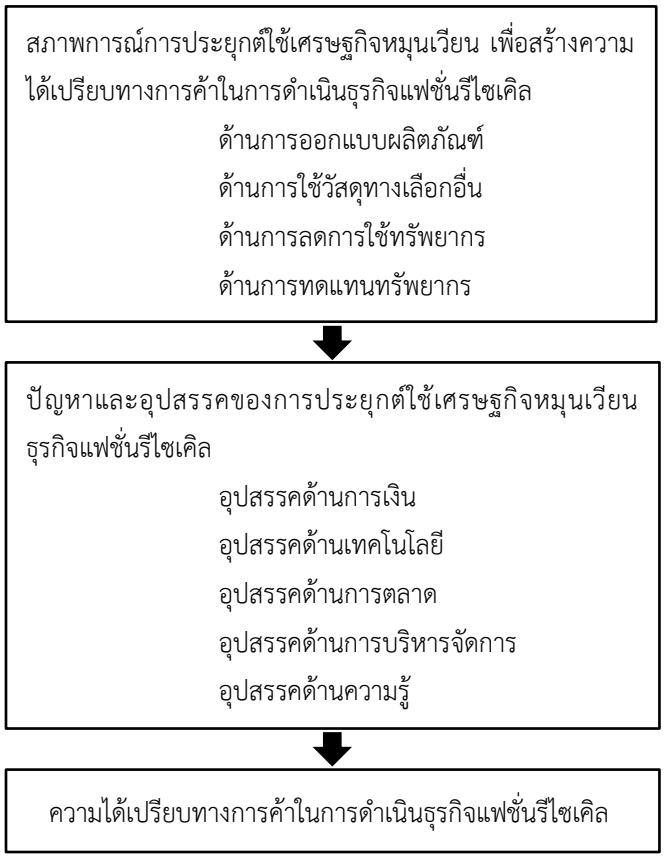
อุตสาหกรรมเสื้อผ้าแฟชั่นทั่วโลกเติบโตขึ้นในอัตราเฉลี่ย 5.5% ต่อปี โดยในช่วงก่อนการระบาดโรคโควิด-19 ปีพ.ศ. 2562 มีการผลิตเสื้อผ้าและรองเท้าถึงพันล้านชิ้น ส่วนในช่วงโควิด-19 แพร่ระบาด ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2563 เป็นต้นมา แม้ว่ายอดขายสินค้าจะลดลง แต่การช้อปปิ้งเสื้อผ้าออนไลน์กลับได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นผ่านแอพพลิเคชั่นที่สะดวกรวดเร็ว หนึ่งในทางออกของปัญหานี้ คือ แฟชั่นหมุนเวียน ตามแนวคิดของเศรษฐกิจหมุนเวียน หรือ Circular Economy เช่น การใช้ซ้ำวัตถุดิบเดิม การนำเอาวัสดุรีไซเคิลมาทำเป็นเสื้อผ้าใหม่ การให้เช่าและขายต่อเสื้อผ้า เป็นต้น แฟชั่นหมุนเวียนเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการบริโภคในยุคใหม่ ที่สามารถนำสินค้าเดิมมาหมุนเวียนใช้ซ้ำและแลกเปลี่ยนกันได้ การใช้เสื้อผ้ามือสองช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างชัดเจน เมื่อเปรียบเทียบกับการซื้อเสื้อผ้าใหม่ โดยปล่อยก๊าซคาร์บอนน้อยว่าถึงเกือบ 7 เท่า และใช้น้ำน้อยกว่าถึง 65 เท่า (Workpointtoday, 2021)

จะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมแฟชั่นในระบบเศรษฐกิจมักมีผลกระทบที่มากมายต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ยกตัวอย่างเช่น การใช้วัตถุดิบที่มาจากทรัพยากรธรรมชาติ เช่น ผ้า, ไฟเบอร์, หนังสัตว์, และวัตถุที่มีส่วนประกอบสังเคราะห์ การผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดส่วนใหญ่ซึ่งอาจส่งผลให้มีการใช้งานทรัพยากรที่มากเกินไป และทำให้เกิดปัญหาเชิงสิ่งแวดล้อม อุตสาหกรรมแฟชั่นต้องการแรงงานที่มีความชำนาญในการประมวลผลและการผลิต รวมถึงการใช้สารเคมีในกระบวนการ ผลิตแฟชั่น นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงในสภาพเศรษฐกิจโดยรวมอาจส่งผลต่ออุตสาหกรรมแฟชั่นด้วย รวมถึงผู้บริโภคในยุคปัจจุบันมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป การที่ผู้บริโภคหันมาใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลจึงสามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ โดยการใช้วัสดุหรือผลิตภัณฑ์เดิม และการนำมาประกอบใหม่ให้มีมูลค่าเพิ่ม จากปัญหาดังกล่าวจึงเกิดแนวคิดการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการลดปริมาณขยะและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าสูงสุด โดยนำเศรษฐกิจหมุนเวียน เป็นกรอบแนวคิดในการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนที่มีประสิทธิผลด้านเศรษฐกิจโดยไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จนสามารถลดการขาดแคลนทรัพยากร ปัญหามลพิษ และปัญหาขยะได้จริง นำไปสู่ความยั่งยืนของอุตสาหกรรมแฟชั่นในประเทศไทยได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการณ์การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการประยุกต์ใช้ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy)

เศรษฐกิจหมุนเวียน เป็นระบบอุตสาหกรรมที่วางแผนและออกแบบมาเพื่อคืนสภาพหรือให้ชีวิตใหม่แก่วัสดุต่างๆ ในวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ แทนที่จะทิ้งไปเป็นขยะเมื่อสิ้นสุดการบริโภค โดยจะนำวัสดุที่เป็นองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์เหล่านั้นกลับมาสร้างคุณค่าใหม่ หมุนเวียนเป็นวงจรต่อเนื่องโดยไม่มีของเสีย นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสร้างความสมดุลในการดึงทรัพยากรธรรมชาติมาใช้งานใหม่ ควบคู่ไปกับการสร้างระบบและการออกแบบที่มีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบภายนอกเชิงลบ เราจึงมักเห็นเศรษฐกิจหมุนเวียนใช้พลังงานทดแทนหรือขจัดการใช้เคมีภัณฑ์ที่เป็นพิษ ซึ่งเป็นอุปสรรคของการนำวัสดุต่างๆ มาใช้อีก ครั้งรวมไปถึงการออกแบบวัสดุ ผลิตภัณฑ์ระบบและโมเดลทางธุรกิจในรูปแบบใหม่ที่ต้องต่างไปจากเดิม เพื่อทำให้เกิดนวัตกรรม ในขณะที่เศรษฐกิจเส้นตรง จะมีการดึงทรัพยากรธรรมชาติออกมาใช้ในจำนวนมหาศาลก่อนจะนำทรัพยากรเหล่านั้นมาผ่านกระบวนการผลิตขายให้ลูกค้าได้นำไปใช้งาน ซึ่งเมื่อผลิตภัณฑ์หมดประโยชน์แล้วก็ทิ้งกลายเป็นขยะไป (ภัทราพร แย้มละออ, 2561) เศรษฐกิจหมุนเวียนเป็นระบบเศรษฐกิจที่ครอบคลุมทุกภาคส่วนตั้งแต่ต้นทางอย่างกระบวนการผลิตที่มีการออกแบบให้นำทรัพยากรจากธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ให้น้อยที่สุด ไปจนถึงผู้บริโภคและระบบการจัดการของเสียที่สร้างคุณค่าและหมุนเวียนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในระบบให้นานที่สุด ผ่านการหมุนเวียนเป็นวงจรต่อเนื่องในระบบปิดโดยปลดปล่อยของเสียออกจากระบบให้น้อยที่สุด เน้นการใช้พลังงานหมุนเวียนที่สะอาดเพื่อสร้างต้น ทุนด้านสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (แสงระวี สานใจวงค์, 2563) สำหรับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการผลักดันเศรษฐกิจหมุนเวียน นอกจากจะส่งผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติยังช่วยในเรื่องของการขยายตัวทางเศรษฐกิจเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันรวมไปถึงการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่พึ่งพาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม การจัดการขยะและอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ สำหรับภาคธุรกิจกระบวนการผลิตภายใต้แนวคิดดังกล่าวจะช่วยลดต้นทุนและเพิ่มรายได้จากเทคโนโลยีที่ใช้วัตถุดิบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ คณะกรรมการยุโรป ได้คาดการณ์ว่าจะสามารถเพิ่มผลผลิตได้ร้อยละ 30 ภายในปี 2030 ซึ่งจะกระตุ้น GDP ของสหภาพยุโรปได้ถึงร้อยละ 1 อีกทั้งยังสามารถลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและปริมาณก๊าซเรือนกระจกประชากรมีสุขภาพที่ดีขึ้น (ฝ่ายเศรษฐกิจและศูนย์ข้อมูลหอการค้าไทย, 2561)

การประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน

การนำแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนไปประยุกต์ใช้ในภาคธุรกิจและการผลิต ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มักเลือกเฉพาะบางส่วนของเศรษฐกิจหมุนเวียนที่เหมาะสมกับองค์กรมาปรับใช้คือ การนำกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งเป็นการทำของเสียให้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจมากขึ้น เป็นการส่งเสริมให้ยิ่งเกิดการสร้างของเสีย เพื่อให้ธุรกิจมีกำไร ดังนั้นหากใช้กลไกการตลาดตามระบบเศรษฐกิจทุนนิยมมาขับเคลื่อนเพียงอย่างเดียว จะทำให้เศรษฐกิจหมุนเวียนเป็นเครื่องมือของการฟอกเขียว (Green Washing) เพื่อให้ธุรกิจสามารถทำกำไรได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่สามารถลดการใช้ทรัพยากรและของเสียได้จริง ดังนั้นการจะทำให้เศรษฐกิจหมุนเวียนมีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้นต้องอาศัยร่วมมือของทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจ ภาครัฐ และผู้บริโภค โดยเฉพาะภาครัฐที่ต้องเข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้นไม่เพียงแค่ให้นโยบายสนับสนุนแต่ต้องมีการควบคุมและบริหารจัดการให้แนว ทางการพัฒนาเศรษฐกิจหมุนเวียนเป็นไปในทิศทางที่ถูกที่ควร เพื่อให้เกิดการลดการใช้ทรัพยากรมลพิษ และของเสียได้อย่างมีประสิทธิผลตามเป้าหมายของการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียน

การที่ประเทศไทยจะสามารถปรับตัวเข้าสู่เศรษฐกิจหมุนเวียนที่ยั่งยืนได้นั้น ต้องผ่านอุปสรรคด้านต่างๆ ให้ได้เสียก่อน เพราะการจะเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจหมุนเวียนได้นั้น ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมอย่างพลิกผัน (Disruptive Innovation Change) เพราะต้องมีการสร้างความแปลกใหม่ของโมเดลธุรกิจและการออกแบบผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นความท้าทายอย่างมากในการนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จได้จริง โครงสร้างทางทฤษฎีที่เป็นอุปสรรคของเศรษฐกิจหมุนเวียน ได้แก่

1. อุปสรรคด้านการเงิน มีค่าการลงทุนและค่าดำเนินการสูง เนื่องจากต้องมีการคิดค้นโมเดลธุรกิจและผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เป็นไปตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน ซึ่งต้องอาศัยนักออกแบบ นักวิจัยและพัฒนาที่มีความเชี่ยวชาญและความคิดสร้างสรรค์

รวมทั้งแรงงานที่มีฝีมือในการผลิต ความคุ้มค่าต่อการลงทุน ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และระยะเวลาคืนทุนนาน หลายบริษัทยังคงมีเป้าหมายและระบบการประเมินการลงทุนที่มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าระยะสั้น ในขณะที่เศรษฐกิจหมุนเวียนเป็นการสร้างมูลค่าระยะยาว และการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่มีจำกัด โดยเฉพาะโมเดลธุรกิจเช่าซื้อที่ต้องมีเงินทุนระยะยาวรองรับ

2. อุปสรรคด้านเทคโนโลยี ระดับการพัฒนาเทคโนโลยีอาจยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน เช่น เทคโนโลยีสำหรับการผลิตอุปกรณ์ที่มีความซับซ้อนอย่างอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถแยกชิ้นส่วนออกมารีไซเคิลได้หมดหรือสามารถซ่อมแซมได้ง่าย กระบวนการผลิตยังไม่ได้คุณภาพที่ดีพอสำหรับการทำให้ผลิตภัณฑ์ที่ใช้แล้วสามารถฟื้นฟูหรือการนำกลับมาใช้ใหม่ ให้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีกครั้ง มีการใช้พลังงานในกระบวนการผลิตจำนวนมาก รวมทั้งความขัดแย้งระหว่างข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และการนำกลับมาใช้ใหม่

3. อุปสรรคด้านการดำเนินธุรกิจ มีความท้าทายเรื่องโครงสร้างองค์กรที่ต้องมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้สามารถรองรับแนวทางการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ เช่น ต้องเพิ่มหน่วยงานโลจิสติกส์ที่รับกลับ/ส่งคืนสินค้าใช้แล้ว เป็นต้น ขาดบุคคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ที่สามารถออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียน

4. อุปสรรคด้านตลาด ผู้บริโภคขาดความกระตือรือร้นและความสนใจในสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ความต้องการและทางเลือกของผลิตภัณฑ์และบริการตามแบบเศรษฐกิจหมุนเวียนยังมีน้อย และบางอย่างยังมีราคาสูง ขาดแรงจูงใจในธุรกิจภาครัฐยังไม่มีการสนับสนุน บริษัทต้องลงทุนเองในช่วงปรับเปลี่ยนสู่แนวทางธุรกิจแบบหมุนเวียน สถานการณ์ตลาดอาจทำให้ราคาวัตถุดิบมีความผันผวน ทำให้ต้นทุนวัตถุดิบขั้นแรกถูกกว่าวัตถุดิบขั้นสองที่เกิดจากการหมุนเวียน ส่งผลให้ไม่สามารถแข่งขันในตลาดได้

5. อุปสรรคด้านกฎหมายและมาตรฐาน ยังไม่มีมาตรฐานและกฎหมายในประเทศรองรับ และอาจเกิดความขัดแย้งระหว่างกฎหมายปัจจุบันและแนวทางของเศรษฐกิจหมุนเวียนได้

6. อุปสรรคด้านความรู้ ยังขาดความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจหมุนเวียนที่ยั่งยืน การออกแบบผลิตภัณฑ์และโมเดลธุรกิจที่รองรับแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนมีความซับซ้อน ขาดตัวชี้วัดประสิทธิผลของการหมุนเวียน

7. อุปสรรคด้านวัฒนธรรม ค่านิยมในการใช้ GDP เป็นตัววัดผลสำเร็จทางด้านเศรษฐกิจ ที่ไม่ได้คำนึงถึงความสำเร็จทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมทำให้ระบบทุนนิยม ยังไม่สนใจพัฒนาระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนมากพอ

8. อุปสรรคด้านการยอมรับ ยังต้องปรับทัศนคติเพื่อให้เกิดการยอมรับจากสังคมอีกมาก หลายส่วนงานยังขาดความสนใจและกลัวการเปลี่ยนแปลง ทำให้ยังไม่มีการยอมรับหรือเต็มใจที่จะรับความเสี่ยงธุรกิจมากมายพึ่งพาพันธมิตรเก่าที่เข้มแข็งอยู่แล้ว ทำให้ยากต่อการสร้างพันธมิตรใหม่ในการดำเนินธุรกิจตามแบบเศรษฐกิจหมุนเวียน

จะเห็นว่าการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนนั้น มีอุปสรรคในหลายระดับ จึงต้องการความร่วมมือของทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ และผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงต้องมาจากทั้งการสนับสนุนเชิงนโยบายของภาครัฐ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของภาคธุรกิจและผู้บริโภค นอกจากนี้ ข้อมูลและความรู้ความเข้าใจ การยอมรับเป็นสิ่งสำคัญในการเปลี่ยนเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนนี้

แนวคิดธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล (Circular Fashion)

อุตสาหกรรมแฟชั่นในปัจจุบัน ยิ่งถูกเสริมแรงด้วยระบบทุนนิยม ที่ถูกกระตุ้นด้วยระบบธุรกิจ แบบ Fast Fashion หรือแฟชั่นรวดเร็ว เร่งผลิต เร่งบริโภค กระตุ้นให้เกิดการบริโภครอบใหม่ ก่อนความจำเป็นที่แท้จริง ด้วยกลยุทธ์การตลาดเพื่อการสร้างความล้าสมัย (Planned Obsolescence) กระตุ้นความต้องการของใหม่อย่างไม่สิ้นสุด จนนำไปสู่บริโภคมากเกินความจำเป็นหรือการบริโภค ที่ล้นเกิน (Overconsumption) อุตสาหกรรมแฟชั่นจึงเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่สร้างผลกระทบกับสิ่งแวดล้อมมากที่สุด (จิราพรรณ วงศ์ทองสงวน, 2564) แนวโน้มรูปแบบของเศรษฐกิจโลกกำลังเปลี่ยนไปจากเดิมที่เป็นเศรษฐกิจเส้นตรง คือ การนำวัตถุดิบใหม่เพื่อทำการผลิตหลังจากใช้งานแล้วจะนำไปทิ้งทำลาย (Make Use Dispose) ซึ่งเป็นเศรษฐกิจแบบทางเดียว ให้กลายเป็นเศรษฐกิจหมุนเวียน หรือ Circular Economy โดยจะหมุนเวียนวัตถุดิบในระบบ พยายามที่จะไม่นำเอาวัตถุดิบใหม่

เข้ามาในกระบวนการผลิต แต่นำเอาของที่ใช้แล้วเวียนกลับมาเป็นวัตถุดิบ (Re-material) ทำผลิตภัณฑ์ขึ้นมาใหม่ (Make Use Return) เพื่อเป็นการลดการใช้ทรัพยากรที่กำลังหมดไป และไม่ต้องกำจัดขยะ เมื่อนำเอารูปแบบของเศรษฐกิจหมุนเวียนมาใช้ในอุตสาหกรรมแฟชั่น จึงเรียกว่า Circular Fashion (จุฑามาศ โกเมนไทย, 2562)

แนวทางการพัฒนาสู่แฟชั่นรีไซเคิล

ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (circular economy) มีความแตกต่างจากระบบเศรษฐกิจแบบเดิม (linear economy) 3 ด้าน ได้แก่ (สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ, 2562)

1. ที่มาของวัตถุดิบและทรัพยากรการผลิต ในระบบเดิมนั้นวัตถุดิบหรือทรัพยากรจะเป็นของใหม่ แต่ในระบบเศรษฐกิจไม่ว่าจะเป็นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ ของเหลือ หรือขยะก็เป็นแหล่งที่มาของวัตถุดิบหรือทรัพยากรได้ ดังนั้นการออกแบบ (Circular design) และการเลือกใช้เทคโนโลยีจึงมีส่วนสำคัญมากที่จะทำให้ทรัพยากรสามารถนำกลับเข้ามาในระบบ (Take-Back system) และสามารถคงมูลค่าของวัตถุดิบหรือทรัพยากรไว้ในระบบให้นานที่สุด

2. โมเดลธุรกิจ จากเดิมผู้บริโภคจะเป็นผู้ซื้อเพียงอย่างเดียว แต่ในระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน ผู้บริโภคจะเป็นผู้ถือครองทรัพยากรที่สามารถนำไปผลิตของได้ใหม่ ฉะนั้นภาคธุรกิจจึงต้องออกแบบโมเดลธุรกิจใหม่ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าส่งคืนสินค้าเพื่อที่จะนำมาใช้เป็นวัตถุดิบหรือทรัพยากรในการผลิตใหม่ เช่น การนำผลิตภัณฑ์หรือสินค้ามาให้บริการในรูปแบบการเช่าหรือการจ่ายเมื่อใช้งาน (pay-for-use) แทนการซื้อขาด ทำให้ผู้ผลิตสามารถนำเอาผลิตภัณฑ์ที่หมดอายุการใช้งานแล้วกลับมาเป็นวัตถุดิบตั้งต้นได้

3. วิสัยทัศน์ด้านความยั่งยืน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้ธุรกิจในระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนอยู่รอดได้ วิสัยทัศน์ในด้านความยั่งยืนนี้จะต้องแสดงให้เห็นถึงการแก้ปัญหาทรัพยากร ขยะ และขีดจำกัดของธรรมชาติ ซึ่งเป็นปัญหาที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจแบบเดิมไม่มีประสิทธิภาพ

แนวทางทั้ง 3 ด้านนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมแฟชั่น และเป็นจุดขายที่ได้รับความสนใจจากผู้บริโภค ในปัจจุบันผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมแฟชั่นของไทยได้เห็นความสำคัญและเริ่มตื่นตัวในเรื่อง Circular Fashion มากขึ้น เช่น แบรนด์รองเท้าทะเลจร (Tlejourn) จากปัตตานี ที่นำขยะจากทะเลมาผลิตเป็นรองเท้า รวมถึงมีโครงการจากบริษัทยักษ์ใหญ่ เช่น SCG ปตท. ที่มีการสนับสนุนให้พัฒนาสินค้าสิ่งทอ เช่น เสื้อ T-shirt จากขวดพลาสติกหรือขยะในทะเล รวมถึงภาครัฐได้ให้ความสำคัญของแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน เช่น กระทรวงอุตสาหกรรมมีความร่วมมือกับสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จัดทำโครงการ “B L I S S” Project เพื่อผลักดันแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน นำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืนต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการค้า

ความได้เปรียบทางการค้าเป็นความสามารถขององค์กรที่มีการใช้กลยุทธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ในการสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีจุดเด่น ประสิทธิภาพ คุณประโยชน์และราคาที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าคู่แข่งขัน (ศิวกร อโนรีย์, 2564) และเป็นวิธีการสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง การดำรงอยู่ของบริษัทอย่างยั่งยืนรวมถึงการทำให้บริษัทบรรลุเป้าหมาย ด้วยการทราบถึงสถานะที่แท้จริงของบริษัทและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของธุรกิจ เพื่อจะกำหนดทิศทางในการดำเนินงานได้ ประกอบด้วย การสร้างความแตกต่าง การเป็นผู้นำด้านต้นทุน การตอบสนองอย่างรวดเร็วและการมุ่งตอบสนองความต้อบการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (เทพรังสรรค์ ศรีทองอินทร์, 2563)

อย่างไรก็ตาม Porter (1980) ได้เสนอแนวคิดความได้เปรียบในการแข่งขันว่าเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้องค์กรอยู่ในตำแหน่งที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยคุณค่าที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยมีกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ด้วยวิธีดังต่อไปนี้ (1) การเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน (Cost Leadership) เป็นการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และคุณประโยชน์ทัดเทียมคู่แข่งในตลาดเดียวกัน ในขณะที่องค์กรมี ต้นทุนการผลิตที่ต่ำกว่าคู่แข่งขัน จึงสามารถนำเสนอราคาสินค้าหรือบริการได้ต่ำกว่าคู่แข่ง มีผลให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน และมีส่วนแบ่ง

ตลาดที่เพิ่มมากขึ้น (2) การสร้างความแตกต่าง (Differentiation) องค์กรสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์สินค้า หรือบริการที่มีจุดเด่น ประสิทธิภาพ และคุณประโยชน์เหนือกว่าคู่แข่งขันในตลาดเดียวกัน หรือเรียกว่ามีความได้เปรียบทางด้านการสร้างความแตกต่าง (3) การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน (Focus) เป็นการมุ่งกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ หรือกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้แคบ เพื่อให้องค์กรสามารถศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคกลุ่มนี้ได้อย่างชัดเจน และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มนี้อย่างสูงสุดจนเกิดความภักดี มีความถี่ในการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรสามารถจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้บริโภคกลุ่มนี้ได้อย่างต่อเนื่องในอนาคตอีกด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล จำนวน 15 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน จำนวน 15 ท่าน รวมทั้งหมด 30 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

1. เอกสารทางวิชาการ บทความ รายงานการวิจัย เอกสารที่เผยแพร่อย่างเป็นทางการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากเว็บไซต์ของหน่วยงานที่น่าเชื่อถือของประเทศไทยและต่างประเทศ เป็นต้น

2. แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล และสำหรับผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน เป็นแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น ที่มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interviews) โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ในเรื่องที่กำลังทำการวิจัยและมีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนในธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล คือ ผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล และผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน ซึ่งผู้ศึกษาหรือผู้สัมภาษณ์จะดำเนินการสัมภาษณ์ และสอบถามข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ ที่สำคัญ และมีความน่าสนใจในแต่ละประเด็นของคำตอบที่ได้รับจากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้ให้สัมภาษณ์ อันได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลาย และข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติที่ครอบคลุมในมิติต่าง ๆ เช่น มิติด้านการประยุกต์ใช้ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน มิติด้านปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการการประยุกต์ใช้ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน และมิติด้านแนวทางการพัฒนากระบวนการประยุกต์ใช้ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนที่เหมาะสม และนำข้อมูลเหล่านั้นไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสารทางวิชาการ บทความ รายงานการวิจัย เอกสารที่เผยแพร่อย่างเป็นทางการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน สืบค้นงานวิจัยจากฐานข้อมูล Thai Journals Online (ThaiJO) ซึ่งเป็นระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่มีคำสำคัญ คือ เศรษฐกิจหมุนเวียน ความได้เปรียบทางการค้า และธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล ที่ตีพิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2565

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interviews) โดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารระดับทุติยภูมิตามแนวทางของ Scott (1990; 2006) ประกอบด้วย 1) ความจริง เป็นเอกสารที่มาจากแหล่งเชื่อถือได้ มีความต้องถูกต้อง สมบูรณ์ สอดคล้องกับบริบทของสถานการณ์ 2) ความถูกต้องน่าเชื่อถือ คือ เป็นเอกสารที่ปราศจากข้อผิดพลาดและการบิดเบือนข้อมูล 3) การเป็นผู้แทน คือ เป็นเอกสารที่สามารถแสดงรายละเอียดแทนเอกสารประเภทเดียวกันได้ และ 4) ความหมาย คือ เป็นเอกสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน ในขั้นตอนการวิจัยเอกสารนี้ ผู้วิจัย

ให้ความสำคัญกับความคิดรวบยอด ซึ่งสามารถสรุปออกมาแยกเป็นประเด็นสำคัญๆ ตามเนื้อหาโดยยึดหลักตีความตามความจริงที่กำหนดขึ้น ซึ่งช่วยในการตีความและวิเคราะห์นำไปสู่ข้อมูลหรือข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ เป็นข้อมูลที่ได้รับจากชุดข้อมูลที่ได้รวบรวมมาสรุป โดยใช้การวิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากการตีความข้อมูลและสังเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

1. สภาพการณ์การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล

สภาพการณ์การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนในการสร้างความได้เปรียบทางการค้าธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล พบว่า

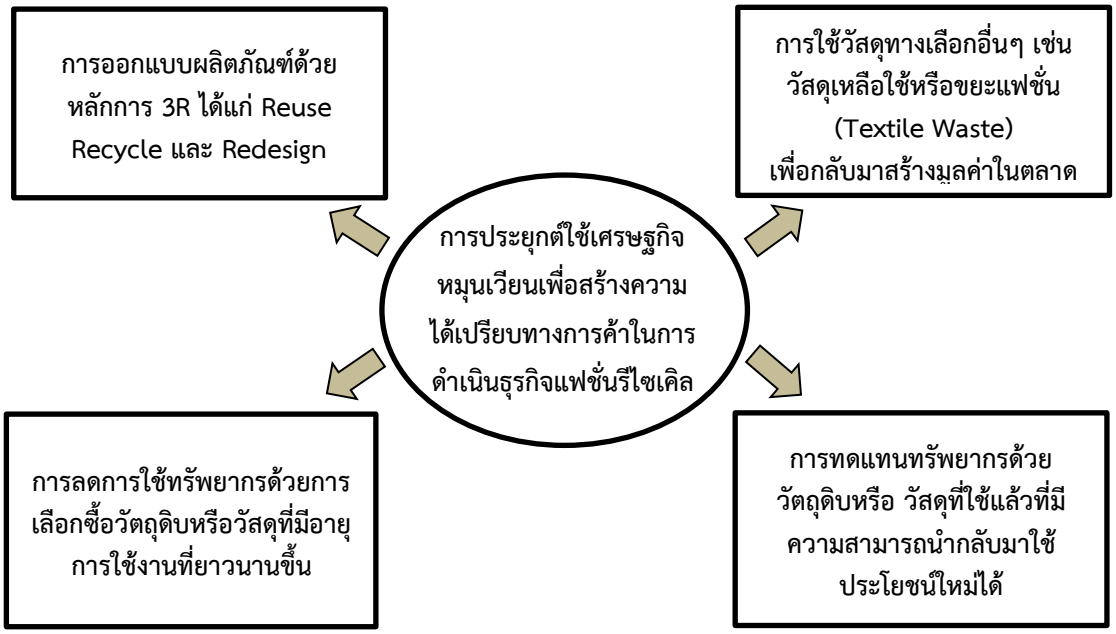
ด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ มีการดำเนินงานตามแนวทางของหลักการเศรษฐกิจหมุนเวียนแล้วในบางขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วย หลักการ 3R ทั้งการนำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) การนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) และการออกแบบใหม่ (Redesign) เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน การออกแบบสินค้าแฟชั่นที่ไม่ได้ออกแบบเพื่อความสวยงามเพียงอย่างเดียว แต่ออกแบบโดยคำนึงถึงองค์ประกอบของสินค้า การใช้งาน ไปจนถึงการทิ้งและทำลาย เพื่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนถือว่าเป็นระบบอุตสาหกรรมที่วางแผนและออกแบบมาเพื่อคืนสภาพหรือให้ชีวิตใหม่แก่วัสดุต่างๆ ในวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ แทนที่จะทิ้งไปเป็นขยะเมื่อสิ้นสุดการบริโภค ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนยังนำวัสดุที่เป็นองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์เหล่านั้นกลับมาสร้างคุณค่าใหม่ มีการหมุนเวียนเป็นวงจรอย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดของเสีย นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสร้างความสมดุลในการดึงทรัพยากรธรรมชาติมาใช้งานใหม่

ด้านการลดการใช้ทรัพยากร ด้วยการเลือกซื้อวัตถุดิบหรือวัสดุที่มีอายุการใช้งานที่ยาวนานขึ้น หรือการทดแทนทรัพยากรด้วยวัตถุดิบหรือ วัสดุที่ใช้แล้วที่มีความสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ ทั้งการนำกลับมาใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ และการออกแบบใหม่ มีการดำเนินงานตามแนวทางของหลักการเศรษฐกิจหมุนเวียน ซึ่งการกำหนดนโยบายให้ใช้วัสดุที่มาจากการนำกลับมาใช้ซ้ำ และการนำกลับมาใช้ใหม่ร่วมด้วย ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุดในทุกกระบวนการ ซึ่งทุกกระบวนการไม่ควรมีอัตราการเกิดของเสียหรือมีได้แต่ควรน้อยที่สุด เพื่อให้กระบวนการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ด้านการใช้วัสดุทางเลือกอื่นๆ ในกระบวนการการผลิต การออกแบบ การคัดสรรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับกระบวนการอื่นๆ โดยในกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมไม่ได้หมายถึงการเลือกใช้ทรัพยากรการผลิตที่ไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อระบบนิเวศเพียงอย่างเดียว แต่หมายถึงการใช้วัสดุทางเลือกอื่นๆ เช่น วัสดุเหลือใช้หรือขยะแฟชั่น (Textile Waste) เพื่อกลับมาสร้างมูลค่าในตลาด

ข้อดีของการทำเศรษฐกิจหมุนเวียน คือ เกิดความมั่นคงในการใช้ทรัพยากรให้เป็นประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการเพิ่มสัดส่วนการนำกลับมาใช้ใหม่ อีกทั้งมีการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ เกิดการสร้างโอกาสให้กับธุรกิจใหม่ ส่งเสริมให้เกิดการจ้างงาน ซึ่งจะทำให้ตลาดมือสองเติบโตและความต้องการบริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาเพิ่มขึ้น โดยสามารถเพิ่มการสร้างงานในอุตสาหกรรมได้ เช่น การซ่อมและบำรุงรักษา การขนส่งและการจัดซื้อ การผลิต การจัดการ การขายและการขายปลีก การจัดการขยะ ด้านเทคโนโลยี อีคอมเมิร์ซ และการคัดแยกสิ่งทอ เพื่อสนับสนุนการซ่อมแซมและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้อีกทางหนึ่ง ส่วนการสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล ผู้ประกอบการต้องมีวิสัยทัศน์ด้านการตลาดที่กว้างไกล พัฒนาตนเองให้มีความรู้ประสบการณ์ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีการตัดสินใจจากข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำเพื่อลดความผิดพลาด รวมถึงการนำนวัตกรรมสมัยใหม่ มาใช้ในการบริหารองค์กรได้อย่างเหมาะสม ผู้ประกอบการต้องมีแนวคิดการจัดการสิ่งแวดล้อม การออกแบบดีไซน์ การผลิต การตลาด การเงิน การบัญชี การประชาสัมพันธ์ การนำความรู้มาบริหารจัดการให้มีความเหมาะสม และการนำแนวทางการออกแบบผลิตภัณฑ์ โดยคำนึงว่าวัตถุดิบหรือวัสดุที่ใช้

ต้องแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ต่อสังคม ต่อความสำคัญของทรัพยากรหมุนเวียน คำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม จนกระทั่งถึงวาระสุดท้ายของผลิตภัณฑ์ชิ้นนั้น



ภาพที่ 2 แผนภาพการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล

2. ปัญหาและอุปสรรคของการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล

ปัญหาของการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล พบว่า องค์กรไม่กำหนดนโยบายและทิศทางที่ชัดเจน รวมถึงไม่มีบุคลากรเฉพาะด้านที่มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน รวมถึงไม่มีคณะทำงานเพื่อ ขับเคลื่อนกลยุทธ์ให้บรรลุเป้าหมาย จึงทำให้การสร้างองค์กรความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนในกระบวนการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กรไม่ครอบคลุมทุกระดับ ส่งผลต่อการสื่อสารและการดำเนินงานขาดประสิทธิผล ไม่ครอบคลุมทุกกระบวนการ ปัญหาในการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ค่อนข้างได้มาอย่างจำกัด เนื่องจากการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อมยังไม่สามารถวัดออกมาในรูปแบบผลกำไรขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม หรือหากวัดได้ก็ได้ผลกำไรที่ค่อนข้างน้อย การคัดเลือกวัตถุดิบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและชิ้นส่วนของผลิตภัณฑ์สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ ตลอดจนขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดการเกิดของเสียที่เกิดขึ้น การติดตามและการควบคุมการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอย่างจำกัด ให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงที่สุด การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นนั้นต้องเพิ่มการลงทุนที่ค่อนข้างสูง ซึ่งอาจไม่ใช่เรื่องง่ายที่ผู้บริหารระดับสูงจะตัดสินใจลงทุนในทันที เนื่องจากธุรกิจยังได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่อง จากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 รวมไปถึงวัสดุบางชนิดที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ เป็นการนำมาใช้แล้วทิ้ง เนื่องจากอุตสาหกรรมแฟชั่นเป็นอุตสาหกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโลก เนื่องจากห่วงโซ่อุปทานแฟชั่นไม่ได้มีเพียงกระบวนการผลิตเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปถึงกระบวนการใช้และกระบวนการทิ้งก่อให้เกิดขยะแฟชั่นทั้งก่อนและหลังการบริโภค

อุปสรรคของธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลในปัจจุบัน คือ ปัญหาโครงสร้างทางธุรกิจของแฟชั่นที่มีความรวดเร็ว โดยมุ่งเน้นการผลิตในปริมาณมาก และการหมุนเวียนของคอลเลคชั่นในอัตราที่สูง ทั้งนี้รูปแบบการผลิต และโครงสร้างทางธุรกิจดังกล่าวถูกออกแบบมาเพื่อตอบโจทย์รูปพฤติกรรมการบริโภคของตัวผู้บริโภคที่นิยมการบริโภคสินค้าแฟชั่นในจำนวนมาก พฤติกรรมการบริโภคที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว และเกินความจำเป็น เป็นผลสืบเนื่องมาจากกระแสแฟชั่นรวดเร็ว และการใช้แล้วทิ้ง ดังนั้น การบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อม จึงมีบทบาทสำคัญต่อการประยุกต์ใช้ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนในธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลซึ่งก่อให้เกิดต้นทุนต่างๆ เช่น ต้นทุนวัตถุดิบที่รวมไปกับผลิตภัณฑ์ ต้นทุนวัตถุดิบที่ไม่รวมไปกับผลิตภัณฑ์ และผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ต้นทุนในการวิจัยและพัฒนา เป็นต้น

ด้านการเงิน วัตถุดิบรีไซเคิลอาจมีราคาสูงกว่าวัตถุดิบใหม่ที่มาจากการผลิตในรูปแบบทั่วไป นอกจากนี้ การหาวัตถุดิบรีไซเคิลที่มีคุณภาพสูงและสามารถประกอบกันได้อย่างเหมาะสมอาจเป็นอุปสรรคเพิ่มเติมในการควบคุมต้นทุนการผลิต และมีกระบวนการที่ซับซ้อนและต้องการความชำนาญในการดำเนินงาน การทำงานกับวัตถุดิบรีไซเคิลอาจต้องใช้กระบวนการและเครื่องมือพิเศษ ซึ่งอาจเป็นการเพิ่มต้นทุนในการผลิตทำให้มีค่าดำเนินการสูง

ด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล อาจต้องการการปรับเปลี่ยนทางเทคโนโลยีและกระบวนการที่ใช้ในการผลิตผลิตภัณฑ์ การปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีอาจมีความซับซ้อนและต้องการการลงทุนที่สูง อีกทั้งยังต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้และผลกระทบต่อการจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพ

ด้านการตลาด การตลาดและการเข้าถึงผู้บริโภคอาจมีความท้าทาย เนื่องจากผู้บริโภคอาจไม่มีความเข้าใจและความคุ้นเคยกับสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเพียงพอ อีกทั้งต้องมีการสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ การสร้างภาพลักษณ์ การวางแผนการตลาดให้เหมาะสมสำหรับสินค้าอาจต้องใช้เวลาและความพยายามในการสร้างความเข้าใจและเป็นที่ยอมรับในตลาดแฟชั่นรีไซเคิล

ด้านการบริหารจัดการ การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนในธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลต้องการการบริหารจัดการอย่างรอบคอบและมีการวางแผนที่เหมาะสม ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการต้องมีความรู้และความเข้าใจในหลักการและกระบวนการเศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อให้สามารถสร้างความได้เปรียบทางการค้าในธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลได้

ด้านความรู้ การใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลอาจต้องการความรู้และข้อมูลที่เป็นพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการหรือวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการรีไซเคิล เนื่องจากข้อมูลเหล่านี้ยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางหรือยากในการเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น และการสร้างความรู้ในอุตสาหกรรมเกี่ยวกับแฟชั่นรีไซเคิลเป็นสิ่งสำคัญในการแก้ไขปัญหา

สรุปและอภิปรายผล

1. การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล พบว่า มีการดำเนินงานตามแนวทางของหลักการเศรษฐกิจหมุนเวียนแล้วในบางขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วย หลักการ 3R เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน การลดการใช้ทรัพยากรด้วยการเลือกซื้อวัตถุดิบหรือวัสดุที่มีอายุการใช้งานที่ยาวนานขึ้น หรือการทดแทนทรัพยากรด้วยวัตถุดิบหรือ วัสดุที่ใช้แล้วที่มีความสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ ทั้งการนำกลับมาใช้ซ้ำ การนำกลับมาใช้ใหม่ และการออกแบบใหม่ มีการดำเนินงานตามแนวทางของหลักการเศรษฐกิจหมุนเวียน ซึ่งผู้เชี่ยวชาญด้านระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนก็เล็งเห็นว่าการกำหนดนโยบายให้ใช้วัสดุที่มาจากการนำกลับมาใช้ซ้ำหรือการนำกลับมาใช้ใหม่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การนำหลักการ 3R มาใช้นั้นช่วยลดการใช้วัตถุดิบใหม่ในกระบวนการผลิต โดยการใช้วัตถุดิบที่มีอยู่แล้วที่ยังคงมีคุณค่าในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งช่วยลดการใช้ทรัพยากรและพลังงานที่ต้องใช้ในการดำเนินธุรกิจ และลดการสร้างขยะที่ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อม ช่วยสร้างระบบที่ยั่งยืนและคงทนในธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล โดยการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีการรองรับและการเปลี่ยนแปลงในตลาด ซึ่งช่วยให้ธุรกิจสามารถรับมือกับความต้องการของผู้บริโภคและสภาวะทางเศรษฐกิจได้ในระยะยาว อีกทั้งยังส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์และการออกแบบใหม่ในธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล ดังนั้นผู้ประกอบการควรจะต้องพิจารณาวิธีในการใช้วัตถุดิบที่มีอยู่และการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่น่าสนใจ ให้กับผู้บริโภค ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดนวัตกรรมที่มีความเป็นเอกลักษณ์

และความสามารถในการรองรับความต้องการของตลาด และสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้บริโภค ผู้บริโภคที่รับรู้และเข้าใจถึงกระบวนการรีไซเคิลและการใช้วัตถุดิบที่มีคุณค่าอาจมีความตั้งใจที่จะสนับสนุนและซื้อผลิตภัณฑ์จากธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีความเป็นเอกลักษณ์และความยั่งยืนในอนาคต สอดคล้องกับ ภัทร์ธมนต์ พลรงค์, จิตพนธ์ ชุมเกตุ และเกิดศิริ เจริญวิศาล (2565) ที่ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน และเศรษฐกิจสีเขียวกับการจัดงานอีเวนต์ ทำกิจกรรมภายใต้การประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน และเศรษฐกิจสีเขียว เพื่อนำหลักการมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนและออกแบบการจัดงานอีเวนต์และงานเทศกาล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้หลักการ 3R และการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งสร้างผลกระทบเชิงบวกด้านสังคมและด้านเศรษฐกิจ และสอดคล้องกับ กิตติภูมิ มีประดิษฐ์ (2565) ที่กล่าวว่า องค์กรทางธุรกิจอุตสาหกรรมสามารถนำแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนมาปรับใช้ลงสู่การปฏิบัติโดยยึดหลักการใช้วัตถุดิบอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด การเลือกพลังงานที่นำมาใช้ต้องมาจากทรัพยากรที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้ ต้องเคร่งครัดในการรักษาความหลากหลายทางชีวภาพพร้อมทั้งมีการอนุรักษ์วัฒนธรรมและชุมชนมีการใช้แรงงานในท้องถิ่นและต้องไม่ทำลายสิ่งที่มีอยู่ตามธรรมชาติไม่สร้างความเสียหายต่อห่วงโซ่อุปทานที่สำคัญในการสร้างเศรษฐกิจหมุนเวียนนั้นคุณค่าบางอย่างเช่น ความเชื่อ ศาสนา ความรู้สึก เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องให้ความสำคัญเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดหรือขั้นตอนใดในระบบเกิดล้มเหลวจะต้องมีวิธีการอื่นๆ มารองรับเพื่อให้ระบบยังหมุนเวียนต่อไปได้ และ Machado et al. (2019) กล่าวว่า พฤติกรรมการบริโภคทางเลือกที่จัดเป็นส่วนหนึ่งของเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ไม่ว่าจะเป็นการบริโภคเสื้อผ้ามือสองหรือเสื้อผ้าวินเทจ การบริจาคแทนที่การทิ้ง โดยแรงจูงใจในการเลือกบริโภคสินค้าแฟชั่นมีเหตุผลสำคัญมาจากปัจจัยทางเศรษฐกิจ และจริยธรรม กล่าวคือผู้บริโภคเป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์ด้านราคา การตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าแฟชั่นขึ้นอยู่กับราคาของสินค้า รวมไปถึงความต้องการในการซื้อสินค้าแฟชั่นคุณภาพดีในราคาที่ถูกลง นอกจากนี้เหตุผลทางด้านจริยธรรมยังเกี่ยวเนื่องกับรูปแบบการบริโภคสินค้ามือสอง หรือแนวทางการบริโภคในเศรษฐกิจหมุนเวียนผ่านการแสดงออกในแง่การยอมรับของสังคม และการมีส่วนในการช่วยลดผลกระทบเชิงลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนในธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและต้องการการวางแผนและการบริหารงานอย่างรอบคอบและการพิจารณาด้านอื่น ๆ เช่น การเตรียมพื้นที่การตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการสร้างความเข้าใจในตลาด ดังนั้นการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนในธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลจำเป็นต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและมีการวางแผนที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถสร้างความได้เปรียบทางการค้าและสร้างความยั่งยืนในธุรกิจรีไซเคิลในระยะยาว

2. ปัญหาและอุปสรรคของการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล พบว่า ปัญหาคือองค์กรไม่มีนโยบายและทิศทางที่ชัดเจน ไม่มีบุคลากรเฉพาะด้านที่มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน รวมถึงไม่มีคณะทำงานเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์ให้บรรลุเป้าหมาย จึงทำให้การสร้างองค์กรความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนในกระบวนการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กรไม่ครอบคลุมทุกระดับ ส่งผลต่อการสื่อสารและการดำเนินงานขาดประสิทธิผล ไม่ครอบคลุมทุกกระบวนการ ปัญหาในการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการทางด้านสิ่งแวดล้อมที่ค่อนข้างได้มาอย่างจำกัด เนื่องจากการดำเนินงานทางด้านสิ่งแวดล้อมยังไม่สามารถวัดออกมาในรูปแบบผลกำไรขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม หรือหากวัดได้ก็ได้ผลกำไรที่ค่อนข้างน้อย การคัดเลือกวัตถุดิบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและชิ้นส่วนของผลิตภัณฑ์สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ ตลอดจนขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดการเกิดของเสียที่เกิดขึ้น การติดตามและการควบคุมการใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีอย่างจำกัด ให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงที่สุด รวมไปถึงวัสดุบางชนิดที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ เป็นการนำมาใช้แล้วทิ้ง ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนอาจเป็นทรัพยากรที่ขาดแคลน และองค์กรขาดการส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน ซึ่งทำให้ไม่มีบุคคลที่มีความรู้และทักษะในการประยุกต์ใช้ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจแฟชั่น การมีบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนจะช่วยในการวางแผนและดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาทักษะในอุตสาหกรรมแฟชั่นนี้เป็นสิ่งสำคัญเพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการใช้งานระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมแฟชั่น สำหรับการคัดเลือกวัตถุดิบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและชิ้นส่วนของผลิตภัณฑ์สามารถนำ

กลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ ทั้งนี้องค์กรอาจไม่มีการให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตและการลดการเกิดของเสีย การปรับปรุงกระบวนการการทำงาน เช่น การลดการสูญเสียวัตถุดิบ และการประหยัดพลังงาน การใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงอาจช่วยลดการใช้ทรัพยากรและพลังงานในการผลิตสินค้า และลดการเกิดของเสียที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การให้ความสำคัญในเรื่องนี้จะช่วยลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมแฟชั่นรีไซเคิล การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องมีการลงทุนในการสนับสนุนการศึกษาและการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนในอุตสาหกรรมแฟชั่นรีไซเคิล การสร้างแนวทางและการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและชิ้นส่วนของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถตัดสินใจในการเลือกใช้วัตถุดิบที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงได้ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงในกระบวนการผลิตแฟชั่นเพื่อลดการใช้ทรัพยากรและค่าพลังงาน รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดการเกิดของเสียที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมแฟชั่น สอดคล้องกับ Hysa et al. (2020) ได้ศึกษาเรื่อง นวัตกรรมเศรษฐกิจหมุนเวียนและความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ: แบบจำลองบูรณาการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน พบว่าการศึกษานี้ตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างตัวชี้วัดที่เลือกของเศรษฐกิจหมุนเวียน ซึ่งรวมถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการเติบโตด้านสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจ ประเทศที่พัฒนาแล้วมีการคิดค้นนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการเติบโตและให้การสนับสนุนรัฐบาลแก่ผู้ผลิตในการเปลี่ยนจากเศรษฐกิจเชิงเส้นไปสู่เศรษฐกิจหมุนเวียน ดังนี้วัสดุเหลือใช้ในระบบอุตสาหกรรมจึงนำไปรีไซเคิล หรือนำกลับมาใช้ใหม่ ปรับปรุงประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด ด้วยแนวทางไม่ทิ้งขยะ

สำหรับอุปสรรคของการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล พบว่า ด้านการเงิน ต้นทุนในการผลิตทำให้มีค่าดำเนินการสูง ด้านเทคโนโลยี การปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีอาจมีความซับซ้อนและการลงทุนสูง ด้านการตลาด การสร้างความเข้าใจและเป็นที่ยอมรับในตลาด ด้านการบริหารจัดการ การบริหารจัดการอย่างรอบคอบและมีการวางแผนที่เหมาะสม และด้านความรู้ การสร้างความรู้เกี่ยวกับแฟชั่นรีไซเคิล จะเห็นได้ว่า ควรมีการส่งเสริมความรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนและวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการรีไซเคิล นอกจากนี้ยังต้องมีการลงทุนในการพัฒนาความสามารถในการผลิตและส่งออกสินค้า การปรับเปลี่ยนทางเทคโนโลยีและกระบวนการการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดการเกิดของเสียที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมแฟชั่น นอกจากนี้ยังควรสร้างความรู้ในตลาดและสนับสนุนความต้องการสินค้า โดยการสร้างการตลาดและการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถพัฒนาธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลให้มีความยั่งยืนและประสบความสำเร็จในตลาดระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลจะเป็นการลดการใช้สิ่งที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม ธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลใช้วัตถุดิบเสื้อผ้าที่มีอยู่แล้วในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยไม่ต้องผลิตวัตถุดิบใหม่ที่เป็นภาระต่อสิ่งแวดล้อม การลดการใช้วัตถุดิบใหม่จะช่วยลดการเกิดของขยะและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก จากกระบวนการผลิตเสื้อผ้าใหม่ ซึ่งส่งผลให้ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจโดยการลดต้นทุนการผลิตและการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

2. ธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลสามารถสร้างรายได้และการจ้างงานในระดับท้องถิ่นได้ โดยการเปิดโอกาสให้กับองค์กรท้องถิ่นและองค์กรสังคมที่ทำงานในด้านรีไซเคิลเพื่อการผลิตและการประกอบสินค้า และสามารถสร้างระบบที่ยั่งยืนและเพิ่มโอกาสในการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น

3. ธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลสามารถสร้างความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ใช้วัตถุดิบที่มีอยู่แล้ว นอกจากนี้ยังสามารถสร้างผลิตภัณฑ์แฟชั่นรีไซเคิลที่มีความเป็นเอกลักษณ์และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มี

ความสามารถในการรองรับและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีความได้เปรียบทางการค้าในระยะยาว

4. การประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนในธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลสามารถสร้างการรับรู้และการเข้าถึงของผู้บริโภคได้ โดยการให้ข้อมูลและการเผยแพร่เกี่ยวกับการรีไซเคิลและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคที่มีการรับรู้และสนใจอาจมีความตั้งใจที่จะสนับสนุนและซื้อผลิตภัณฑ์จากธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจสร้างความได้เปรียบทางการค้าและความยั่งยืนในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการค้าในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนในธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลให้กับผู้ประกอบการธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล

2. ควรมีทำการศึกษาและวิจัยเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิล โดยการศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภค การวิจัยเกี่ยวกับวัตถุดิบที่มีความยั่งยืนและกระบวนการผลิตที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สามารถช่วยในการพัฒนาแนวทางและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจแฟชั่นรีไซเคิลให้เป็นไปอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

กิตติภูมิ มีประดิษฐ์. (2565). *การใช้เศรษฐกิจหมุนเวียนเพื่อพัฒนาประเทศชาติและสังคมไทย*. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 5. (น. 712-722). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

จิราพรรณ วงศ์ทองสงวน. (2564). *การออกแบบขยะแฟชั่นใหม่ให้มีอายุยืนยาวด้วยการสร้างความผูกพันทางอารมณ์*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จุฑามาศ โกเมนไทย. (2562). *Circular Fashion*. สืบค้น 3 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://www.thaitextile.org/th/insign/detail.1122.1.0.html

เทพรังสรรค์ ศรีทองอินทร์. (2563). *ความได้เปรียบในการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ PlayStation ผ่านร้านค้าปลีก ของผู้บริโภคในกลุ่ม Facebook*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ฝ่ายเศรษฐกิจและศูนย์ข้อมูลหอการค้าไทย. (2561). *Circular Economy*. สืบค้น 3 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://www.thaichamber.org/content/file/document/0906181536224841.pdf

ภัทร์ธมนต์ พลรงค์, จิตพนธ์ ชุมเกตุ และเกิดศิริ เจริญวิศาล. (2565). การประยุกต์ใช้แนวคิดเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียน และเศรษฐกิจสีเขียวกับการจัดงานอีเวนต์. *Journal of Arts Management*, 6(3), 1406-1422.

ภัทราพร แย้มละออ (2561). *เศรษฐกิจหมุนเวียน-โอกาสใหม่ของธุรกิจเพื่อความยั่งยืน*. สืบค้น 3 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://www.allaroundplastics.com/article/sustainability/1898

ศิวกร อโนรีย์. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ. (2562). *Circular Fashion*. สืบค้น 3 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://www.thaitextile.org/th/insign/detail.1122.1.0.html

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2564). *เศรษฐกิจหมุนเวียน CIRCULAR ECONOMY*. สืบค้น 3 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://www.bcg.in.th/data-center/articles/circular-economy/

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2563). *แนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมไทยตามแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงอุตสาหกรรม.

แสงระวี สานใจวงค์. (2563). *ทรรศนะความยั่งยืนต่อการประยุกต์ใช้เศรษฐกิจหมุนเวียน ในอุตสาหกรรมพลาสติกของประเทศไทย*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Christine, R. (2020). *Fashion accounts for around 10% of greenhouse gas emissions from human activity, but there are ways to reduce the impact your wardrobe has on the climate*. Retrieved February 3, 2023, from: https://www.bbc.com/future/article/20200310-sustainable-fashion-how-to-buy-clothes-good-for-the-climate

Ellen MacArthur Foundation. (2017). *A new textiles economy: Redesigning fashion's future*. Retrieved February 3, 2023, from: https://www.ellenmacarthurfoundation.org/publications/a-new-textiles-economy-redesigning-fashions-future

Hysa, E., Kruja, A., Rehman, N. U., & Laurenti, R. (2020). Circular economy innovation and environmental sustainability impact on economic growth: An integrated model for sustainable development. *Sustainability*, 12(12), 4831.

Machado, M. A. D., Almeida, S. O. D., Bollick, L. C., & Bragagnolo, G. (2019). Second-hand fashion market: consumer role in circular economy. *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, 23(3), 382-395.

McKinsey & Company. (2020). *COVID-19: Briefing Materials. Global Health and Crisis Response*, Updated 3 April.

Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitions*. NY: Free Press.

Scott, J. (1990). *A Matter of Record, Documentary Sources in Social Research*. Cambridge: Policy Press.

Scott, J. (2006). *Social Research and Documentary Sources*. SAGE Publication.

Workpointtoday. (2021). *แฟชั่นหมุนเวียน ทางออกวิกฤต Fast Fashion*. สืบค้น 3 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://workpointtoday.com/แฟชั่นหมุนเวียน-ทางออ/

การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธ

Holistic Quality of Life Improvement of the Elderly According to the Buddhism Way

ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง

Chaiwat Prasongsang

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: Chaiwatp62@gmail.com

Received: Jun 21, 23; **Revised:** Jul 25, 23; **Accepted:** Aug 10, 23

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพชีวิตของของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธ”โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองของประเทศไทยรวมทั้งวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในทุกมิติ รวมทั้งพัฒนารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative) และเชิงคุณภาพ (Qualitative) ซึ่งเก็บรวบรวมกับกลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชนเมืองฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ชุมชนๆ ละ 100 คน รวม 400 คนและสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน จำนวน 10 คนโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงตามสะดวก

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ชุมชนAระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงวัยอยู่ในระดับสูงมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 ชุมชน B ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงวัยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 ชุมชน C ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงวัยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ชุมชน D ระดับคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 และระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองโดยค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงวัยจากพื้นที่ชุมชนฝั่งธนบุรีจำนวน 4 ชุมชนมีระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงวัยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยที่ 3.58 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในทุกมิติ ตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองจากพื้นที่ชุมชนฝั่งธนบุรี โดยจากการศึกษา พบว่า มี 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านสุขภาพอนามัย 2) ปัจจัยด้านสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ 3) ปัจจัยด้านสังคมและจิตวิทยา ด้านรูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทยตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองจากพื้นที่ชุมชนฝั่งธนบุรี โดยจากการศึกษา พบว่า รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทยตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองจากพื้นที่ชุมชนฝั่งธนบุรีควรมี 3 รูปแบบดังต่อไปนี้ 1) การพัฒนาด้านร่างกาย (กายภาวนา) 2) การพัฒนาด้านสัมพันธภาพทางสังคม (ศีลภาวนา) 3) การพัฒนาด้านจิตใจ (จิตตภาวนา) 4) การพัฒนาด้านสติปัญญา (ปัญญาภาวนา)

คำสำคัญ: การพัฒนาผู้สูงอายุ การดูแลผู้สูงอายุแบบองค์รวม

Abstract

Research study “Developing the quality of life of the elderly holistically according to the Buddhist way” with the objective of studying the quality of life of the elderly in a holistic manner according to the Buddhist way of life in urban society of Thailand, and to analyze and synthesize the factors related to the Develop the quality of life of the elderly in a holistic way according to the Buddhist way of life in all dimensions.

The researcher has conducted a mixed research methodology with quantitative and qualitative research methods. (Qualitative), which is collected with the elderly who live in the Thonburi side of the city. Bangkok comprised 4 communities, each of 100 people, totaling 400 people, and interviewed 10 community leaders using convenient, specific selection methods.

The research study found that in community A, the quality of life of the elderly was very high. The average was 4.02, Community B, the quality of life of the elderly was at the moderate level. The average was 3.57, community C, the quality of life of the elderly was moderate. The average was 3.43, community D Level of quality of lift at the moderate level. The average was 3.31 and the quality of life of the elderly in a holistic manner according to the Buddhist way of urban society. The average quality of life level of the elderly from 4 communities in Thonburi area had the quality of life of the elderly in medium level The mean is 3.58. Factors related to the holistic life quality development of the elderly according to the Buddhist way of life in all dimensions Following the Buddhist way of life in urban society from the Thonburi side of the community The study found that there are 3 factors: 1) health factors, 2) economic conditions, 3) social and psychological factors. The pattern of development of the quality of life of the elderly in a holistic way according to the Buddhist way of life for the elderly in Thailand according to the Buddhist way of urban society form Thonburi side .According to the study, it was found that the holistic elderly quality of life development model according to the Buddhist way of aging for the elderly in Thailand, according to the Buddhist way of urban society from the Thonburi side of the community, should have 3 patterns as follows: 1) Physical development (physical prayer) 2) development of social relations 3) mental development (mind) 4) intelligence development (wisdom prayer)

Keywords: Disaster Management, Disaster Prevention, Operations During a Disaster, Restoration

บทนำ

องค์การสหประชาชาติ (UN) ได้นิยามผู้สูงอายุว่าคือบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป และได้ให้เกณฑ์ความเป็นสังคมผู้สูงอายุไว้ว่า ประเทศที่ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ต้องมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นสัดส่วนเกินร้อยละ 10 หรืออายุ 65 ปีขึ้นไปเกินร้อยละ 7 ของประชากรในประเทศ และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) เมื่อสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มเป็นร้อยละ 20 และอายุ 65 ปีขึ้นไปเพิ่มเป็นร้อยละ 14 ดังนั้นประเทศไทยได้เข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุมาแล้ว 10 ปี เพราะในปี พ.ศ. 2548 มีประชากรที่มีอายุ 60 ปีร้อยละ 10.4 และกำลังจะเข้าสู่ความเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2571 การคาดประมาณประชากรของประเทศไทย พ.ศ. 2553-2583 พบว่า อัตราการเพิ่มของประชากรโดยรวมมีแนวโน้มลดลงจนติดลบ โดยจะเริ่มติดลบในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2568-2573 เป็นต้นไป ในขณะที่อัตราการเพิ่มของประชากรสูงอายุแม้ว่าจะมีแนวโน้มลดลง แต่ยังอยู่ในระดับที่สูงกว่าอัตราการเพิ่มประชากรรวมค่อนข้างมาก อันเป็นผลมาจากอัตราเจริญพันธุ์ที่ลดลงอย่างรวดเร็ว ผลกระทบที่จะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของจำนวนประชากรนี้ หากไม่เตรียมความพร้อมอย่างมีประสิทธิภาพ จะนำไปสู่ผลกระทบอื่นๆ ตามมา เช่น ส่งผลกระทบต่อสังคมและระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรของประเทศในอนาคต เช่น จำนวนประชากรวัยแรงงานจะลดลงและจะส่งผลกระทบต่อผลผลิตมวลรวมของประเทศ ในขณะที่การจัดสรรทรัพยากรสำหรับดูแลผู้สูงอายุของประเทศจะเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะยาว ที่สำคัญจะส่งผลกระทบต่อภาระงบประมาณของประเทศ โดยรัฐจะต้องนำเงินภาษีของประชาชนวัยทำงานไปใช้จัดสรรเป็นสวัสดิการดูแลผู้สูงอายุ ยิ่งสัดส่วนผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้น รัฐบาลก็จะยิ่งต้องใช้งบประมาณสำหรับดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น จนอาจกระทบต่อเสถียรภาพทางการคลังในระยะยาวของประเทศ

การที่ผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น สิ่งที่ควรคำนึงถึงคือผู้สูงอายุควรมีวิถีการดำเนินชีวิตอย่างไร ทั้งนี้เพราะเมื่อพัฒนาการทางด้านร่างกายมีการเจริญขึ้นไปสู่วัยสูงอายุ พัฒนาการทางด้านร่างกายโดยทั่วไปจะมีลักษณะเสื่อมถอย ทั้งที่เห็นได้ชัดเจนและไม่ค่อยชัดเจน คุณภาพการทำงานของสมองก็จะเสื่อมลงทำให้จำได้ยากขึ้น ทุกสิ่งที่กล่าวมานี้ล้วนแต่เป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุต้องเผชิญ การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างสิ่งที่ผู้สูงอายุควรได้รับ พร้อมกันนี้ ทางแนวคิดทางพระพุทธศาสนาได้มีแนวทางการดูแลสุขภาพที่สอดคล้องนำไปสู่การดูแลผู้สูงอายุแบบองค์รวมได้อย่างเหมาะสม

เนื่องจากการจะเข้าสู่ความเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ ภาครัฐได้เตรียมความพร้อมในหลายด้าน เช่น ด้านนโยบายของประเทศ รัฐบาลได้จัดทำนโยบายและแผนที่จะรองรับสังคมผู้สูงอายุอย่างชัดเจน ทั้งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 มีการกำหนดแผนประชากร (พ.ศ. 2560-2564) อย่างเป็นรูปธรรม มีวิสัยทัศน์ชัดเจน ที่จะพัฒนาคุณภาพประชากรในสังคมสูงวัยว่า “ประชากรไทยทุกคนเกิดมามีคุณภาพ ได้รับการพัฒนาทุกช่วงวัย ให้สามารถเป็นพลัง ในการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตของประเทศ มีหลักประกันที่มั่นคง พร้อมเข้าสู่สังคมสูงอายุที่มีการจัดสวัสดิการอย่างยั่งยืน โดยครอบครัวและชุมชนมีส่วนร่วม”ในการดูแลผู้สูงอายุให้ได้คุณภาพ ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างเช่น งบประมาณ สถานที่ นโยบายของภาครัฐ แต่ที่มีความสำคัญไม่น้อยคือปรัชญา หรือแนวคิดในการดูแลผู้สูงอายุเพราะจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่เป้าหมาย คือคุณภาพของการดูแลผู้สูงอายุในฐานะที่สังคมไทยเป็นสังคมชาวพุทธเพราะประชากรประมาณร้อยละ 94 นับถือพระพุทธศาสนา และยิ่งคนในวัยสูงอายุด้วยแล้ว ย่อมมีความคุ้นเคยกับวิถีชีวิตที่ใกล้ชิดกับพระพุทธศาสนาเป็นทุนเดิม พระพุทธศาสนาฝังรากลึกในสังคมไทยมายาวนานนับพันปี ได้สร้างคุณูปการมากมายต่อสังคมไทย ทั้งในแง่คำสอนสำหรับดำเนินชีวิต การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ และในแง่ถาวรวัตถุ เช่นวัดวาอารามต่างๆ จำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ ในการดูแลผู้สูงอายุก็ควรที่จะศึกษาค้นหาแนวคิด เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุในพระพุทธศาสนา นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อเสนอเป็นแนวคิดการดูแลผู้สูงอายุตามแนวพระพุทธศาสนา สำหรับเป็นแนวคิดเพื่อการดูแลผู้สูงอายุในสังคมไทยต่อไป

ประเด็นทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธจะเป็นอย่างไร ต้องมีการพัฒนารูปแบบและวิธีการเพื่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในเรื่องใด อย่างไร และใช้คู่มือในลักษณะใด เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทโดยมุ่งเน้นการพัฒนาผู้สูงอายุในทุกมิติทั้งในสังคมเมืองและสังคมชนบทให้เป็นทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพสูงดังนั้นจึงเป็นที่มาและความเหมาะสมในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธ”ในรูปแบบของคู่มือการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับการดูแลผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) และยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ในยุทธศาสตร์เฉพาะด้านทุนมนุษย์และคุณภาพชีวิตของคนไทย อีกทั้งผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจที่ดีมีความสุขมีคุณูปการให้กับสังคมสมัยใหม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธทั้งในสังคมเมืองของประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในทุกมิติ
3. เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวม 2) หลักไตรสิกขาตามแนววิถีพุทธ

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจะศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในสังคมเมืองและสังคมชนบท ซึ่งจำแนกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ สภาพอารมณ์ที่ดี ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพความเป็นอยู่ที่ดีสภาพร่างกายที่ดี การรวมกลุ่มทางสังคม และการตัดสินใจด้วยตนเอง โดยนำแนวคิดวิถีพุทธเข้ามามีส่วนสำคัญเพื่อการกำหนดรูปแบบและคู่มือการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ขอบเขตด้านประชากร

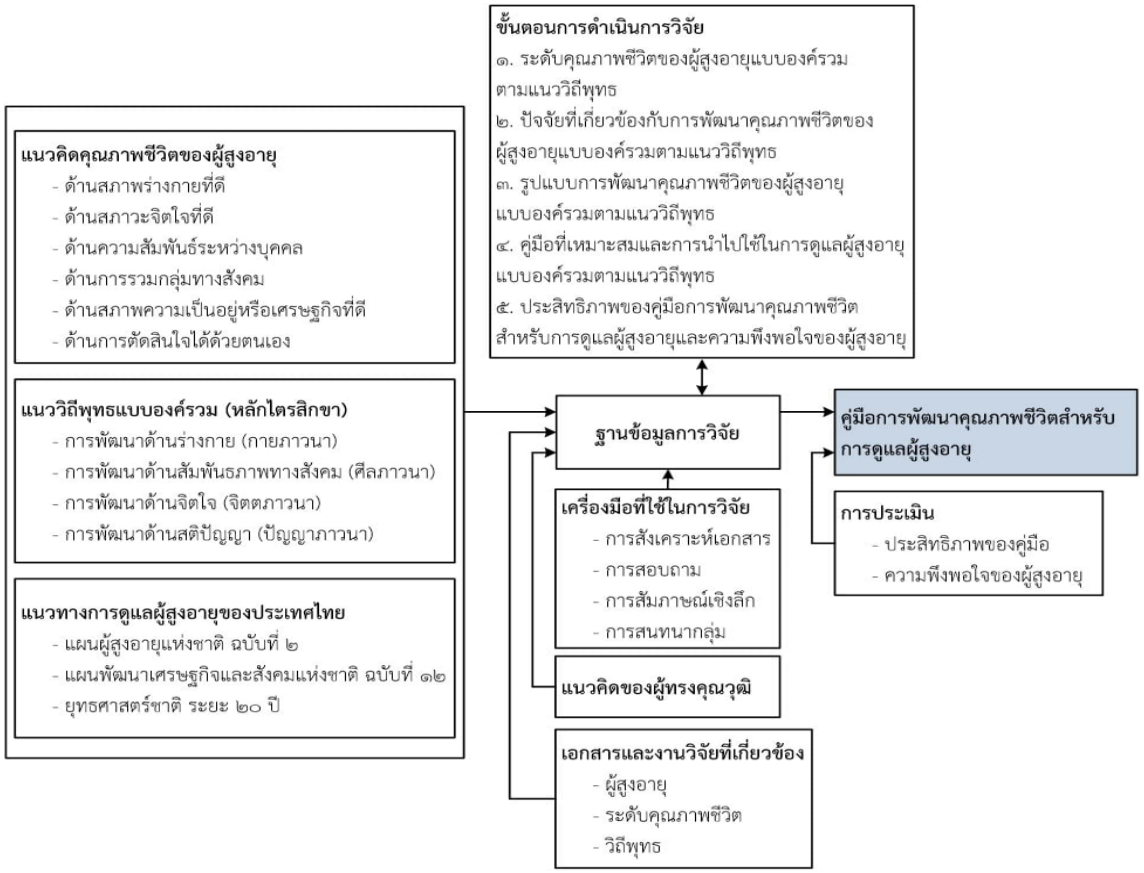
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชนเมืองอาศัยอยู่ในชุมชนเมืองฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร และชุนชนบทเขตปริมณฑล ของประเทศไทย ที่มีอายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป ในปี พ.ศ.๒๕๖๓

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธที่อาศัยอยู่ในสังคมเมืองและสังคมชนบทของประเทศไทย

2. ทำให้ทราบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในประเทศไทยที่เหมาะสมกับบริบทและสภาพแวดล้อมของการดำรงชีวิต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) และเชิงคุณภาพ (Qualitative) และเทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion Technique)

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง และวิธีเลือกและจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมาย (Target Groups) ได้แก่

1. กลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชนเมืองอาศัยอยู่ในชุมชนเมืองฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร ซึ่งคัดเลือกโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยอาศัยความสะดวก จำนวน 4 ชุมชนๆ ละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

2. กลุ่มผู้นำท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในชุมชนเมืองอาศัยอยู่ในชุมชนเมืองฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร คัดเลือกโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยอาศัยความสะดวก จำนวน 10 คน

3. ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ซึ่งคัดเลือกโดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ชนิด ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และแบบสนทนากลุ่ม โดยแบบสอบถามจะใช้เพื่อหาระดับคุณภาพชีวิตปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และความพึงพอใจในระยะที่ 1, 2 และ 4 ของการวิจัยแบบสัมภาษณ์จะใช้เพื่อหารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและประสิทธิภาพของรูปแบบในระยะที่ 3 และ 4 ของการวิจัย ส่วนแบบสนทนากลุ่มจะใช้ในการวิจัยเพื่อการพัฒนารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่เหมาะสมและเป็นไปได้ในระยะที่ 4 ของการวิจัย วิธีการหาคุณภาพของเครื่องมือเป็นดังนี้

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่เป็นแบบสัมภาษณ์จะเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโครงสร้าง (Structure Validity) ตลอดจนความเหมาะสมของภาษาและการใช้ถ้อยคำ (Wording) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับโครงสร้างเนื้อหา โดยการหาค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence)

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามจะเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความเหมาะสมของภาษาและการใช้ถ้อยคำแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) จากนั้นนำมาทดสอบหาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach’s Alpha Coefficient)

ขั้นตอนในการจัดเก็บข้อมูลหรือวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัย 4 ระยะ ดังนี้

การวิจัยระยะที่ 1 เป็นการสังเคราะห์เอกสารและการสอบถามเพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธทั้งในสังคมเมืองและสังคมชนบทของประเทศไทย โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในตัวเมืองและชนบทสร้างเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบ Likert Scale 5 ระดับ

การวิจัยระยะที่ 2 เป็นการวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธทั้งในสังคมเมืองและสังคมชนบทของประเทศไทย จากการวิจัยระยะที่ 1 มากำหนดเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในทุกมิติ การวิจัยระยะที่ 3 เป็นการกำหนดรูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทยโดยใช้ข้อมูลจากการวิจัยระยะที่ 2 มาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์และแบบสนทนากลุ่มสำหรับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์และแบบสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล/สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยระยะที่ 1 ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนนี้จะนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสังเคราะห์เพื่อหาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธทั้งในสังคมเมืองและสังคมชนบทของประเทศไทย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยระยะที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนนี้จะนำมาวิเคราะห์เนื้อหาและสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธทั้งในสังคมเมืองและสังคมชนบทของประเทศไทยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยควอไทล์และค่าดัชนีความสอดคล้อง

การวิจัยระยะที่ 3 วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาเพื่อกำหนดรูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทยโดยใช้ข้อมูลจากการวิจัยระยะที่ 2 มากำหนดเป็นประเด็นรูปแบบโดยใช้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพชีวิตของของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองของประเทศไทย รวมทั้งวิเคราะห์และสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในทุกมิติ รวมทั้งพัฒนารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทย และประเด็นสุดท้าย เพื่อพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในการดูแลผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในรูปแบบสังคมเมืองของประเทศไทย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) และเชิงคุณภาพ (Qualitative) ซึ่งเก็บรวบรวมกับกลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชนเมืองฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 ชุมชนๆ ละ 100 คน รวม 400 คนและสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน จำนวน 10 คนโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงตามสะดวก ซึ่งผลการศึกษาวิจัยมีดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและความต้องการของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ชุมชนในเขตฝั่งธนบุรี	จำนวนผู้สูงวัย ที่ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย ระดับคุณภาพชีวิต	(S.D.)
ชุมชน A	100	4.02	.436
ชุมชน B	100	3.57	.506
ชุมชน C	100	3.43	.584
ชุมชน D	100	3.31	.633
รวมจำนวนชุมชนในเขตฝั่งธนบุรี	**400**	**3.58**	**.539**

จากตารางผลการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองจากพื้นที่ชุมชนฝั่งธนบุรีจำนวน 4 ชุมชน จำนวน 400 คน จำแนกตามชุมชนได้แก่ ชุมชนA ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงวัยอยู่ในระดับ

สูงมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 โดย ชุมชนB ชุมชนC และชุมชนD ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงวัยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากันทั้ง 3 ชุมชน และค่าเฉลี่ยจากพื้นที่ชุมชนฝั่งธนบุรีทั้งหมดจำนวน 4 ชุมชน ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงวัยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58

ผลการศึกษาด้านปัจจัยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในทุกมิติในสังคมเมืองฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

ปัจจัยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุมาจากความเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสภาพแวดล้อมทางสังคม ความเปลี่ยนแปลงในทางเสื่อมถอยย่อมไม่เป็นที่พึงปรารถนา มนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ในวัยใดย่อมมีความอยากความต้องการที่เรียกว่า ตัณหา 3 คือ กามตัณหา (อยากได้ อยากครอบครอง อยากเป็นเจ้า) ภวตัณหา (อยากให้อยู่ อยากให้มีสภาพเช่นนั้นไปนานๆ หรืออยากให้คงอยู่ตลอดกาล) และวิภวตัณหา (อยากทำลาย อยากให้สลายไป) มนุษย์เมื่อย่างเข้าสู่วัยชราย่อมประสบกับความไม่สมอยากหรือไม่สมหวังได้ดังใจปรารถนา เพราะเป็นวัยที่ต้องประสบความเปลี่ยนแปลงในทุกด้านมูลเหตุของความทุกข์มาจากความเปลี่ยนแปลงซึ่งแสดงปัจจัยด้านต่างๆ 3 ปัจจัยมีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านสุขภาพอนามัย คือ ผู้สูงอายุมักมีสุขภาพทางกายและทางจิตไม่สมบูรณ์ ความเสื่อมโทรมทางสรีรวิทยาหรือมีโรคประจำตัวอย่างใดอย่างหนึ่ง

2. ปัจจัยด้านสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ คือ ผู้เข้าสู่วัยสูงอายุย่อมมีรายได้ลดลงหรือไม่อาจประกอบกิจการงานเพื่อหารายได้ให้สูงขึ้นและมีแต่จะลดน้อยถอยลงตามลำดับและหากผู้เข้าสู่วัยสูงอายุไม่ได้เตรียมตัวเตรียมใจไว้พร้อมก็จะประสบปัญหาอย่างมากมาย

3. ปัจจัยด้านสังคมและจิตวิทยา คือ ผู้เข้าสู่วัยสูงอายุย่อมีภาพลักษณ์ของตัวเองเปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะในสถานภาพทางสังคมจึงเกิดความรู้สึกว่าเป็นผู้ไร้ประโยชน์ไม่มีคุณค่า ไม่มีตำแหน่งหน้าที่และผู้คนทั่วไปก็จะเลิกเกรงกลัวบารมี เลิกเกรงอกเกรงใจ หากไม่เตรียมตัวเตรียมใจให้พร้อมก็จะเกิดวิกฤตการณ์ทางด้านภาพลักษณ์ขึ้น

ผลการศึกษาด้านรูปแบบการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทย จากการศึกษาข้อมูลจากผู้สูงวัย พบว่า ผู้สูงวัยยึดหลักการดำเนินชีวิตพระพุทธศาสนา ผสมผสานแนวคิดเกี่ยวกับการดูแลตนเอง คือ หลักไตรสิกขา ซึ่งเป็นหลักการในการดูแลตนเองและระวังตนเองในเรื่องของร่างกายและจิตใจ กล่าวคือ หลักไตรสิกขาประกอบด้วย ศีล สมาธิ และปัญญา โดยหลักของศีลช่วยให้ผู้สูงวัยสำรวมระวังในเรื่องของความประพฤติทางร่างกาย วาจา ให้มีความเป็นปกติ ส่วนหลักของสมาธิช่วยให้ผู้สูงวัยสำรวมพัฒนาจิตใจ เพื่อเตรียมพร้อมสู่การพัฒนาปัญญาต่อไป

1. การพัฒนาด้านร่างกาย (กายภาวนา) ได้แก่ ผู้สูงวัยมีกายภาวนาหรือการพัฒนาร่างกายให้สัมพันธ์กับทางกายภาพนั้นเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุไม่ควรมองข้าม การรู้จักใช้อินทรีย์อย่างมีสติ เลือกที่จะ ดูเป็น ฟังเป็น กินด้วยปัญญา เสพปัจจัย 4 และสิ่งของเครื่องใช้อย่างฉลาด ไม่มั่วเมาหรือลุ่มหลง จะส่งผลให้ผู้สูงอายุ มีสุขภาพแข็งแรง ปัจจัยด้านกายภาวนาจึงเป็นปัจจัยด้านหนึ่งที่ผู้สูงอายุสามารถประยุกต์ใช้ได้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เพื่อชีวิตที่ดีงามต่อไป

2. การพัฒนาด้านสัมพันธภาพทางสังคม (ศีลภาวนา) ได้แก่ ผู้สูงวัยมีการพัฒนาด้านสัมพันธภาพทางสังคมหรือศีลภาวนาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ทางสังคมซึ่งนับเป็นส่วนหนึ่งที่แสดงออกทางร่างกายการมีความสัมพันธ์ที่เกื้อกูลกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม มีพฤติกรรมดีงามในความสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ โดยมีวินัย สามารถอยู่กับผู้อื่นได้ด้วยดี กล่าวอีกนัยหนึ่งคือมีการปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดีดังนั้นแล้วศีลภาวนาสำหรับผู้สูงอายุจึงสามารถมีปฏิสัมพันธ์ดีกับบุคคลรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นญาติพี่น้อง เพื่อน

การมีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลรอบข้าง ผู้สูงอายุที่มีความสุขต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่ตนเองอยู่ได้อย่างเหมาะสม เช่น การปรับตัวเพื่อเตรียมรับสภาพร่างกายที่เริ่มเสื่อมโทรมลง การปรับตัวยอมรับภาวะความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น

3. การพัฒนาด้านจิตใจ (จิตตภาวนา) ได้แก่ ผู้สูงวัยมีการพัฒนาด้านจิตใจหรือ จิตตภาวนาเป็นการทำจิตให้เจริญงอกงาม ดีงาม เข้มแข็งมีความสุข เบิกบาน จิตตภาวนา เป็นการทำจิตให้เจริญงอกงาม ดีงาม เข้มแข็ง ให้ผู้สูงอายุมีความสุข เบิกบาน การที่ผู้สูงอายุจะสุขใจได้ต้องเริ่มที่มีศรัทธาในพระพุทธศาสนาก่อน หลังจากนั้นศรัทธาจะช่วยให้ผู้สูงอายุเจริญเมตตาและปฏิบัติสมาธิตามมา ทั้งการเจริญเมตตาและปฏิบัติสมาธิจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีจิตใจที่สงบมากยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถแก้ปัญหาด้านสุขภาพของผู้สูงอายุให้บรรเทาลงด้วย

4. การพัฒนาด้านสติปัญญา (ปัญญาภาวนา) ได้แก่ ผู้สูงวัยมีสภาพจิตใจได้รับการพัฒนาแล้วย่อมส่งให้เอื้อต่อการพัฒนาปัญญาต่อไป การพัฒนาด้านปัญญามีความสำคัญมาก เพราะปัญญาสามารถช่วยให้ผู้สูงวัยสามารถพิจารณาทุกสิ่งตามความเป็นจริง เกิดความเข้าใจ และสามารถส่งผลให้เกิดการแก้ปัญหาที่ดีได้ การพัฒนาด้านปัญญาหรือปัญญาภาวนา คือ การฝึกอบรมเจริญปัญญาเพื่อสร้างความรู้ ความคิด ความเข้าใจ ให้รู้จักคิดพิจารณา แก้ปัญหาด้วยปัญญา มีจิตใจเป็นสุข ไร้ทุกข์ ปัญญาเป็นตัวแก้ปัญหาที่แท้จริง การจะพัฒนาปัญญาจะต้องอาศัยสัมมาทิฏฐิ เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญของมรรคในฐานะเป็นจุดเริ่มต้นของการปฏิบัติธรรม ปัญญาภาวนา หรือ การพัฒนาปัญญาสำหรับผู้สูงอายุจะเกิดได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยสองตัวคือ ปรโตโฆษะ ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกและโยนิโสมนสิการซึ่งเป็นปัจจัยภายใน โดยปัจจัยทั้งสองเชื่อมโยงสัมพันธ์ก่อให้เกิดสัมมาทิฏฐิ ซึ่งเป็นปัญญาช่วยให้ผู้สูงอายุเข้าใจความจริงและส่งผลให้อยู่กับความจริงได้อย่างมีความสุข

อภิปรายผล

ด้านความต้องการของผู้สูงอายุของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความต้องการตอบสนองทางด้านร่างกาย 2) ด้านความต้องการตอบสนองทางด้านจิตใจ 3) ด้านความต้องการตอบสนองทางด้านสังคม 4) ด้านความต้องการตอบสนองทางด้านเศรษฐกิจซึ่งสอดคล้องกับมาสโลล์ ได้กำหนดความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้น ซึ่งสอดคล้องกับความจำเป็นพื้นฐาน คือ 1) ความต้องการทางกายภาพหรือร่างกาย (Physical Needs) ได้แก่ 1) อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย น้ำ ความต้องการทางชีววิทยา 2) ความปลอดภัย (Safety) ปราศจากความขลาดกลัว ความเจ็บปวด การถูกลงโทษ 3) ความรัก (Love) หรือความต้องการทางสังคม การแสดงออกของความเป็นเจ้าของ การให้และการรับความรัก 4) ความต้องการความเคารพนับถือหรือการยกย่อง (Esteem) ความเชื่อมั่นในตน ความเป็นอิสระ 5) ความตระหนักในความสามารถของตนหรือต้องการความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization) มีความสอดคล้องแนวคิด กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2556) กล่าวไว้ว่า การพัฒนาชุมชนโดยใช้ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน มีกระบวนการและขั้นตอนที่สำคัญ คือ

ขั้นที่ 1 การสำรวจข้อมูล โดยอาศัยแบบสำรวจข้อมูล 2 แบบ คือ แบบสำรวจข้อมูล จปฐ.ของครอบครัว 1 ชุดต่อ 1 ครัวเรือน และข้อมูล จปฐ. ของหมู่บ้าน 1 ชุดต่อ 1 หมู่บ้าน

ขั้นที่ 2 รู้ปัญหาชุมชน โดยอาศัยดูจากข้อมูลประเด็นที่ไม่เข้าเกณฑ์ในเครื่องชี้วัดจปฐ.ของหมู่บ้าน เพื่อที่หมู่บ้านจะแก้ไขสิ่งที่ไม่เข้าเกณฑ์ให้เข้าเกณฑ์ต่อไป

ขั้นที่ 3 วิเคราะห์ปัญหา เพื่อกำหนดสาเหตุของปัญหา

ขั้นที่ 4 จัดลำดับก่อน-หลังและวางแผนแก้ไข โดยแบ่งเป็นปัญหาที่ชาวบ้านทำได้เอง หรือรัฐและชาวบ้านร่วมกันทำ หรือรัฐทำเองเพราะเกินความสามารถของชาวบ้าน

ขั้นที่ 5 ดำเนินงานตามแผน

ขั้นที่ 6 ประเมินผล การปฏิบัติงานตามแผน ซึ่งหลักการเบื้องต้นอันเกิดจากการวินิจฉัยของมนุษย์เอง การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานนี้เป็นเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการสะท้อนต่อความเป็นมนุษย์อย่างสมบูรณ์ ความจำเป็นพื้นฐานแปรเปลี่ยนไปตามระบบสังคม เวลา สถานที่ อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม ค่านิยมของสังคม และวัฒนธรรม ความจำเป็นและการตอบสนอง

ซึ่งกำหนดโดยเงื่อนไขทางสังคมและวัฒนธรรมของประเทศและภูมิภาค ดังนั้นการประเมินความจำเป็นของมนุษย์ในเวลาและสถานที่ก่อน

ด้านรูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทยตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองจากพื้นที่ชุมชนฝั่งธนบุรี โดยจากการศึกษา พบว่า รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุแบบองค์รวมตามแนววิถีพุทธสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทยตามแนววิถีพุทธในสังคมเมืองจากพื้นที่ชุมชนฝั่งธนบุรีควรมี 3 รูปแบบดังต่อไปนี้ 1) การพัฒนาด้านร่างกาย (กายภาวนา) 2) การพัฒนาด้านสัมพันธภาพทางสังคม (ศีลภาวนา) 3) การพัฒนาด้านจิตใจ (จิตตภาวนา) 4) การพัฒนาด้านสติปัญญา (ปัญญาภาวนา) จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าปัจจัยและสาเหตุของปัญหาชีวิตของผู้สูงอายุมีมูลเหตุมาจากความต้องการที่เรียกในทางพระพุทธศาสนาว่า “ตัณหา” คือความอยากหรือความต้องที่ไม่สมอยากและชีวิตของผู้สูงอายุต้องประสบกับความเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน

หากกล่าวอย่างสรุปพบว่าการที่จะดูแลสุขภาพให้ครอบคลุมแบบองค์รวมได้นั้น การควบคุมร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง การดำเนินชีวิตที่มีองค์รวม 3 ด้าน คือด้านความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ด้านภาวะจิตและด้านปัญญา องค์รวม 3 ด้านดังกล่าวจึงมีชื่อว่า ไตรสิกขา กล่าวคือ 1) การพัฒนาด้านความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ทั้งสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมทางสังคม เรียกรวมกันว่า ศีล 2) การพัฒนาภาวะจิต และสุขภาพให้เป็นจิตใจที่ดีงาม เข้มแข็ง มีความสุข โดยมีเจตจำนงที่เป็นกุศล และมีสภาพเอื้อพร้อมต่อการใช้งานทางปัญญา เรียกสั้นๆ ว่า สมาธิ 3) การพัฒนาปัญญา ให้รู้เข้าใจมองเห็นตามเป็นจริงที่จะทำให้ปรับปรุงทุกอย่างทุกด้ายอย่างถูกต้องได้ผลจนหลุดพ้นจากปัญหาดับทุกข์ได้ ทำให้เป็นอิสระ สดใสเบิกบานสุขสงบอย่างแท้จริง เรียกง่ายๆว่าปัญญา การดำเนินชีวิตเป็นองค์รวมนั้นทั้ง 3 ด้านต้องมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงถึงกันอย่างต่อเนื่อง เมื่อทั้ง 3 ระบบมีความสำคัญและสัมพันธ์กัน คือ ศีล สมาธิ และปัญญา จะเป็นเกราะป้องกันชีวิตที่ช่วยให้มีสุขภาพที่ดี

ข้อเสนอแนะการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยวิเคราะห์ด้านนโยบายและกลไกที่สำคัญที่ส่งเสริมและสนับสนุนผู้สูงวัยอย่างแท้จริง

2. ควรศึกษาวิจัยด้านปัจจัยที่มีอิทธิพล มากน้อยและเหมาะกับชุมชนตามขนาดของชุมชน และควรมีการติดตามสุขภาวะอนามัยของผู้สูงวัยอย่างต่อเนื่องทุกปี

3. ควรมีการศึกษาวิจัยและพัฒนากิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้สูงวัยทุกช่วงอายุและมีการนำปัจจัยด้านต่างๆ ที่ค้นพบไปศึกษาต่อยอดในการพัฒนาปรับปรุงครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

สุนทรีพัวเวส. (2551). *ความรู้เกี่ยวกับเรื่องผู้สูงอายุ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับบลิเคชั่น จำกัด.

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2549). *โครงการระบบการดูแลระยะยาวในครอบครัวสำหรับผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก็อปปี้.

บรรลุ ศิริพานิช. (2542). *ผู้สูงอายุไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดี.

ปิยาภรณ์ ศิริภานุมาศ. (2546). *ปัญหาและแนวทางพัฒนาชมรมผู้สูงอายุในการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ*.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ธรรมรักษา. (2541). *พระไตรปิฎกฉบับผู้ใฝ่ธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สติ.

นิศา ชูโต. (2525). *คนชราไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิทักษิณา สุภานุสร. (2546). *กลไกทางวัฒนธรรมในการช่วยเหลือผู้สูงอายุของชุมชนคนบท*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุรกุล เจนอบรม. (2534). *วิทยาการผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2550). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พงษ์ วรพงศ์พิเชษฐ. (2550). *พุทธธรรมบำบัด*. กรุงเทพฯ: กองแพทย์ทางเลือก กรมการพัฒนาแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกกระทรวงสาธารณสุข.

สมบูรณ์ วัฒนะ. (2559). แนวคิดการดูแลผู้สูงอายุตามแนวพระพุทธศาสนาเถรวาท. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 24(44), 173-193.

ดลฤดี สุวรรคีรี. (2550). *ความสุข 8 ประการในที่ทำงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.

ภาสกร สวนเรือง, สุจิตรา จรจิตร และช่อลดา พันธุเสนา. (2552). ภาวะเครียด ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด และการจัดการความเครียดของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 15(2), 315-35.

วิจิตรา พูลเพิ่ม และชลลดา พันธุชิน. (2552). ทักษะชีวิตและการปรับตัวของนักศึกษาวัยรุ่น ชั้นปีที่ 1 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารพยาบาลศาสตร์และสุขภาพ*, 32(1), 38-48.

สุนิสา ตะสัย ประชา ฤๅชุตกุล และ วิรัตน์ ธรรมาภรณ์. (2551). ความเครียดและการแก้ปัญหาความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดสงขลา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*, 19(2), 103-114.

อภิชัย มงคล, วัชนี หัตถพนม, ภัสรา เชษฐ์โชติศักดิ์, วรรณประภา ชลอกุล และละเอียด ปัญโญใหญ่. (2544). *การศึกษาดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย (ระดับบุคคล)*. ขอนแก่น: คลังนานาวิทยา.

Bentham, Jeremy. (1789), *An Introduction to the Principles of Morals and Legislation*. 1996 edition, edited by J.H. Burns and H.L.A. Hart, Oxford: Clarendon Press.

Diener, E. (2005). *Subjective well-being Continuing Psychology Education*. Edington,

Frey, Bruno and Alois Stutzer. (2007). *Should National Happiness Be Maximized?* presented at OECD Conference on Measurability and Policy Relevance of Happiness, April 2-3, Rome

Jimenez C., Navia-Osorio P.M., Diaz C.V. (2010). Stress and health in novice and experienced nursing students. *Journal of Advanced Nursing*, 66(2), 442-55. doi: 10.1111/j.1365-2648.2009.05183.x.

Lo R. (2002). A longitudinal study of perceived level of stress, coping and self-esteem of undergraduate nursing students: an Australian case study. *Journal of Advanced Nursing*, 39(2), 119-126. doi: 10.1046/j.1365-2648.2000.02251.x.

Kalmijn, Wim and Ruut Veenhoven. (2005). Measuring Inequality of Happiness in Nations: In Search for Proper Statistics. *Journal of Happiness Studies*, 6(4), 357-396,

December. N., and Shuman, R. (2005). *Subjective well-being (happiness) Continuing Psychology Education*. Retrieved April 14, 2007, from http://www.texcpe.com

Layard, Richard. (2005). *Happiness: Lessons from a New Science*. Great Britain: Penguin.

Lyubomirsky, et al,. (2005). Pursuing happiness: The architecture of sustainable change. *Review of General Psychology*, 9(2), 111-31.

Rowley, M. (2007). *How to be happy 20 tips that really work*. Retrieved February 18, 2008, from http://www.personal-growth- strategies

Smith, T. (2007). *Finding happiness in a Harvard classroom*. Retrieved April 14, 2007, from http://www.npr.org

Veenhoven, R. (2005). *Happy life years: A measure of gross national happiness*. Retrieved April 14, 2007. from http://www.Grossnationalhappiness.com

Veenhoven, R. (2007). *Measures of Gross National Happiness*. presented at OECD Conference on Measurability and Policy Relevance of Happiness, April 2-3, Rome.

รูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนต์หรือรถพ่วง

The Development Model for Small and Medium Enterprises of Manufacturers of Special Parts or Equipment for Cars or Trailers

สัมพันธ์ นิตย์โชติ[1] เพ็ญศรี ฉิรินัง[2] ชาญ ธาระวาส[3] และวิวัฒน์ กรมดิษฐ์[4]

Samphan Nitchote[1] Pensri Chirinang[2] Charn Tharawas[3] and Viwat Kromadit[4]

[1] นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

[2, 3, 4] อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

[1] Student of Doctor of Public Administration Program, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

[2, 3, 4] Lecturer of the Doctor of Public Administration Program, College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: samphan.nit@rmutr.ac.th, pensri.chi@rmutr.ac.th, dr.charn94@gmail.com, viwat@amata.com

Received: Jul 2, 2023; **Revised:** Jul 17, 2023; **Accepted:** Jul 20, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์สมรรถนะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนต์หรือรถพ่วง (2) วิเคราะห์และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนต์หรือรถพ่วง และ (3) สร้างรูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนต์หรือรถพ่วง การวิจัยนี้เป็นการวิจัยผสานวิธี ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประชากรในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 150 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากอุตสาหกรรมจังหวัด และผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนต์หรือรถพ่วงในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 12 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป AMOS ประกอบกับการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย (1) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มผู้ผลิต ชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนต์หรือรถพ่วงมีสมรรถนะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.84 คะแนน) ด้านการบริหารคน (คะแนนเฉลี่ย 3.84 คะแนน) ด้านการบริหารงานอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.77 คะแนน) และ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.86 คะแนน) จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน (2) โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนต์หรือรถพ่วงมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ด้วยหลักสถิติของอัตราส่วนไคสแควร์สัมพันธ์ที่คำนวนได้ค่า 2.356 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่อ่านค่าได้ 0.979 และดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษที่อ่านค่าได้ 0.011 (3) รูปแบบการ พัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนต์หรือรถพ่วง คือ การพัฒนาสมรรถนะทั้ง 4 ด้านพร้อมกัน ได้แก่ ด้านสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ ที่ต้องมุ่งเน้นพัฒนาการบริหารเชิงกลยุทธ์ และการบริหารความเสี่ยง (น้ำหนักปัจจัยในรูปแบบมาตรฐาน 0.92) ด้านสมรรถนะด้านการบริหารคน ที่ต้องมุ่งเน้นพัฒนาความเชี่ยวชาญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการทำงานเป็นทีม (น้ำหนักปัจจัยในรูปแบบมาตรฐาน 0.94) ด้านสมรรถนะด้านการ

บริหารงาน ที่ต้องมุ่งเน้นพัฒนาการคิดเชิงวิเคราะห์ (น้ำหนักปัจจัยในรูปแบบมาตรฐาน 0.98) และด้านสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ต้องมุ่งเน้นพัฒนาการเป็นผู้นำ (น้ำหนักปัจจัยในรูปแบบมาตรฐาน 0.96)

คำสำคัญ: รูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการ สมรรถนะผู้ประกอบการ ผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนต์หรือรถพ่วง

Abstract

This research had 3 objectives: (1) to analyzed the competency of small and medium enterprises of manufacturers of special parts or equipment for cars or trailers. (2) to analyzed and verified model conformity, and model confirmation elements capacity development for small and medium enterprises of manufacturers of special parts or equipment for cars or trailers and (3) to create a development model for small and medium enterprises of manufacturers of special parts or equipment for cars or trailers. This research was Mixed Methods Research. It consisted of quantitative and qualitative research. The sample in the study was 150 people in Samut Prakan province. The key informants in the study was 12 people including provincial industry officials and entrepreneurs in Samut Prakan province. Data were collected using questionnaires for quantitative data collection and in-depth interviews for qualitative. Analyzed information by program AMOS and content analysis.

Research results (1) Small and medium enterprises of manufacturers of special parts or equipment for cars and trailers had competency in 4 type such as Management competency was high level (means = 3.84), Human management competency was high level (means = 3.84), Job management competency was high level (means = 3.77) and Personal attributes competency was high level (means = 3.86). (2) Model confirmation elements capacity development for small and medium enterprises of manufacturers of special parts or equipment for cars or trailers had correspondence with the empirical data was at the significance level of 0.05 with calculated chi-square ratio statistical value of 2.356. The correlation index reading of 0.979 and Root Mean Squared Residual: RMR reading of 0.011. (3) Development model for small and medium enterprises of manufacturers of special parts or equipment for cars and trailers must develop performance in 4 areas at the same time: (1) To management competency which must focus on developing as strategic management and risk management (weight factor in the standard form at 0.92) (2) To management people competency which must focus on developing namely expertise in human resource management and teamwork (weight factor in the standard form at 0.94) (3) To management job competency which must focus on developing analytical thinking (weight factor in the standard form at 0.98) and (4) Personal attributes competency which must focus on developing the leadership (weight factor in the standard form at 0.96).

Keywords: The Development Model, Entrepreneur Competency, Small and Medium Enterprises, Manufacturers of Special Parts or Equipment for Cars or Trailers

บทนำ

การบริหารงานของหนวยงานใดๆ ก็ตาม ทรัพยากรมนุษยนับวาเปนปจจัยสำคัญที่ใชในการบริหาร หากสังคมใดมีทรัพยากรมนุษยที่มีคุณภาพ สังคมนั้นจะงายตอการพัฒนาและเปนสังคมที่มี ความเจริญกาวหนา สมาชิกในสังคมอยูรวมกันอยางมีความสุข ในทางกลับกันหากสังคมใดมี ทรัพยากรมนุษยที่ไรคุณภาพ สังคมนั้นก็จะเขาสูภาวะวิกฤต ถึงเวลาแลวที่เราจะตองเรงพัฒนาทรัพยากรมนุษย เพื่อใหทันกับเหตุการณความเปลี่ยนแปลง วันนี้สังคมไทยเราตองการทรัพยากรมนุษยที่มีคุณภาพเพื่อให

สังคมกลับคืนสูการเปนสังคมคุณภาพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษยไมใชเรื่องใหมที่พึ่งเกิดขึ้นในตางประเทศนั้นมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษยกันมานานแลว ยังไมสายจนเกินไปสำหรับการเริ่มตนในการเตรียมความพรอมคนไทย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งทวีมากยิ่งขึ้นในอนาคต ดังนั้นทรัพยากรมนุษยจึงเปนสิ่งสำคัญที่องคการตองใหความสนใจตั้งแตการสรรหา คัดเลือก ธำรงรักษา และพัฒนาเพื่อใหไดทรัพยากรมนุษยที่มีคุณคาแกองคการอยางแทจริง

แนวทางการบริหารและพัฒนาประเทศ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแหงชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566 - 2570 มีวัตถุประสงค์เพื่อพลิกโฉมประเทศไทยสู่ “สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่า อย่างยั่งยืน” มีเป้าหมายหลัก ได้แก่ การปรับโครงสร้างภาคการผลิตและบริการสู่เศรษฐกิจฐานนวัตกรรม การพัฒนาคนสำหรับโลกยุคใหม่ การมุ่งสู่สังคมแห่งโอกาสและความเป็นธรรม การเปลี่ยนผ่านการผลิตและบริโภคไปสู่ความยั่งยืน การเสริมสร้างความสามารถของประเทศในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง ภายใต้บริบทโลกใหม่ และมีบริบทการพัฒนาประเทศในมิติด้านสังคมและทรัพยากรมนุษย์ โดยการลดความเหลื่อมล้ำของศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ มุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถแข่งขันได้ และมีการเติบโต ที่ยั่งยืน โดยพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ผู้ประกอบการไทยสามารถแข่งขันได้อย่างเป็นธรรม อาทิ การสนับสนุน ทางเทคโนโลยีและกลไกทางการเงินที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าถึงแหล่งทุนได้อย่างทั่วถึง การยกระดับมาตรฐาน และพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์และบริการ การเพิ่มการเข้าถึงบริการและการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ รวมถึง การสนับสนุนให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยสามารถเชื่อมโยงเข้าสู่เครือข่ายห่วงโซ่คุณค่าระดับโลกได้โดยง่าย ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยแนวคิดของสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ เพื่อพัฒนาสรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้ได้ตามบริบทต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแหงชาติ, 2565)

สมรรถนะของบุคคลเปนปจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถภายในองคกร และกอใหเกิดการแข่งขันใหมีการพัฒนา ซึ่งสมรรถนะเปนคุณลักษณะที่ซอนอยูในตัวบุคคล ซึ่งเปน คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ไมสามารถวัดโดยการทดสอบ หรือการใหระดับคะแนน โดยคุณลักษณะ พื้นฐานที่มีอยูภายในตัวบุคคล ไดแก แรงจูงใจ อุปนิสัย อัตมโนทัศน ความรู และทักษะ ซึ่งคุณลักษณะ เหลานี้ จะเปนตัวผลักดันผลงานใหเกิดประสิทธิภาพ และแตกตางกันในแตละบุคคล ใหบุคคลสามารถ ปฏิบัติงานตามหนาที่ความรับผิดชอบไดอยางมีประสิทธิภาพ ดำเนินการตามเปาหมายที่กำหนดไว ตามภาระหนาที่ของแตละบุคคลเพื่อเปาหมายที่กำหนด แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะและการนำหลัก สมรรถนะมาใชในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย ไดเริ่มตนขึ้นในป ค.ศ. 1970 โดย Professor Dr. David C. McClelland (1973) นักจิตวิทยาแหงมหาวิทยาลัย Harvard และที่ปรึกษาองคกรธุรกิจอีกหลายแหง ไดทำการศึกษาวิจัยวาทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหนงเดียวกัน จึงมีผลงานที่แตกตาง กัน ผลการศึกษาสรุปไดวาบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกวาสมรรถนะ และใน ป ค.ศ.1973 McClelland ไดเขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence Rather Than Intelligence” ถือเปนจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของบุคคล สวนคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการจะต้องอาศัยคุณสมบัติของความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จ มีความมั่นใจในตนเอง กลาจะสูกับปญหา และอุปสรรคเฉพาะหนา มีแนวคิดในการ ประกอบธุรกิจอยางชัดเจนมีกลยุทธ และวิธีการการดำเนินธุรกิจใหประสบความสำเร็จ มีแผนงานที่ เปนระบบ มีความสามารถในการบริหารการเงิน มีความสามารถทางการตลาดมองเห็นสภาพของการแขงขันในอนาคต มีแหลงสนับสนุนที่ดี มีทักษะในการประสานงาน มีภาวะผูนำ และมีการจัดองคกรที่ เหมาะสม ซึ่งความรู ความสามารถในการประกอบธุรกิจต้องเกิดจากการเรียนรู แสวงหาความรู้ตามหลักการแนวคิดทฤษฎีในการบริหาร เพื่อสรางแรงบันดาลใจ และพัฒนาศักยภาพคุณลักษณะคุณสมบัติของการเปนผูประกอบการที่ดีในอนาคต

หลังจากนั้นก็ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้อธิบายถึงองค์ประกอบของสมรรถนะ ได้แก่ Boyatzis (1982) ที่กลาววาสมรรถนะ มี 5 องคประกอบ ได้แก่ 1) แรงจูงใจ (Motives) คือ เรื่องที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมาย หรือสภาพการณ โดยปรากฏในรูปแบบที่หลากหลายผลักดัน นำไปสูพฤติกรรมของแตละบุคคล 2) ลักษณะเฉพาะ (Traits) คือ ลักษณะเฉพาะ หรืออุปนิสัยของแตละคน ในการ ตอบสนองตอสิ่งกระตุนที่เหมือนกัน แรงจูงใจและลักษณะเฉพาะตัวเกิดขึ้นได ทั้งในระดับที่มีสติและ ไมมีสติ 3) ภาพลักษณ (Self-image) คือ ความเข้าใจตนเอง และการประเมินความเขาใจ ความหมายนี้มาพรอมกับการสรางแนวคิดและการนับถือตนเอง 4) บทบาททางสังคม (Social role) คือ การรับรูวาตนเองประพฤติตามบรรทัดฐาน ในสังคม ที่เปนที่ยอมรับและ

เหมาะสมกับกลุม หรือองคกรทางสังคมที่ตนอยู 5) ทักษะ (Skill) คือ ความสามารถในการแสดงพฤติกรรมที่เป็นระบบ และตอเนื่อง จนบรรลุเปาหมายการทำงาน และ Spencer & Spencer (1993) ก็ได้ให้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมรรถนะ ซึ่งมี 5 องคประกอบเช่นกัน อันประกอบไปด้วย 1) แรงจูงใจ (Motives) ในสิ่งตางๆ ที่บุคคลมักเฝาคิดถึงหรือตองการตลอดเวลา ซึ่งนำไปสูการกระทำของบุคคล หรือเปาหมายเฉพาะบางเรื่อง ขณะเดียวกันก็ชี้ทางและคัดสรรพฤติกรรมใหแตกตางจากเปาหมายหรือพฤติกรรมอื่นๆ 2) ลักษณะเฉพาะ (Traits) ที่เป็นลักษณะทางกายภาพและการตอบสนองที่กระทำสม่ำเสมอกับสถานการณหรือข่าวสารที่ไดรับ 3) มโนทัศนในตน (Self-concept) ในรูปแบบภาพลักษณะของตัวเอง คุณคา ความเชื่อ หรือทัศนคติของบุคคล 4) ความรู (Knowledge) ในขาวสารหรือขอมูลที่บุคคลมีอยู่ในเรื่องเฉพาะนั้นๆ และ 5) ทักษะ (Skills) ที่แสดงถึงความสามารถที่จะแสดงออก หรือกระทำเรื่องงานทั้งที่เปนงานดานจิตใจหรืองานดานกายภาพ

Manus & Mohr (1997) ได้กลาวโดยสรุปไว้วา สมรรถนะ ประกอบด้วย พฤติกรรม (Behaviors), ทักษะ (Skills), ความรู (Knowledge), ทัศนคติ (Attitude) และลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal characteristics) ส่วน Kaplan & Norton (2004) ก็ได้สรุปเช่นกันว่า สมรรถนะประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) ที่เหมาะสมตองานที่องคการกำหนด 2) ทักษะ (The skill) ที่สอดคลองกับความรู เชน ทักษะในการตอรอง ทักษะในการใหคำปรึกษา และทักษะในการบริหารโครงการ และ 3) คุณคา (Values) ที่มาจากกลุม ของคุณลักษณะพิเศษหรือพฤติกรรมที่สรางผลงานที่โดดเดน งานบางอยางตองทำเปนทีมบางอยางตองทำคนเดียว การสรางคุณคาใหกลมกลืนกับงาน

จังหวัดสมุทรปราการเปนแหลงวัตถุดิบที่นำเขาจากตางประเทศ และเปนคลังสินคาที่สำคัญ นอกจากนี้ยังเปนศูนยกลางการขนสงทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว และชวยในการลดตนทุน การผลิตของภาคอุตสาหกรรมจึงสงผลนักลงทุนเขามาประกอบกิจการ โรงงานอุตสาหกรรมเปนจำนวนมาก โดยดูได้จากการขอจดทะเบียนโรงงานของจังหวัดโดยสิ้นปี 2565 มีสถิติโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับการจดทะเบียนสะสมทั้งสิ้น 6,958 แหง (รวมในนิคมอุตสาหกรรม) ขอมูลเงินทุน 695,444 ล้านบาท มีคนงานจำนวน 470,295 คน แบงเปน เพศชาย จำนวน 268,177 คน และเพศหญิง จำนวน 202,118 คน มีพื้นที่โรงงานรวมกันกว่า 1 ล้านตารางเมตร (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2566)

จังหวัดสมุทรปราการมีโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมากที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศ และมีอุตสาหกรรม การผลิตที่สำคัญ ได้แก่ ยานยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์ เครื่องจักร/ อุปกรณ์ผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องใช้ไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์ สิ่งทอ ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูป เคมีภัณฑ์/ พลาสติก ฯลฯ โดยตั้งอยู่ในและนอกนิคมอุตสาหกรรม จากการวิเคราะห์ข้อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดสมุทรปราการ พบว่ารายได้ส่วนใหญ่ อยู่ในภาคอุตสาหกรรมและ ภาคพาณิชย์กรรม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตยานยนต์ ชิ้นส่วนยานยนต์ อุปกรณ์ เครื่องจักร ผลิตภัณฑ์โลหะ เคมีภัณฑ์ พลาสติก เครื่องใช้ไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์ อาหารแปรรูป การขนส่งสินค้าและบริการ (Logistics) และธุรกิจค้าขายของ ภาคเอกชนถึงร้อยละ 47 จากนโยบายรัฐบาลที่เอื้อต่อการลงทุน ภาคอุตสาหกรรม รวมถึงการมีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน เส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงภูมิภาค ต่างๆ ทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ สะดวกต่อการคมนาคมขนส่ง ส่งผลให้มีการเพิ่มการลงทุนภาคอุตสาหกรรม (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ, 2561)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมซึ่งเป็นกลุ่มผู้ประกอบการหลักในอุตสาหกรรมที่มีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 90 โดยมุ่งเน้นไปที่กลุมผู้ผลิตชิ้นสวนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนตหรือรถพวงจังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากเปนจังหวัดที่มีโรงงานอุตสาหกรรมมากที่สุดในประเทศไทย และมีจำนวนผู้ประกอบการที่มีสัดสวนมากที่สุดของผู้ประกอบการทั้งหมด อีกทั้งจะเปนการสร้างองคความรู้ใหม่ในประเทศไทยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุม ผู้ผลิตชิ้นสวนพิเศษหรืออุปกรณ์ สำหรับรถยนตหรือรถพวง และเปนแนวทางในการดำเนินกลยุทธของผู้ประกอบการที่จะสามารถพัฒนาธุรกิจของตนเองใหมีความเจริญเติบโตมีความเข้มแข็ง สามารถยกระดับกิจการของตนเองและเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจ รวมถึงเปนประโยชนในทางปฏิบัติของหนวยงานภาครัฐในการนำขอคนพบที่ได้จากการวิจัยไปใช้เปนแนวทางในการวางแผนพัฒนา เพื่อเตรียมความพร้อมในด้านทักษะ ความรู ความสามารถของการเป็นผู้ประกอบการใหมีศักยภาพ และมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการให้ดียิ่งขึ้น เปนรากฐานที่ดีในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและประเทศชาติให้เจริญเติบโตและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

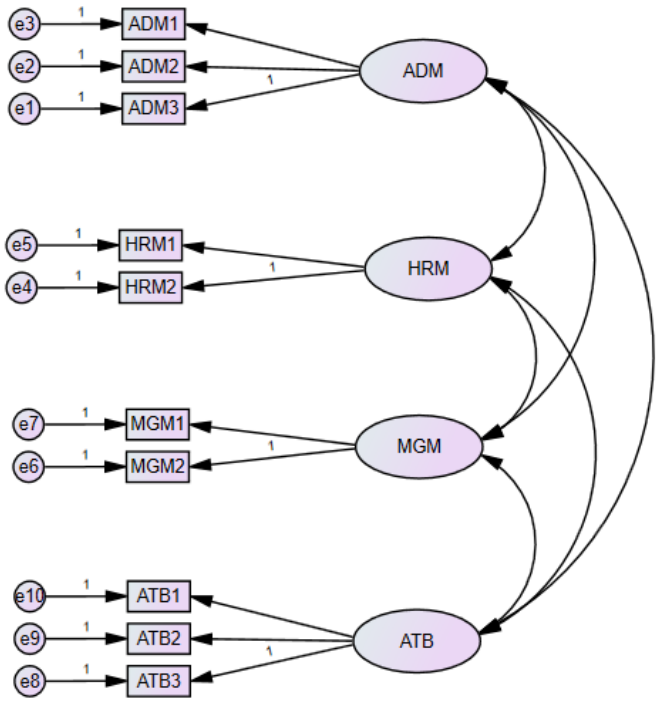
1. เพื่อวิเคราะหสมรรถนะผูประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิตชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง

2. เพื่อวิเคราะหและตรวจสอบความสอดคลองของโมเดลองคประกอบเชิงยืนยันของรูปแบบ การพัฒนาสมรรถนะผูประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิตชิ้นสวนพิเศษหรือ อุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง

3. เพื่อสรางรูปแบบการพัฒนาผูประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิต ชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ และแนวคิดเกี่ยวกับผูประกอบการ ที่ไดเรียบเรียงมาขางตน ไดนำมาสรุปเปนกรอบแนวคิดใน การศึกษาครั้งนี้ โดยสรุปสมรรถนะตามแนวคิดและทฤษฎีของ Boyatzis (1982), Spencer & Spencer (1993), Marus & Mour (1997) และ Kaplan & Norton (2004) ได้ว่า สมรรถนะผูประกอบการ หมายถึง ความรูทักษะ และคุณลักษณะของผูประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมที่มีความสัมพันธโดยตรงกับการบริหารงานเพื่อใหไดผลงานที่มีประสิทธิภาพ โดยคุณลักษณะรวมถึงพฤติกรรม และบุคลิกภาพที่มองเห็นได และคานิยมทัศนคติและความเชื่อที่ไมอาจมองเห็นไดแตจำเปนตองานที่ปฏิบัตินั้นและบริหารงานใหประสบความสำเร็จ ซึ่งสรุปได้ว่า สมรรถนะผูประกอบการ ประกอบดวย 1) สมรรถนะดานการบริหารจัดการ (ADM) ประกอบด้วยการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ (ADM1), การพัฒนาองค์การ (ADM2) และการบริหารความเสี่ยง (ADM3) 2) สมรรถนะดานการบริหารคน (HRM) ประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM1) และ การทำงานเป็นทีม (HRM2) 3) สมรรถนะดานการบริหารงาน (MGM) ประกอบด้วย การคิดเชิงวิเคราะห์ (MGM1) และ ความชำนาญในการบริหารจัดการวิชาชีพ/เทคนิค (MGM2) และ 4) สมรรถนะดานคุณลักษณะสวนบุคคล (ATB) ประกอบด้วยความเฉลียวฉลาด (ATB1), การยึดมั่นในจริยธรรม (ATB2) และการเป็นผู้นำ (ATB3) ซึ่งสมรรถนะทั้ง 4 มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตามกรอบแนวคิดด้านล่าง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาผูประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิตชิ้นส่วน พิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง ใช้การวิจัยแบบผสานวิธี (Mixed Methods Research) ซึ่งประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บข้อมูลงานวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คนที่ทำงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิตชิ้นส่วน พิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง จังหวัด สมุทรปราการ โดยใช้แบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป AMOS ส่วนงานวิจัยเชิงคุณภาพจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 16 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่อุตสาหกรรมจังหวัด และผู้บริหารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิตชิ้นส่วน พิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง จังหวัด สมุทรปราการ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์แก่นสาระร่วมกับผลการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยฉบับนี้ต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยฉบับนี้มีประชากรในการวิจัยคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 470,295 คน นำมาคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) จำนวน 150 คน แบ่งตามแต่ละพื้นที่ 6 อำเภอ ของจังหวัดสมุทรปราการ อำเภอละ 25 คน

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 16 คน ซึ่งประกอบไปด้วย 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 กลุ่มเจ้าหน้าที่อุตสาหกรรมจังหวัด 4 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่อุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ 2 คน และเจ้าหน้าที่อุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี 2 คน

2.2 กลุ่มผู้บริหารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิตชิ้นส่วน พิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง จังหวัดสมุทรปราการ ที่คัดเลือกโดยผู้วิจัย จำนวน 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสรุปรูปแบบการพัฒนาผูประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิตชิ้นส่วน พิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง ประกอบด้วยคำถามในแบบสอบถามถาม เอกสารข้อมูลคำถามที่ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบสอบถาม (Questionnaire form) โดยใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Website Google Form ในการเก็บรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นตัวเลือก 5 ตัวเลือกแสดงถึงสมรรถนะที่ผู้ตอบพึงมี โดยมีระดับตั้งแต่ แย่มาก (น้อยกว่า 1.5 คะแนน), แย่ (1.5-2.5 คะแนน), พอใช้ (2.5-3.5 คะแนน), ดี (3.5-4.5 คะแนน) และดีมาก (มากกว่า 4.5 คะแนน)

2. เอกสารข้อมูล (Document Research) โดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ ข่าวสารต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview Form) วิธีการสัมภาษณ์ (Interview Method) โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลละเอียดตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้ให้มากที่สุด โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยไม่กำหนดรูปแบบมาตรฐาน (Unstructured Interview) ไม่มีการกำหนดข้อคำถามอย่างตายตัว แต่จะกำหนดไว้เพียงกรอบหรือประเด็นที่จะสัมภาษณ์เท่านั้น โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมเป็นตัวกำหนดในการตั้งประเด็นคำถาม และจะไม่เรียงลำดับคำถามก่อนหลัง ลักษณะคำถามจะเป็นแบบปลายเปิด และหากว่าในขณะที่ทำการสัมภาษณ์พบปรากฏการณ์หรือประเด็นปัญหาที่ผู้วิจัยมีข้อสงสัยก็จะทำการสัมภาษณ์โดยละเอียด เพื่อให้ได้คำตอบอย่างชัดเจน โดยเริ่มจากกำหนดกรอบคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ (main questions) ที่ได้มาจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาจัดทำ

รูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผู้ผลิตชิ้นส่วน พิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะหขอมูลจากแบบสอบถาม ผูวิจัยใชโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ AMOS รวมถึงโปรแกรมสถิติประยุกต ประกอบดวยการดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะหขอมูลพื้นฐาน บรรยายลักษณะการบริหารจัดการ ดานการบริหารคน ดาน การบริหารงาน และดานคุณลักษณะสวนบุคคล โดยวิธีการทางสถิติ อันประกอบดวย คาเฉลี่ย (Mean) คาสวนเบียงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คาความเบ (Skewness) คาความโดง (Kurtosis) คาต่ำสุด (Minimum) และคาสูงสุด (Maximum)

2. วิเคราะหความสัมพันธตัวแปรสังเกตไดโดยวิธีการทางสถิติดวยการคาสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ (Pearson's Correlation Coefficient) อันเปนการแสดงระดับความสัมพันธ รวมถึงเมทริกซสหสัมพันธระหวางตัวแปร นำขอมูลมาตรวจสอบความกลมกลืนโมเดล ความสัมพันธเชิง สาเหตุ (Causal Relationship)

3. วิเคราะหตรวจสอบความกลมกลืนโมเดลความสัมพันธเชิงสาเหตุ (Causal Relationship) ตามสมมติฐานกับขอมูลเชิงประจักษ

วิธีการทางสถิติอันประกอบดวยสาระสำคัญ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน อันประกอบดวยคาเฉลี่ย (Mean) คาความเบ (Skewness) สวนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) คาความโดง (Kurtosis) คาตาสุด (Minimum) คาสูงสุด (Maximum) และคาสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient)

2. สถิติทดสอบสมมติฐาน โมเดลองคประกอบเชิงยืนยันของรูปแบบการพัฒนา สมรรถนะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผู้ผลิตชิ้นสวนพิเศษหรืออุปกรณ สำหรับรถยนตหรือรถพวง โดยการวิเคราะห์โมเดล สมการโครงสราง (Structural Equation Model: SEM) ดวยการประมาณคาพารามิเตอรแบบ (Maximum Likelihood) ประกอบดวย ตัวแปรแฝงการ บริหารจัดการ ดานการบริหารคน ดานการบริหารงาน และดานคุณลักษณะสวนบุคคล โดยมีวิธีการ ทางสถิติตรวจสอบความกลมกลืนโมเดลการวิจัยอันประกอบดวยสาระสำคัญ

2.1 สถิติไคสแควร(Chi-square Statistics) นำมาทดสอบสมมติฐานทางสถิติฟงกชัน ความกลมกลืนมีค่าเปนศูนยคำนวณจากผลคูณขององศาอิสระกับคาของฟงกชันความกลมกลืน โดยฟงกชันความกลมกลืนมีคาตางจากศูนยอยางมีนัยสำคัญทางสถิติโมเดลสมการโครงสรางไมมีความ สอดคลองกับขอมูลเชิงประจักษไคสแควร์ (Chi-square) มีคาสูงมาก สวนฟงกชันความกลมกลืนมีคา ใกลศูนยมาก โมเดลสมการโครงสรางสอดคลองกลมกลืนกับขอมูลเชิงประจักษไคสแควร (Chi square) มีคาต่ำมาก อัตราสวนระหวางไคสแควร์ (Chi-square) กับ องศาอิสระหรือเรียกวาอัตราสวนไคสแควรสัมพัทธ (Relative Chi-square Ratio) ที่มีสอดคลองกันโดยมีค่าระหว่าง 2-5 ซึ่งแสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับขอมูลเชิงประจักษอยางสมเหตุสมผล

2.2 ดัชนีวัดระดับความสอดคลอง (Comparative Fit Index: CFI) คาดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ CFI มีคาระหวาง 0 ถึง 1 มีคาตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ยอมรับไดวาโมเดลมีความ สอดคลองกับขอมูลเชิงประจักษ

2.3 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) อัตราสวนผลตาง ระหวางฟังก์ชันความกลมกลืนโมเดลกอนปรับและหลังปรับโมเดลกับฟงกชัน ความกลมกลืนกอนปรับ โมเดลคาดัชนีวัดระดับความสอดคลอง GFI มีคาระหวาง 0 ถึง 1 ไมขึ้นอยูกับขนาดกลุมตัวอยาง แตลักษณะการแจกแจงขึ้นอยูกับขนาดกลุมตัวอยางขนาดกลุมตัวอยางมีคาสูงขึ้น ตามคาเฉลี่ยการแจก แจงคาสถิติกลุมตัวอยางมีคาเพิ่มขึ้น ดัชนีวัดระดับความสอดคลอง GFI มีคาเทากับหรือเขาใกล 1 โมเดลมีความสอดคลองกับขอมูลเชิงประจักษ

2.4 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนปรับแก้ (Adjust Goodness of Fit Index: AGFI) โดยการปรับแก GFI ตองคำนึงขนาดขององศาอิสระจำนวนตัวแปร รวมถึงขนาดกลุมตัวอยาง คุณสมบัติดัชนีความกลมกลืนปรับแก AGFI ลักษณะเชนเดียวกับ

ดัชนี วัดระดับความสอดคล้อง GFI ซึ่งค่าดัชนีความกลมกลืนปรับแก้ AGFI กับค่าดัชนีวัดระดับความ สอดคล้อง GFI มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป ยอมรับได้ว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.5 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Squared Residual: RMR) เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ของโมเดลสองโมเดลเปรียบเทียบข้อมูลชุดเดียวกัน ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง GFI และดัชนีความ สอดคล้องปรับแกAGFI สามารถเปรียบเทียบข้อมูลชุดเดียวกัน รวมถึงข้อมูลต่างชุดกัน โดยดัชนีราก กำลังสองเฉลี่ยของเศษ RMR บอกขนาดของเศษเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบระดับความ กลมกลืนของ โมเดลสองโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์สามารถใช้ได้ดีเมื่อตัวแปรภายนอกและตัวแปรสังเกตได้เป็นตัวแปรมาตรฐาน (Standardized Variable) ค่าของดัชนีแปลความหมายสัมพันธ์ กับขนาดของความ แปรปรวน และความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปร ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ RMR ยิ่งเข้า ใกล้ศูนย์โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งต่ำกว่า .08 โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูล เชิงประจักษ์

2.6 ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนรากกำลังสองเฉลี่ย (Root Mean Square of Error Approximation: RMSEA) มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 โดยมีค่าต่ำกว่า .05 โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมีค่าระหว่าง .05 ถึงต่ำกว่า .08 โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างสมเหตุสมผล มีค่าระหว่าง .08 ถึง .10 โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์พอยอมรับได้ มีค่ามากกว่า .10 ขึ้นไป โมเดลไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) และการวิจัยเอกสาร (Documentary research) มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) เพื่อให้ได้ผลลัพท์การวิจัยที่สมบูรณ์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรที่ศึกษา

จากการแจกแบบสอบถามเพื่อสำรวจเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนพิเศษหรืออุปกรณ์สำหรับรถยนต์หรือรถพ่วง มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งหมด 132 คน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้ชายคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 82.6 มีอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี มากที่สุดสัดส่วนร้อยละ 49.3 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 28.8 เป็นผู้จบปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 48.5 รองลงมาเป็น ปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 44.7 ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในกิจการที่ประกอบกิจการมามากกว่า 20 ปี คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 46.2 และเป็นกิจการของคนไทยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 92.4 ผู้ตอบแบบสำรวจอยู่ในกิจการที่มีรายได้มากกว่า 10 ล้านบาท/เดือนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาเป็นกิจการที่มีรายได้ต่ำกว่า 500,000 บาท/เดือนที่สัดส่วนร้อยละ 21.2

ผลการวิเคราะห์สมรรถนะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผู้ผลิต ชิ้นสวนพิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง ซึ่งประกอบไปด้วยสมรรถนะ 4 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ, สมรรถนะด้านการบริหารคน, สมรรถนะด้านการบริหารงาน และสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งสามารถวิเคราะห์สมรรถนะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิต ชิ้นสวนพิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง แยกตามแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีสมรรถนะย่อยด้านการบริหารจัดการอยู่ในเกณฑ์ “ดี” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88, 3.86 และ 3.78 คะแนน โดยเรียงตามลำดับคะแนนสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ การพัฒนาองค์การ (ADM2) การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ (ADM1) และการบริหารความเสี่ยง (ADM3) โดยการบริหารความเสี่ยง (ADM3) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดที่ 0.76

2. ด้านการบริหารคน ผู้ตอบแบบสอบถามมีสมรรถนะย่อยด้านการบริหารคนอยู่ในเกณฑ์ “ดี” มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 คะแนน ทั้งความเชี่ยวชาญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM1) และ การทำงานเป็นทีม (HRM2) โดยความเชี่ยวชาญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM1) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดที่ 0.65

3. ด้านการบริหารงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีสมรรถนะย่อยด้านการบริหารงานอยู่ในเกณฑ์ “ดี” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 คะแนนสำหรับความชำนาญในการบริหารจัดการวิชาชีพ/เทคนิค (MGM2) และ 3.76 คะแนนสำหรับการคิดเชิงวิเคราะห์ (MGM1) โดยความชำนาญในการบริหารจัดการวิชาชีพ/เทคนิค (MGM2) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดที่ 0.69

4. ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีสมรรถนะย่อยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในเกณฑ์ “ดี” มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92, 3.91 และ 3.76 คะแนน โดยเรียงตามลำดับคะแนนสูงสุดไปต่ำสุด ได้แก่ การเป็นผู้นำ (ATB3) การยึดมั่นในจริยธรรม (ATB2) และความเฉลียวฉลาด (ATB1) โดยความเฉลียวฉลาด (ATB1) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุดที่ 0.65

โดยสามารถวิเคราะห์ค่าความเบ้ (Skew) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรย่อยพบว่า ค่าความเบ้ (Skew) ของข้อมูลมีค่าใกล้ศูนย์ แสดงว่าข้อมูลไม่เบ้ มีความสมมาตร จึงสรุปได้ว่าตัวแปรย่อยทั้ง 10 ตัวมีความสมมาตร และเมื่อวิเคราะห์ค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่าค่าต่ำกว่าศูนย์ทั้งหมด ซึ่งเป็นการโด่งต่ำกว่าปกติ และสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation: r) ซึ่งพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation: r) ทุกคู่เป็นบวกทั้งหมดแสดงว่าทุกตัวแปรสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดได้แก่ HRM และ MGM มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ 0.969 ซึ่งแสดงว่าหากผู้ประกอบการมีสมรรถนะด้านบริหารคนมาก ก็จะมีสมรรถนะด้านการบริหารงานมาก

ผลวิเคราะหและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลองคประกอบเชิงยืนยันของรูปแบบ การพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผู้ผลิตชิ้นสวนพิเศษหรือ อุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง ซึ่งสามารถตรวจสอบได้โดยค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบค่าความกลมกลืนของโมเดล (Model Fit) พบค่า Chi-square= 68.335 ที่องศาอิสระ= 29 และ probability level= 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด คือ Alpha= .05 จึงสรุปได้ว่า โมเดลที่คาดไว้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่มีความกลมกลืนกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยอัตราส่วนไคสแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square Ratio)= 2.032 ซึ่งอยู่ในช่วง 2-5 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างสมเหตุสมผล โดยมีค่าดัชนีระดับความสอดคล้อง (Comparative Fit Index : CFI) มีค่าเท่ากับ .979 ซึ่งมากกว่า .95 แสดงว่ายอมรับได้ว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าดัชนีระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) มีค่าเท่ากับ .911 ซึ่งมีค่าใกล้ 1 แต่ยังน้อยกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลยังไม่ Fit กับข้อมูล ไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ส่วนค่าดัชนีระดับความกลมกลืนปรับแก้ (Adjust Goodness of Fit Index : AGFI) มีค่าเท่ากับ .832 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.95 แสดงว่าโมเดลยังไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Squared Residual : RMR) มีค่าเท่ากับ .011 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์และมีค่าต่ำกว่า .08 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สุดท้ายค่าประมาณความคาดเคลื่อนรากกำลังสองเฉลี่ย (Root Mean Square of Error Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ .102 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.08 จึงยังไม่เป็น Model Fit แสดงว่าโมเดลยังไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์พอยอมรับได้ โดยสรุปผลได้ตามตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะหและตรวจสอบความสอดคลองของโมเดลองคประกอบเชิงยืนยันของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผูประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิตชิ้นสวนพิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง

วิธีการทางสถิติตรวจสอบความกลมกลืน	เกณฑ	ค่าที่คำนวนได้	ความกลมกลืนของโมเดล
ไคสแควร(Chi square Statistics: 2)	p .05	68.335	ไม่มีความกลมกลืน
อัตราสวนไคสแควรสัมพัทธ(Relative Chi square Ratio: 2/df)	3	2.356	มีความกลมกลืน
ดัชนีวัดระดับความสอดคลอง (Comparative Fit Index: CFI)	0.95	0.979	มีความกลมกลืน
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI)	0.95	0.911	ไม่มีความกลมกลืน
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนปรับแก(AGFI)	0.95	0.832	ไม่มีความกลมกลืน
ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR)	0.08	0.011	มีความกลมกลืน
คาประมาณความคลาดเคลื่อนรากกำลังสองเฉลี่ย (RMSEA)	0.08	0.102	ไม่มีความกลมกลืน

2. ตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยแฝง

ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ และสมรรถนะด้านการบริหารคน เป็น +0.90 ดังนั้น จึงเป็นการยืนยันว่าปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ มีรายละเอียดตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ ADM1-3 และปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารคน เป็นรายละเอียดของตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ HRM1-2

ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ และสมรรถนะด้านการบริหารงาน เป็น +0.91 ดังนั้น จึงเป็นการยืนยันว่าปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ มีรายละเอียดตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ ADM1-3 และปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารงาน เป็นรายละเอียดของตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ MGM1-2

ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ และสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็น +0.80 ดังนั้น จึงเป็นการยืนยันว่าปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ มีรายละเอียดตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ ADM1-3 และปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นรายละเอียดของตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ ATB1-3

ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารคน และสมรรถนะด้านการบริหารงาน เป็น +0.97 ดังนั้น จึงเป็นการยืนยันว่าปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารคน มีรายละเอียดตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ HRM1-2 และปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารงาน เป็นรายละเอียดของตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ MGM1-2

ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารคน และสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็น +0.93 ดังนั้น จึงเป็นการยืนยันว่าปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารคน มีรายละเอียดตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ HRM1-2 และปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นรายละเอียดของตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ ATB1-3

ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารงาน และสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็น +0.92 ดังนั้น จึงเป็นการยืนยันว่าปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านการบริหารคน มีรายละเอียดตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ MGM1-2 และปัจจัยแฝงสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นรายละเอียดของตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว คือ ATB1-3

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 16 ท่านสามารถสรุปสมรรถนะทั้ง 4 ด้าน ได้ดังนี้

1. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นควรพัฒนาในหลายๆด้านพร้อมๆกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริหารกลยุทธ์ การบริหารกระบวนการคุณภาพ การจัดการองค์ความรู้ การวางแผนและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมไปถึงการบริหารจัดการลูกค้า ซึ่งแต่ละกิจการจะต้องพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการที่แตกต่างกันออกไปตามแต่รูปแบบการดำเนินธุรกิจ และการให้ความสำคัญของผู้บริหาร

2. สมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรพัฒนาตลอดกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเริ่มตั้งแต่การรับคน การพัฒนาคนโดยการฝึกอบรม ตลอดจนไปถึงการรักษาคนให้อยู่กับองค์กร

3. สมรรถนะด้านการบริหารงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรพัฒนาทั้งภายใน และภายนอก ภายนอกคือการพัฒนาความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อรองรับลูกค้า ส่วนภายในคือการพัฒนาโดยใช้เครื่องมือเพิ่มผลผลิต พัฒนาความพร้อมในองค์รวม พัฒนาคุณภาพสวัสดิการบุคคลในองค์กรและครอบครัว จัดสัมมนาและทำ workshop ให้พนักงานเข้าใจนโยบายบริษัทตรงกัน

4. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรพัฒนาในเรื่องความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาความพร้อมของผู้บริหารในการลดต้นทุนทุกด้าน พัฒนาด้านภาวะผู้นำ

สรุปและอภิปรายผล

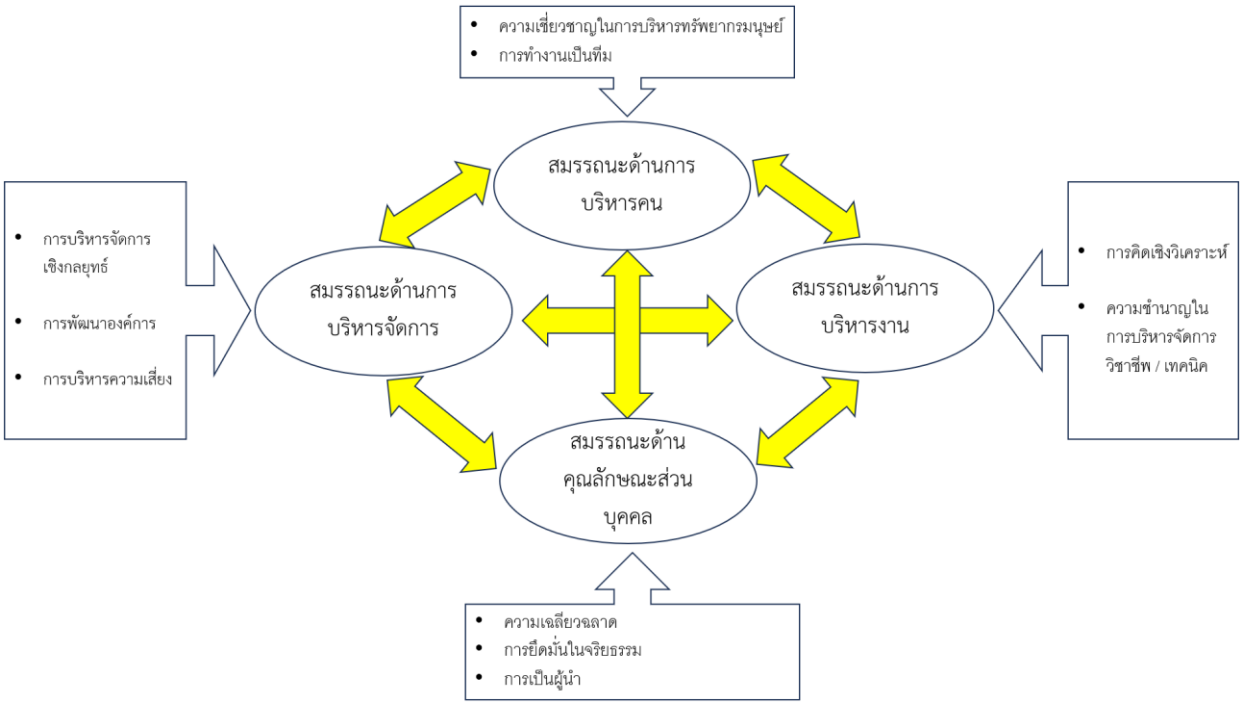
สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1: วิเคราะหสมรรถนะผูประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิต ชิ้นสวนพิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง พบว่าสมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มผู้ผลิตเครื่องมือพิเศษและอุปกรณ์บรรจุและการขนส่ง สำหรับชิ้นส่วนรถยนต์ ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับมาก และมีความแตกต่างทางข้อมูลน้อย (Mean = 3.83, SD = 0.67) โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและมีความแตกต่างทางข้อมูลน้อย (Mean = 3.86, SD = 0.64), สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลมีตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คุณลักษณะการเป็นผู้นำ และมีความแตกต่างทางข้อมูลน้อย (Mean = 3.92, SD = 0.62), สมรรถนะด้านการบริหารจัดการมีตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การพัฒนาองค์การ และมีความแตกต่างทางข้อมูลน้อย (Mean = 3.88, SD = 0.72) สมรรถนะด้านการบริหารคนมีตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเชี่ยวชาญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนสมรรถนะด้านการบริหารงานมีตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การบริหารคนมีความชำนาญในการบริหารจัดการวิชาชีพ/เทคนิค และมีความแตกต่างทางข้อมูลน้อย (Mean = 3.79, SD = 0.69)

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2: วิเคราะหและตรวจสอบความสอดคลองของโมเดลองคประกอบเชิงยืนยันของรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผูประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิตชิ้นสวนพิเศษหรือ อุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง พบว่า โมเดลลที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ด้วยหลักสถิติของอัตราส่วนไคสแควร์สัมพันธ์ที่คำนวนได้ค่า 2.356 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่อ่านค่าได้ 0.979 และดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษที่อ่านค่าได้ 0.011 แต่ยังไม่กลมกลืนเนื่องจากดัชนีระดับความกลมกลืน และระดับความกลมกลืนปรับแก้ที่มีค่า 0.911 และ 0.832 ตามลำดับยังมีค่าน้อยกว่า 0.95

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3: สรางรูปแบบการพัฒนาผูประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิต ชิ้นสวนพิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง พบว่ารูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิตชิ้นสวนพิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง สามารถสร้างขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแฝงซึ่งพบว่า สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะด้านการบริหารคน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยแฝงที่ +0.90 สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะด้านการบริหารงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยแฝงที่ +0.91 สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยแฝงที่ +0.80 สมรรถนะด้านการบริหารคน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะด้านการบริหารงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยแฝงที่ +0.97 สมรรถนะด้านการบริหารคน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยแฝง +0.93 และสมรรถนะด้านการบริหารงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยแฝง +0.92 กล่าวคือ การพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิต ชิ้นสวนพิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวงจะไม่สามารถพัฒนาเพียงด้านใดด้านหนึ่งได้จะต้องพัฒนาในทุกๆ ด้านไปพร้อมๆ กันเนื่องจากมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันทั้งหมด โดยสามารถสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาผูประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิต ชิ้นสวนพิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวงได้ดังนี้



ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาผูประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิต ชิ้นสวนพิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง

จากแผนภาพรูปแบบการพัฒนาผูประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมกลุมผูผลิต ชิ้นสวนพิเศษหรืออุปกรณสำหรับรถยนตหรือรถพวง ข้างต้นแสดงให้เห็ว่าการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการจะต้องพัฒนาใน 4 ด้านไปพร้อมกัน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารคน ด้านการบริหารงาน และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยสมรรถนะด้านการบริหารจัดการสามารถพัฒนาได้จากการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ การพัฒนาองค์การ และการบริหารความเสี่ยง ส่วนการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารคนต้องพัฒนาความเชี่ยวชาญการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนาการทำงานเป็นทีม และสมรรถนะด้านการบริหารงานต้องพัฒนาจากการคิดเชิงวิเคราะห์และเพิ่มความชำนาญในการบริหารจัดการวิชาชีพ/เทคนิค สุดท้ายคือการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล ต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความเฉลียวฉลาด ยึดมั่นในจริยธรรม และที่สำคัญที่สุด คือ ต้องมีความเป็นผู้นำ

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ สามารถพัฒนาได้โดยการบริหารจัดการในเชิงกลยุทธ์ เช่น การวิเคราะห์ SWOT กำหนดวิสัยทัศน์ พันธะกิจ เพิ่มความสามารถในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เช่น การกำหนดเป้าหมาย และแผนงาน และเพิ่มความสามารถในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ การบริหารสมรรถนะและค่าตอบแทน รวมถึงการเพิ่มทักษะความสามารถในการใช้เครื่องมือบริหาร เช่น Balanced Scorecard, Competency Management, Total Productive Maintenance เป็นต้น โดยต้องทำการบริการความเสี่ยงควบคู่กันไป ซึ่งต้องมีการประเมินความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยง การทำแผนบริหารความเสี่ยง และการบริหารเวลา อันจะต่อยอดไปถึงความสามารถในการบริหารโครงการที่ต้องมีการศึกษาความเป็นไปได้ การวางแผนโครงการ การควบคุมโครงการ การจัดการทีมงาน และการติดตามและประเมิน

โครงการ สอดคล้องกับ ไชยยศ รมรื่นบุญกิจ (2556) ที่พบว่า การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ เป็นสมรรถนะที่พึงประสงคของผูประกอบการใหมในอุตสาหกรรมการผลิต

2. สมรรถนะด้านกานบริหารคน สามารถพัฒนาได้โดยพัฒนาความเชี่ยวชาญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม โดยพัฒนาความสามารถในการเป็นผู้นำ เช่น การมีภาวะผู้นำ การบริหารอำนาจ การบริหารความขัดแย้ง การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และ ภาวการณ์นำตนเอง เพิ่มความสามารถในการรักษาพนักงาน เช่น การสร้างขวัญและกำลังใจ การบริหารจัดการคนเก่ง ส่วนการมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมจะต้องมีความสามารถในการประสานงาน เช่น การสื่อสาร การบริหารขวัญและกำลังใจ เพื่อนร่วมงาน การปรับตัว และมีความยืดหยุ่น และฝึกความสามารถในการบริหารทีมงาน เช่น การสร้างทีมงาน การพัฒนาทีมงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วม สอดคล้องกับ ไชยยศ รมรื่นบุญกิจ (2556) ที่พบว่า ภาวะผู้นำในการประกอบธุรกิจเป็นสมรรถนะที่พึงประสงคของผูประกอบการใหมในอุตสาหกรรมการผลิต

3. สมรรถนะด้านการบริหารงาน สามารถพัฒนาได้โดยพัฒนาการคิดเชิงวิเคราะห์ โดยเพิ่มความสามารถในการบริหารระบบงาน เช่น การวิเคราะห์งาน การจัดลำดับงาน และการออกแบบงาน ฝึกฝนด้านการคิดเชิงตรรกะ เช่น สถิติ การคิดเชิงวิเคราะห์ และการคิดเชิงมิติ ซึ่งจะช่วยต่อยอดในการพัฒนางาน เช่น มีการเก็บข้อมูลงาน การวิเคราะห์กระบวนการด้วยข้อมูล และการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ไชยยศ รมรื่นบุญกิจ (2556) ที่พบว่า การจัดการดานการผลิต เป็นสมรรถนะที่พึงประสงคของผูประกอบการใหมในอุตสาหกรรมการผลิต

4. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถพัฒนาได้โดยพัฒนาความเป็นผู้นำ ที่ต้องมีความเป็นผู้ใหญ่ ที่สุขุมรอบครอบ หนักแน่น รอบรู้ กล้าแสดงออก และมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนน้อมถ่อมตน พูดคุยเป็นกันเอง และปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ยืดหยุ่น ทันสมัย และมีภาวการณ์นำตนเอง รวมถึงการอดทนและทนทานต่อปัญหา และการมีเจตคติที่ดีต่อการแก้ไขปัญหา สอดคล้องกับ ไชยยศ รมรื่นบุญกิจ (2556) ที่พบว่า จริยธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจเป็นสมรรถนะที่พึงประสงคของผูประกอบการใหมในอุตสาหกรรมการผลิต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้

จากผลการวิจัยที่พบว่าสมรรถนะทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารคน ด้านการบริหารงาน และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กันและควรพัฒนาให้ครบทุกด้านนั้น ในบริบทที่แท้จริงของการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นจำเป็นต้องอาศัยงบประมาณจำนวนมาก ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับสถานะทางการเงินของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนั้นการวิจัยฉบับนี้จึงควรวิจัยให้ลึกขึ้นว่าหากผู้ประกอบการต้องเลือกพัฒนาแค่สมรรถนะใดสมรรถหนึ่งเป็นอันดับแรกควรพัฒนาที่สมรรถนะใดถึงจะส่งผลต่อสมรรถนะโดยรวมของกิจกรรมมากที่สุด และควรพัฒนาอย่างไร ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยรายละเอียดการดำเนินงานจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

การวิจัยฉบับนี้ควรปรับเปลี่ยนข้อคำถามสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะได้อย่างลึกซึ้ง และตรงต่อวัตถุประสงค์งานวิจัย และสามารถนำข้อมูลเชิงคุณภาพมายืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณได้ และควรปรับเปลี่ยนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากเจ้าหน้าที่ของอุตสาหกรรมจังหวัด เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ มีประสบการณ์ในการดำเนินงานพัฒนาสมรรถนะ เนื่องมาจากหน่วยงานอุตสาหกรรมจังหวัด เป็นหน่วยงานที่รับ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้จัดสรรงบประมาณมาเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมในพื้นที่ แต่ไม่มีการดำเนินการพัฒนาสมรรถนะโดยเฉพาะ จึงไม่ทราบหลักการพัฒนาสมรรถนะที่แท้จริง ดังนั้นจึงควรเปลี่ยนเป็นหน่วยงานที่มีการดำเนินการสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะแก่ผู้ประกอบการอยู่แล้ว เช่น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมไปถึงโดยงานภาคเอกชนที่จัดหลักสูตรอบรมการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการอยู่แล้ว เพื่อให้ได้หลักการพัฒนาที่มองเห็นภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งถัดไป

ในการวิจัยเรื่องที่เกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอม ควรเพิ่มตัวแปรในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ คือ หน่วยงานภาครัฐ เพื่อต่อยอดการวิเคราะห์ว่าภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างไรเพื่อช่วยสนับสนุนภาคเอกชนให้เกิดการพัฒนาด้านสมรรถนะบ้าง เช่น การดำเนินงานของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI), ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เป็นต้น ซึ่งจะช่วยทราบว่า หากรัฐจะเข้าไปส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะแก่ผู้ประกอบการ ควรเข้าไปพัฒนาในประเด็นไหน และพัฒนาในรูปแบบใด

เอกสารอ้างอิง

กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2565). *สถิติโรงงานอุตสาหกรรม*. สืบค้น 14 กรกฎาคม 2566, จาก https://www.diw.go.th/webdiw/static-fac/

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรี. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570*. สืบค้น 14 กรกฎาคม 2566, จาก https://www.nesdc.go.th/download/Plan13/Doc/Plan13_Final.pdf

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรปราการ. (2561). *แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรปราการ 4 ปี (พ.ศ. 2561-2564)*. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด, สำนักงานจังหวัดสมุทรปราการ.

ไชยยศ ร่มรื่นบุญกิจ. (2556). *การพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการใหม่ในอุตสาหกรรมการผลิตอาหาร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather than Intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.

Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model of Effective Performance*. NY: John Wiley and Sons Inc.

Kaplan R. S. and Norton D. P. (2004). Measuring the strategic readiness of intangible assets. *Harvard Business Review*, 82(2), 52-63.

Manus and MOHR. (1997). Sales Competencies for the Twenty - First Century. *Report published using research conducted by Manus and MOHR Stamford/ Ridgebiela*, Cann: Manus and MOHR.

Spencer, L. M. and Spencer, S. M. (1993). *Competency at work, models for superior performance*. NY: John Wiley & Sons, Inc.

การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

The Development Efficiency of Administration Supply Analyst College of Social Communication Innovation at Srinakarinwirot University

วรทัศน์ วัฒนชีวโนปกรณ์[1] และณัฐวรรธน์ วิวัฒน์กิจภูวดล[2]

Woratad Wattanacheewanopakorn[1] and Natthawat Wiwatkitbhuwadol[2]

[1] ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี, วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

[2] อาจารย์พิเศษ, วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

[1] Director of the Office of the Dean, College of Social Communication Innovation, Srinakharinwirot University

[2] Guest Lecturer, College of Social Communication Innovation, Srinakharinwirot University

E-mail: choompol@g.swu.ac.th, natthawat.wkb@gmail.com

Received: Nov 22, 2022; **Revised:** Jun 3, 2023; **Accepted:** Jun 7, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยแบบวิจัยและพัฒนา (Research and Development) และวิจัยกึ่งทดลอง เพื่อศึกษาการบริหารงานพัสดุ ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยเพื่อให้ครอบคลุมถึงเนื้อหาในการศึกษาได้อย่างครบถ้วน ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมแบบเก็บข้อมูลครั้งเดียว (One-shot case study) เพื่อสำรวจความคิดเห็นและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยภาพรวมการบริหารงานพัสดุหลังการจัดกรรมจากการสัมภาษณ์แล้วมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการจัดกิจกรรม โดย 3 อันดับแรกได้แก่ การบริหารงานพัสดุจะต้องมีความเสมอภาค รองลงคือ การสั่งการ การวางแผน การจัดองค์การ และการกำหนดสายการบังคับบัญชา ตามลำดับ แต่เมื่อสังเกตแล้วหลังจากการจัดกิจกรรมดังกล่าว ในทั้งรายข้อ มีค่าคะแนนที่สูงขึ้นนั้นแสดงว่ากิจกรรมประสบความสำเร็จและได้รับการตอบรับของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในวิทยาลัยเป็นอย่างดี สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรวิเคราะห์พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานในหน่วยงานอื่นๆ เช่น วิชาการและวิจัย อาคารและสถานที่ กิจการนิสิต บริการวิชาการ เป็นต้น โดยนำผลที่ได้จากการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ข้างต้นมาทดสอบเพื่อยืนยันทฤษฎีที่ค้นพบข้างต้นด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ต่อไป นอกจากนี้ ควรนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์สกัดปัจจัย (Factor Analysis) มาต่อยอดด้วยการหาอิทธิพลหรือปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ต่อไป

คำสำคัญ: การพัฒนาประสิทธิภาพ การบริหารงานพัสดุ วิจัยและพัฒนา

Abstract

The purposes of the study were to: 1) study the level of the quality of public service of local administrative organizations 2) guidelines for improving the quality of public service of local administrative organizations. The quantitative samples consisted of 400 local councilors at group of western provinces by using stratified sampling. Research instrument for data collection was 5 points scale questionnaire and interview form. Data analysis was carried out by measuring frequency, mean, standard deviation, as well as content analysis.

The findings revealed as follows: 1) The level of the quality of public service was found at high level overall (4.36), but foremost to responsiveness (4.42), empathy (4.42), assurance (4.43), reliability (4.30) and then to tangibles (4.24) respectively. 2) Guidelines for improving the quality of public service consisted of improving reliability, tangibility, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords: Development Efficiency, Administration Supply Analyst, Research and Development

บทนำ

“ในการปฏิบัติงานนั้น ย่อมมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นได้เสมอ เมื่อปัญหาเกิดขึ้นต้องแก้ไข
อย่าทิ้งไว้พอกพูนลุกลามแก้ยาก ขอให้ทุกคนระลึกว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ได้
ถ้าแก้คนเดียวไม่ได้ก็ช่วยกันคิดช่วยกันแก้หลายๆ คน หลายๆ ทาง ด้วยความร่วมมือปรองดองกัน
ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นจักได้ไม่กลายเป็นอุปสรรคขัดขวางและบั่นทอน
ทำลายความเจริญและความสำเร็จของการงาน”

ที่มา: พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศรมหาภูมิพลอดุลยเดช
บรมนาถบพิตร ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 13 กรกฎาคม 2533

จากพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 13 กรกฎาคม 2533 นั้น พระองค์ทรงให้ตระหนักถึงการปฏิบัติงานที่ต้องช่วยกันแก้ปัญหา เพื่อให้ปัญหาคลี่คลายและขจัดปัญหาออกไป งานนั้นจึงจะประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงน้อมนำพระบรมราโชว าทมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อให้งานพัสดุประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสถานที่ทำการของหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นประเภทใด ขนาดใดหรือตำแหน่งใดก็ตาม ย่อมหนีงานสำนักงานไม่พ้น เพราะงานสำนักงานจะแทรกอยู่ในทุกแห่ง ทุกระดับ จึงเป็นสิ่งที่ควรรู้และควรศึกษาความสำคัญของสำนักงาน จึงอยู่ที่ว่าการติดต่อธุรกิจอะไรก็ตาม ในทางปฏิบัติที่เป็นอยู่ทุกวันนี้ จะต้องติดต่อกันที่สำนักงานเป็นหลัก ทั้งนี้เพราะสำนักงานเป็นเสมือนหนึ่งที่รวมของกิจกรรมทุกอย่างทั้งมวลขององค์การนั่นเอง การทำงานในสำนักงานอาจปั่นป่วนโกลาหล ไม่เป็นระเบียบ หรืออาจเรียบร้อย สงบเงียบ ราบรื่น และส่งผลดีผลเสียไปถึงการดำเนินการ รายได้ ผลกำไร ขาดทุนหรือไม่ เพียงใด จึงขึ้นอยู่กับการจัดระบบการทำงาน หรือการบริหารงาน ภายในสำนักงานเป็นสำคัญ ฉะนั้นเป้าหมายของหน่วยงานจึงมุ่งไปที่ปัญหาว่า ควรจะต้องบริหารงานในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วยวิธีการที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ, 2538) สำหรับงานในสำนักงานอาทิ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุหรืองานจัดซื้อ งานบุคคล งานสื่อและเทคโนโลยี งานประชาสัมพันธ์ งานอาคารสถานที่ ฯลฯ ซึ่งงานแต่ละงานในสำนักงานนั้นมีความสำคัญ ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ทุกงานล้วนแต่มีความสำคัญในการเป็นส่วนหนึ่งข องสำนักงานในการช่วยขับเคลื่อนกระบวนการทำงานและการบริหารงานของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กรมบัญชีกลาง (2561) ได้ระบุถึง งานพัสดุหรืองานจัดซื้อนับเป็นอีกหนึ่งฟันเฟืองในการบริหารสำนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานพัสดุหรืองานจัดซื้อในหน่วยงานของภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งมีหน้าที่และกระบวนการการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ตามที่พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กำหนดให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุโดยใช้เงินงบประมาณ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐ และป้องกันปัญหาการทุจริต ให้หน่วยงานของรัฐ ปฏิบัติตามแนวทางของพระราชบัญญัตินี้ และกฎกระทรวง ระเบียบ และประกาศที่ออกตามความในพระราชบัญญัตินี้ เพื่อให้การดำเนินงานของภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง เกิดความยืดหยุ่นและมีความคล่องตัว หากรัฐวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐนั้น ประสงค์จะจัดให้มระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้อบัญญัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุขึ้นใช้เอง ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน ก็ให้กระทำได้ โดยต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุตามแนวทางของพระราชบัญญัตินั้น จากพระราชบัญญัติข้างต้นจักเห็นได้ว่างานพัสดุเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในส่วนงานภาครัฐ และส่วนงานในกำกับของภาครัฐ นอกจากนี้ยังมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติตาม อาทิ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เกณฑ์ราคาพื้นฐานกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ราคาวัสดุก่อสร้างสำนักงานพาณิชย์ หลักเกณฑ์การจ่ายเงินรายได้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระเบียบที่ราชพัสดุและการปฏิบัติงานกรมธนารักษ์ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ฯลฯ จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้ปฏิบัติงานพัสดุหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในด้านระเบียบที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังต้องใฝ่รู้สืบค้นข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลาอีกด้วย จึงทำให้งานพัสดุยังเป็นงานที่มีความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่พัสดุ หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ หัวหน้างาน หัวหน้าส่วน และคนอื่นๆ เป็นต้น

นอกจากความเสี่ยงแล้วความเครียดในการปฏิบัติงานก็นับว่ามีปัจจัยที่บั่นทอนกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ ถึงแม้ว่าจะมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่เกี่ยวข้อง แต่สิ่งที่ตามมาคือเป็นภาษากฎหมาย ดังนั้นการตีความของแต่ละกลุ่มบุคคลจึงแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้สิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้คือการร้องเรียนจากบริษัท ห้าง ร้าน บุคคลทั่วไป ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด กังวล บั่นทอนจิตใจต่อการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานพัสดุมิอาจหลีกเลี่ยงได้ถึงแม้จะปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดเพียงไรก็ตาม จึงส่งผลให้บุคลากรทางด้านงานพัสดุขาดแคลนและไม่มีผู้ใดอยากปฏิบัติงาน ที่มีความเสี่ยงทั้งเรื่องการตีความ กระบวนการปฏิบัติงาน การสั่งการของผู้บังคับบัญชา การกลั่นแกล้ง การร้องเรียน เป็นต้น ดังนั้น หน่วยงานจะต้องสนับสนุนข้อมูลที่ถูกต้อง มีฝ่ายกฎหมายตีความกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน สนับสนุนให้มีการพัฒนาและเรียนรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนา ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากงานพัสดุเป็นวิชาชีพที่มิได้มีการเรียนการสอนในระบบการเรียน การสอนในระดับปริญญาหรือระดับบัณฑิตศึกษา เหมือนวิชาชีพทั่วไป เช่น แพทย์ พยาบาล การบัญชี วิศวะกรรมศาสตร์ แต่จะต้องอาศัยการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองด้วยการอ่าน การถ่ายทอดงาน การเข้าร่วมอบรม และประสบการณ์ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานจะต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานพัสดุเกิดการพัฒนาเองในด้านต่าง ๆ ซึ่งสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานพัสดุ คือ ภาระงานที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ต่อเนื่องไม่วันสิ้นสุดแม้หมดปีงบประมาณ และภาระงานที่ไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลารที่ปฏิบัติงานพัสดุ ส่งผลให้บุคลากรงานพัสดุไม่เกิดการเรียนรู้และพัฒนาเท่าที่ควร บุคลากรเกิดความเครียด งานผิดพลาด ไม่มีสมาธิและสติในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาที่ไม่ถูกต้อง การวางแผนการปฏิบัติงานไม่ได้ อันจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานและการบริหารงานของหน่วยงานอย่างยิ่งอีกด้วย

งานพัสดุถือเป็นส่วนหนึ่งของฟันเฟืองที่จะขับเคลื่อนการบริหารงานของหน่วยงานให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ปรัชญา และพันธกิจของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (College of Social Communication Innovation at Srinakarinwirotuniversity) เพื่อให้วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม ได้ขยายบทบาทการสร้างดุลยภาพ ในเรื่องของการสื่อสาร (Communication and Media) ในสังคมตลอดจนการสร้างและพัฒนาบุคลากร ที่สามารถ

ควบคุมและเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสื่อสาร ที่มีบทบาทต่อสังคมและชีวิต ทั้งนี้ โดยอาศัยมิติคิดที่ต่างไปจากเดิม กล่าวคือ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคมเป็นองค์กรด้านการศึกษาและวิจัยที่มีรากฐานจากการบูรณาการศาสตร์ด้านการสื่อสาร คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี การจัดการเชิงธุรกิจศิลปะเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างมิติองค์ความรู้ที่ทันสำหรับยุคสมัยมากยิ่งขึ้น ให้เป็นเครื่องมือในการสร้างสรรค์ประโยชน์แก่สังคมได้มากมาย อาทิ อาจเป็นสื่อสารบันเทิง (Entertainment Communication) สื่อสารสิกขบันเทิง (สื่อบันเทิงที่มีสาระและให้ประโยชน์ทางการศึกษา) และยังสามารถเป็นองค์กรสำคัญที่ช่วยผลักดันให้ประเทศชาติ และสังคมไทยเท่าทันกระแสการเปลี่ยนแปลงของสื่อที่เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตมากยิ่งขึ้น

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่างานพัสดุมีความสำคัญอย่างยิ่งและเป็นงานที่จะช่วยสนับสนุนการบริหารงานของหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ปรัชญา พันธกิจ และการบริหารงบประมาณของหน่วยงาน ดังนั้นทุกหน่วยงานจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีงานพัสดุเพื่อช่วยในการบริหารงบประมาณ และสิ่งที่ขาดมิได้คือการมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถรอบด้าน สามารถวางแผนการปฏิบัติงาน ใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา อีกทั้งหน่วยงานต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุ มีความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานพัสดุและการบริหารงานพัสดุให้ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารงานพัสดุ ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานพัสดุ ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอบเขตของในการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มที่มาจากข้อมูลการสำรวจเชิงปริมาณ
ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 40 คน คือ (1) ผู้บริหาร จำนวน 10 คน (2) บุคลากร จำนวน 26 คน (3) และนักวิชาการพัสดุ จำนวน 4 คน

ตัวแปรที่จะศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ทฤษฎีการบริหารงาน ของ Henri Fayol (2019) มีทั้งสิ้น 14 ตัวแปร
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คือ การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ลักษณะชีวสังคม คือ อายุ เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับใช้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ทฤษฎีการบริหารงานของ Henri Fayol (2019)

Henri Fayol ถูกอ้างว่าเป็นบิดาที่แท้จริงของการจัดการสมัยใหม่ Henri Fayol เป็นชาวฝรั่งเศสเกิดเมื่อปี พ.ศ. 2384 และทำงานเป็นวิศวกรกับ บริษัท เหมืองแร่ Henri Fayol ได้ปรับปรุงสภาพของบริษัท จากการล้มละลายเสมือนเป็นความสำเร็จสูง จากประสบการณ์จริงของ Henri Fayol และได้พัฒนาเทคนิคบางอย่าง โดยนำหลักการจัดการพื้นฐาน 14 ข้อซึ่ง Henri Fayol สามารถนำไปใช้ในทุกสถานการณ์การจัดการโดยไม่คำนึงถึงกรอบองค์กร

Henri Fayol เขียนหนังสือเล่มหนึ่งชื่อ General and Management Management ในภาษาฝรั่งเศสซึ่งต่อมาถูกแปลเป็นภาษาอังกฤษ ตอนนี้ถือว่าเป็นหนึ่งในวรรณกรรมคลาสสิกของการจัดการ หนังสือเล่มนี้ครอบคลุมส่วนใหญ่ของลักษณะที่ไม่เปลี่ยนแปลงและซ้ำซ้อนของกระบวนการจัดการและแนวคิดที่ว่าการจัดการสามารถสอนในห้องเรียนหรือที่ทำงาน และยังวางหลักการของการจัดการซึ่งถือว่ามีความสำคัญสำหรับองค์กร

Henri Fayol แนะนำหลักการ 14 ข้อต่อไปนี้ในการจัดการหลักการทั่วไป:

1. หมวดงาน (Division of Work) นี่คือหลักการของความเชี่ยวชาญเฉพาะทางซึ่งนักเศรษฐศาสตร์แสดงออกมาเป็นอย่างดีว่าเป็นปัจจัยที่จำเป็นสำหรับประสิทธิภาพในการใช้แรงงาน การแบ่งงานทั้งหมดขององค์กรระหว่างบุคคลและแผนกการสร้างเรียกว่าการแบ่งงาน การแบ่งงานนำไปสู่ความเชี่ยวชาญและความเชี่ยวชาญช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิภาพซึ่งส่งผลให้การปรับปรุงในการผลิตและผลกำไรขององค์กร

2. อำนาจและความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) ในหลักการนี้ Henri Fayol กล่าวถึงอำนาจในการรวมกันของผู้มีอำนาจอย่างเป็นทางการที่ได้มาจากตำแหน่งอย่างเป็นทางการของผู้จัดการและหน่วยงานส่วนบุคคลซึ่งประกอบไปด้วยสติปัญญาประสบการณ์ประสบการณ์คุณค่าทางศีลธรรมการบริการที่ผ่านมาเป็นต้น

3. มีระเบียบวินัย (Discipline) ถือความคิดที่ว่าระเบียบวินัยคือ การเคารพข้อตกลงที่มุ่งไปสู่การเชื่อฟังการใช้พลังงานและความเคารพภายนอก Henri Fayol ระบุว่าการมีวินัยนั้น ต้องใช้ผู้บังคับบัญชาที่ดีในทุกระดับข้อตกลงที่ชัดเจนและยุติธรรมและการลงโทษที่รอบคอบ

4. หน่วยบัญชาการ (Unit of Command) นี่คือหลักการที่ระบุว่าพนักงานควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว ตามหลักการนี้ผู้ใต้บังคับบัญชา (พนักงาน) จะต้องมีและรับคำสั่งจากหัวหน้าหรือผู้จัดการเท่านั้น หากต้องการกล่าวอีกวิธีหนึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องรายงานต่อหัวหน้าที่ดีเพียงคนเดียว ช่วยในการป้องกันการไม่ยอมแพ้คู่ สิ่งนี้จะลดความเป็นไปได้ของ“ระบบย่อยคู่” ซึ่งสร้างปัญหาขึ้นมาเป็นหน้าที่ของผู้จัดการ

5. ความเป็นหนึ่งเดียวของทิศทาง (Unity of Direction) ตามหลักการของ Henri Fayol ความเป็นหนึ่งเดียวของทิศทางบอกเป็นนัยว่ากิจกรรมแต่ละกลุ่มที่มีวัตถุประสงค์บางอย่างจะต้องมีหนึ่งหัวและหนึ่งแผน แตกต่างจากหลักการของเอกภาพของการบังคับบัญชา เป็นหนึ่งเดียวของทิศทางที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากร

6. การอยู่ภายใต้การดูแลของผลประโยชน์ส่วนบุคคลต่อผลประโยชน์ทั่วไป (Subordination of Individual Interest to General Interest) ในกลุ่มใดๆ ความสนใจของกลุ่มควรแทนที่ของแต่ละบุคคล เมื่อผลประโยชน์แตกต่างกันมันเป็นหน้าที่ของฝ่ายจัดการในการกระทบยอด

7. ค่าตอบแทนของพนักงาน (Remuneration of Personnel) Henri Fayol รับรู้ว่าค่าตอบแทนและวิธีการจ่ายเงินควรเป็นธรรมและควรจะสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับพนักงานและนายจ้าง

8. การรวมอำนาจ (Centralization) ขอบเขตที่อำนาจมีความเข้มข้นหรือแยกย้ายกันไปในองค์กร แต่ละสถานการณ์จะกำหนดระดับการรวมอำนาจที่ให้ผลตอบแทนโดยรวมที่ดีที่สุด มักจะนำเสนอในระดับที่มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขนาดของ บริษัท

และคุณภาพของผู้จัดการ ในการรวมศูนย์อำนาจมีความเข้มข้นเพียงไม่กี่มือ อย่างไรก็ตามในการกระจายอำนาจถูกแจกจ่ายไปยังทุกระดับของการจัดการ ไม่มีองค์กรใดที่สามารถรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจได้อย่างสมบูรณ์ หากมีการรวมศูนย์อย่างสมบูรณ์ผู้ใต้บังคับบัญชาจะไม่มีอำนาจ ในการดำเนินการตามความรับผิดชอบ ในทำนองเดียวกันหากมีการกระจายอำนาจโดยสมบูรณ์หัวหน้าระดับสูงจะไม่มีอำนาจในการควบคุมองค์กร

9. ห่วงโซ่ผู้เชี่ยวชาญ (Scalar Chain) ห่วงโซ่เป็นสายของผู้มีอำนาจห่วงโซ่ของผู้บังคับบัญชาจากระดับสูงสุดถึงระดับต่ำสุด และเนื่องจากเป็นข้อผิดพลาดของผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะออกไปโดยไม่จำเป็นจากสายการบังคับบัญชาโซ่จึงควรลัดวงจร

10. คำสั่ง (Order) การแบ่งหลักการนี้ออกเป็นคำสั่งทางวัตถุและระเบียบทางสังคม เป็นสิ่งที่ง่ายสำหรับทุกสิ่งต่อองค์กรและเป็นหลักการของการจัดเรียงของสิ่งต่าง ๆ และบุคคลในองค์กร

11. ความเสมอภาค (Equity) หลักการนี้เป็นหนึ่งในความภักดีและความเสียสละที่อุทิศตนจากบุคลากรด้วยการผสมผสานระหว่างความเมตตาและความยุติธรรมในผู้จัดการขณะที่จัดการกับผู้ใต้บังคับบัญชา

12. ความมั่นคงของการดำรงตำแหน่งของบุคลากร (Stability of Tenure of Personnel) การค้นหาความไม่มั่นคงนั้นเป็นทั้งสาเหตุและผลของการจัดการที่ไม่ดี ชี้ให้เห็นถึงอันตรายและค่าใช้จ่ายของการหมุนเวียนที่ไม่จำเป็น

13. ความคิดริเริ่ม (Initiative) ความคิดริเริ่มนั้นเกิดขึ้นเมื่อกระบวนการคิดและดำเนินการตามแผน เนื่องจากมันเป็นหนึ่งในความพึงพอใจที่ยอดเยี่ยมที่สุดสำหรับคนฉลาดที่จะได้รับประสบการณ์ ทั้งนี้ การชักชวนผู้จัดการให้สละความไร้สาระส่วนตัวเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ออกกำลังกายโดยไม่จำกัด อำนาจและวินัยพนักงานทุกระดับควรได้รับการส่งเสริมให้แสดงความคิดริเริ่ม ฝ่ายบริหารควรส่งเสริมความคิดริเริ่ม

14. ความแข็งแกร่งด้านจิตใจ (Esprit de corps) หลักการนี้แสดงให้เห็นว่าสหภาพคือความแข็งแกร่งและการขยายหลักการของเอกภาพของการออกคำสั่ง อยู่ที่นี่เน้นความจำเป็นในการทำงานเป็นทีมและความสำคัญของการสื่อสารในการได้รับมัน

หลักการเหล่านี้เป็นแนวทางสำหรับทุกฟังก์ชั่นการจัดการ ผู้จัดการต้องปฏิบัติตามหลักการจัดการ 14 ประการ; เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและสร้างส่วนเกิน

หลักการจัดการ 14 ข้อของ Henri Fayol นี้ได้รับการยอมรับในระดับสากล เป็นแนวทางสำหรับผู้จัดการในการทำงานตามความรับผิดชอบ โดยนิยามของ Henri Fayol เกี่ยวกับบทบาทการจัดการและการกระทำที่แยกความแตกต่างระหว่าง 5 ปัจจัยพื้นฐาน

1. การพยากรณ์และแผน (Prevoyance (Forecast & Plan)) สำรวจอนาคตและจัดทำแผนปฏิบัติการ องค์ประกอบของกลยุทธ์

2. เพื่อจัดระเบียบ (To organize) สร้างโครงสร้างทั้งวัสดุและมนุษย์ของกิจการ

3. ต้องการคำสั่ง (To command) ดูแลกิจกรรมระหว่างบุคลากร

4. เพื่อประสานงาน (To coordinate) รวมเข้าด้วยกันรวมและกลมกลืนกิจกรรมและความพยายามทั้งหมด

5. ในการควบคุม (To control) เห็นว่าทุกอย่างเกิดขึ้นสอดคล้องกับกฎที่จัดตั้งขึ้นและคำสั่งที่แสดงออกมา

การบริหารพัสดุภาครัฐ

ผู้วิจัยขอยกมาเพียงบางส่วนที่สำคัญของ “พระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560” (กรมบัญชีกลาง, 2561)

พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด 180 วันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้ยกเลิกเกี่ยวกับการพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้างหรือการบริหารพัสดุในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ข้อบัญญัติ และข้อกำหนดใดๆ ของหน่วยงานของรัฐที่อยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัตินี้

สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร มีพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ โดยผู้วิจัยสรุปสาระที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร พัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560”

2. พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศ ในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

3. ให้ยกเลิกบทบัญญัติเกี่ยวกับพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง หรือการบริหารพัสดุ ในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ข้อบัญญัติ และข้อกำหนดใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐที่อยู่ ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัตินี้

4. ในพระราชบัญญัตินี้

“การจัดซื้อจัดจ้าง” หมายความว่า การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยน หรือโดยนิติกรรมอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“พัสดุ” หมายความว่า สินค้า งานบริการ งานก่อสร้าง งานจ้างที่ปรึกษาและงานจ้างออกแบบ หรือควบคุมงานก่อสร้าง รวมทั้งการดำเนินการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“สินค้า” หมายความว่า วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และทรัพย์สินอื่นใด รวมทั้ง งานบริการที่รวมอยู่ในสินค้านั้นด้วย แต่มูลค่าของงานบริการต้องไม่สูงกว่ามูลค่าของสินค้านั้น

“งานบริการ” หมายความว่า งานจ้างบริการ งานจ้างเหมาบริการ งานจ้างทำของและการรับขน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์จากบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล แต่ไม่หมายความรวมถึงการจ้าง ลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ การรับขนในการเดินทางไปราชการหรือไปปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ งานจ้างที่ปรึกษา งานจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้าง และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์

“งานก่อสร้าง” หมายความว่า งานก่อสร้างอาคาร งานก่อสร้างสาธารณูปโภค หรือสิ่งปลูกสร้างอื่นใด และการซ่อมแซมต่อเติม ปรับปรุง รื้อถอน หรือการกระทำอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกันต่ออาคาร สาธารณูปโภค หรือสิ่งปลูกสร้างดังกล่าว รวมทั้งงานบริการที่รวมอยู่ในงานก่อสร้างนั้นด้วย แต่มูลค่า ของงานบริการต้องไม่สูงกว่ามูลค่าของงานก่อสร้างนั้น

“อาคาร” หมายความว่า สิ่งปลูกสร้างถาวรที่บุคคลอาจเข้าอยู่หรือใช้สอยได้ เช่น อาคารที่ทำการ โรงพยาบาล โรงเรียน สนามกีฬา หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน รวมทั้งสิ่งก่อสร้างอื่นๆ ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ใช้สอยสำหรับอาคารนั้นๆ เช่น เสาธง รั้ว ท่อระบายน้ำ หอถังน้ำ ถนน ประปา ไฟฟ้า หรือสิ่งอื่นๆ ซึ่งเป็นส่วนประกอบของตัวอาคาร เช่น เครื่องปรับอากาศ ลิฟท์ หรือเครื่องเรือน

“สาธารณูปโภค” หมายความว่า งานอันเกี่ยวกับการประปา การไฟฟ้า การสื่อสาร การโทรคมนาคม การระบายน้ำ การขนส่งทางท่อ ทางน้ำ ทางบก ทางอากาศ หรือทางราง หรือการอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งดำเนินการในระดับพื้นดิน ใต้พื้นดิน หรือเหนือพื้นดิน “งานจ้างที่ปรึกษา” หมายความว่า งานจ้างบริการจากบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลเพื่อเป็น ผู้ให้คำปรึกษาหรือแนะนำแก่หน่วยงานของรัฐในด้านวิศวกรรม สถาปัตยกรรม ผังเมือง กฎหมาย เศรษฐศาสตร์ การเงิน การคลัง สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สาธารณสุข ศิลปวัฒนธรรม การศึกษาวิจัย หรือด้านอื่นที่อยู่ในภารกิจของรัฐหรือของหน่วยงานของรัฐ

“งานจ้างออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้าง” หมายความว่า งานจ้างบริการจากบุคคลธรรมดา หรือนิติบคคลเพื่อออออกแบบหรือควบคุมงานก่อสร้าง

“การบริหารพัสดุ” หมายความว่า การเก็บ การบันทึก การเบิกจ่าย การยืม การตรวจสอบ การบำรุงรักษา และการจำหน่ายพัสดุ

“ราคากลาง” หมายความว่า ราคาเพื่อใช้เป็นฐานสำหรับเปรียบเทียบราคาที่ผู้ยื่นข้อเสนอ ได้ยื่นเสนอไว้ซึ่งสามารถจัดซื้อจัดจ้างได้จริงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

(1) ราคาที่ได้มาจากการคำนวณตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการราคากลางกำหนด

(2) ราคาที่ได้มาจากฐานข้อมูลราคาอ้างอิงของพัสดุที่กรมบัญชีกลางจัดทำ

(3) ราคามาตรฐานที่สำนักงบประมาณหรือหน่วยงานกลางอื่นกำหนด

(4) ราคาที่ได้มาจากการสืบราคาจากท้องตลาด

(5) ราคาที่เคยซื้อหรือจ้างครั้งหลังสุดภายในระยะเวลาสองปีงบประมาณ

(6) ราคาอื่นใดตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ

ในกรณีที่มีราคาตาม (1) ให้ใช้ราคาตาม (1) ก่อน ในกรณีที่ไม่มีราคาตาม (1) แต่มีราคาตาม (2) หรือ (3) ให้ใช้ราคาตาม (2) หรือ (3) ก่อน โดยจะใช้ราคาใดตาม (2) หรือ (3) ให้คำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานของรัฐเป็นสำคัญ ในกรณีที่ไม่มีราคาตาม (1) (2) และ (3) ให้ใช้ราคาตาม (4) (5) หรือ (6) โดยจะใช้ราคาใดตาม (4) (5) หรือ (6) ให้คำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานของรัฐเป็นสำคัญ

“เงินงบประมาณ” หมายความว่า เงินงบประมาณตามกฎหมายว่าด้วยงบประมาณรายจ่ายกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ หรือกฎหมายเกี่ยวด้วยการโอนงบประมาณ เงินซึ่งหน่วยงานของรัฐได้รับไว้โดยได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีให้ไม่ต้องนำส่งคลังตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายว่าด้วยเงินคงคลัง เงินซึ่งหน่วยงานของรัฐได้รับไว้โดยไม่ต้องนำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดินตามกฎหมาย และเงิน ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม หรือผลประโยชน์อื่นใดที่ตกเป็นรายได้ของราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายหรือที่ราชการส่วนท้องถิ่นมีอำนาจเรียกเก็บตามกฎหมาย และให้หมายความรวมถึงเงินกู้ เงินช่วยเหลือ และเงินอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ องค์การมหาชน องค์กรอิสระ องค์กรตามรัฐธรรมนูญหน่วยธุรการของศาล มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หน่วยงานสังกัดรัฐสภาหรือในกำกับของรัฐสภาหน่วยงานอิสระของรัฐ และหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการบริหารพัสดุ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือการบริหารพัสดุของหน่วยงานของรัฐ

“คณะกรรมการนโยบาย” หมายความว่า คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

“คณะกรรมการวินิจฉัย” หมายความว่า คณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

“คณะกรรมการราคากลาง” หมายความว่า คณะกรรมการราคากลางและขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ

“คณะกรรมการ ค.ป.ท.” หมายความว่า คณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต

“คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์และข้อร้องเรียน

“รัฐมนตรี” หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

5. ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงและระเบียบเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงและระเบียบนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้ใช้บังคับได้ โดยพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 แบ่งออกเป็น 15 หมวด จำนวน 132 มาตรา ได้แก่ บทนิยาม หมวด 1 บททั่วไป หมวด 2 กำรมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและผู้ประกอบการในการป้องกันการทุจริต หมวด 3 คณะกรรมการ หมวด 4 องค์กรสนับสนุนดูแลกำรจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ หมวด 5 การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการ หมวด 6 วิธีกำรจัดซื้อจัดจ้าง หมวด 7 วิธีกำรจ้างที่ปรึกษา หมวด 8 วิธีการจ้างออกแบบและควบคุมงาน หมวด 9 การทำสัญญา หมวด 10 การบริหารสัญญาและการตรวจรับพัสดุ หมวด 11 การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ หมวด 12 การทิ้งงานและการเพิกถอนการเป็นผู้ทิ้งงาน หมวด 13 กำรบริหารพัสดุ หมวด 14 การอุทธรณ์ หมวด 15 บทกำหนดโทษ และบทเฉพาะกาล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฑารัตน์ กิตติเขมากร (2553) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า 1) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ .05 ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทตำแหน่งงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม เจตคต่อการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และเจตคติต่อการทำงานด้านการมีส่วนร่วม สำหรับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทของผู้บริหาร การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน แรงจูใจใฝ่สัมฤทธิ์ เหตุผลเชิงจริยธรรม เจตคติต่อการทำงานด้านความรับผิดชอบ 2) ผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะทางสังคมกับลักษณะทางจิตเดิมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ได้แก่ บทบาทของผู้บริหารกับสุขภาพจิต บทบาทของผู้บริหารกับความเชื่ออำนาจในตน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงานกับความเชื่ออำนาจในตนและบทบาทของผู้บริหารกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สำหรับผลปฏิสัมพันธ์ของพฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่บทบาทของผู้บริหารกับเหตุผลเชิงจริยธรรม การถ่ายทอดทางสังคมกับความเชื่ออำนาจในตนและบรรยากาศในการทำงานกับความเชื่ออำนาจในตน โดยบทบาทของตัวแปรลักษณะทางสังคมจะช่วยขยายความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางจิตเดิมกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วม 3) ผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะทางชีวสังคมกับลักษณะทางสังคม ลักษณะทางจิตเดิมและลักษณะทางจิตตามสถานการณ์ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุกับการถ่ายทอดทางสังคมฯ ประสบการณ์ในการทำงานกับการถ่ายทอดทางสังคมฯ สำหรับผลปฏิสัมพันธ์ของพฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วม ได้แก่ เพศกับการถ่ายทอดทางสังคมฯ อายุกับสุขภาพจิต อายุกับความเชื่ออำนาจในตน โดยอายุและประสบการณ์ในการทำงาน มีบทบาทในการลดขนาดความสัมพันธ์ กล่าวคือ กลุ่มบุคลากรที่มีอายุน้อยหรือประสบการณ์ในการทำงานน้อยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการทงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานจะมากกว่าบุคลากรที่มีอายุมากหรือมีประสบการณ์มาก 4) กลุ่มตัวแปรที่มีอำนาจในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานได้สูงที่สุด คือ ตัวแปรกลุ่มลักษณะทางจิตเดิมอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 38.70 และอธิบายความแปรปรวนที่ไม่ซ้ำซ้อนกับกลุ่มตัวแปรอื่น (Unique Variance) ได้ร้อยละ 10.40 สำหรับตัวแปรที่มีอำนาจในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วมได้สูงสุด คือ ตัวแปรกลุ่มลักษณะทางสังคม อธิบายความแปรปรวนทั้งหมดได้ร้อยละ 20 และอธิบายความแปรปรวนที่ไม่ซ้ำซ้อนกับกลุ่มตัวแปรอื่น (Unique Variance) ได้ร้อยละ 15.60

ตาริค ชีแฮบ โอซามา โมเซลไฮ และ เอลฮามิ นาสร์ (Tariq Shehab; Osama Moselhi; Elhami Nasr, 2009, Online) งานวิจัยนี้อธิบายถึงวิธีการใช้ระบบบาร์โค้ดช่วยในการจัดการเอกสารของโครงการก่อสร้าง การจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพของโครงการก่อสร้างนั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการส่งมอบงาน การบริหารจัดการเอกสารนี้สร้างขึ้นในโครงการก่อสร้างอาจจะเป็นงานที่ท้าทายเนื่องจากมีเอกสารจำนวนมากและลักษณะการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เช่น ภาพวาด, รายละเอียดตารางเวลา รายงานความคืบหน้า และบทความนี้นำเสนอว่าระบบบาร์โค้ดได้ช่วยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร ระบบคาดว่าจะประหยัดเวลาที่จำเป็นในการป้อนข้อมูลและการปรับปรุงความถูกต้องของขั้นตอนการเก็บข้อมูลและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบ Computer Document Management Systems (CDMS) จึงใช้เทคโนโลยีบาร์โค้ดและระบบการจัดการฐานข้อมูล (DBMS) เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรได้เป็นอย่างดีโมฟ เซลโล (Mpho Sello.2007: Online) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสืบค้นเอกสารว่าในปัจจุบันผู้คนสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้มากมาย ไม่ว่าจะเป็นทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หนังสืออินเตอร์เน็ต ซึ่งทำให้แหล่งจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้จำเป็นต้องมีการจัดการกับระบบฐานข้อมูลที่ดีเพื่อให้สามารถเข้าถึงเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการสำรวจวิธีการในการจัดการเอกสารผ่านการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญถึงวิธีการจัดการ ซึ่งพบว่า การกำหนดมาตรฐานในการตั้งชื่อเอกสารและการสำรองข้อมูลไว้จะช่วยในเรื่องของการจัดการได้เป็นอย่างดี โดยการประเมินผลการวิจัยเป็น 2 ประเภทกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มที่เคยให้สัมภาษณ์ในระหว่างการเก็บข้อมูลและกลุ่มที่ยังไม่ได้รับการสัมภาษณ์ ทั้งสองประเภทของกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยกับการจัดการเอกสารโดยการกำหนดมาตรฐานการตั้งชื่อเอกสาร และวิธีการนี้จะเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ที่เพิ่ง เริ่มใช้คอมพิวเตอร์

พงษ์พิษณุ ภักดีณรงค์ (2542, บทคัดย่อ) การวิจัยนี้เป็นการวิจัยที่วิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการเอกสารข้อมูล อาชญากรรม เพื่อใช้สำหรับสถานีตำรวจ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล ในการวิจัยได้เลือกใช้สถานีตำรวจที่แตกต่างกันทั้งด้านขอบเขตพื้นที่ ปริมาณ และประเภทของ คดีอาชญากรรม จำนวน 5 สถานีเป็นสถานีตำรวจตัวอย่าง สำหรับการจัดเก็บและการส่งต่อเอกสาร ข้อมูลอาชญากรรม ข้อมูลสำหรับการวิจัยเป็นข้อมูลจำลองที่มีรูปแบบและเนื้อหาใกล้เคียงกับ ข้อมูลจริงมากที่สุด ใช้โปรแกรมโลตัสโน้ตส์ ซึ่งเป็นโปรแกรมประเภทเชื่อมโยงกับผู้ใช้แบบ กราฟิก (Graphical User

Interface หรือ GUI) สำหรับพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร บนระบบเครือข่ายเฉพาะที่ (Local Area Networks หรือ LAN) โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และเครื่องลูกข่าย (Workstations) ทำงานร่วมกันบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 95 การวิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารอาชญากรรม ตั้งแต่เริ่มมีการแจ้งเหตุ การบันทึก การรายงาน และการสรุป โดยการเน้นข้อมูลอาชญากรรมเป็นหลัก โดยแสดงให้เห็นถึงวิธีการดำเนินการตามระบบเดิมเทียบกับ การดำเนินการตามระบบใหม่ที่ผู้วิจัย ได้จัดทำขึ้น ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ สามารถทำให้การดำเนินงานจัดทำ การสอบถาม และรายงานเกี่ยวกับเอกสารอาชญากรรมเป็นไปตามวิธีการและขั้นตอนที่แน่นอนและตรงตามเวลาที่กำหนดสามารถลดเวลา และค่าใช้จ่ายในการจัดทำ จัดเก็บ จัดส่ง และสอบถามข้อมูลอาชญากรรมได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถนำเวลาที่เหลือนั้น มาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อีก โดยเฉพาะในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชนในด้านอาชญากรรม ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น

อนันต์ อนันตพฤทธิ์ (2542, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยการพัฒนาระบบจัดการเอกสารในสำนักงาน กรณีศึกษา: สำนักงานศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.ณัฐ ภมรประวัติ โครงการวิจัยและพัฒนาวัคซีน มหาวิทยาลัยมหิดล ต้องการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารที่มีความสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร วิธีการจัดเก็บและค้นคืนผ่านแฟ้มเอกสารด้วยมือมีความล่าช้า เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย และจำเป็นต้องใช้เวลาของพนักงานเป็นจำนวนมาก การนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ช่วยให้ระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารใน สำนักงานดังกล่าวโดยนำลักษณะพิเศษของฐานข้อมูลมาใช้ในการจัดการเอกสารที่มีหลายรูปแบบ งานวิจัยนี้เลือกใช้ระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ Microsoft Access 7.0 Thai Edition มา พัฒนาให้อยู่ในมาตราฐานระดับ 3 (3NF) เพื่อใช้ในการจัดเก็บ แก้ไขและค้นคืนข้อมูลเอกสาร และ Microsoft Visual basic 5.0ในการพัฒนาส่วนติดต่อกับผู้ใช้และโปรแกรมระบบจัดการ เอกสาร โปรแกรมการจัดการเอกสารนี้ถูกนำมาใช้เพื่อเพมิ่ ศักยภาพในการจัดการระบบเอกสาร ระบบนี้ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาเอกสารได้เร็วขึ้น ลดขนาดของแหล่งจัดเก็บเอกสาร ได้มากกว่า 26 เท่า รวมถึงให้ผลตอบแทนในการลงทุนสูงและรวดเร็วเมื่อเทียบกับระบบจัดเก็บ เอกสารแบบเดิม และจากการประเมินผลโปรแกรมจัดการเอกสารนี้ พบว่าผู้ปฏิบัติงานด้านการจัด เก็บเอกสารพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบนี้ด้วยคะแนนร้อยละ 97

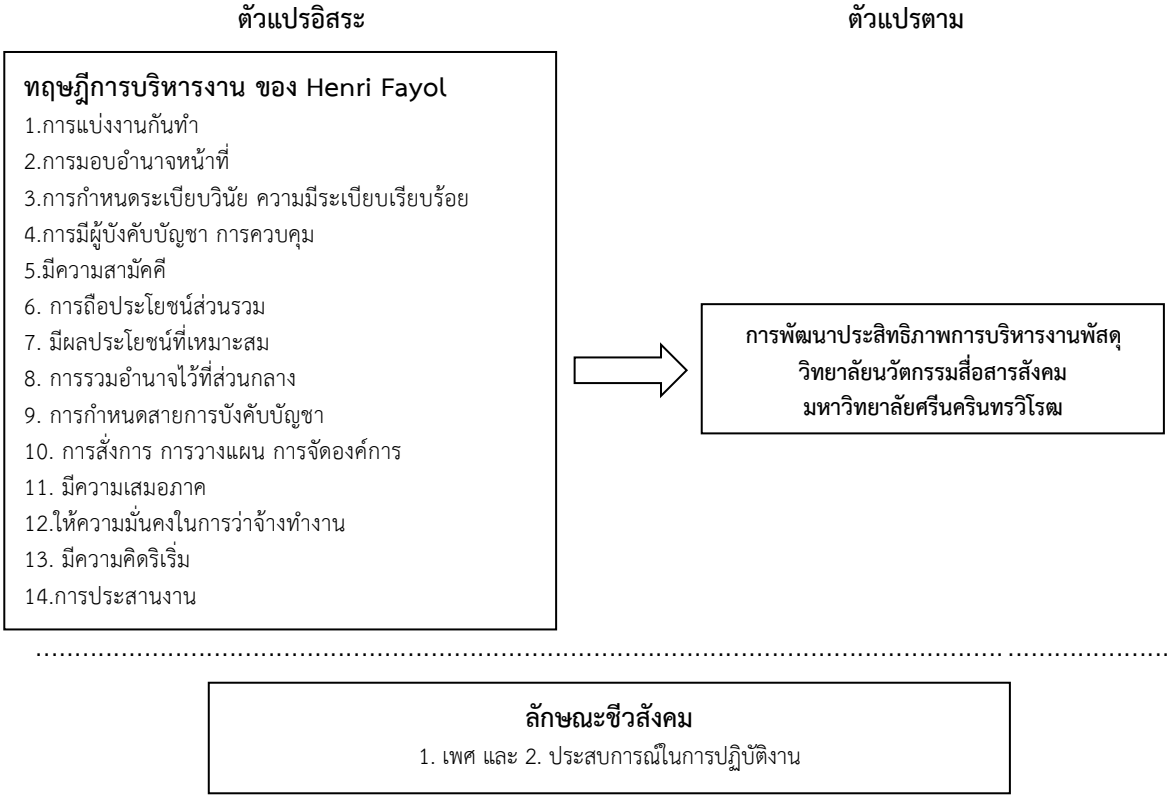
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยแบบวิจัยและพัฒนา (Research and Development) และวิจัยกึ่งทดลอง เพื่อศึกษาการบริหารงานพัสดุของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยเพื่อให้ครอบคลุมถึงเนื้อหาในการศึกษาได้อย่างครบถ้วน ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมแบบเก็บข้อมูลครั้งเดียว (One-shot Case Study) เพื่อสำรวจความคิดเห็นและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กล่าวคือเมื่อได้ผลการวิจัยในขั้นตอนจากการสัมภาษณ์แล้ว ลำดับถัดไปผู้วิจัยจะนำผลที่ได้มาพัฒนาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในประเด็นต่างๆ อีกทั้งเป็นการนำข้อมูลทางสถิติมาพิจารณาวิเคราะห์ในบริบทในการทำงานภาครัฐ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน และลุ่มลึกในการวิเคราะห์มากยิ่งขึ้นในงานวิจัยนี้ ประชากรที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ ผู้บริหารและบุคลากรของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 40 คน เครื่องมือและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือแบ่งออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ผู้บริหารและบุคลากรของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เกี่ยวกับการศึกษาการบริหารงานพัสดุ และแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อความในแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการในการประมวลผลการวิจัย ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage) ได้แก่ เพศ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎีการบริหารงาน ของ Henri Fayol รวมทั้งหมด 14 ข้อ โดยใช้ค่าสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบมิติทฤษฎีการบริหารงานของ Henri Fayol โดยจำแนกตามระยะเวลาโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการปรับการทำงานจากผลของการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติ t-test กัลยา วานิชย์บัญชา (2538).

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สามารถแสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในโครงการวิจัย

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม พบว่า ข้อมูลพื้นฐานลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.50 ด้านอายุงาน พบว่า ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 มากกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.50 และ11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ

ขั้นตอนการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อนำไปพัฒนากิจกรรมบริหารงานพัสดุ

จากวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ผู้บริหารและบุคลากรของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเกี่ยวกับการศึกษาการบริหารงานพัสดุ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม พบว่า

มุมมองของผู้บริหาร (12 คน) ให้ความสำคัญกับมอบอำนาจหน้าที่รวมถึงแนวทางในการปฏิบัติตามระเบียบหรือข้อบังคับ สามารถประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นได้ดี ถือประโยชน์ส่วนรวมของวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย ควรแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน และมีระบบและการรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง

มุมมองของนักวิชาการพัสดุ (4 คน) ให้ความสำคัญกับควรมีการจัดวางคนให้เหมาะสมกับงาน หากขาดความรู้หรือมีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีผลต่องานพัสดุควรเข้าร่วมอบรมหรือขวนขวายหาความรู้นั้นเพื่อนำมาพัฒนาหน่วยงาน สื่อสารกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้เป็นอย่างดี มีความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน รักษาระเบียบวินัย และความมีระเบียบเรียบร้อย และสามารถทำงานแทนกันได้

มุมมองของบุคลากรสาขาอื่นๆ (24 คน) ให้ความสำคัญกับถือประโยชน์ส่วนรวมของวิทยาลัย/มหาวิทยาลัย มีระเบียบเรียบร้อย สามารถประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่นได้ดี และสามารถทำงานแทนกันได้

ก่อนมีการจัดกิจกรรมได้มีการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตอบแบบสอบถามทฤษฎีการบริหารงาน ของ Henri Fayol เพื่อวัดผลก่อนการจัดกิจกรรมว่าผู้ที่เกี่ยวข้องให้คะแนนในการปฏิบัติงานของนักวิชาการพัสดุเท่าไหร่ และหลังจากที่ได้นำมุมมองจากการสัมภาษณ์ในประเด็นต่างๆ จัดทำเป็นกิจกรรมภายในหน่วยงานพัสดุแล้วจะทำการวัดซ้ำเพิ่มเปรียบเทียบความแตกต่างของกิจกรรมที่จัดขึ้น โดยแสดงดังตารางที่ 1 ซึ่งเป็นผลการวิจัยเชิงปริมาณจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบมิติทฤษฎีการบริหารงาน ของ Henri Fayol โดยจำแนกตามระยะเวลาโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการปรับการทำงานจากผลของการสัมภาษณ์

N=40

การบริหารงาน ของ Henri Fayol	ก่อน		หลัง	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.
1.การแบ่งงานกันทำ	3.73	.452	4.50	.506
2.การมอบอำนาจหน้าที่	3.68	.474	4.75	.439
3.การกำหนดระเบียบวินัย ความมีระเบียบเรียบร้อย	3.75	.439	4.70	.464
4.การมีผู้บังคับบัญชา การควบคุม	3.73	.452	4.68	.474
5.มีความสามัคคี	3.73	.452	4.65	.580
6. การถือประโยชน์ส่วนรวม	3.68	.474	4.70	.464
7. มีผลประโยชน์ที่เหมาะสม	3.75	.439	4.70	.464
8. การรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง	3.73	.452	4.78	.423
9. การกำหนดสายการบังคับบัญชา	3.73	.452	4.83	.385
10. การสั่งการ การวางแผน การจัดองค์การ	3.68	.474	4.90	.304
11. มีความเสมอภาค	3.05	.221	4.93	.267
12.ให้ความมั่นคงในการว่าจ้างทำงาน	3.38	.490	4.50	.506
13. มีความคิดริเริ่ม	3.73	.452	4.13	.335
14.การประสานงาน	3.00	.000	4.30	.464
ภาพรวม	**3.59**	**.309**	**4.64**	**.171**
	Mean	**S.D.**	**t**	**p-value**
เปรียบเทียบ ก่อน-หลัง	1.05	.352	18.89***	.000

***P<.05

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎีการบริหารงาน ของ Henri Fayol รวมทั้งหมด 14 ข้อของผู้บริหารและบุคลากรของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเกี่ยวกับการศึกษาการบริหารงานพัสดุทั้งก่อนและหลังการจัดกิจกรรม พบว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยก่อนและหลังที่นำผลการสัมภาษณ์มาประยุกต์และจัดกิจกรรมการบริหารงานพัสดุ ทำให้ทราบว่าหลังจากการจัดกิจกรรมดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการจัดกิจกรรมถึง 1.05 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .352 ซึ่งการวัดผลนี้แสดงว่าหลังการจัดกิจกรรมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาพรวมการบริหารงานพัสดุหลังการจัดกรรมจากการสัมภาษณ์แล้วมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการจัดกิจกรรม โดย 3 อันดับแรกได้แก่ การบริหารงานพัสดุจะต้องมีความเสมอภาค รองลงคือ การสั่งการ การวางแผน การจัดองค์การ และการกำหนดสายการบังคับบัญชา ตามลำดับ แต่เมื่อสังเกตแล้วหลังจากการจัดกิจกรรมดังกล่าว ในทั้งรายข้อมีค่าคะแนนที่สูงขึ้นนั้นแสดงว่ากิจกรรมประสบความสำเร็จและได้รับการตอบรับของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในวิทยาลัยเป็นอย่างดี

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำมุมมองจากการสัมภาษณ์ในประเด็นต่างๆ จัดทำเป็นกิจกรรมภายในหน่วยงานพัสดุโดยแบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

1. ขอบเขตของการทำงาน โดยมีการระบุขอบเขตของงานต่างๆ ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น งานจัดซื้อครุภัณฑ์ งานซ่อมแซม งานประกวดราคา การทำ e-bidding การเสนอเอกสาร การจัดการงานพัสดุในโครงการต่างๆ ทั้งงบประมาณเงินรายได้และเงินแผ่นดิน

2. ความสามารถของนักวิชาการพัสดุ ทำการวิเคราะห์ทักษะของนักวิชาการพัสดุและจัดให้เข้ากับงาน หรือหากใครเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ แล้วก็จะให้เป็นพี่เลี้ยงหรือเป็นงานใหม่ให้เพิ่มคงววามสามารถของนักวิชาการพัสดุให้มีมากขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมในการพัฒนาสายของของตนเอง

3. ความรู้และความรับผิดชอบต่องานภายใต้ข้อบังคับและกฎระเบียบต่างๆ ของงานพัสดุ เช่น ตรวจสอบจากงานที่นักวิชาการพัสดุได้เสนอให้กับแต่ละฝ่าย หากพบข้อผิดพลาดเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับก็จะให้ทบทวนข้อบังคับนั้นและทำงานนั้นๆ ให้ถูกต้องและแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด ซึ่งหากมีระบบหรือระเบียบใหม่ๆหรือการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานพัสดุก็จะส่งนักวิชาการพัสดุที่ยังขาดความรู้นั้นๆ เข้าร่วมอบรม เป็นต้น

ผลลัพธ์หลังจากนำผลการสัมภาษณ์มาจัดกิจกรรมการบริหารงานพัสดุ พบว่า ค่าเฉลี่ยหลังจากการจัดกิจกรรมดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการจัดกิจกรรมซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาพรวมการบริหารงานพัสดุหลังการจัดกรรมจากการสัมภาษณ์แล้วมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการจัดกิจกรรม โดย 3 อันดับแรกได้แก่ การบริหารงานพัสดุจะต้องมีความเสมอภาค รองลงคือ การสั่งการ การวางแผน การจัดองค์การ และการกำหนดสายการบังคับบัญชา ตามลำดับ แต่เมื่อสังเกตแล้วหลังจากการจัดกิจกรรมดังกล่าว ในทั้งรายข้อมีค่าคะแนนที่สูงขึ้นนั้นแสดงว่ากิจกรรมประสบความสำเร็จและได้รับการตอบรับของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในวิทยาลัยเป็นอย่างดี

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ การเปรียบเทียบมิติทฤษฎีการบริหารงาน ของ Henri Fayol โดยจำแนกตามระยะเวลาโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการปรับการทำงานจากผลของการสัมภาษณ์สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ขอบเขตของการทำงาน โดยมีการระบุขอบเขตของงานต่างๆ ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น งานจัดซื้อครุภัณฑ์ งานซ่อมแซม งานประกวดราคา การทำ e-bidding การเสนอเอกสาร การจัดการงานพัสดุในโครงการต่างๆ ทั้งงบประมาณเงินรายได้และเงินแผ่นดิน สอดคล้องกับ พงษ์พิษณุ ภักดีณรงค์ (2542, บทคัดย่อ) การวิจัยนี้เป็นการวิจัยที่วิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการเอกสารข้อมูล อาชญากรรม เพื่อใช้สำหรับสถานีตำรวจ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล ผลที่ได้จากการ

วิจัยนี้ สามารถทำให้การดำเนินงานจัดทำ การสอบถาม และรายงานเกี่ยวกับ เอกสารอาชญากรรมเป็นไปตามวิธีการและขั้นตอนที่แน่นอนและตรงตามเวลาที่กำหนดสามารถลดเวลา และค่าใช้จ่ายในการจัดทำ จัดเก็บ จัดส่ง และสอบถามข้อมูลอาชญากรรมได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ สามารถนำเวลาที่เหลือนั้น มาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อีก โดยเฉพาะในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชนในด้านอาชญากรรม ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจมากขึ้น

ความสามารถของนักวิชาการพัสดุ ทำการวิเคราะห์ทักษะของนักวิชาการพัสดุและจัดให้เข้ากับงาน หรือหากใครเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ แล้วก็จะให้เป็นพี่เลี้ยงหรือเป็นงานใหม่ให้เพิ่มคงความสามารถของนักวิชาการพัสดุให้มีมากขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมในการพัฒนาสายของของตนเอง สอดคล้องกับ อนันต์ อนันตพฤทธิ์ (2542, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยการพัฒนาระบบจัดการเอกสารในสำนักงาน กรณีศึกษา: สำนักงานศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.ณัฐ ภมรประวัติ โครงการวิจัยและพัฒนาวัคซีน มหาวิทยาลัยมหิดล ต้องการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารที่มีความสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร วิธีการจัดเก็บและค้นคืนผ่านแฟ้มเอกสารด้วยมือมีความล่าช้า เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย และจำเป็นต้องใช้เวลาของพนักงานเป็นจำนวนมาก การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ช่วยให้ระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความรู้และความรับผิดชอบต่องานภายใต้ข้อบังคับและกฎระเบียบต่างๆ ของงานพัสดุ รวมถึงผลลัพธ์หลังจากนำผลการสัมภาษณ์มาจัดกิจกรรมการบริหารงานพัสดุ พบว่า ค่าเฉลี่ยหลังจากการจัดกิจกรรมดังกล่าวมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการจัดกิจกรรม ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาพรวมการบริหารงานพัสดุหลังการจัดกรรมจากการสัมภาษณ์แล้วมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการจัดกิจกรรม โดย 3 อันดับแรกได้แก่ การบริหารงานพัสดุจะต้องมีความเสมอภาค รองลงคือ การสั่งการ การวางแผน การจัดองค์การ และการกำหนดสายการบังคับบัญชา ตามลำดับ แต่เมื่อสังเกตแล้วหลังจากการจัดกิจกรรมดังกล่าวในทั้งรายข้อมีค่าคะแนนที่สูงขึ้นนั้นแสดงว่ากิจกรรมประสบความสำเร็จและได้รับการตอบรับของผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในวิทยาลัยเป็นอย่างดี นั้นสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีและสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานพัสดุของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรวิเคราะห์พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานในหน่วยงานอื่นๆ เช่น วิชาการและวิจัย อาคารและสถานที่ กิจการนิสิต บริการวิชาการ เป็นต้น

2. ในการวิจัยครั้งถัดไปควรนำผลที่ได้จากการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ข้างต้นมาทดสอบเพื่อพิสูจน์ ตรวจสอบหรือยืนยันทฤษฎีที่ค้นพบข้างต้นด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ต่อไป

3. ในการวิจัยครั้งถัดไปควรนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์สกัดปัจจัย (Factor Analysis) มาต่อยอดด้วยการหาอิทธิพลหรือปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้วยวิธีการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมบัญชีกลาง. (2561). *การบริหารพัสดุภาครัฐภายใต้ พระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560*. สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม2561. จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/024/13.PDF

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2538). *การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ: สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฑารัตน์ กิตติเขมากร. (2553). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พงษ์พิษณุ ภักดีณรงค์. (2543). การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับอาชญากรรมในสถานีตำรวจ. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(1), 71-78.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. สมชาย หิรัญกิตติ. (2538). *การบริหารสำนักงานแบบใหม่*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา

อนันต์ อนันตพฤทธิ์. (2542). *การพัฒนาระบบจัดการเอกสารในสำนักงาน กรณีศึกษา: สำนักงานศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.ณัฐ ภมรประวัติ โครงการวิจัยและพัฒนาวัคซีน มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา*. สืบค้น 22 สิงหาคม 2553, จาก http://www.thaithesis.org/detail.php?id=43376

Managementstudyhq. (2019). *Principles of Management by Henri Fayol*. from https://www.managementstudyhq.com/henri-fayol-principles-of-management.html

Tariq Shehab, Osama Moselhi and Elhami Nasr. (2009). Barcode-Assisted System for Document Management of Construction Projects. *International Journal of Construction Education and Research*, 5(1), 45-60.

การวิเคราะห์สายธารคุณค่าด้วยเทคนิคการทำเหมืองกระบวนการสำหรับปรับปรุงกระบวนการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก

The Value Stream Analysis using Process Mining Technique for the Service Improvement of the Outpatient Department Process

รัฐยา พรหมหิตาทร[1] สุภาวดี สายสนิท[2] เกศินี สือนิ[3] รุจิรา จุลภักดิ์[4] และต้องใจ แย้มผกา[5]

Ratthaya Phromhitathon[1] Suphawadee Saisanit[2] Kesinee Sueni[3]

Rujira Julapak[4] and Tongjai Yampaka[5]

[1, 2, 3] อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์และการจัดการระบบขนส่ง
คณะบริหารธุรกิจและเทคโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

[4] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศ
คณะบริหารธุรกิจและเทคโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

[5] อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเปลี่ยนแปลงเชิงดิจิทัลและนวัตกรรมทางธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจและเทคโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

[1, 2, 3] Lecturer of Bachelor of Business Administration Program in Logistics and Supply Chain Management
Department of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-ok

[4] Assistant Professor of Business Administration Program in Information Technology
Department of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-ok

[5] Lecturer of Master of Science Program in Digital Transformation and Business Innovation
Department of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-ok

E-mail: ratthaya_ph@rmutto.ac.th, suphawadee_sa@rmutto.ac.th, kesinee_su@rmutto.ac.th, rujira_ju@rmutto.ac.th, Tongjai_ya@rmutto.ac.th

Received: Jun 2, 2023; **Revised:** Jun 18, 2023; **Accepted:** Jun 21, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้วยการวิเคราะห์สายธารคุณค่าโดยการนำเอาเทคนิคการทำเหมืองกระบวนการมาช่วยค้นหากระบวนการที่เกิดขึ้นจริงในการทำงาน ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้จากการดึงข้อมูลจากระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล โดยใช้กรณีศึกษาจากโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่ง งานวิจัยนี้ดำเนินการค้นหากระบวนการที่เกิดขึ้นจริงและสามารถเปรียบเทียบกระบวนการที่เกิดขึ้นจริงว่าถูกต้องตรงกับกระบวนการตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยใช้เทคนิคการทำเหมืองกระบวนการ นอกจากนี้ยังนำโมเดลที่ได้จากการทำเหมืองกระบวนการมาเป็นเครื่องมือช่วยวิเคราะห์สายธารคุณค่าสำหรับปรับปรุงกระบวนการ ผลการศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นจุดที่ให้บริการล่าช้าส่งผลต่อระยะเวลาการให้บริการในภาพรวมที่ส่งผลเสียกับองค์กรและปัญหาความสูญเปล่าที่ส่งผลเสียกับองค์กร ผลการศึกษาวิจัยนี้นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น

คำสำคัญ: สายธารคุณค่า เหมืองกระบวนการ การปรับปรุงกระบวนการ กระบวนการด้านสุขภาพ

Abstract

This research aimed to improve the outpatient service process using process mining techniques and value stream analysis. The outpatient data extracted from the public hospital's hospital information system were analyzed using process exploration and conformance checking. The results showed that the actual processes were inconsistent with the operating standards. In addition, the value stream analysis indicated the waste resource and the waste process that negatively affected the organization. These research findings tend to improve the healthcare service.

Keywords: Value Stream, Process Mining, Process Improvement, Healthcare Process

บทนำ

การให้บริการผู้ป่วยนอก หรือ OPD (Out-Patient-Department) มีกระบวนการรักษาโดยไม่ต้องนอนพักรักษาในโรงพยาบาล หากการใช้บริการมีหลายขั้นตอนอาจก่อให้เกิดระยะเวลาการรอคอย อย่างไรก็ตามกระบวนการหรือขั้นตอนดังกล่าวยังคงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกระบวนการด้านการรักษาพยาบาลที่มีความซับซ้อน จึงได้มีแนวคิดนำเทคนิคการทำเหมืองกระบวนการมาวิเคราะห์กระบวนการในการให้บริการของโรงพยาบาล นอกจากจะสร้างแบบจำลองที่แสดงลำดับของขั้นตอนและเส้นทางต่าง ๆ ในกระบวนการแล้วยังสามารถใช้ตรวจสอบความสอดคล้อง (Conformance checking) หาความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงที่กับกระบวนการมาตรฐานที่กำหนดไว้เพื่อหาการเบี่ยงเบนที่ไม่พึงประสงค์หรือการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปรับปรุงกระบวนการนั้นไม่แตกต่างจากมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดมากนัก โดยเฉพาะกระบวนการรักษาพยาบาลที่ต้องให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

นอกจากนี้ปัจจุบันการวิเคราะห์สายธารคุณค่า (Value Stream) ในกระบวนการให้บริการด้านการดูแลสุขภาพกำลังเป็นที่สนใจเพื่อพิจารณากระบวนการสร้างคุณค่าในงานการให้บริการงานวิจัยนี้จึงได้นำเอาเทคนิคการทำเหมืองกระบวนการมาประกอบในการวิเคราะห์สายธารคุณค่า ทำให้สามารถเข้าใจภาพรวมของกระบวนการจากข้อมูลเหตุการณ์เกิดขึ้นจริงในระบบ โดยมุ่งแนวทางปรับปรุงการไหลของทรัพยากรและสารสนเทศ ใช้จำแนกกิจกรรมที่สร้างคุณค่าเพิ่มและลดกิจกรรมที่เกิดความสูญเปล่าโดยนำข้อมูลเหตุการณ์เกิดขึ้นจริงในระบบมาวิเคราะห์

จากปัญหากระบวนการด้านการรักษาพยาบาลที่มีความซับซ้อน เกิดการให้บริการที่ล่าช้า และความต้องการปรับวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการและต้องการปรับปรุงการไหลของทรัพยากรและสารสนเทศ ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานซึ่งทำให้สามารถระบุกิจกรรมการปรับปรุงที่จำเป็น เพื่อการขจัดความสูญเปล่าที่เกิดในการให้บริการผู้ป่วยนอก งานวิจัยนี้จึงได้นำเทคนิคการทำเหมืองกระบวนการช่วยในการทำความเข้าใจกระบวนการที่ซับซ้อน แสดงภาพการไหลของกระบวนการ กิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบและตรวจสอบความสอดคล้องของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ นำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น นอกจากสำรวจกระบวนการจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงแล้ว งานวิจัยนี้ยังวิเคราะห์สายธารคุณค่า สามารถระบุสาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ความล่าช้า หรือข้อผิดพลาด ช่วยในการระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหา ทำให้องค์กรสามารถจัดการกับปัญหาเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการทำเหมืองกระบวนการ (Process Mining)

การทำเหมืองกระบวนการ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากบันทึกกระบวนการทำงาน หรือประวัติการดำเนินงานในระบบการทำงานที่ถูกบันทึกข้อมูลลง ระบบสารสนเทศของกระบวนการทำงาน จุดประสงค์ของการทำเหมืองกระบวนการ เริ่มต้นด้วยการค้นหาหรือค้นพบ (Discovery), ศึกษาความสอดคล้องของข้อมูล (Conformance), การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือปรับปรุง

กระบวนการ (Process Enhancement), และทำการวิเคราะห์ (Analyzes) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการจัดทำเหมืองข้อมูลเป็นข้อมูลเชิงสรุปที่สามารถนำมาช่วยในการตัดสินใจ หรือตอบคำถามในเชิงธุรกิจให้กับผู้บริหารได้ (Van Der Aalst, 2011)

2. แผนที่สายธารคุณค่า (Value Stream Mapping : VSM)

แผนที่สายธารคุณค่าเป็นเครื่องมือที่ถูกใช้ในการสร้างแผนผังและวิเคราะห์ถึงภาพรวมทั้งหมดของการไหลของงานผ่านทุกๆ ระบบมุ่งปรับปรุงแนวทางการไหลของทรัพยากรและสารสนเทศ ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน แผนที่สายธารคุณค่าจะช่วยจำแนกกิจกรรมออกเป็น 3 กิจกรรม (จิตต์ธนานันท์ กัญจน์นรี, เกษสมบูรณ์ นุศราพร และนัดสถาพร นิวัฒน์, 2560) ประกอบด้วย กิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value Added: VA), กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็น (Necessary but Non Value Added: NNVA), และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (Non Value Added: NVA) เมื่อองค์กรทราบถึงกิจกรรมแต่ละประเภทแล้วสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนจัดการกับกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่าเหล่านั้น ด้วยวิธีการต่างๆ ได้แก่ การกำจัดออก การรวมงาน การทำให้งานง่ายขึ้น รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันงานวิจัยที่เสนอวิธีการนำเทคนิคการจัดการกระบวนการทางธุรกิจ (BPM) และการทำเหมืองกระบวนการ (Process Mining) มาช่วยวิเคราะห์กระบวนการให้บริการด้านสุขภาพ (Marin-Garcia et al., 2020; Lugo et al., 2020; Suárez-Barraza & Miguel-Davila, 2020; Gatta et al., 2020) ผลการวิจัยเหล่านี้พบว่าเทคนิคการทำเหมืองกระบวนการเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาการให้บริการในโรงพยาบาลได้

อย่างไรก็ตามในงานวิจัยเหล่านี้มุ่งเน้นการค้นหากระบวนการที่เกิดขึ้นจริงและนำมาตรวจสอบความสอดคล้องกับกระบวนการมาตรฐานที่กำหนด ยังไม่ได้วิเคราะห์ถึงสายธารคุณค่า (Value Stream) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการ ปัจจุบันการวิเคราะห์สายธารคุณค่า (Value Stream) ในกระบวนการให้บริการด้านการดูแลสุขภาพกำลังเป็นที่สนใจเพื่อพิจารณากระบวนการสร้างคุณค่าในงาน โดยที่ผ่านมามีงานวิจัยที่นำ VSM มาใช้ในกระบวนงานด้านบริการสุขภาพผลการวิจัยพบว่าการวิเคราะห์สายธารคุณค่านำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการที่ดีขึ้นในระบบการให้บริการด้านสุขภาพ การปรับปรุงส่วนใหญ่มาจากการลดเวลาที่เสียไปจึงนำไปสู่การลดเวลารอคอยสำหรับผู้ป่วย (Marin-Garcia, Garcia-Sabater, Ruiz, Maheut, & Garcia-Sabater, 2020; Zepeda-Lugo et al., 2020; Suárez-Barraza & Miguel-Davila, 2020) ถึงแม้ว่างานวิจัยที่ผ่านมาใช้แผนที่สายธารคุณค่าวิเคราะห์ถึงภาพรวมทั้งหมดแต่การวาดแผนที่สายธารคุณค่าจะวาดจากมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องประกอบกับกระบวนการมาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งไม่ได้พิจารณาจากเหตุการณ์เกิดขึ้นจริงในระบบ งานวิจัยนี้จึงได้นำเอาเทคนิคการทำเหมืองกระบวนการมาประกอบในการวิเคราะห์สายธารคุณค่า ทำให้สามารถเข้าใจภาพรวมของกระบวนการจากข้อมูลเหตุการณ์เกิดขึ้นจริงในระบบ โดยมุ่งแนวทางปรับปรุงการไหลของทรัพยากรและสารสนเทศ ใช้จำแนกกิจกรรมที่สร้างคุณค่าเพิ่มและลดกิจกรรมที่เกิดความสูญเปล่าโดยนำข้อมูลเหตุการณ์เกิดขึ้นจริงในระบบมาวิเคราะห์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์กระบวนการในการให้บริการของโรงพยาบาลโดยใช้เทคนิกการทำเหมืองกระบวนการ
2. เพื่อวิเคราะห์สายธารคุณค่าโดยใช้โมเดลจากการทำเหมืองกระบวนการมาใช้ประกอบในการวิเคราะห์สายธารคุณค่านำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ใช้ข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเหตุการณ์การให้บริการผู้ป่วยนอกในแต่ละจุดให้บริการ โดยใช้กรณีศึกษาจากการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2565 ถึงเดือนตุลาคม 2565 ด้วยการดึงข้อมูลจากระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล (Hospital Information System) ข้อมูลเริ่มต้นประกอบด้วยข้อมูลผู้ใช้บริการเฉลี่ย 500 รายต่อวัน จำนวนเหตุการณ์ เฉลี่ย 18,900 เหตุการณ์ต่อวัน

ขั้นตอนการทำงานวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเทคนิคการทำเหมืองกระบวนการ (Process Mining) เพื่อมาค้นหากระบวนการทำงานที่เกิดขึ้นและเปรียบเทียบกับกระบวนการทำงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อดำเนินการวัดประสิทธิภาพในการทำงาน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของโรงพยาบาล โดยใช้กรณีศึกษาจากการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2565 ถึงเดือนตุลาคม 2565 โดยขั้นตอนการทำงานวิจัยแบ่งออกได้ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการเตรียมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเหตุการณ์การให้บริการผู้ป่วยนอกในแต่ละจุดให้บริการ โดยดึงข้อมูลจากระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล (Hospital Information System) บันทึกเหตุการณ์เหล่านี้ ประกอบด้วย 6 กระบวนการ ได้แก่ การลงทะเบียน (Registration), กิจกรรมในห้องตรวจ (OPD Activity), การทดสอบในห้องปฏิบัติการ (Lab Test), เอ็กซเรย์ (X-Ray Test), รับยา (Receive Medicine) และ ชำระเงินที่เคาน์เตอร์ (Pay at Counter) ข้อมูลเริ่มต้นประกอบด้วยข้อมูลผู้ใช้บริการเฉลี่ย 500 รายต่อวัน จำนวนเหตุการณ์ เฉลี่ย 18,900 เหตุการณ์ต่อวัน ซึ่งผู้ใช้บริการบางรายอาจมาใช้บริการซ้ำได้ แต่อาจจะเกิดกระบวนการที่แตกต่างกันได้ เช่น นาย ก มาใช้บริการครั้งแรกอาจจะต้องดำเนินกิจกรรมทั้งสิ้น 6 กระบวนการ แต่เมื่อแพทย์นัดมาครั้งถัดไปอาจจะดำเนินกิจกรรมไม่เหมือนเดิมได้ดังนั้นตัวอย่างนี้จะนับเป็น 1 รายแต่มี 2 เหตุการณ์ เป็นต้น เนื่องจากการดำเนินการวิจัยใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ดังนั้นจึงต้องมีกระบวนการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปวิเคราะห์บนโปรแกรมการทำเหมืองกระบวนการได้ รายละเอียดข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กระบวนการแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปวิเคราะห์บนโปรแกรมการทำเหมืองกระบวนการได้

ชื่อฟิลด์ (จากระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล)	การแปลงข้อมูล ใช้ในการสร้างโมเดลกระบวนการ	รูปแบบ
หมายเลขลงทะเบียน (Visit Number)	Case_id	String
จุดที่ใช้บริการ (Registration, OPD Activity, Lab Test, X-ray, Receive Medicine, and Pay at Counter)	Activity	String
เวลาที่รับบริการ (Time stamp)	Time-stamp	Date/Time

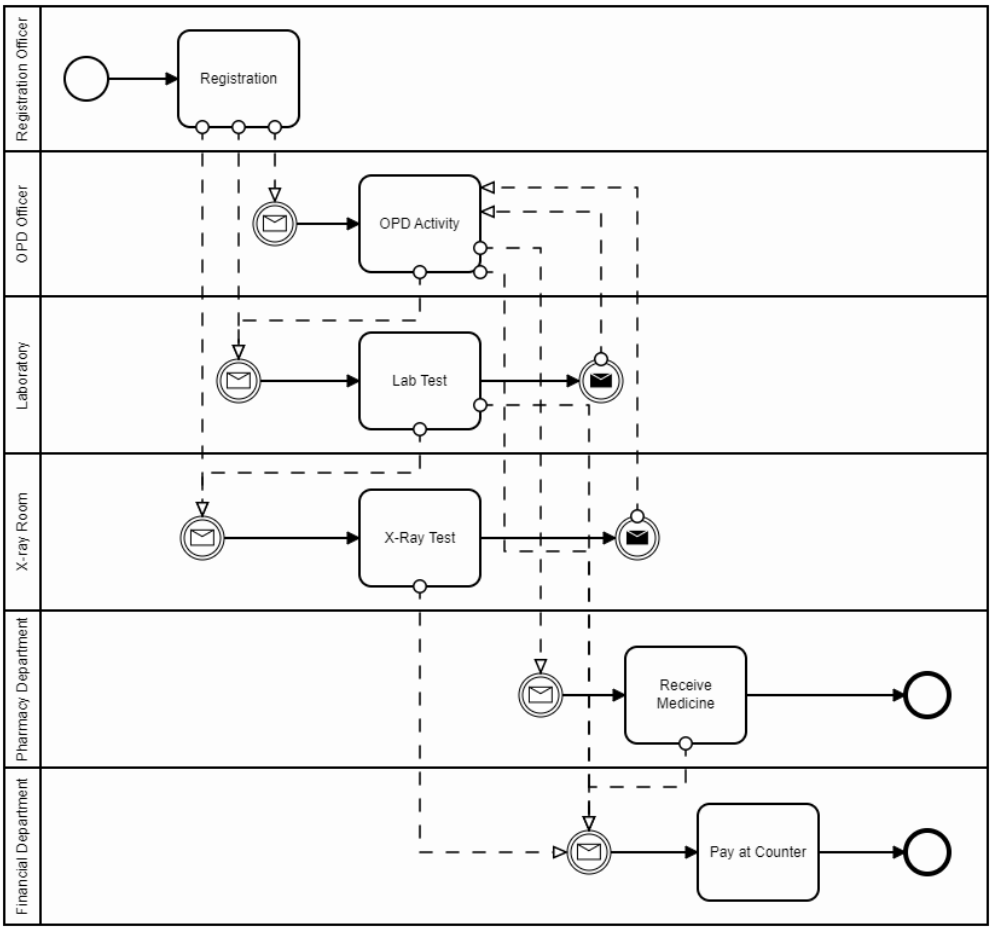
ในการแปลงข้อมูลที่ได้จากระบบโรงพยาบาลให้อยู่ในรูปแบบที่นำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือการทำเหมืองกระบวนการนั้นสามารถทำได้โดยการใช้เครื่องมือพื้นฐานอย่าง Microsoft excel ในการแปลงและจัดรูปแบบข้อมูลซึ่งรูปแบบของข้อมูลที่ใช้จะต้องถูกแปลงให้อยู่ในรูปแบบไฟล์นามสกุล .csv ก่อนนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือการทำเหมืองกระบวนการดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตัวอย่างบันทึกเหตุการณ์ที่ผ่านกระบวนการเตรียมข้อมูลแล้ว

CASE_ID	ACTIVITY	TIME_STAMP
5593888	OPD Activity	2014-08-01 07:39:00
5593888	Pay at Counter	2014-08-01 10:39:00
5593888	Receive Medicine	2014-08-01 10:19:00
5593889	Receive Medicine	2014-08-01 10:29:00
5593889	Pay at Counter	2014-08-01 10:55:00
5593889	OPD Activity	2014-08-01 08:15:00

2. การสร้างกระบวนการทำงานจากมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานให้อยู่ในรูปของ Business Process Model Notation (BPMN)

นอกจากจะค้นหากระบวนการที่เกิดขึ้นจริงในการให้บริการแล้ว งานวิจัยนี้ยังดำเนินการเปรียบเทียบกระบวนการที่เกิดขึ้นจริงว่าถูกต้องตรงกับกระบวนการตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้หรือไม่ (Process Conformance Checking) ดังนั้นเพื่อให้เครื่องมือในการทำเหมืองกระบวนการสามารถเปรียบเทียบกระบวนการได้จึงต้องมีการนำกระบวนการตามมาตรฐานมาสร้างให้อยู่ในรูปของ Business Process Model Notation (BPMN) เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบต่อไป



ภาพที่ 1 แบบจำลองกระบวนการแผนกผู้ป่วยนอกตามขั้นตอนปกติโดยใช้ BPMN

ภาพที่ 1 แสดง Business Process Model Notation (BPMN) กระบวนการให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ จาก BPMN สามารถยกตัวอย่างเหตุการณ์การให้บริการปกติได้ดังนี้ กระบวนการต้องเริ่มด้วยการลงทะเบียนโดยเจ้าหน้าที่ลงทะเบียน (Registration) ตามด้วยกิจกรรมในห้องตรวจ (OPD Activity) อาจมีการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ (Lab Test) หรือการตรวจ X-ray (X-Ray Test) หลังจากการทดสอบใดๆ ก็ตาม บางครั้งผู้ป่วยจะกลับไปที่ห้องตรวจ (OPD Activity) เพื่อพบแพทย์เพื่อรับการวินิจฉัย จากนั้นไปรับยา (Receive Medicine) หรือไปชำระเงินที่เคาน์เตอร์ (Pay at Counter) และกลับบ้าน

3. การวิเคราะห์เหตุการณ์การให้บริการที่เกิดขึ้นจริงจากการทำเหมืองกระบวนการ (Process Explorer)

จากข้อมูลที่เตรียมไว้นำไปวิเคราะห์เหตุการณ์โดยใช้ Celonis Process Mining software เป็นเครื่องมือใช้ในการสร้างแบบจำลองกระบวนการ (Process Model) โดยใช้บันทึกเหตุการณ์เป็นข้อมูลเข้าผลลัพธ์ที่ได้คือแบบจำลองกระบวนการ ในการวิเคราะห์เหตุการณ์มีดังนี้

1) นำเข้าข้อมูลบันทึกเหตุการณ์ที่ผ่านขั้นตอนการแปลงข้อมูลแล้ว

2) เลือกว่าจะใช้ข้อมูลอะไรเป็น Case, Activity, Time-stamp ดังแสดงในตารางที่ 2

3) ในโปรแกรม Celonis Process Mining ใช้ Process Explorer

โดย Process Explorer จะใช้ทฤษฎีของ Pettri Net (Suárez-Barraza & Miguel-Davila, 2020) เมื่อเพทริเน็ตเป็นกราฟที่มีสองส่วนประกอบด้วยกัน คือ 1) Place และ 2) Transition สร้างรูปโครงสร้างเครือข่ายเป็นแบบคงที่ภายใต้กฎการยิงโทเค็นให้ไหลผ่านโครงสร้างเครือข่าย สถานะของเพทริเน็ตนั้นพิจารณาจากการกระจายโทเค็นไปยัง Place ต่างๆ เรียกว่า การทำเครื่องหมาย ในการทำเครื่องหมายเริ่มต้นที่มีเพียงโทเค็นเดียวเท่านั้น อัลกอริทึมการสร้างรูปโครงสร้างเครือข่าย Pettri Net มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนด Place แทนด้วยตัวแปล P เป็นการแทนกิจกรรม (activity) อยู่ในเหตุการณ์ (Log)

ขั้นตอนที่ 2 กำหนด Transition แทนด้วยตัวแปล T เป็นการแทนการเลื่อนที่จากกิจกรรมหนึ่งไปยังอีกกิจกรรมหนึ่ง

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดเส้นเชื่อมระหว่าง P และ T

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดค่าน้ำหนักของเส้น แทนด้วยตัวแปล W ค่าน้ำหนักจะแสดงถึงทรัพยากรที่ใช้ เช่น คน เวลา หรือเงื่อนไขที่กำหนด ณ เวลาที่เปลี่ยนผ่านจากกิจกรรมหนึ่งไปอีกกิจกรรมหนึ่ง

ขั้นตอนที่ 5 กำหนด Token แสดงจุดเริ่มต้นโดย Token แสดงถึงความพร้อมใช้งานของทรัพยากรหรือการเกิดเหตุการณ์ การกระจายโทเค็นอาจส่งออกไปได้หลายกิจกรรม

ขั้นตอนที่ 6 กำหนดกฎเกณฑ์ในการเปลี่ยนผ่านจากกิจกรรมหนึ่งไปยังกิจกรรมอื่นๆ เช่น เงื่อนไขการใช้ทรัพยากร ระยะเวลาการรอคอย ดังนี้

สร้าง place, p(A,B) โดยที่ A เป็น set ของ input transition (p(A,B) = A) และ B เป็น set ของ output transition (p(A,B) = B) ของ p(A,B)

การเพิ่ม source place iL และ sink place outputL

ทำซ้ำขั้นตอนที่ 5 และ 6 จนได้ Petri Net ที่สมบูรณ์ครบลำดับเหตุการณ์

4. การตรวจสอบความสอดคล้อง (Conformance Checking)

เทคนิคการตรวจสอบความสอดคล้องโดยใช้เครื่องมือ Celonis Process Mining ใช้เพื่อเปรียบเทียบแบบจำลองกระบวนการอ้างอิงโดยอัตโนมัติกับโฟลว์กระบวนการจริงที่ค้นพบจากบันทึกเหตุการณ์ แฟล็กกิจกรรมว่าเป็นไปตามโมเดลที่กำหนดหรือไม่ ตัวดำเนินการนี้จับคู่กรณีกับ Petri net กรณีการใช้งานทั่วไปคือการสร้าง Petri net จากแบบจำลอง BPMN และใช้เป็นอินพุตสำหรับตัวตรวจสอบความสอดคล้อง

4.1 ตัวดำเนินการ (Conformance operator)

ตัวดำเนินการตรวจสอบความสอดคล้องประกอบด้วย 1) ส่วนแรกของคำอธิบายโมเดลคือรายการตำแหน่งทั้งหมดของ Petri net ซึ่งแต่ละตำแหน่งระบุด้วยรหัสสตริงที่ไม่ซ้ำกัน 2) รายการการเปลี่ยนแปลง 3) ของคำอธิบายแบบจำลอง คือ รายการของความสัมพันธ์ของโฟลว์ ซึ่งแต่ละความสัมพันธ์ของโฟลว์ถูกระบุเป็นคู่ของตำแหน่งต้นทางและการเปลี่ยนเป้าหมาย หรือคู่ของการเปลี่ยนแหล่งที่มาและตำแหน่งเป้าหมาย ตามลำดับ หลังจากนั้น รายการของคู่ค่าจะกำหนดการจับคู่ชื่อกิจกรรมกับการเปลี่ยนที่เกี่ยวข้อง ค่าแรกในคู่ดังกล่าวคือชื่อกิจกรรมเป็นสตริง ในขณะที่ค่าที่สอง คือ ID ของการเปลี่ยนที่ต้องกำหนดไว้ในรายการของการเปลี่ยน สองส่วนสุดท้ายของคำอธิบายแบบจำลองคือรายการของจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ตามลำดับ รายการทั้งสองประกอบด้วยรหัสสถานที่ซึ่งต้องระบุไว้ในส่วนแรกของคำอธิบายแบบจำลอง ผู้ดำเนินการเล่นซ้ำชื่อกิจกรรมจากคอลัมน์อินพุตบนโมเดลกระบวนการเป็นผลให้เพิ่มคอลัมน์ชั่วคราวประเภทจำนวนเต็มลงในตารางกิจกรรม ค่าของแถวในคอลัมน์ชั่วคราวนี้บ่งชี้ว่ามีปัญหาด้านความสอดคล้องหรือไม่ นอกจากนี้ ประเภทของการละเมิดและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในแบบจำลองกระบวนการจะถูกเข้ารหัสในค่านี้ด้วยวิธีต่อไปนี้

R = 0: กิจกรรมตรงกับ Petri net

R < 0: กิจกรรมไม่ได้ถูกแมปกับการเปลี่ยนแปลง การละเมิดการเปลี่ยนจะถูกกำหนดตามกิจกรรมที่มีอยู่เสมอ เช่น กิจกรรมที่ไม่ต้องการจะไม่นำมาพิจารณาในการละเมิดประเภทนี้

R > 0: จำนวนผลลัพธ์ที่เป็นบวกจะอธิบายว่าขั้นตอนกิจกรรมใดละเมิด Petri net

4.2 ตัวแปลความสอดคล้อง (Conformance interpreter)

เนื่องจากการเข้ารหัสจำนวนเต็มไม่เหมาะสำหรับผู้ใช้ปลายทาง ตัวดำเนินการความสอดคล้องจึงสามารถรวมไว้ในคำสั่งที่อ่านได้หากเกิดความไม่สอดคล้อง สิ่งนี้จะแปลการเข้ารหัสเป็นข้อความที่อธิบายความไม่สอดคล้อง ได้ดังนี้

1) Conforms: Activity matches the Petri net.

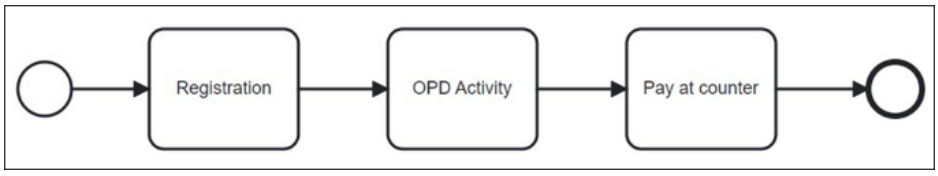
2) X is an undesired activity: Activity is not mapped to a transition.

3) X is followed by Y: The transition is not found in the specified Petri net. Violating transitions are always determined based on existing activities, e.g. undesired activities are not considered in this violation type.

4) X is executed as start activity: Case starts with the false activity.

5) Incomplete: Case ended before reaching an end place.

6) Too complex: Could not evaluate the case because the model requires too much computation power. In most cases, such models can be transferred into equivalent, simpler models.



ภาพที่ 2 กรณีเหตุการณ์จริงตรงกับ Petri net ซึ่งระบุไว้สำหรับแถวทั้งหมดของผลลัพธ์

ภาพที่ 2 บันทึกเหตุการณ์ คือ :

[1, Registration, 2022-07-01 08:00:00

1, OPD Activity, 2022-07-01 08:05:00

1, Pay at counter, 2022-07-01 09:00:00]

ผลลัพธ์ที่ได้ คือ:

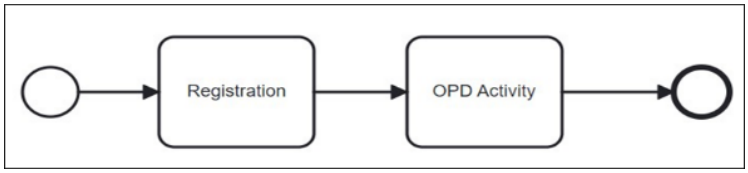
[0, Conforms

0, Conforms

0, Conforms]

R = 0: Activity matches the Petri net.

จากภาพที่ 2 จากการตรวจสอบไม่พบลำดับเหตุการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับ Petri net ที่กำหนดดังนั้นบันทึกเหตุการณ์นี้ถือว่าตรงตามที่กำหนดไว้



ภาพที่ 3 กรณีเหตุการณ์จริงไม่ตรงกับ Petri net เริ่มต้นด้วยขั้นตอนการลงทะเบียน ตามด้วยกิจกรรมห้องตรวจ และสิ้นสุดกระบวนการ ขาดกระบวนการไปชำระเงินที่เคาน์เตอร์ก่อนสิ้นสุดกระบวนการ

ภาพที่ 3 บันทึกเหตุการณ์ คือ

[1, Registration, 2022-07-01 08:00:00

0, OPD Activity, 2022-07-01 08:05:00]

ผลลัพธ์ที่ได้ คือ

[1, Conforms

0, Not conforms]

R > 0: A positive result number describes which activity step violates the Petri net.

จากภาพที่ 3 จากการตรวจสอบพบลำดับเหตุการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับ Petri net ที่กำหนดดังนั้นบันทึกเหตุการณ์นี้ถือว่าไม่ตรงตามที่กำหนดไว้

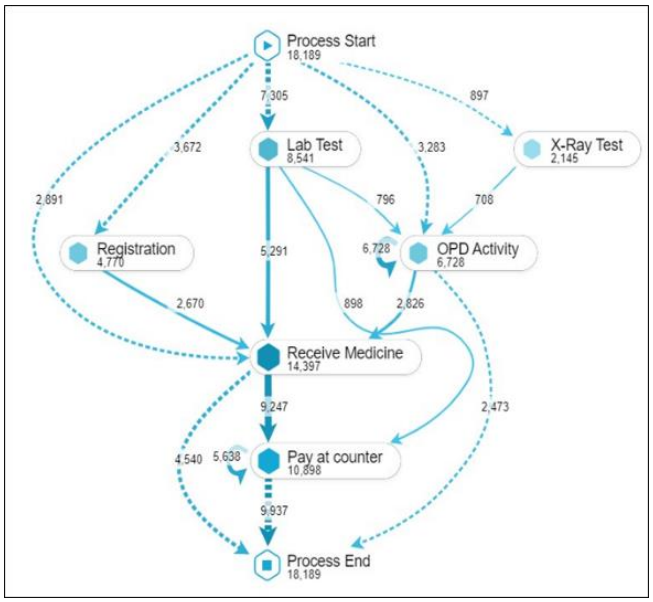
ผลการเปรียบเทียบภาพที่ 2 กับภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่ากระบวนการที่กำหนดไว้นั้นสอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่ จะพบว่าภาพที่ 3 ขาดขั้นตอนการชำระเงินที่เคาน์เตอร์ทำให้เกิดผลเสียกับองค์กร ดังนั้นผลลัพธ์ที่ได้จากการตรวจสอบความสอดคล้องของกระบวนการสามารถนำไปใช้เพื่อปรับปรุงและปรับประสิทธิภาพโดยรวมของระบบให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลบันทึกเหตุการณ์ของกระบวนการให้บริการการรักษาแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งสามารถวิเคราะห์ในมุมมองสายธารคุณค่า (Value Stream) ของคุณภาพการให้บริการ โดยทำให้เข้าใจภาพรวมของกระบวนการ (Overall Process) จากมุมมองของมาตรฐานคู่มือปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับข้อมูลบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงจากระบบสารสนเทศโรงพยาบาล โดยนำเทคนิคการทำเหมืองกระบวนการมาใช้ผลการวิจัยวิเคราะห์ได้ 4 มุมมองดังนี้

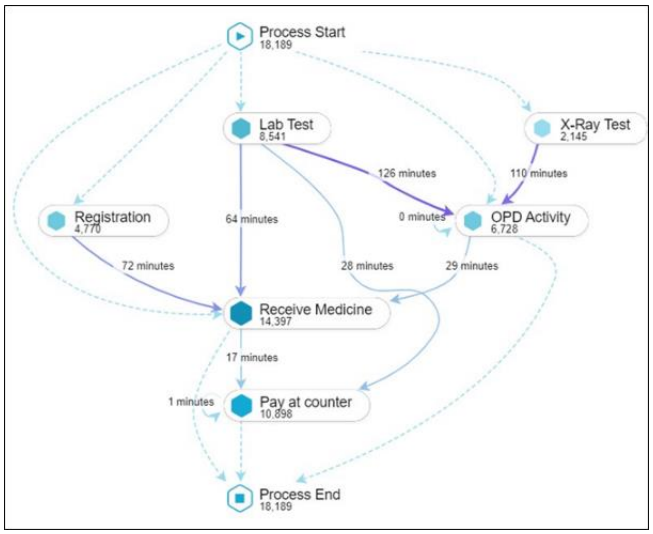
1. มุมมองผู้ปฏิบัติงานแสดงให้เห็นขั้นตอนการทำงานในการให้บริการการรักษาที่เกิดขึ้นจริง

ข้อมูลบันทึกเหตุการณ์ที่ได้จากระบบโรงพยาบาล นำมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการทำเหมืองกระบวนการทำให้เห็นกระบวนการให้บริการดังแสดงในรูปที่ 4 แสดงในมิติของจำนวนเหตุการณ์ที่เกิด



ภาพที่ 4 โมเดลที่ได้จากการทำเหมืองกระบวนการจากข้อมูลบันทึกเหตุการณ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศโรงพยาบาลในมิติของจำนวนเหตุการณ์ที่เกิด

จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นถึงการสำรวจกระบวนการที่เกิดขึ้นจริงจากบันทึกเหตุการณ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศ แสดงจำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละจุด เส้นทางการใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ทำให้เห็นว่ามีเหตุการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่ามีจุดบริการไหนที่มีผู้ใช้บริการจำนวนเท่าไร เพื่อนำไปสู่การบริการจัดการทรัพยากรเพื่อรองรับการให้บริการที่เหมาะสม ถ้าพิจารณาจากระยะเวลาการใช้บริการแต่ละกระบวนการภาพที่ 5 แสดงในมิติของเวลาเฉลี่ยที่ให้บริการในแต่ละกระบวนการ



ภาพที่ 5 โมเดลที่ได้จากการทำเหมืองกระบวนการจากข้อมูลบันทึกเหตุการณ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศโรงพยาบาลในมิติของเวลาที่ให้บริการในแต่ละกระบวนการ

จากภาพที่ 5 แสดงให้เห็นถึงการเวลาที่ใช้ในแต่ละกระบวนการที่เกิดขึ้นจริงจากบันทึกเหตุการณ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศ แสดงเวลาเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการในแต่ละจุด ทำให้เห็นว่ามีเหตุการณ์ใดบ้างที่มีระยะเวลาการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่ามีจุดบริการไหนที่มีผู้ใช้บริการจำนวนเท่าไร เพื่อนำไปสู่การบริการจัดการทรัพยากรเพื่อรองรับการให้บริการที่เหมาะสม

ตารางที่ 3 จำนวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแต่ละกระบวนการ จำนวนเคส และจำนวนครั้งต่อคน และระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	จำนวนเคส	จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการต่อคน	ระยะเวลารอเฉลี่ย (นาที)
Registration	4,770 (26%)	1	72
Lab Test	8,541 (47%)	1	126
X-Ray Test	2,145 (12%)	1	110
OPD Activity	6,728 (37%)	2	29
Receive Medicine	14,397 (79%)	1	17
Pay at Counter	10,898 (60%)	2	5

2. มุมมองคุณภาพการให้บริการแสดงให้เห็นแบบจำลองการตรวจสอบความสอดคล้องของการทำงานเมื่อเทียบกับกระบวนการมาตรฐานตามคู่มือปฏิบัติงาน

2.1 พบสาเหตุของการทำงานที่ไม่สอดคล้องมิติด้านเส้นทางการให้บริการ ดังนี้

กรณีที่ 1 พบความไม่สอดคล้องกับขั้นตอนตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดว่าผู้รับบริการทุกรายจะต้องลงทะเบียนที่จุดลงทะเบียนทุกครั้งก่อนใช้บริการจุดอื่น แต่มีเพียงร้อยละ 26 เท่านั้นที่ลงทะเบียนก่อนใช้บริการ

วิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น เมื่อสอบถามกับผู้ปฏิบัติงานพบว่ามีผู้รับบริการที่ลงทะเบียนตรวจสอบสิทธิ 1 ครั้งสามารถใช้บริการกรณีที่แพทย์นัดติดตามอาการภายใน 48 ชั่วโมงได้จึงไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนใหม่

ข้อเสนอแนะ ควรพิจารณาลดขั้นตอนการทำงานโดยใช้หลักการกำจัดออกไปในส่วนที่ไม่จำเป็น ด้วยการปรับปรุงกระบวนการจุดลงทะเบียน (Registration) กรณีที่ผู้ใช้บริการมีนัดติดตามอาการไม่เกิน 48 ชั่วโมงไม่ต้องลงทะเบียนใหม่ สามารถไปตรวจทางห้องปฏิบัติการ (Lab Test) หรือเอกซ์เรย์ (X-Ray Test) โดยใช้ใบสั่งแพทย์เดิมได้เลย

กรณีที่ 2 พบความไม่สอดคล้องกับขั้นตอนตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดว่าผู้รับบริการทุกรายจะต้องชำระค่าบริการตามสิทธิ ถึงแม้ว่าจะเป็นสิทธิเบิกราชการ สิทธิบัตรทอง หรือสิทธิประกันสังคม ผู้ใช้บริการต้องนำใบเสร็จไปยื่น ณ จุดชำระเงินทุกราย จากรูปที่ 1 พบว่ามี 2 เส้นทางที่ผู้ใช้บริการไม่ผ่านจุดชำระเงินดังนี้

1) มาจากกระบวนการรับยา (Receive Medicine) จำนวน 4,540 เหตุการณ์

2) มาจากกระบวนการห้องตรวจ (OPD Activity) จำนวน 2,473 เหตุการณ์

จากเหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลให้โรงพยาบาลไม่สามารถนำหลักฐานเบิกจ่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานประกันสังคม กรมบัญชีกลาง หรือสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้จากเหตุการณ์รวม 7,013 เหตุการณ์รวมเป็นเงินอย่างน้อย 701,300 (คิดจากค่าบริการโรงพยาบาลขั้นต่ำรายละ 100 บาท)

วิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น เมื่อสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานพบว่ามีผู้ใช้บริการบางส่วนนำใบเสร็จกลับบ้านเนื่องจากเข้าใจว่าใช้สิทธิการรักษาพยาบาลแล้วไม่ต้องชำระเงินจึงไม่นำใบเสร็จไปยื่น ณ จุดชำระเงิน

ข้อเสนอแนะ ควรพิจารณาการรวมขั้นตอนโดยใช้หลักการรวมขั้นตอน และการใช้สารสนเทศ โดยดูจากสารสนเทศในระบบโรงพยาบาลว่าผู้ใช้บริการใช้สิทธิอะไร ถ้าเป็นสิทธิที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องชำระเงินเอง เช่น สิทธิราชการ สิทธิบัตรทองหรือสิทธิประกันสังคม สามารถแยกใบเสร็จเก็บไว้ให้เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการเรื่องตั้งเบิกมารวบรวมแล้วนำไปบันทึกข้อมูลภายหลังได้

กรณีที่ 3 พบความไม่สอดคล้องกับขั้นตอนตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดว่าผู้รับบริการที่มารับยาจะต้องผ่านห้องตรวจเพื่อให้แพทย์สั่งจ่ายยา จากรูปที่ 1 พบว่ามี 3 เส้นทางที่ผิดปกติดังนี้

1) มาจากจุดเริ่มต้น (Start Process) จำนวน 2,891 เหตุการณ์

2) มาจากจุดลงทะเบียน (Registration) จำนวน 2,670 เหตุการณ์

3) มาจากห้อง Lab (Lab Test) จำนวน 5,291 เหตุการณ์

วิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น เมื่อสอบถามผู้ปฏิบัติงานพบว่า

1) เหตุการณ์ที่ผู้ใช้บริการมาจากจุดเริ่มต้นแล้วรับยาเนื่องจากผู้ใช้บริการเห็นคิวเยอะรอนานเลยนำใบสั่งยากลับบ้านแล้วนำมารับยาในวันถัดไป

2) เหตุการณ์ที่ผู้ใช้บริการมาจากจุดลงทะเบียนแล้วรับยาเนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการรับยาเดิมไม่รอพบแพทย์ แต่อย่างไรก็ตามห้องตรวจจะต้องบันทึกข้อมูลก่อนให้ผู้ใช้บริการรับยากทุกครั้ง

ข้อเสนอแนะ ควรพิจารณาทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ง่ายขึ้นโดยใช้หลักการทำให้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ซ้ำซ้อนด้วยการปรับปรุงการบันทึกข้อมูลกิจกรรมที่ห้องตรวจ (OPD Activity) ลดความซ้ำซ้อนที่ต้องให้แพทย์เขียนใบสั่งยาเองแล้วเจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้ดำเนินการบันทึกข้อมูลลงระบบ ด้วยการใช้สารสนเทศมาช่วยให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ง่ายขึ้น

2.2 การวิเคราะห์มิติด้านเวลาให้บริการดังนี้จากรูปที่ 2 แสดงให้เห็นระยะเวลารอนานมากกว่า 1 ชั่วโมง ประกอบด้วยเหตุการณ์ ดังนี้

กรณีที่ 1 รอผลตรวจจากห้องปฏิบัติการ (Lab Test) ก่อนมาที่ห้องตรวจ (OPD Activity) ระยะเวลารอเฉลี่ย 126 นาที

วิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น เมื่อสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานพบว่าผลตรวจทางห้องปฏิบัติการบางชนิดต้องใช้เวลารอนาน

ข้อเสนอแนะ

กรณีที่ 2 รอผลตรวจจากห้องเอกซ์เรย์ (X-Ray Test) ก่อนมาที่ห้องตรวจ (OPD Activity) ระยะเวลารอเฉลี่ย 110 นาที

วิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น เมื่อสอบถามจากผู้ปฏิบัติงานพบว่าผลตรวจเอกซ์เรย์บางชนิดต้องใช้เวลารอนาน

ข้อเสนอแนะ ควรพิจารณาลดขั้นตอนการทำงานโดยใช้หลักการกำจัดออกไปในส่วนที่ไม่จำเป็น ด้วยการปรับปรุงกระบวนการ กรณีที่ผู้ใช้บริการมีนัดติดตามอาการไม่เกิน 48 ชั่วโมงไม่ต้องลงทะเบียนใหม่ สามารถไปตรวจทางห้องปฏิบัติการ (Lab Test) หรือเอกซ์เรย์ (X-Ray Test) โดยใช้ใบสั่งแพทย์เดิมไว้ล่วงหน้าก่อนวัดนัดตรวจ

สรุปผลการวิเคราะห์ความสอดคล้อง กระบวนการที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเทียบกับมาตรฐานตามคู่มือการปฏิบัติงานพบความสอดคล้องเพียงร้อยละ 22 จึงนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ

3. มุมมองสายธารคุณค่าเพื่อจำแนกกิจกรรม

กิจกรรมที่เพิ่มมูลค่า (Value Added (VA)), กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าแต่จำเป็น (Necessary but Non-Value Added (NNVA)), และ กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า (Non-Value Added (NVA)) ถือเป็นความสูญเปล่าและจำเป็นต้องกำจัดออกไป ผลการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงาน เพื่อระบุกิจกรรมที่มีคุณค่า หรือไม่มีคุณค่า เกิดความสูญเปล่าในระบบ จำเป็นต้องขจัดออก โดยใช้แนวคิดหลักการวิเคราะห์คุณค่า (Value Analysis) พบว่า การทำงานทั้ง 6 ขั้นตอน มีความสูญเปล่าทั้งสิ้น 4 ประเภท (ดังตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในขั้นตอนกระบวนการบริการผู้ป่วยนอกภายในโรงพยาบาลจากสถานะปัจจุบัน

ประเภทความสูญเปล่า	รายละเอียดความสูญเปล่าในสถานะปัจจุบัน
1. ข้อบกพร่องหรือของเสีย (Defect)	ผู้ใช้บริการต้องนำใบเสร็จไปยื่น ณ จุดชำระเงินส่งผลให้โรงพยาบาลไม่สามารถนำหลักฐานเบิกจ่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้โรงพยาบาลขาดรายได้ส่วนนี้ไปเฉลี่ยเดือนละกว่า 200,000 บาท จึงนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการนี้
2. การดำเนินการมากเกินไป (Excessive Processing)	จากขั้นตอนมาตรฐานตามคู่มือการปฏิบัติงานที่กำหนดว่าผู้ใช้บริการทุกรายจะต้องลงทะเบียนที่จุดลงทะเบียนทุกครั้งก่อนใช้บริการจุดอื่น ทำให้ผู้ใช้บริการจะต้องผ่านจุดตรวจสอบสิทธิ จุดลงทะเบียนทุกครั้งทำให้เกิดความล่าช้า และเกิดคอขวดในช่วงเวลา 8.00-10.00 จึงนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการนี้
3. การรอคอย (Waiting)	รอผลตรวจจากห้องปฏิบัติการ (Lab Test) ก่อนมาที่ห้องตรวจ (OPD Activity) นาน และรอผลตรวจจากห้องเอกซ์เรย์ (X-Ray Test) ก่อนมาที่ห้องตรวจ (OPD Activity) นาน จึงนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการนี้
4. ศักยภาพของมนุษย์ (Non using staff talent)	ขั้นตอนตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดว่าผู้รับบริการที่มารับยาจะต้องผ่านห้องตรวจเพื่อให้แพทย์สั่งจ่ายยา แตจากเหตการณ์จริงมีผู้ใช้บริการจำนวนหนึ่งไม่ผ่านห้องตรวจก่อน เกิดจาก ผู้ใช้บริการรับยาเดิมไม่รอพบแพทย์ กรณีนี้ห้องตรวจจะต้องบันทึกข้อมูลก่อนให้ผู้ใช้บริการรับยาทุกครั้ง จึงนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการนี้

จากการวิเคราะห์กิจกรรมโดยใช้แนวคิดหลักการวิเคราะห์คุณค่า (Value Analysis) แบ่งกิจกรรมตามคุณค่าของงาน 3 ประเภท ดังนี้ 1) กิจกรรมที่มีคุณค่าในการดำเนินงาน (Value Added :VA) หมายถึงกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าและมีความเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ 2) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (Non Value Added :NVA) หมายถึง กิจกรรมที่ไม่จำเป็นต้องทำ เป็นความสูญเปล่าที่ควรกำจัดออก และ 3) กิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าแต่จำเป็นต้องมีในกระบวนการ (Necessary but Non Value Added: NNVA) สรุประยะเวลาที่ใช้ในกิจกรรมที่มีคุณค่าและกิจกรรมที่เป็นความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในการทำงาน (ดังตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 สรุปคุณค่า/ความสูญเปล่า และระยะเวลาของกิจกรรมในกระบวนการบริการผู้ป่วยนอกภายในโรงพยาบาลจากสถานะปัจจุบัน

ขั้นตอน	กิจกรรม	ประเภทคุณค่า	ประเภทความสูญเปล่า	เวลาเฉลี่ย (นาที)
1	Registration	NNVA	การดำเนินการมากเกินไป	72
2	OPD Activity	NNVA	ศักยภาพของมนุษย์	29
3	Lab Test	NNVA	การรอคอย	126
4	X-Ray Test	NNVA	การรอคอย	110
5	Receive Medicine	NNVA	-	17
6	Pay at Counter	VA	ข้อบกพร่องหรือของเสีย	5
		รวมระยะเวลาเฉลี่ยทั้งหมดในระบบ		359

4. การปรับปรุงกระบวนการ

หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลบันทึกเหตุการณ์ของกระบวนการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง โดยทำให้เข้าใจภาพรวมของกระบวนการ (Overall Process) จากมุมมองของมาตรฐานคู่มือปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับข้อมูลบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงจากระบบสารสนเทศโรงพยาบาล โดยนำเทคนิคการทำเหมืองกระบวนการมาใช้ ทำให้พบความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น และกระบวนการที่สามารถเพิ่มมูลค่าได้จึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่โดยใช้หลักการ ECRS ดังนี้

4.1. กำจัดออกไปในส่วนที่ไม่จำเป็น (Eliminate)

ปรับปรุงกระบวนการจุดลงทะเบียน (Registration) กรณีที่ผู้ใช้บริการมีนัดติดตามอาการไม่เกิน 48 ชั่วโมงไม่ต้องลงทะเบียนใหม่ สามารถไปตรวจทางห้องปฏิบัติการ (Lab Test) หรือเอกซ์เรย์ (X-Ray Test) โดยใช้ใบสั่งแพทย์เดิมได้เลย

ผลจากการปรับปรุง สามารถแก้ปัญหาความสูญเปล่าได้ 2 ประเด็นดังนี้

1) สามารถแก้ปัญหาความสูญเปล่าด้านการดำเนินการมากเกินไปในกระบวนการจุดลงทะเบียน (Registration) โดยผู้มาใช้บริการซ้ำไม่เกิน 48 ชั่วโมงไม่ต้องลงทะเบียนใหม่

2) สามารถแก้ปัญหาความสูญเปล่าด้านการรอคอยผลตรวจห้องปฏิบัติการ (Lab Test) และรอผลตรวจจากห้องเอกซ์เรย์ (X-Ray Test) นาน โดยผู้ใช้บริการสามารถตรวจล่วงหน้าก่อนพบแพทย์ครั้งต่อไป

4.2 รวมขั้นตอน และการใช้สารสนเทศ (Combine and Information Technology)

ปรับปรุงกระบวนการยื่นใบเสร็จที่จุดชำระเงิน (Pay at counter) เมื่อผู้ใช้บริการเสร็จสิ้นการให้บริการแต่ละจุด เช่น รับยา (Receive Medicin) ตรวจห้องปฏิบัติการ (Lab Test) หรือตรวจจากห้องเอกซ์เรย์ (X-Ray Test) สามารถรวมขั้นตอนยื่นใบเสร็จที่จุดชำระเงิน (Pay at counter) ได้โดยดูจากสารสนเทศในระบบโรงพยาบาลว่าผู้ใช้บริการใช้สิทธิอะไร ถ้าเป็นสิทธิที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องชำระเงินเอง เช่น สิทธิราชการ สิทธิบัตรทองหรือสิทธิประกันสังคม สามารถแยกใบเสร็จเก็บไว้ให้เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการเรื่องตั้งเบิกมารวบรวมแล้วนำไปบันทึกข้อมูลภายหลังได้ ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นสิทธิชำระเงินเองยังคงต้องไปยื่นใบเสร็จที่จุดชำระเงิน (Pay at counter) คงเดิม

ผลจากการปรับปรุง สามารถแก้ปัญหาความสูญเปล่าข้อบกพร่องหรือของเสีย โรงพยาบาลสามารถรวบรวมหลักฐานเบิกจ่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้โรงพยาบาลไม่สูญเสียรายได้ส่วนนี้ไป

4.3 ทำให้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ซ้ำซ้อน (Simplify)

ปรับปรุงการบันทึกข้อมูลกิจกรรมที่ห้องตรวจ (OPD Activity) ลดความซ้ำซ้อนที่ต้องให้แพทย์เขียนใบสั่งยาเองแล้วเจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้ดำเนินการบันทึกข้อมูลลงระบบ ด้วยการใช้สารสนเทศมาช่วยให้เจ้าหน้าที่ห้องตรวจค้นหาประวัติการรักษาเดิมว่าเคยรับยากับแพทย์ท่านใด บันทึกข้อมูลกิจกรรมเป็นการรับยาเดิม ในกระบวนการนี้ยังสามารถรวมกระบวนการยื่นใบเสร็จที่จุดชำระเงิน (Pay at counter) โดยดูจากสารสนเทศในระบบโรงพยาบาลว่าผู้ใช้บริการใช้สิทธิอะไร ถ้าเป็นสิทธิที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องชำระเงินเอง เช่น สิทธิราชการ สิทธิบัตรทองหรือสิทธิประกันสังคม สามารถแยกใบเสร็จเก็บไว้ให้เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการเรื่องตั้งเบิกมารวบรวมแล้วนำไปบันทึกข้อมูลภายหลังได้

ผลจากการปรับปรุง สามารถแก้ปัญหาความสูญเปล่าได้ 2 ประเด็นดังนี้

1) สามารถแก้ปัญหาความสูญเปล่าด้านศักยภาพของมนุษย์ พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ห้องตรวจให้สามารถบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วน

2) สามารถแก้ปัญหาความสูญเปล่าข้อบกพร่องหรือของเสีย โรงพยาบาลสามารถรวบรวมหลักฐานเบิกจ่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้โรงพยาบาลไม่สูญเสียรายได้ส่วนนี้

ถึงแม้ว่าการปรับปรุงส่งผลให้เกิดกระบวนการย่อยๆ ขึ้นแต่สามารถลดความสูญเปล่าที่สำคัญใน 2 ประเด็นคือการลดความสูญเปล่าข้อบกพร่องหรือของเสีย โรงพยาบาลสามารถรวบรวมหลักฐานเบิกจ่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้โรงพยาบาลไม่สูญเสียรายได้ส่วนนี้ และความสูญเปล่าด้านการรอคอย ส่งผลให้คุณภาพการบริการในมิติด้านเวลาดีขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษากระบวนการให้บริการในโรงพยาบาล โดยใช้กรณีศึกษาจากการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2565 ถึงเดือนตุลาคม 2565 งานวิจัยนี้ดำเนินการเพื่อค้นหากระบวนการทำงานที่เกิดขึ้นจริงจากการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลโดยใช้เทคนิคการทำเหมืองกระบวนการ จากนั้นนำโมเดลกระบวนการที่ได้เปรียบเทียบกับกระบวนการทำงานตามมาตรฐานที่ถูกกำหนดไว้ นอกจากหาความสอดคล้องของกระบวนการที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบหาความสอดคล้องกับกระบวนการทำงานตามมาตรฐานได้แล้ว งานวิจัยนี้ยังนำโมเดลกระบวนการที่ได้มาวิเคราะห์สายธารคุณค่าเพื่อจำแนกกิจกรรมและนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการอภิปรายผลจะแยกออกเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

อภิปรายผลการทำเหมืองกระบวนการ

กระบวนการให้บริการด้านสุขภาพมีความสำคัญมากเนื่องจากการให้การรักษาที่ล่าช้าหรือผิดพลาดไปจากขั้นตอนมาตรฐานที่กำหนดอาจส่งผลต่อโอกาสการรักษาผู้ป่วย การหาสาเหตุของการให้บริการที่ล่าช้าหรือไม่สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการที่กำหนดไว้จะสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่แท้จริงได้ ดังนั้นเพื่อทำการค้นหาสาเหตุของปัญหาจึงต้องเริ่มจากการเข้าใจภาพรวมของกระบวนการทำงานจากข้อมูลบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงจากระบบสารสนเทศโรงพยาบาล ถึงแม้ว่ามีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่บ่อยแต่ก็สามารถเป็นแหล่งความรู้ที่มีค่าในการนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการได้ ผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยนี้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการทำงาน จากการสร้างโมเดลกระบวนการโดยใช้เทคนิคการทำเหมืองกระบวนการทำให้เห็นภาพรวมของกระบวนการทำงานจากข้อมูลบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงจากระบบสารสนเทศโรงพยาบาล พบว่ามีบางกระบวนการที่นำไปสู่การปรับปรุงโดยแยกออกเป็น 2 กรณีดังนี้

การลดกระบวนการทำงาน จากการทบทวนกระบวนการของผู้ที่เกี่ยวข้องให้ความเห็นว่าบางกระบวนการสามารถลดได้ การข้ามขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและไม่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการก็ส่งผลให้การให้บริการในภาพรวมรวดเร็วขึ้น
การเพิ่มกระบวนการ จากการทบทวนกระบวนการของผู้ที่เกี่ยวข้องให้ความเห็นว่าควรเพิ่มกระบวนการที่จะสร้างคุณค่ากับองค์กรและรักษาผลประโยชน์ขององค์กรโดยไม่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

ผลของงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา (Beerepoot, van de Weerd, & Reijers, 2019) เสนอวิธีการแก้ปัญหากระบวนการโดยการใช้ระบบข้อมูล ผลการวิจัยให้ข้อเสนอแนะว่าการปรับปรุงกระบวนการช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยด้านการปรับปรุงโปรโตคอลการปฏิบัติงานทางการแพทย์ (Gatta, Orini, & Vallati, 2022) ได้ทบทวนวรรณกรรมด้านการใช้เหมืองกระบวนการกับงานด้านดูแลสุขภาพ (Process Mining for Healthcare :PM4HC) สรุปผลการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การทำเหมืองกระบวนการเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการปรับปรุงโปรโตคอลการปฏิบัติงานทางการแพทย์ได้

2. คุณภาพการให้บริการ ผลงานวิจัยนี้พบว่าการสร้างโมเดลกระบวนการโดยใช้เทคนิคการทำเหมืองกระบวนการทำให้เห็นจุดที่ให้บริการล่าช้าส่งผลต่อระยะเวลาการให้บริการในภาพรวม สามารถนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการในจุดที่ให้บริการล่าช้า โดยใช้เทคนิคการทำเหมืองกระบวนการร่วมกับการวิเคราะห์ระบบคิวเพื่อหาระยะเวลาการรอคอยในแต่ละกระบวนการนำไปสู่การเสนอการวางแผนด้วยสถานการณ์ (Scenario Planning) เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการได้

อภิปรายผลจากการวิเคราะห์สายธารคุณค่า

แนวทางแบบลีนกำลังเป็นที่สนใจมาใช้ในงานให้บริการด้านสุขภาพ เช่น การลดกระบวนการให้บริการในโรงพยาบาล เป็นต้น งานวิจัยเกี่ยวกับระเบียบวิธี VSM ในงานให้บริการด้านสุขภาพจึงเติบโตขึ้นเรื่อยๆ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ได้รายงานผลการวิจัยว่าการวิเคราะห์สายธารคุณค่าด้วยระเบียบวิธี VSM เพื่อพิจารณาลดกระบวนการให้บริการด้านสุขภาพนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นจากความสำเร็จของงานวิจัยที่ผ่านมางานวิจัยนี้จึงนำ VSM มาวิเคราะห์สายธารคุณค่าเพื่อปรับปรุงกระบวนการการให้บริการผู้ป่วยนอก (Sharma, Prasad, & Srinivasa Rao, 2020) แต่จะต่างจากงานวิจัยที่ผ่านมาในส่วนของการวิเคราะห์ภาพรวมของกระบวนการไม่ใช่แต่ได้จากคู่มือการปฏิบัติงานเท่านั้นแต่ยังนำเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงจากการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศโรงพยาบาลโดยใช้เทคนิคการทำเหมืองกระบวนการมาช่วยวิเคราะห์สายธารคุณค่า ผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยนี้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

วิเคราะห์ความสูญเปล่า

<u>ความสูญเปล่าด้านการรอคอย</u> จะเห็นได้ว่าผลลัพธ์จากการทำเหมืองกระบวนการแสดงให้เห็นระยะเวลาการรอคอย ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการจากการทบทวนผู้เกี่ยวข้องให้ความเห็นว่าการปรับปรุงกระบวนการทำได้เพียงให้ผู้ใช้บริการมาตรวจล่วงหน้าแล้วค่อยนัดพบแพทย์ในวันถัดไป ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอผลก็จะลดระยะเวลาการรอผลตรวจใน 24 ชั่วโมง ได้รายงานว่าการนำ VSM ไปใช้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการลดเวลารอคอยสำหรับผู้ป่วย นอกจากนี้การพัฒนา VSM ยังช่วยปรับปรุงการไหลเวียนของกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น (Zepeda-Lugo et al., 2020 และ (Suárez-Barraza & Miguel-Davila, 2020)

<u>ความสูญเปล่าด้านการดำเนินการมากเกินไป</u> จะเห็นได้ว่าผลลัพธ์จากการทำเหมืองกระบวนการแสดงให้เห็นกระบวนการที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดให้ผู้ใช้บริการทุกรายจะต้องลงทะเบียนที่จุดลงทะเบียนทุกครั้งก่อนใช้บริการจุดอื่น ทำให้ผู้ใช้บริการจะต้องผ่านจุดตรวจสอบสิทธิ จุดลงทะเบียนทุกครั้งทำให้ เกิดความล่าช้า และเกิดคอขวดในช่วงเวลา 8.00-10.00 น. จึงนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการโดยใช้หลัก กำจัดออกไปในส่วนที่ไม่จำเป็น (Eliminate) โดยกรณีที่ผู้ใช้บริการมีนัดติดตามอาการไม่เกิน 48 ชั่วโมงไม่ต้องลงทะเบียนใหม่

<u>ความสูญเปล่าด้านศักยภาพของมนุษย์</u> จะเห็นได้ว่าผลลัพธ์จากการทำเหมืองกระบวนการแสดงให้เห็นกระบวนการที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดกรณีผู้ป่วยรับยาควรจะผ่านห้องตรวจทุกครั้งจึงนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการโดยใช้หลักทำให้ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ซ้ำซ้อน (Simplify) พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ประจำห้องตรวจให้บันทึกข้อมูลให้ครบถ้วนด้วยการใช้สารสนเทศมาช่วยให้เจ้าหน้าที่ห้องตรวจค้นหาประวัติการรักษาเดิมว่าเคยรับยากับแพทย์ท่านใด บันทึกข้อมูลกิจกรรมเป็นการรับยาเดิม ทำให้กระบวนการถูกต้องครบถ้วน

<u>ความสูญเปล่าข้อบกพร่องหรือของเสีย</u> จะเห็นได้ว่าผลลัพธ์จากการทำเหมืองกระบวนการแสดงให้เห็นกระบวนการที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดว่าผู้ใช้บริการต้องผ่านจุดชำระเงินทุกรายเพื่อบันทึกข้อมูลการใช้บริการเพื่อให้โรงพยาบาลนำข้อมูลไปเบิกจ่ายคืนตามสิทธิ จึงนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการโดยใช้หลักรวมขั้นตอน และการใช้สารสนเทศ (Combine and Information Technology) เมื่อผู้ใช้บริการเสร็จสิ้นการให้บริการแต่ละจุด สามารถรวมขั้นตอนยื่นใบเสร็จที่จุดชำระเงินโดยดูจากสารสนเทศในระบบโรงพยาบาลว่าผู้ใช้บริการใช้สิทธิอะไร ถ้าเป็นสิทธิที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องชำระเงินเอง เช่น สิทธิราชการ สิทธิบัตรทองหรือสิทธิประกันสังคม สามารถแยกใบเสร็จเก็บไว้ให้เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการเรื่องตั้งเบิกมารวบรวมแล้วนำไปบันทึกข้อมูลภายหลังได้ ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นสิทธิชำระเงินเองยังคงต้องไปยื่นใบเสร็จที่จุดชำระเงิน (Pay at counter) คงเดิม สามารถแก้ปัญหาความสูญเปล่าข้อบกพร่องหรือของเสีย โรงพยาบาลสามารถรวบรวมหลักฐานเบิกจ่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้โรงพยาบาลไม่สูญเสียรายได้ส่วนนี้ไป

จากการอภิปรายผลจะพบว่าการวิเคราะห์สายธารคุณค่าด้วยระเบียบวิธี VSM เพื่อพิจารณาลดกระบวนการให้บริการด้านสุขภาพนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยมุ่งเน้นการลดระยะเวลาการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการเป็นหลัก (Mabuto et al., 2019) แต่งานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการนี้นอกจากจะลดระยะเวลาการให้บริการได้แล้วยังแก้ปัญหาความไม่สมบูรณ์ของสารสนเทศที่บันทึก โดยการพัฒนาศักยภาพของผู้เกี่ยวข้องร่วมกับนำระบบสารสนเทศ

มาปรับปรุงให้ง่ายต่อการใช้งาน นอกจากนี้ยังแก้ปัญหาความสูญเปล่าข้อบกพร่องหรือของเสีย ส่งผลให้โรงพยาบาลสามารถรวบรวมหลักฐานเบิกจ่ายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้โรงพยาบาลไม่สูญเสียรายได้ส่วนนี้ไป

เอกสารอ้างอิง

จิตต์ธนานันท์ กัญจน์นรี, เกษสมบูรณ์ นุศราพร, และนัดสถาพร นิวัฒน์. (2560). การใช้แผนที่สายธารคุณค่าเพื่อพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายยาภายในโรงพยาบาลบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. *Isan Journal of Pharmaceutical Sciences*, 13(4), 50-62.

Augusto, A., Deitz, T., Faux, N., Manski-Nankervis, J.-A., & Capurro, D. (2022). Process mining-driven analysis of covid-19's impact on vaccination patterns. *Journal of Biomedical Informatics*, 130, 104081. https://doi.org/10.1016/j.jbi.2022.104081

Beerepoot, I., van de Weerd, I., & Reijers, H. A. (2019). The potential of workarounds for improving processes. *Business Process Management Workshops*, 338–350. doi:10.1007/978-3-030-37453-2_28

Gatta, R., Vallati, M., Fernandez-Llatas, C., Martinez-Millana, A., Orini, S., Sacchi, L., Lenkowicz, J., Marcos, M., Munoz-Gama, J., Cuendet, M. A., de Bari, B., Marco-Ruiz, L., Stefanini, A., Valero-Ramon, Z., Michielin, O., Lapinskas, T., Montvila, A., Martin, N., Tavazzi, E., & Castellano, M. (2020). What role can process mining play in recurrent clinical guidelines issues? A position paper. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 6616. https://doi.org/10.3390/ijerph17186616

Gatta, R., Orini, S., & Vallati, M. (2022). Process mining in healthcare: Challenges and promising directions. *Artificial Intelligence in Healthcare*, 47-61. doi:10.1007/978-981-19-5272-2_2

Mabuto, T., Hansoti, B., Kerrigan, D., Mshweshwe-Pakela, N., Kubeka, G., Charalambous, S., & Hoffmann, C. (2019). HIV testing services in healthcare facilities in South Africa: A missed opportunity. *Journal of the International AIDS Society*, 22(10). doi:10.1002/jia2.25367

Malin, J. J., Spinner, C. D., Janssens, U., Welte, T., Weber-Carstens, S., Schälte, G., Gastmeier, P., Langer, F., Wepler, M., Westhoff, M., Pfeifer, M., Rabe, K. F., Hoffmann, F., Böttiger, B. W., Weinmann-Menke, J., Kersten, A., Berlit, P., Krawczyk, M., Nehls, W., ... Kluge, S. (2021). Key summary of german national treatment guidance for hospitalized COVID-19 patients. *Infection*, 50(1), 93-106. https://doi.org/10.1007/s15010-021-01645-2

Marin-Garcia, J. A., Garcia-Sabater, J. P., Ruiz, A., Maheut, J., & Garcia-Sabater, J. J. (2020). Operations management at the service of Health Care Management: Example of a proposal for action research to plan and schedule health resources in scenarios derived from the COVID-19 Outbreak. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(2), 213. doi:10.3926/jiem.3190

Suárez-Barraza, M., & Miguel-Davila, J. (2020). Kaizen–Kata, a problem-solving approach to public service health care in Mexico. A multiple-case study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 3297. doi:10.3390/ijerph17093297

Taymouri, F., Rosa, M. L., Dumas, M., & Maggi, F. M. (2021). Business process variant analysis: Survey and Classification. *Knowledge-Based Systems*, 211, 106557. https://doi.org/10.1016/j.knosys.2020.106557

van der Aalst, W. M. (2011). Advanced process discovery techniques. *Process Mining*, 157-187. doi:10.1007/978-3-642-19345-3_6

Zepeda-Lugo, C., Tlapa, D., Baez-Lopez, Y., Limon-Romero, J., Ontiveros, S., Perez-Sanchez, A., & Tortorella, G. (2020). Assessing the impact of Lean Healthcare on Inpatient Care: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5609. doi:10.3390/ijerph17155609

การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ

Strategic Transformation for Promoting and Developing the Elderly of Local Government Organizations in Samut Prakan Province

ไพศาล สงแก้ว[1] เพ็ญศรี ฉิรินัง[2] วรเดช จันทรศร[3] และจุมพล หนิมพานิช[4]

Paisan Songkaew[1] Pensri Chirinang[2] Voradej Chandarasorn[3] and Jumpol Nimpanich[4]

[1] นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

[2, 3] อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

[4] อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

[1] Doctor of Public Administration Program, College of Innovation Management,
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

[2, 3] Lecturer of the Doctor of Public Administration Program, College of Innovation Management,
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

[4] Lecturer of the Doctor of Public Administration Program, Rangsit University

E-mail: paisan.son@rmutr.ac.th, pensri.chi@rmutr.ac.th, vchandarasorn@yahoo.com, jumpol.nimpanich@gmail.com

Received: May 25, 2023; **Revised:** Jun 7, 2023; **Accepted:** Jun 12, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ (2) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 36 คน ได้แก่ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ผู้นำท้องถิ่น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกลุ่มผู้สูงอายุ ในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดสมุทรปราการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย (1) ด้านการวิเคราะห์การดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ พบว่า มีการส่งเสริมสุขภาพโดยการสนับสนุนให้ออกกาลังกาย ส่งเสริมป้องกันการเจ็บป่วยโดยการอบรมวิธีดูแลสุขภาพเบื้องต้น และมีการดูแลเบื้องต้นโดยการออกตรวจสุขภาพตามบ้าน และจัดถุงยังชีพให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง (2) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ พบว่า ปัญหาผู้สูงอายุไม่ทราบถึงข้อมูลการจัดกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ทราบความต้องการของผู้สูงอายุ และ (3) การเสนอแนวทางขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ พบว่า รัฐควรให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ทำงานเชิงรุกเข้าถึงพื้นที่ ดูแลผู้สูงอายุให้ทั่วถึง ส่วนในด้านของบุคลากรนั้น ควรมีการสร้างทีมบุคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุให้เข้มแข็งสามารถดูแลผู้สูงอายุได้ และหากไม่มีสถานที่รวมกลุ่มทำกิจกรรมต่าง ๆ ควรมีการจัดหาอาชีพเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถทำได้เมื่ออยู่ที่บ้าน

คำสำคัญ: การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ การส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ

Abstract

This research has three objectives: (1) to analyze the implementation of the promotion and development of the elderly in local administrative organizations in Samut Prakan Province, (2) to identify problems and obstacles in the implementation of the promotion and development of the elderly, and (3) to

Propose guidelines for driving the strategy of promoting and developing the elderly. This research was qualitative. 36 key informants were operators, local leaders, Executives of local government organizations, and the elderly in the Center for Quality of Life Development and Career Promotion for the Elderly Samut Prakan Province Data were collected using in-depth interviews. Analyze information from documents. and content analysis.

Research results; (1) In terms of the analysis of the implementation of the promotion and development of the elderly, it was found that health promotion was encouraged by exercising. Promote prevention of illness by training on basic health care methods. and has primary care by issuing health checks at home and providing survival bags for bedridden patients (2) Regarding problems and obstacles in the implementation of the promotion and development of the elderly, it was found that the problem the elderly did not know information about organizing activities of local government organizations. and local governments did not know the needs of the elderly. And (3) proposing a guideline to drive strategies for promoting and developing the elderly, it was found that the government should let the agencies directly responsible Work proactively to reach the area. Take care of the elderly thoroughly in terms of personnel There should be a strong team of personnel who take care of the elderly to be able to take care of the elderly. And if there is no place to gather together to do various activities, there should be provision for additional occupations for the elderly to be able to do while at home.

Keywords: Strategy, Promotion and development of the elderly, local government organization, Samut Prakan Province

บทนำ

การก้าวขึ้นสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็วของสังคมไทย ส่งผลให้วิถีชีวิตและพฤติกรรมของผู้คนในสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้หน่วยงานภาครัฐตั้งแต่ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ต้องมีการเตรียมมาตรการออกมารองรับอย่างทันท่วงที พร้อมที่จะก้าวทันสถานการณ์ของผู้สูงอายุ และปรับกระบวนทัศน์เดิมจากที่มองผู้สูงอายุว่าเป็นภาระของสังคม ให้เป็นผู้ใช้ประสบการณ์ที่สะสมมายาวนานให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งประเทศไทยได้มีการจัดสวัสดิการสังคมไว้ดูแลผู้สูงอายุใน 4 รูปแบบคือ การประกันสังคม การช่วยเหลือสาธารณะ การบริการสังคม และการช่วยเหลือเกื้อกูลของภาคประชาชน ซึ่งเป็นการบริหารจัดการทั้งในส่วนของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและเป็นผู้มีคุณค่าต่อสังคมและประเทศชาติ (สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์, 2557)

การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุไทยยังมีปัญหาและอุปสรรค หลายประการได้แก่ การขาดการบูรณาการและขาดความต่อเนื่อง ที่การดำเนินงานด้านสวัสดิการ ผู้สูงอายุแยกส่วนระหว่างงานด้านสุขภาพกับงานด้านสังคม กระจายความรับผิดชอบตามหน่วยงานต่าง ๆ ของ ภาครัฐ ขาดการนำนโยบายสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง ความไม่พร้อมของงบประมาณและการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านผู้สูงอายุโดยตรง และสวัสดิการสังคมที่รัฐจัดให้กับผู้สูงอายุยังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้สูงอายุ ไม่สามารถตอบสนองปัญหาได้อย่างแท้จริงและไม่ครอบคลุมผู้สูงอายุได้ ทั้งหมด (สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์, 2559)

หน่วยงานภาครัฐส่วนกลางได้ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุว่าเป็นกลุ่มที่รัฐต้องให้ความช่วยเหลือเป็นพิเศษ โดยกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 71 วรรค 3 ว่ารัฐพึงให้ความช่วยเหลือเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และคุ้มครองป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าวถูกใช้ความรุนแรง หรือปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม รวมตลอดทั้งให้การบำบัด ฟื้นฟูและเยียวยาผู้ถูกกระทำการดังกล่าว ซึ่งการดำเนินงานปัจจุบันของรัฐก็สอดรับกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งดำเนินการภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 และ

แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ขึ้น (คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2553)

จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดในเขตปริมณฑลที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เป็นเมืองอุตสาหกรรมเก่าเนื่องจากตั้งอยู่บนพื้นที่ยุทธศาสตร์บริเวณปากแม่น้ำเจ้าพระยา อุตสาหกรรมในประเทศไทยยุคแรก ๆ ก็จะตั้งอยู่ที่จังหวัดนี้ ดังนั้นคนส่วนใหญ่ในจังหวัดก็จะประกอบธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม เมื่อเวลาผ่านไปคนในอุตสาหกรรมก็จะมีอายุมากขึ้น เมื่ออายุมากกว่า 60 ปีก็จะต้องพ้นจากการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมกลายเป็นผู้สูงอายุที่ขาดรายได้แบบกระทันหัน ต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากรัฐเพียงทางเดียว ซึ่งจะมีความแตกต่างกับผู้สูงอายุในต่างจังหวัดที่เติบโตมากับอาชีพเกษตรกรรม ถึงแม้มีอายุมากกว่า 60 ปีแล้วก็ยังสามารถประกอบอาชีพเดิมอยู่ได้มีรายได้เลี้ยงดูตัวเองตราบที่ยังมีเรี่ยวแรงในการดำเนินชีวิตอยู่ ดังนั้นกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรปราการจึงเป็นจังหวัดที่น่าศึกษาว่ารัฐจะมีการช่วยเหลือแก่ประชาชนกลุ่มนี้อย่างไร

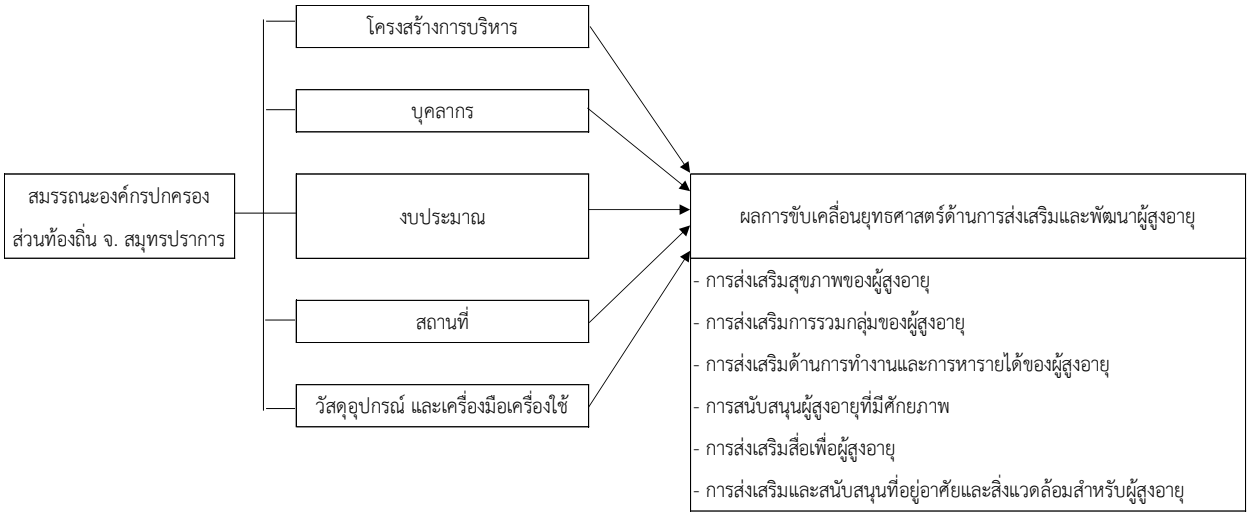
การดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรปราการ ดำเนินการผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล วัด ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนประจำตำบล เครือข่ายสภาวัฒนธรรมตำบล ชมรมผู้สูงอายุ ศูนย์ส่งเสริมและฝึกอาชีพผู้สูงอายุสาขาสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ประจำจังหวัดสมุทรปราการ ชมรมคลังปัญญาผู้สูงอายุจังหวัดสมุทรปราการ ศูนย์พัฒนาคุณภาพและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) และอาสาสมัครประเภทต่าง ๆ เป็นต้น โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้สนับสนุนงบประมาณให้จังหวัดสมุทรปราการดำเนินการส่งเสริมให้จัดตั้ง ศพอส. ให้มีครบทั้ง 6 อำเภอ โดยกำหนดให้ชมรมผู้สูงอายุในพื้นที่เป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนศูนย์ โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ให้การสนับสนุน และมีผู้สูงอายุเป็นสมาชิกของคลังปัญญาผู้สูงอายุจำนวน 167 คน (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดสำนักงานจังหวัดสมุทรปราการ, 2564)

จากความสำคัญของการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของผู้สูงอายุในประเทศไทย และประเทศไทยได้มีการวางยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุซึ่งต้องขับเคลื่อนโดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับความน่าสนใจของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรปราการที่เป็นผู้สูงอายุในภาคอุตสาหกรรม และเมื่อค้นคว้าข้อมูลในเบื้องต้นพบว่าประสบปัญหาในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุจริง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้ได้ข้อมูลการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเสนอแนวทางการเคลื่อนยุทธศาสตร์ที่ถูกต้องซึ่งจะเป็นการส่งเสริมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการ และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาเสริมสร้างให้ผู้สูงอายุในจังหวัดสมุทรปราการ ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีและมีคุณค่า ตลอดจนผลที่ได้รับสามารถนำมาปรับใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อเสนอแนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 36 คน ได้แก่ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ผู้นำท้องถิ่น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกลุ่มผู้สูงอายุ ในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดสมุทรปราการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร การวิเคราะห์แก่นสาระ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้มีผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 36 คน ซึ่งประกอบไปด้วย 4 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน 6 คน ได้แก่ หัวหน้าศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 6 แห่ง
2. ผู้นำท้องถิ่น ได้แก่ กำนันของตำบลที่เป็นที่ตั้งของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จำนวน 6 คน
3. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ นายกเทศมนตรี หรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 คน
4. กลุ่มผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 18 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ ภายใต้ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วยเอกสารข้อมูล คำถามที่การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. เอกสารข้อมูล (Document Research) โดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ ข่าวสารต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview form) วิธีการสัมภาษณ์ (Interview Method) โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลละเอียดตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้ให้มากที่สุด โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการทั้ง 6 คน และหัวหน้าศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 6 แห่ง ซึ่งการสัมภาษณ์จะไม่กำหนดรูปแบบมาตรฐาน (Unstructured Interview) ไม่มีการกำหนดข้อคำถามอย่างตายตัว แต่จะกำหนดไว้เพียงกรอบหรือประเด็นที่จะสัมภาษณ์เท่านั้น โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมเป็นตัวกำหนดในการตั้งประเด็นคำถาม และจะไม่เรียงลำดับคำถามก่อนหลัง ลักษณะคำถามจะเป็นแบบปลายเปิด และหากว่าในขณะที่ทำการสัมภาษณ์พบปรากฏการณ์หรือประเด็นปัญหาที่ผู้วิจัยมีข้อสงสัยก็จะทำการสัมภาษณ์โดยละเอียดเพื่อให้ได้คำตอบอย่างชัดเจน โดยเริ่มจากกำหนดกรอบคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ (main questions) ที่ได้มาจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลการดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ ที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน

3. แบบบันทึกการสังเกต (Observation form) เป็นเครื่องมือที่จะถูกใช้ประกอบในขั้นตอนการขอสัมภาษณ์ เพื่อเก็บข้อมูลสภาพแวดล้อมมาประกอบข้อมูลการสัมภาษณ์ ซึ่งแตกต่างตามแต่ละพื้นที่ที่ทำการสัมภาษณ์ โดยประกอบไปด้วย แบบสังเกตที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบบสังเกตที่ทำการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และ แบบสังเกตพฤติกรรมและชีวิตความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการวิจัยเอกสาร (Documentary research) มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) พร้อมทั้งใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) มาสรุปและอภิปรายผล เพื่อให้ได้สาระสำคัญของการดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ มาเปรียบเทียบกับยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสรุปการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุของจังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์การส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิเคราะห์การส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่

1) ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันการเจ็บป่วย และดูแลตนเองเบื้องต้น พบว่า มีการส่งเสริมสุขภาพโดยการสนับสนุนให้ออกกำลังกาย ส่งเสริมป้องกันการเจ็บป่วยโดยการอบรมวิธีดูแลสุขภาพเบื้องต้น และมีการดูแลเบื้องต้นโดยการออกตรวจสุขภาพตามบ้าน และจัดถุงยังชีพให้แก่ผู้ป่วยติดเตียง ซึ่งดำเนินการโดย อาสาสมัครสาธารณะสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ซึ่งได้งบประมาณมาจากกระทรวงสาธารณะสุขไม่ได้มาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่บางพื้นที่ก็มีการจัดตั้งกองสาธารณสุขขึ้นมาดูแลโดยเฉพาะ เช่น ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลบางพลี โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นตัวกลางประสานข้อมูลความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่กับหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อให้จัดสรรงบประมาณมาสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันการเจ็บป่วย ซึ่งจะทำให้มีงบประมาณในการจัดกิจกรรมเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงมีการจัดหายานพาหนะเพื่อรองรับการเจ็บป่วยของผู้สูงอายุและประชาชนในพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางไปโรงพยาบาลกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือมีการพบแพทย์ตามนัด

2) ด้านการดำเนินงานส่งเสริมการรวมกลุ่มและสร้างความเข้มแข็ง ของผู้สูงอายุในพื้นที่ 6 อำเภอ พบว่า การที่ผู้สูงอายุจะรวมกลุ่มและสร้างความเข้มแข็งได้นั้นเกิดจากความใส่ใจของผู้บริหารท้องถิ่น และการกำหนดกิจกรรมของผู้นำ

กลุ่มผู้สูงอายุ ดังเช่น พื้นที่ ต.บางเสาธง อ.บางเสาธง ที่มีผู้สูงอายุมารวมกลุ่มกว่า 70% เนื่องมาจากผู้บริหารให้ความใส่ใจจัดประชาสัมพันธ์และพยายามเชิญชวนให้ผู้สูงอายุมารวมกลุ่มให้มากที่สุด ส่วนพื้นที่ ต.ศรีษะจรเข้น้อย อ.บางเสาธง ทางชาวบ้านที่เป็นผู้สูงอายุรวมกลุ่มทำกิจกรรมกันเอง ไม่มีการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีจำนวนคนเข้ารวมกลุ่มน้อย เช่นเดียวกับ ต.บางพลี อ.บางพลี ที่ผู้บริหารเทศบาลกำหนดให้ผู้สูงอายุทุกคนเป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุทั้งหมดก็จะเพิ่มโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุได้ง่ายยิ่งขึ้น แต่ปัจจัยที่คำไม่แพ้กับผู้บริหารก็คือเรื่องความสามารถของผู้นำผู้สูงอายุ อย่างเช่น ในพื้นที่ ต.คลองด่าน อ.บางบ่อ ที่ผู้บริหารอาจจะไม่สนใจเรื่องผู้สูงอายุแบบชัดเจน แต่ผู้นำผู้สูงอายุมีความสามารถก็สามารถรวมกลุ่มผู้สูงอายุมาร่วมกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุหลายร้อยคนได้ จนได้รับรางวัลเป็นเป็นโรงเรียนผู้สูงอายุดีเด่นประจำจังหวัดสมุทรปราการ

3) ด้านการดำเนินงานส่งเสริมด้านการทำงานและการหารายได้ ของผู้สูงอายุในพื้นที่ 6 อำเภอ พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ มีการส่งเสริมด้านการทำงานและการหารายได้ โดยการจัดหาวิทยากรมาสอนอาชีพแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้เกิดการสร้างรายได้เพิ่ม ตามกรอบแนวทางการดำเนินงานจากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ แต่ไม่มีสนับสนุนเงินทุน ทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพเสริมได้อย่างต่อเนื่อง และไม่มีการติดตามผลลัพธ์ของโครงการทำให้ไม่ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของงบประมาณ รวมถึงผู้สูงอายุส่วนหนึ่งไม่ได้ต้องการที่จะฝึกฝนอาชีพเนื่องจากสามารถมีรายได้เลี้ยงดูตนเองได้อยู่แล้ว จึงไม่ได้ต้องการเข้าร่วมการฝึกอาชีพเสริม แต่หากผู้สูงอายุมีการรวมกลุ่มที่เข็มแข็งและมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์อย่างเช่นในพื้นที่ของ ต.ในคลองบางปลากด อ.พระสมุทรเจดีย์ ก็จะสามารถส่งเสริมการทำงานหารายได้ให้แก่ผู้สูงอายุได้อย่างยั่งยืน โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาเงินสนับสนุนจากรัฐ เนื่องจากมีการฝึกอาชีพอย่างเป็นระบบมีการจัดหาวัตถุดิบ แหล่งจัดจำหน่าย และจัดหาวัสดุอุปกรณ์มาให้ผู้สูงอายุได้ฝึกการทำผ้าวนเพื่อสร้างรายได้เสริมจากที่บ้าน

4) ด้านการดำเนินงานที่สนับสนุนผู้สูงอายุในพื้นที่ที่มีศักยภาพ ของผู้สูงอายุในพื้นที่ 6 อำเภอ พบว่า ผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่มีศักยภาพที่แตกต่างกัน เช่น ถนัดด้านนาฎศิลป์ สันทนาการ คหกรรม พระพุทธศาสนา ร้องเพลง เต้นออกกำลังกาย หรือการมีความรู้ด้านสาธารณะสุข ซึ่งหากมีความสามารถ ศักยภาพที่โดดเด่น ก็จะได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มผู้สูงอายุ หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แต่หากท้องถิ่นใดไม่มีรวมตัวของผู้สูงอายุก็อาจจะไม่ทราบถึงศักยภาพของผู้สูงอายุในพื้นที่ได้ ซึ่งทำให้ขาดโอกาสในการนำศักยภาพของผู้สูงอายุเหล่านั้นมาช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในพื้นที่

5) ด้านการดำเนินงานที่สนับสนุนการสร้างสื่อเพื่อผู้สูงอายุ ของผู้สูงอายุในพื้นที่ 6 อำเภอ พบว่า การที่จะมีสื่อสำหรับผู้สูงอายุได้นั้นเกิดจากความใส่ใจของผู้บริหารท้องถิ่น ถ้าผู้บริหารใส่ใจก็จะสามารถจัดหาสื่อมาใช้ประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความทั่วถึง ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลได้ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย การลงข้อมูลใน Website, Facebook แต่หากผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน กลุ่มผู้สูงอายุก็ต้องดำเนินการเองตามกำลัง และอุปกรณ์ที่ตนเองมี เช่น การบอกแบบปากต่อปาก หรือใช้ Application Line ซึ่งอาจทำให้ประชาสัมพันธ์ได้ไม่ทั่วถึง และไม่มีความยืดหยุ่น

6) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยและ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ในพื้นที่ 6 อำเภอ พบว่า การสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมจะถูกผลักดันให้เป็นหน้าที่ของ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ส่วนเรื่องสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุจะถูกดูแลโดยอาสาสมัครสาธารณะสุขประจำหมู่บ้าน หรือหน่วยงานด้านสาธารณสุขประจำท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นมาโดยเฉาพะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองไม่สามารถจัดสรรงบประมาณไปดำเนินการดูแลที่อยู่อาศัยได้โดยตรงเนื่องจากจะถูกตีความว่าเป็นการกระทำที่เอื้อต่อประโยชน์บุคคลใด บุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถทำได้ แต่หากกลุ่มผู้สูงอายุและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมกลุ่มกันในรูปแบบของสภาชุมชนประจำตำบล ก็จะสามารถประสานงานของงบประมาณสนับสนุนในการปรับปรุงบ้านให้แก่ผู้สูงอายุที่ยากจนได้จากสถาบันพัฒนาองค์การมหาชน (พอช.) อย่างเช่นในพื้นที่ของ ต.ในคลองบางปลากด อ.พระสมุทรเจดีย์ ที่ได้งบประมาณสนับสนุนกว่า 20 หลังต่อปีซึ่งแตกต่างจากพื้นที่อื่นๆ ที่ต้องรองบประมาณจากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เท่านั้น

2. ข้อมูลด้านสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ส่งผลต่อการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านการจัดสรรงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า

1) สมรรถนะด้านโครงสร้างการบริหาร พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดทำโครงสร้างการบริหารที่รับผิดชอบงานส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ ในชื่อ กองสวัสดิการ ขึ้นตรงกับนายกเทศมนตรี หรือนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ คนเจ็บป่วย คนยากไร้ คนยากจน (บุคคลที่ต้องการสวัสดิการเพิ่มเติม) ซึ่งพบปัญหา คือ เมื่อไม่มีโครงสร้างการบริหารที่รับผิดชอบดูแลเฉพาะผู้สูงอายุ ก็จะทำให้การส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุดำเนินงานได้อย่างไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และบางองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดตั้งกองสาธารณสุขขึ้นมาเพื่อช่วยดูแลงานสาธารณสุขแก่ประชาชนในพื้นที่เพิ่มเติมได้ ซึ่งผู้สูงอายุจะเป็นประชากรหลักที่มีความต้องรับบริการทางสาธารณะสุขซึ่งจะได้รับประโยชน์โดยตรงจากแบ่งโครงสร้างการบริหารให้มีกองสาธารณสุขอยู่ในพื้นที่

2) สมรรถนะด้านบุคลากร พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการวางตัวบุคลากร ตามโครงสร้างการบริหาร ซึ่งมีจำนวนที่ค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนผู้สูงอายุในพื้นที่ รวมถึงยังต้องไปดูแลผู้ต้องการสวัสดิการประเภทอื่นๆ อีกด้วย ซึ่งถือเป็นอุปสรรคหนึ่งในการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลให้เกิดปัญหาการขาดบุคลากรในการทำงานเชิงลึกในพื้นที่ รวมถึงปัญหาการโยกย้ายตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทำให้ไม่มีความไม่ต่อเนื่องของการดำเนินงาน รวมไปถึงระเบียบวิธีปฏิบัติที่ค่อนข้างจำกัด ทำให้เกรงต่อการผิดระเบียบ ไม่กล้าที่จะดำเนินการด้วยวิธีใหม่ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ควรว่าจ้างบุคลากรในพื้นที่สำหรับการดูแลเรื่องสวัสดิการเนื่องจากจะเข้าใจบริบทปัญหาของคนในพื้นที่มากกว่าคนนอกพื้นที่

3) สมรรถนะด้านการจัดสรรงบประมาณ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุที่แตกต่างกันตามลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากเป็นเทศบาลก็จะสามารถจัดสรรงบประมาณได้มากกว่าองค์การบริหารส่วนตำบล แต่งบประมาณหลักที่จัดสรรจะคล้ายคลึงกัน คือ จัดสรรเป็นค่าศึกษาดูงานประจำปี ค่าอาหารสำหรับการประชุมผู้สูงอายุ ค่าวิทยากรให้ความรู้ แต่ปัญหาคือมีวงเงินที่ค่อนข้างจำกัด และต้องเบิกจ่ายตามจำนวนผู้สูงอายุที่เข้าร่วมประชุม ไม่สามารถเบิกจ่ายวงเงินที่เหลือมาจัดกิจกรรมอื่น ๆ ได้ ซึ่งถือเป็นอุปสรรคต่อการสร้างสรรค์กิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุอื่นๆ ไม่สามารถกระจายความช่วยเหลือไปยังผู้สูงอายุในพื้นที่ได้อย่างครบถ้วน และด้วยงบประมาณที่จำกัดก็ส่งผลให้ผู้สูงอายุเข้าถึงงบประมาณได้น้อยลง เป็นช่องว่างในการแสวงหาผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างเช่น การคัดเลือกผู้สูงอายุไปศึกษาดูงานที่ต่างจังหวัด ซึ่งกลุ่มคนที่ได้ไปจะเป็นกลุ่มคนที่รู้จักกับเจ้าหน้าที่ ซึ่งแท้จริงควรให้กลุ่มผู้ดำเนินงานพัฒนาผู้สูงอายุในพื้นที่ไปมากกว่า เพื่อให้ได้องค์ความรู้กลับมาพัฒนาต่อยอดในพื้นที่ และการเบิกจ่ายงบประมาณยังแปรผันตามผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลแล้วอาจจะส่งผลต่อการไม่อนุมัติให้เบิกใช้งบประมาณในโครงการเดิมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุในพื้นที่ เช่น ในพื้นที่ของ ต.คลองด่าน อ.บางบ่อ และ ต.ในคลองบางปลากด อ.พระสมุทรเจดีย์ ที่ผู้บริหารคนเดิมเคยอนุมัติให้สามารถเบิกงบประมาณเพื่อจัดหารถมารับส่งผู้สูงอายุให้มาร่วมกิจกรรมได้ แต่เมื่อเปลี่ยนผู้บริหารก็ไม่อนุมัติงบดังกล่าว ส่งผลให้ผู้สูงอายุเดินทางมาร่วมกิจกรรมไม่สะดวก ทำให้ปริมาณผู้สูงอายุที่มารวมกลุ่มทำกิจกรรมยิ่งลดน้อยลง

4) สมรรถนะด้านสถานที่ พบว่า ต่างพื้นที่กันมีสมรรถนะด้านพื้นที่แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางโครงสร้างพื้นที่สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพื้นที่สาธารณะก็สามารถจัดสรรเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุได้ แต่หากไม่มีก็จะเป็นอุปสรรค อย่างเช่นในพื้นที่ตำบลศรีษะจรเข้น้อย ที่ต้องอาศัยพื้นที่ของวัดในการจัดกิจกรรม ซึ่งไม่เหมาะแก่การจัดกิจกรรมบางกิจกรรม ซึ่งการมีสถานที่สำหรับจัดกิจกรรมเพื่อสูงอายุโดยเฉพาะถือเป็นรากฐานสำคัญในการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ เนื่องจากเมื่อมีสถานที่ก็จะสามารถรวมกลุ่มได้โดยง่าย และสามารถใช้เพื่อไปของบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ มาสนับสนุนการจัดกิจกรรมได้โดยง่าย เช่น ในพื้นที่ของ ต.ในคลองบางปลากด อ.พระสมุทรเจดีย์ ที่มีอาคารเป็นของชุมชนเองทำให้สามารถใช้เป็นที่ทำการในการบริหารจัดการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี

5) สมรรถนะด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่า ต่างพื้นที่กันมีสมรรถนะด้านวัสดุอุปกรณ์แตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับการจัดสรรงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรม ก็ถือเป็นอุปสรรคต่อสมรรถนะด้านวัสดุอุปกรณ์ เพราะจะไม่มีสถานที่จัดเก็บอุปกรณ์ และยากต่อการจัดสรรงบประมารเพื่อจัดซื้อ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มักจะไม่ขาดสมรรถนะด้านนี้ เนื่องจากการสั่งซื้อวัสดุอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนผู้สูงอายุได้มีการแบ่งกรอบงบประมาณไว้อยู่แล้วทำให้สามารถเบิกใช้ได้โดยง่าย

ผลการวิจัยด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัยด้านปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาในการดำเนินการส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุในพื้นที่ ส่วนอุปสรรคในการดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมาจากการขาดสมรรถนะด้านบุคลากร ขาดสมรรถนะด้านงบประมาณ ขาดสมรรถนะด้านโครงสร้างการบริหาร และขาดสมรรถนะด้านสถานที่ โดยสมรรถนะที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นตรงกันว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีครบถ้วน คือ สมรรถนะด้านวัสดุและอุปกรณ์เครื่องมือ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อให้ได้ตามความต้องการของกลุ่มผู้สูงอายุ

การเสนอแนวทางขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ

การเสนอแนวทางขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การดำเนินการส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุในพื้นที่ รัฐควรให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ทำงานเชิงรุกเข้าถึงพื้นที่ ดูแลผู้สูงอายุให้ทั่วถึง ส่วนในด้านของบุคลากรนั้น ควรมีการสร้างทีมบุคลากรที่ดูแลผู้สูงอายุให้เข้มแข็งสามารถดูแลผู้สูงอายุได้ และหากไม่มีสถานที่รวมกลุ่มทำกิจกรรมต่าง ๆ ควรมีการจัดหาอาชีพเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถทำได้เมื่ออยู่ที่บ้าน

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ มีประเด็นสำคัญซึ่งสามารถนำมาสรุปและอภิปรายตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า สมรรถนะขององค์การทั้ง 5 ด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ อันได้แก่ โครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ ส่งผลต่อการนำนโยบายด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ ตามแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ทั้ง 6 ด้านไปปฏิบัติในพื้นที่ ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า สมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ ส่งผลต่อการดำเนินนโยบายด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุของพื้นที่สมุทรปราการจริง ซึ่งสามารถสรุปเป็นรายละเอียดของสมรรถนะได้ดังนี้

1) สมรรถนะด้านโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ (ก) สมรรถนะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การจัดโครงสร้างการบริหารให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุโดยเฉพาะ และ (ข) สมรรถนะด้านโครงสร้างส่วนเพิ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งขึ้นอยู่บริบทของพื้นที่และการให้ความสำคัญของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจัดตั้งกองสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบางพลี ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ไม่มี โดยมีหน้าที่คอยสนับสนุนการบริการสาธารณสุขในพื้นที่เพิ่มเติมจากการดูแลของสาธารณสุขประจำพื้นที่

2) สมรรถนะด้านบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ (ก) สมรรถนะของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ข) สมรรถนะของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (ค) สมรรถนะของผู้นำผู้สูงอายุ โดยสมรรถนะของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นถือเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ

เนื่องจากความต่อเนื่องการในการดำเนินงาน ทั้งนี้ยังส่งผลต่อสมรรถนะของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนสมรรถนะของผู้นำผู้สูงอายุนั้นมีความสำคัญไม่แพ้สมรรถนะของผู้บริหารเนื่องจากผู้นำของผู้สูงอายุจะเป็นผู้ที่อยู่ในพื้นที่มานานจะทราบถึงปัญหา และความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่มากที่สุด

3) สมรรถนะด้านงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ (ก) สมรรถนะของงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บจากภาษีของคนในพื้นที่ เพื่อมาใช้ในการพัฒนาพื้นที่ของตนเอง ซึ่งงบประมาณเหล่านี้จะถูกตั้งเป็นกรอบงบประมาณประจำปีของแต่ละพื้นที่ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีสมรรถนะและความสามารถด้านงบประมาณ ในการจัดทำโครงการเพื่อไปดึงงบประมาณมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ข) สมรรถนะของงบประมาณจากหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ เช่น กระทรวงสาธารณสุข ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.), กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) ผู้ที่ดูแลเรื่องงบประมาณจะต้องมีสมรรถนะและความสามารถในการเขียนโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละกระทรวงเพื่ออนุมัติงบประมาณมายังท้องถิ่นเพื่อนำงบประมาณไปส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุได้ และ (ค) สมรรถนะของงบประมาณจากภาคประชาชน ถือเป็นอีกหนึ่งในกลไกสำคัญสำหรับการขับเคลื่อนส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุในพื้ที่เนื่องจากการใช้งบประมาณของภาครัฐมักมีข้อจำกัดในเรื่องเกณฑ์ กรอบวงเงิน และขั้นตอนการเบิกจ่าย ซึ่งบางครั้งก็ไม่เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมผู้สูงอายุ ดังนั้นกลุ่มของผู้สูงอายุจึงต้องขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากภาคประชาชนในพื้นที่ โดยผู้บริหารเงินสนับสนุนจะต้องมีสมรรถนะด้านงบประมาณในการบริหารจัดการเงินสนับสนุนที่อยู่ในรูปแบบของกองทุน ซึ่งงบประมาณจากกองทุนจะสามารถช่วยเติมเต็มความต้องการในการดำเนินกิจกรรมได้นอกเหนือจากการได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ

4) สมรรถนะด้านสถานที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ (ก) สถานที่ในการส่งเสริมสุขภาพ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกที่ควรมี เพราะทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สถานที่สำหรับเป็นที่ตั้งของสำนักงานสำหรับปฏิบัติงานอยู่แล้ว ดังนั้นการจัดสรรสถานที่เพื่อให้ประชาชนได้มาใช้ประโยชน์จึงเป็นสิ่งที่สามารถจัดทำได้ทันทีในทุกพื้นที่ ซึ่งผู้สูงอายุจะเป็นคนกลุ่มหนึ่งในสังคมที่มีเวลาว่างสามารถมาใช้ประโยชน์ในพื้นที่ได้อย่างเต็มที่ และ (ข) สถานที่ในการรักษาสุขภาพ อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงสาธารณะสุข ซึ่งจะมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลกระจายอยู่ในแต่ละพื้นที่ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดเห็นว่าการบริการจากส่วนกลางยังไม่เพียงพอ หรือไม่ครอบคลุมคนในพื้นที่ก็สามารถจัดสรรพื้นที่ในการรักษาสุขภาพเพิ่มขึ้นเองได้โดยใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างเช่นในพื้นที่ของเทศบาล ต.บางพลี อ.บางพลี ที่มีโรงพยาบาลเป็นของตัวเองสังกัดกองสาธารณสุข ซึ่งก็จะช่วยให้ประชาชนในพื้นที่เข้าถึงการรักษาเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5) สมรรถนะด้านวัสดุและอุปกรณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ (ก) วัสดุ อุปกรณ์ในการส่งเสริมสุขภาพ คือ วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมเพื่อผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพทางกาย และจิตใจที่แข็งแรง และ (ข) วัสดุ อุปกรณ์ในการรักษาสุขภาพ เป็นสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดสรรค์งบประมาณมาเพิ่มเติมในส่วนนี้เป็นการเฉพาะ เนื่องจากเมื่อผู้สูงอายุป่วยติดเตียง วัสดุ อุปกรณ์ในการดูแลรักษาก็จะต้องถูกใช้อย่างต่อเนื่อง เมื่อมีคนบาดเจ็บฉุกเฉินในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ควรมีรถสำหรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉินจากในพื้นที่ไปส่งยันสถานพยาบาลที่ใกล้ที่สุดหรือการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้เข้าถึง

2. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า

1) ปัญหาผู้สูงอายุไม่ทราบถึงข้อมูลการจัดกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแก้ไขได้โดย แบ่งผู้สูงอายุออกเป็น 3 ประเภท คือ ติดบ้าน ติดเตียง และติดสังคม โดยกลุ่มติดบ้านจะส่งเสริมให้มีส่วนร่วมกลุ่มในสังคม สร้างวิถีให้ออกมาทำกิจกรรม เช่น จัดงานประเพณีต่าง ๆ ตามแต่ละช่วงเวลา เพื่อดึงผู้สูงอายุออกมาจากบ้าน ส่วนกลุ่มติดเตียง ก็ต้องมีการถ่ายทอดความรู้จาก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล (รพสต.) ให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ

ผู้สูงอายุ (ศพอส.) เพื่อให้สามารถดูแลผู้สูงอายุที่ป่วยติดเตียงได้อย่างถูกต้อง ส่วนกลุ่มติดสังคม เป็นผู้สูงอายุกลุ่มที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุในพื้นที่ ต้องประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้คนกลุ่มนี้อย่างครบถ้วนและทั่วถึง เพราจะเป็นกลุ่มหลักที่พร้อมเข้าร่วมกิจกรรม

2) ปัญหาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ทราบความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ สามารถแก้ไขได้โดยจัดสรรบุคลากรลงมาดูแลปัญหาของผู้สูงอายุอย่างจริงจัง สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นตัวแทนของชาวบ้านในแต่ละหมู่บ้านควรอยู่ที่หมู่บ้านเพื่อรับทราบปัญหาของประชาชนและนำปัญหาไปเสนอต่อผู้บริหารเพื่อจัดสรรงบประมาณมาดำเนินการแก้ไข

3) ปัญหาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ให้การสนับสนุนการรวมกลุ่มของผู้สูงอายุ สามารถแก้ไขปัญหาได้โดย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นหลักในการจัดประชุมทุกเดือน โดยมีผู้บริหารขององค์กร เช่น ปลัดหรือนายกเป็นประธานการประชุมเพื่อให้เจ้าหน้าเห็นถึงความสำคัญของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ, ควรเพิ่มกิจกรรมให้มากขึ้นและมีศักยภาพดึงดูดผู้สูงอายุมาร่วมกิจกรรม และจัดยานพาหนะในการรับส่งผู้สูงอายุ เพื่อสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้มาพบเจอกัน

4) ปัญหาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณที่ค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อน สามารถแก้ไขปัญหาได้โดย จัดตั้งกลุ่มงานบริหารสำหรับผู้สูงอายุประจำตำบล ในรูปแบบของนิติบุคคล โดยมีสมาชิกประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคเอกชน บริหารงบประมาณในรูปแบบกองทุนเพื่อให้สามารถดำเนินการได้โดยสะดวกลดความยุ่งยากจากกระบวนการของรัฐ โดยรัฐทำหน้าที่สนับสนุนงบประมาณตามสัดส่วนให้แก่กองทุนดังกล่าวโดยให้สมาชิกบริหารจัดการกันเอง โดยเพิ่มข้อกำหนดการชี้วัดการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ให้เป็นรูปธรรม สามารถดำเนินงานต่อเนื่องได้อย่างยั่งยืน

5) อุปสรรคจากเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ทำงานเชิงลุก สามารถแก้ไขอุปสรรคโดย จัดตั้งทีมงานที่เป็นอาสาสมัครในแต่ละพื้นที่ให้มีความเข้มแข็ง เพื่อดูแลผู้สูงอายุ และสะท้อนปัญหาความต้องการจากพื้นที่มายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงไปร่วมเก็บข้อมูลและติดต่อประสานงานในแต่ละพื้นที่ เพื่อสรุปข้อมูลนำเสนอแก่ฝ่ายบริหาร และผู้ปฏิบัติงานขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพัฒนาตัวเองให้สามารถปรับตัวทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการผู้สูงอายุระวางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาครัฐ เช่น ฐานข้อมูลบัตรสวัสดิการรัฐ และการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ควรมีความเชื่อมโยงกัน เพื่อให้ผู้สูงอายุในพื้นที่ได้รับประโยชน์สูงสุด

6) อุปสรรคจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณที่จำกัด สามารถแก้ไขอุปสรรคได้โดย เพิ่มสัดส่วนงบประมาณให้กองสวัสดิการให้มากขึ้น เพื่อใช้ในการฝึกอาชีพ พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ การถ่ายทอดอาชีพให้ผู้สูงอายุ และประสานของงบประมาณจากภาครัฐ โดยกระจายอำนาจในการบริหารสวัสดิการประชาชนจากส่วนกลาง ให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินการส่งเสริมเพิ่มเติมได้เอง เพื่อเป็นการสนับสนุนผู้สูงอายุซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละพื้นที่ เช่น การแจกเงินเพิ่มเติมแก่ ผู้สูงอายุที่มีความยากจน และต้องการความช่วยเหลือพิเศษ รวมถึงประสานงานกับภาคเอกชนที่มี ศักยภาพในพื้นที่ให้ช่วยสนับสนุนงบประมาณมายังกองทุนเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่อยู่ในพื้นที่โดยรอบของสถานประกอบการ

7) อุปสรรคจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีหน่วยงานที่ดูแลเรื่องสุขภาพโดยตรง สามารถแก้อุปสรรคโดยพิจารณาศักยภาพของการดูแลสุขภาพของคนประชาชนในพื้นที่จากหน่วยงานสาธารณสุข หากเห็นว่ายังไม่เพียงพอก็นำเสนอขอจัดตั้งกองสาธารณสุขเพื่อจัดสรรงบประมาณมาดูแลโดยเฉพาะโดยจัดตั้งเป็นหน่วยสาธารณสุขประจำตำบล โดยประสานเรื่องงบประมาณในการกำกับดูแลกับ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

8) อุปสรรคจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีสถานที่จัดกิจกรรม สามารถแก้ไขอุปสรรคได้โดย จัดสรรพื้นที่ของที่ทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นพื้นที่จัดกิจกรรมของผู้สูงอายุ หากเห็นว่าพื้นที่ไม่เพียงพอก็ให้ดำเนินการขยายต่อเติมหรือสร้างอาคารเพิ่มเติม โดยให้กองสวัสดิการเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการใช้ประโยชน์ โดยสถานที่จะต้องเปิดใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการของผู้สูงอายุโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องของ วัน เวลา ราชการ

3. แนวทางการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ต้องเริ่มจากการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ครบทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ และด้านวัสดุและอุปกรณ์ โดยดำเนินการการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ ผ่านศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) โดยมีตัวแทนของเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับหัวหน้ากองเข้าเป็นหนึ่งในคณะกรรมการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ซึ่งจะรวมกลุ่มผู้สูงอายุทั้งหมดในตำบลมาไว้ที่เดียวไม่ว่าจะเป็นโรงเรียนผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุต่าง ๆ ภายในตำบล หรือหมู่บ้าน เพื่อให้สามารถดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาได้อย่างทั่วถึงไม่เกิดความซ้ำซ้อน หรือตกหล่น ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุใน 6 ด้าน ได้แก่ ส่งเสริมสุขภาพ, ส่งเสริมการรวมกลุ่ม ส่งเสริมการทำงานและหารายได้, สนับสนุนผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ, ส่งเสริมสื่อเพื่อผู้สูงอายุ และส่งเสริมและสนับสนุนที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประต้องประสานงานจัดตั้งสภาองค์กรชุมชนและกองทุนท้องถิ่น โดยส่งตัวแทนเข้าเป็นส่วนของคณะกรรมการ เพื่อประสานงานของบสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐต่าง ๆ มาช่วยเหลือผู้สูงอายุในพื้นที่ เช่น เงินสนับสนุนจากกองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่น หรือกองทุนบริการดูแลระยะยาวด้านสาธารณะสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ที่ได้รับเงินสนับสนุนจากสำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งสามารถนำมาช่วยเหลือในเรื่องส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุได้เพิ่มเติมจากที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดสรรได้ หรือการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนสวัสดิการชุมชน ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันพัฒนาองค์กร (มหาชน) ที่สามารถขอมาดำเนินกิจกรรมเพื่อสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนได้ หรือหากผู้สูงอายุต้องการพัฒนาอาชีพก็สามารถขอเงินกู้จากกองทุนผู้สูงอายุประจำจังหวัดซึ่งสามารถปล่อยเงินกู้ปลอดดอกเบี้ยมาให้ผู้สูงอายุลงทุนประกอบอาชีพเพิ่มเติมและใช้คืนกองทุนได้ ดังนั้นหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดสามารถดำเนินการได้ครบตามกระบวนการก็จะส่งผลให้ผู้สูงอายุในพื้นที่มีความเป็นอยู่ที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความสุขในการดำเนินชีวิตต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเริ่มจากการพัฒนาผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอันดับแรก ต้องส่งเสริม ฝึกอบรมให้ผู้บริหารมีความเข้าใจถึงความสำคัญของผู้สูงอายุ และตระหนักถึงการดำเนินงานเพื่อผู้สูงอายุในท้องถิ่น ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้จากผลการวิจัยที่เห็นว่าสมรรถนะของบุคลการกร ถ้าผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีสมรรถนะดังกล่าวก็จะไม่สามารถขับเคลื่อนการส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุได้อย่างเต็มที่ เพราะจะส่งผลให้ขาดสมรรถนะด้านอื่นๆ ตามมาไม่ว่าเป็นเรื่องของงบประมาณ สถานที่ หรือวัสดุอุปกรณ์ ที่ต้องอาศัยความตระหนักของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการอนุมัติงบประมาณการดำเนินการต่าง ๆ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรประสานไปที่ส่วนกลางผ่านทางกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อวางกรอบการดำเนินนโยบายเกี่ยวกับผู้สูงอายุร่วมกันระหว่างกระทรวงเพื่อให้ข้อมูลการดำเนินงานรวมอยู่ที่เดียวและดำเนินผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด และมีตัวแทนจากทุกหมู่บ้านเป็นสมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดสำนักงานจังหวัดสมุทรปราการ. (2564). *แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรปราการ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ฉบับทบทวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564*. ค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2565, จาก https://data.go.th/sv/dataset/samutprakan_strategic

คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2553). *แผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เทพเพ็ญวานิสย์.

สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์. (2557). สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*. 7(1), 73-82.

สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์, วิรัตน์ ธรรมาภรณ์, ทวีศักดิ์ พุฒสุขขี และปุญญพัฒน์ ไชยเมล์. (2559). บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุไทย. *วารสาเทคโนโลยีภาคใต้*. 9(1), 121-127.

อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's และรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

The Influence of Technology Adoption E-Commerce Website Elements 7C's and Lifestyle that Affects the Decision to use Beauty and Health Services through Electronic Commerce

สุภาพร ดงเกิด[1] และรุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ[2]

Supaporn Dongkerd[1] and Rujipas Potongsangarun[2]

[1] นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

[2] อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

[1] Master's degree student, Master of Business Administration, Rajamangala University of Technology Krungthep

[2] Advisor, Rajamangala University of Technology Krungthep

E-mail: 648052310147@mail.rmutk.ac.th, rujipas.p@mail.rmutk.ac.th

Received: Jun 9, 2023; **Revised:** Jun 19, 2023; **Accepted:** Jun 21, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของการยอมรับเทคโนโลยี องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's รูปแบบการดำเนินชีวิต และการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 2) ศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's และ รูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ จากกลุ่มผู้บริโภคออนไลน์ที่มีประสบการณ์และสนใจบริการความงามและดูแลสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 400 ตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's และ รูปแบบการดำเนินชีวิต ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ อยู่ในระดับปานกลาง (R = 0.592) มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 35.10 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ การยอมรับเทคโนโลยี รองลงมาคือ องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's และรูปแบบการดำเนินชีวิต

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี รูปแบบการดำเนินชีวิต พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The purposes of this study were to: 1) to study the opinion level of technology acceptance elements of 7C's e-commerce website lifestyle and decision to use beauty and health services through e-commerce. 2) to study the influence of technology acceptance. Components of 7C's e-commerce website and lifestyle affecting decision to use beauty and health services through e-commerce. Collected data with online questionnaires. From a group of experienced online consumers who are interested in beauty and health services through e-commerce, 400 samples were randomly sampled. Data were analyzed to test the hypothesis

using multiple regression analysis. The results of the study revealed that factors related to technology acceptance, the components of the 7C's e-commerce website, and lifestyle patterns significantly influenced consumer decision-making regarding beauty and health enhancement services through e-commerce. The multiple linear regression analysis showed a moderate correlation coefficient (R = 0.592) with a predictive power of 35.10% The most influential factor on consumer decision-making was technology acceptance, followed by the components of the 7C's e-commerce website and lifestyle patterns.

Keywords: Technology Acceptance, Lifestyle Patterns, Electronic Commerce

บทนำ

ธุรกิจ Wellness เป็นการนำเทคโนโลยีมาเชื่อมโยงกับธุรกิจบริการด้านความสุขสมบูรณ์ของคนในองค์รวม (ร่างกาย อารมณ์ สติปัญญา และสังคม) เพราะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและวิถีความเป็นอยู่ของผู้คน ดังนั้น ธุรกิจ Wellness จึงเกิดขึ้นมาเป็นจำนวนมากในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา การใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในธุรกิจที่ให้บริการสถานที่ออกกำลังกาย (Fitness) การทำอาหารสุขภาพ การบำบัดร่างกายจิตใจ การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับสุขภาพและการออกกำลังกาย ไปจนถึงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งเป็นการนำองค์ประกอบของเว็บไซต์ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาต่อยอดสินค้าจากบริการแบบเดิม ให้สามารถตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่และแก้ปัญหาด้านสุขภาพ ร่างกายจิตใจของคนในยุคดิจิทัล ตั้งแต่ พ.ศ. 2558-2560 อุตสาหกรรมด้านสุขภาพระดับโลกขยายตัวร้อยละ 12.8 จาก 3.7 ล้านล้านดอลลาร์สู่ 4.2 ล้านล้านดอลลาร์ โดยเฉลี่ยต่อปีขยายตัวถึงร้อยละ 6.4 ซึ่งเร็วกว่าการขยายตัวของเศรษฐกิจโลกเกือบสองเท่า (3.6%) เป็นเหตุผลหนึ่งที่ในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2565)

มีผู้ประกอบการสตาร์ทอัพมองเห็นโอกาสในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาต่อยอดสินค้าจากบริการแบบเดิม ให้สามารถตอบสนองรูปแบบการดำเนินชีวิตในยุคใหม่และแก้ปัญหาด้านสุขภาพร่างกายจิตใจของคนในยุคดิจิทัล จึงหันมาพัฒนาธุรกิจสตาร์ทอัพด้าน Wellness หรือที่เรียกว่า Wellness Tech มากขึ้น ประกอบด้วย 13 กลุ่มธุรกิจที่ถูกจัดเป็น Wellness Tech ได้แก่ (1) กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) (2) กลุ่มวิตามินและอาหารเสริม (Vitamins & Supplements) (3) กลุ่มโภชนาการอาหารเพื่อการออกกำลังกาย (Active Nutrition) (4) กลุ่มเทคโนโลยีทางโภชนาการ (Nutrition Tech) (5) กลุ่มฟิตเนส (Fitness) (6) กลุ่มเครื่องแต่งกายหรืออุปกรณ์ต่อเชื่อมกับชุด (Athleisure & Connected Apparel) (7) กลุ่มด้านการนอนหลับ (Sleep) (8) กลุ่มสุขภาพจิต (Mental Wellness) (9) กลุ่มความสวยงามและการดูแลความงาม (Beauty & Personal Care) (10) กลุ่มการท่องเที่ยวและการให้บริการ (Travel & Hospitality) (11) กลุ่มบริการดูแลเพื่อผู้หญิงโดยเฉพาะ (Feminine Care) (12) กลุ่มรักการทำงาน (Functional Health) และ (13) กลุ่มอีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) ทั้งหมดนี้ คือ 13 กลุ่มธุรกิจสตาร์ทอัพด้าน Wellness ที่จะเข้ามาเปลี่ยนแปลง และช่วยเติมเต็มให้ชีวิตผู้คนมีความสุข พร้อมกับการดูแลสุขภาพร่างกายจิตใจไปด้วยกัน ซึ่งแน่นอนว่าประเทศไทย มีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำธุรกิจสตาร์ทอัพในด้านนี้เป็นอย่างมาก โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ หรือที่เรียกว่า Medical Hub ซึ่งมี 4 เรื่องหลักๆ ที่ประเทศไทยกำลังขับเคลื่อน ได้แก่ การเป็นศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Hub) ศูนย์กลางบริการสุขภาพ (Medical Service Hub) ศูนย์กลางบริการวิชาการและงานวิจัย (Academic Hub) และศูนย์กลางยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Product Hub) ดังนั้นโอกาสทางธุรกิจทั้งในเรื่องความต้องการ หรือกำลังซื้อของผู้บริโภคที่มีต่อเนื่อง ขนาดของตลาดที่มีขนาดใหญ่ อัตราการขยายตัวยังสูงต่อเนื่อง ด้วยองค์ประกอบเหล่านี้เอง นับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการทำธุรกิจที่มีโอกาสประสบผลสำเร็จมากทีเดียว (นุชนาถ คุณความดี, 2562) ในขณะเดียวกับรูปแบบการดำเนินชีวิตใหม่ในสังคมไทยเมื่อมีวิกฤตทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไม่เหมือนเดิมที่เรียกกันว่า นิวนอร์มอล (New Normal) “ความปกติใหม่” ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้ชีวิตที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม การใส่ใจสุขภาพ การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์กับการลงทุน และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในยุคการตลาดดิจิทัล เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชัน ไปจนถึงแพลตฟอร์มต่างๆ ซึ่งมีองค์ประกอบของ

เว็บไซต์ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's ได้แก่ (1)การพาณิชย์ (Commerce) (2) ความเป็นชุมชน (Community) (3) เนื้อหา (Content) (4) การสื่อสาร (Communication) (5) การปรับแต่ง (Customization) (6) บริบท (Context) (7) การเชื่อมโยง (Connection) ช่วยพัฒนาทักษะการใช้งานเว็บไซต์ การดีไซน์เทคนิคต่างๆ เป็นการสื่อสารทางการตลาด เพื่อรองรับรูปแบบการดำเนินชีวิตใหม่ๆ ที่สามารถรับรู้ได้ผ่านสื่อหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ หรือทีวีที่ชมผ่านอินเทอร์เน็ต ตามโลกที่เข้าสู่ยุคของดิจิทัล ทางเว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชัน Streaming ไปจนถึงแพลตฟอร์มต่างๆ อย่างเครื่องมือการตลาด Google, SEO, SEM, YouTube หรือ Facebook ที่ถือเป็นแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียที่ได้รับการยอมรับว่ามีการกำหนดเป้าหมายได้อย่างโดดเด่น (ปราโมทย์ ยอดแก้ว, 2564)

ตลาดออนไลน์ (E-Marketplace) ถือได้ว่าเป็นผู้นำอันดับหนึ่งในทั้ง 3 ช่วงหลักของเส้นทางลูกค้า คือ แรงบันดาลใจ (Inspiration), ค้นหา (Search) และซื้อ (Purchase) ในช่วงของการจุดแรงบันดาลใจมีการย้ายฐานจากเดิมที่เคยเป็นโปรแกรมค้นหา (Search Engine) โดยในปัจจุบันผู้บริโภค 70% มุ่งตรงไปที่ตลาดออนไลน์ ซึ่งเป็นช่องทางการใช้เทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (เช่น Lazada และ Shopee) มากที่สุด รองลงมาคือช่องทางโซเชียล (61%) และโปรแกรมค้นหา (38%) ส่วนในช่วงของการค้นหาโปรแกรมสืบค้นหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตก็ไม่ใช่จุดหมายหลักอันดับหนึ่งอีกต่อไปเช่นกัน ซึ่งพบว่า 78% จะเริ่มต้นการค้นหาที่ตลาดออนไลน์ ตามด้วยช่องทางโซเชียล (58%) และโปรแกรมสืบค้นหาข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต (44%) จึงไม่น่าแปลกใจเลยที่ผู้บริโภคชาวไทยส่วนใหญ่จะจบด้วยการซื้อสินค้า/บริการที่ตลาดออนไลน์ (45%) อันดับสอง คือ เว็บไซต์ผู้ค้าปลีก (11%) และอันดับสาม คือ โซเชียลมีเดีย (10%) เมื่อพิจารณาตามกลุ่มผลิตภัณฑ์พบว่าสินค้าเพื่อความงามและเสื้อผ้ามีแนวโน้มจะเกิดการซื้อมากที่สุดที่ตลาดออนไลน์ นอกจากนี้ยังมีแง่มุมที่น่าสนใจคือ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือแอปพลิเคชันจัดส่งแบบตามความต้องการซึ่งเป็นช่องทางที่มีการซื้อของอุปโภคบริโภคมากที่สุด (35%) รองลงมาคือตลาดออนไลน์ (22%) และเว็บไซต์ของผู้ค้าปลีก (15%) ถึงแม้ว่าการค้าปลีกทั่วโลกในปี 2020 ตกต่ำลง แต่การทำการตลาดดิจิทัลนั้นช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น 22.3 % นับได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงแนวโน้มธุรกิจในเชิงบวก โดยมีอิทธิการยอมรับเทคโนโลยี และระบบ E-Commerce พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเกี่ยวข้อง (PW Brand Buffet, 2564) ในขณะเดียวกันการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยี ส่งผลให้สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต อินเทอร์เน็ต จึงกลายเป็นเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการและมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิต ส่งผลให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เข้ามากลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของผู้คนหลากหลายช่วงวัย และในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 มีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย ดังนี้ (1) การใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีควบคู่กับอินเทอร์เน็ตจะเข้ามามีบทบาทกับการใช้ชีวิตมากขึ้น (2) โดยการเว้นระยะห่างทางสังคม โดยรักษาระยะห่างทางกายภาพ และใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วย ในการสื่อสารและการใช้ชีวิต ลดการปฏิสัมพันธ์การไปในสถานที่สาธารณะ และเน้นการทำกิจกรรมที่บ้านมากขึ้น (3) การดูแลใส่ใจสุขภาพ ทั้งตัวเองและคนรอบข้าง รวมถึงการใส่ใจสุขภาพ การออกกำลังกาย (4) การสร้างสมดุลชีวิต ลดการพบปะผู้คนในสังคม แล้วหันมาใช้ชีวิตและทำงานที่บ้าน ทำให้ผู้คนมองเห็นแนวทางที่จะ สร้างสมดุลชีวิตระหว่างอยู่บ้านมากขึ้น และจะเป็นแนวทางในการปรับสมดุลชีวิตระหว่างเวลาส่วนตัว การงาน และสังคมให้สมดุล (กรมสุขภาพจิต, 2563)

นับต่อจากนี้ไป การปรับตัวให้ธุรกิจอยู่รอดของผู้ประกอบการอาจจะต้องมีความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์การจัดการเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการ ปรับตัวของธุรกิจมากขึ้น อย่างไรก็ตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากจะเกิดผลดีก็ย่อมเกิดผลเสียได้ เช่น การเข้าถึงยากของผู้ใช้งานเทคโนโลยี เพราะมีปัจจัยหรือเหตุผลอีกหลายๆ อย่างที่ไม่เอื้อต่อการ ใช้งานจึงทำให้เกิดปัญหาได้ และจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model:TAM) เป็นแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นการศึกษาในเชิงพฤติกรรมมนุษย์ เพื่ออธิบายวิธีการและเหตุผลของแต่ละบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ คิดค้นขึ้นโดย Davis (1989) โดยพัฒนามาจากทฤษฎีการแสดงออกโดยไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล (Theory Reasoned Action: TRA) ของ Ajzen and Fishbein (1980) แต่ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีได้รับความนิยมมากกว่า เนื่องจากทฤษฎีการแสดงออกโดยไตร่ตรองอย่างมีเหตุผลเน้นเรื่อง พฤติกรรมทั่วไปของผู้บริโภค ในขณะที่ TAM ให้ความสำคัญกับทัศนคติของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ Mathieson et al., (2001) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจ

เชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) มีทั้งสิ้น 3 ปัจจัยได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) ทัศนคติ (Attitude) ซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้และใช้งานจริงของเทคโนโลยี

ดังนั้นรูปแบบธุรกิจดิจิทัล เฮลต์ แพลตฟอร์ม ซึ่งมีกลยุทธ์ด้านการตลาดโดยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศสร้างความต่างในเรื่อง องค์ประกอบของเว็บไซต์ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7’Cs เข้ามาแก้ปัญหาการให้บริการด้านความงามโดยเฉพาะบนแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ล้ำสมัย ครอบคลุมพันธมิตร ไว้มากมาย ทั้งคลินิก โรงแรมและรีสอร์ทด้านสุขภาพ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านสุขภาพ ตลอดจนการให้บริการแบบเหมาที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อในราคาที่สามารถจับต้องได้ ภาพรวมของตลาด Wellness มีมูลค่าการตลาดสูงถึง 4 แสนล้านบาท และมีอัตราการเติบโต 5-10% ต่อปี โดยการแข่งขันของธุรกิจนี้ การแพ้-ชนะอยู่ที่เรื่องแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform) การออกแบบเว็บไซต์ องค์ประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอกนิกส์ 7C’s เพื่อง่ายต่อการใช้งานของผู้ใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมสินค้า บริการ เครื่องมือ และข้อมูลดิจิทัลเพื่อใช้ในการสร้างสินค้าหรือบริการใหม่ๆ มีความสำคัญต่อการพัฒนาธุรกิจอย่างมากเพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการและติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น การใช้เทคโนโลยียังช่วยในการลดต้นทุนค่าบริการ และสินค้าได้เป็นอย่างดีกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนในยุควิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ได้อย่างแท้จริง ในขณะเดียวกันการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต ฯลฯ อินเทอร์เน็ต จึงกลายเป็นการยอมรับเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการและมีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิต ส่งผลให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยนวัตกรรมเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เข้ามากลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของผู้คนหลากหลายช่วงวัย และในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 มีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย ทำให้การดำเนินธุรกิจทุกประเภทจะต้องใช้การสื่อสารเชิงกลยุทธ์แบบใหม่โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ให้เหมาะกับเหตุการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่เกิดขึ้นเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจในภาวะวิกฤตในหลากหลายอุตสาหกรรม ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การวางแผนในการดำเนินธุรกิจและการประเมินผลกลยุทธ์ สำหรับการดำเนินธุรกิจต่อไปในช่วงหลัง ไวรัสโควิด-19 นับต่อจากนี้ไป การปรับตัวให้ธุรกิจอยู่รอดของผู้ประกอบการอาจจะต้องมีความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์การจัดการเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการ ปรับตัวของธุรกิจมากขึ้น

จากความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีองค์ประกอบของเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ 7C’s และรูปแบบการดำเนินชีวิต ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลที่เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมบริการเสริมความงามนอกจากนี้ ผู้ประกอบการ บริษัทพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้บริการ หรือผู้ที่สนใจ สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการสร้างกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจบริการด้านรวมบริการเสริมความงามให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของการการยอมรับเทคโนโลยี องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C’s รูปแบบการดำเนินชีวิต และการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

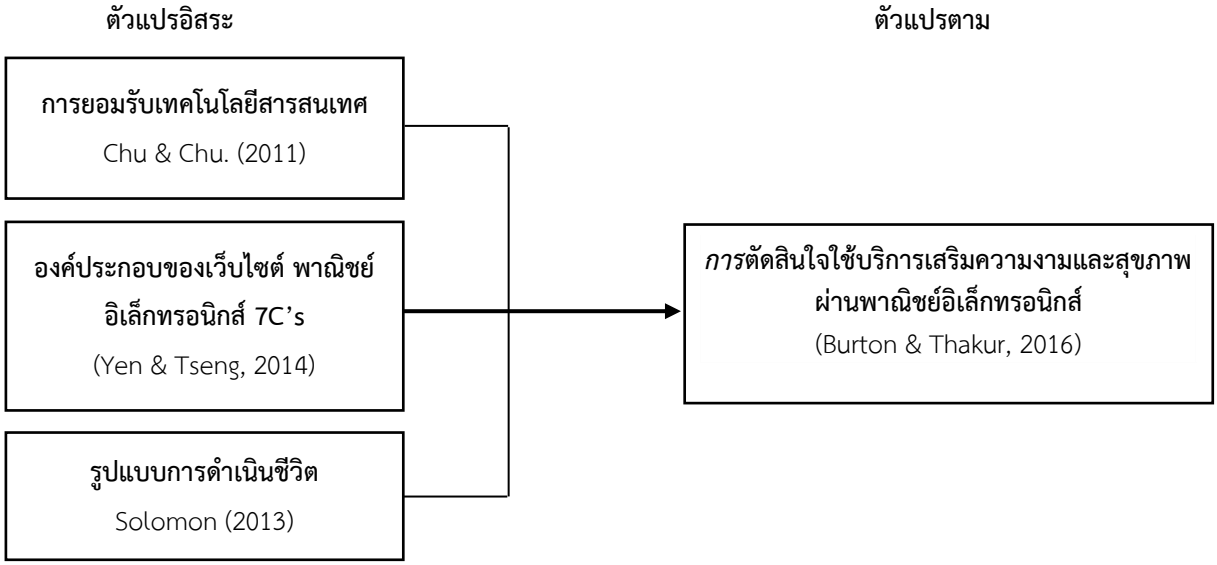
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C’s รูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งเป็นทฤษฎีแนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นการทำความเข้าใจเทคโนโลยีและตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีแล้วสามารถนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน (Chu & Chu, 2011) ประยุกต์กับ แนวคิดองค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's ของ Yen & Tseng (2014) แนวคิดรูปแบบการดำเนินชีวิตของ Solomon 2013 และงานวิจัยในอดีต จึงได้กำหนดสมมติฐาน ดังนี้

H1: การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ประกอบของเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's และรูปแบบการดำเนินชีวิตมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด จึงส่งผลกระทบในการสำรวจข้อมูล ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีออนไลน์โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามมาเน่ (Taro Yamane, 1967) ใช้ในกรณีทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยมีประชากรจำนวน 1,468,500 คน จาก Facebook Group 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มคนรักสุขภาพ และความสวยงาม จำนวนผู้ติดตาม 21,000 คน (2) กลุ่มชุมชนคนรักสุขภาพ By ลือม่วย จำนวนผู้ติดตาม 80,000 คน (3) กลุ่มคนรักสุขภาพ และความสวย ความงาม จำนวนผู้ติดตาม 16,000 คน (4) กลุ่มคนรักสุขภาพและความสวยงาม จำนวนผู้ติดตาม 970,000 คน (5) กลุ่มความงามและสุขภาพ จำนวนผู้ติดตาม 5,500 คน (6) ตลาดคนรักสุขภาพและความงาม จำนวนผู้ติดตาม 31,000 คน (7) คนรักสุขภาพ จำนวนผู้ติดตาม 320,000 คน และ (8) กลุ่มคนรักสุขภาพและความงาม เคล็ดลับการดูแลสุขภาพร่างกาย จำนวนผู้ติดตาม 25,000 คน (สืบค้น ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2565) เลือกสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธี แบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรออกเป็นกลุ่มประชากรย่อยๆ ตามสัดส่วนของขนาด

กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร ในสื่อสังคมออนไลน์ที่สนใจบริการเสริมความงามและดูแลสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนสมาชิกของกลุ่มรักสุขภาพและจำนวนสุ่มตัวอย่าง

ชื่อกลุ่มรักสุขภาพ	จำนวนสมาชิก	จำนวนสุ่มตัวอย่าง
1.กลุ่มคนรักสุขภาพ และความสวยงาม	21,000	6
2. กลุ่มชุมชนคนรักสุขภาพ Byลืมป่วย	80,000	22
3.กลุ่มคนรักสุขภาพ และความสวย ความงาม	16,000	4
4.กลุ่มคนรักสุขภาพและความสวยงาม	970,000	264
5.กลุ่มความงามและสุขภาพ	5,500	2
6.ตลาดคนรักสุขภาพและความงาม	31,000	8
7.คนรักสุขภาพ	320,000	87
8.กลุ่มคนรักสุขภาพและความงาม เคล็ดลับการดูแลสุขภาพร่างกาย	25,000	7
รวม	**1,468,500**	**400**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่าน Google form เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ (1) ศึกษาทฤษฎี เอกสาร งานวิจัย และตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม (2) กำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม ข้อคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ สมมติฐาน และกรอบแนวความคิด โดยขอบเขตของแบบสอบถามนั้นจะต้องเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พฤติกรรมของผู้บริโภค ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's รูปแบบการดำเนินชีวิต และการตัดสินใจ เพื่อให้ครอบคลุมทุกตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด 6 ส่วน และเป็นคำถามปลายเปิด 1 ส่วน โดยแบ่งแบบสอบถามในการวิจัยออกเป็น 7 ส่วน จากนั้นผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นรวบรวมข้อมูล ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 0.916 และนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัยได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวม (Reliability) 0.868 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวน 400 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามออนไลน์ โดยผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ได้แก่ Facebook Groups ในการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มผู้บริโภคที่เคยใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 8 กลุ่ม ดังตารางที่ 1 โดยการโพสต์ลิ้งค์แบบสอบถามผ่านทางกล่องข้อความในแต่ละกลุ่ม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากบทความวารสาร ศึกษาจากทฤษฎี หนังสือทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง อย่างครบถ้วนแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินตามขั้นตอนดังนี้ 1) การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ของคำตอบ 2) การลงรหัสแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ 3) การประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ผู้วิจัยทำการอธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม ได้แก่ 1) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมผู้บริโภค 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) 3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

2. วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.25 ส่วนที่เหลือเป็นเพศทางเลือกคิดเป็นร้อยละ 10.25 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 15-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมา อายุ 25-42 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.8 และน้อยที่สุดอายุ 58 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5

ข้อมูลพฤติกรรมการบริโภค

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากช่องทางการค้นหาด้วยตนเอง เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงและเพศชาย ส่วนใหญ่ใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากช่องทาง การค้นหาด้วยตนเอง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศทางเลือก ส่วนใหญ่ รู้จักการการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และเมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานภาพด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 15-24 ปี ส่วนใหญ่ ใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากช่องทาง การค้นหาด้วยตนเอง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 25-42 ปี ช่วงอายุ 43-57 ปี และช่วงอายุ 58 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ รู้จักการบริการเสริมความและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากช่องทางมีผู้แนะนำบอกต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 1 ครั้งต่อเดือน เมื่อจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง เพศชายและเพศทางเลือก ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 1 ครั้งต่อเดือน เช่นเดียวกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 15-58 ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่ ใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 1 ครั้งต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ ใช้บริการในราคาต่ำกว่า 1000 บาท ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อบริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่ คือตนเอง และเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกซื้อบริการเสริมความงามผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่คือ ราคาที่คุ้มค่ากับการบริการ

ข้อมูลระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านการยอมรับเทคโนโลยีในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x}$=4.0743) ได้แก่ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถทำให้มีความสะดวกสบายและประหยัดเวลาในการเข้าถึงการใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สามารถซื้อบริการเสริมความงามและสุขภาพได้ 24 ชั่วโมงและรับรู้ถึงความเสี่ยงของอิเล็กทรอนิกส์ หากข้อมูลการจองบริการขาดหายไป เช่นเดียวกับ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ 7C's ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x}$=4.1173) ได้แก่ ท่านสามารถตรวจสอบสถานะการสั่งซื้อและการจัดส่งผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการได้ การออกแบบเว็บไซต์ให้ผู้บริโภคสามารถเปลี่ยนภาษาได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และการออกแบบเว็บไซต์การจองบริการเสริมความงามและสุขภาพสามารถแชร์ไปยังหน้าเพจหรือแอปพลิเคชันอื่นๆได้ เช่นเดียวกับ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินชีวิต Lifestyle ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x}$=3.9271) ได้แก่ ท่านมีความสนใจในกิจกรรมที่สามารถแสดงความคิดเห็นโต้แย้งได้ ท่านชอบทำกิจกรรม ที่สามารถทำได้กับครอบครัว เช่นเดียวกับ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x}$=4.0192) ได้แก่ การตัดสินใจที่จะทดลองใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ๆ และหลังจากใช้บริการท่านจะตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป และท่านมีการตัดสินใจในการใช้บริการเสริมความงามผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำเอาปัจจัยดังกล่าวข้างต้นจำแนกตามสถานภาพด้านเพศและอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง เพศชาย และเพศทางเลือกมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยทางด้านการยอมรับเทคโนโลยี องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's รูปแบบการดำเนินชีวิต Lifestyle และ การตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับเห็นด้วยมาก

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัย

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์อำนาจพยากรณ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค

ตัวแปรพยากรณ์	b	SD	**B**	t	ρ-Value	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	**.565**	**.240**		**2.354**	**.019**		
ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	.407	.067	.318	6.072	.000***	.599	1.669
องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's	.224	.039	.247	5.686	.000***	.867	1.154
ปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต Lifestyle	.225	.064	.186	3.535	.000***	.595	1.681
R = 0.592, R^2= 0.351, SEE = 0.58755, F = 71.381, Sig of F= 0.000							

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระพบว่าค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าไม่ใกล้ศูนย์ และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทุกตัว ไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนั้นเพื่อตรวจสอบว่าการแทนค่าตัวแปรในสมการตัวแบบจะไม่เกิด Multicollinearity (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's และรูปแบบการดำเนินชีวิต Lifestyle มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง (R = 0.592) อำนาจพยากรณ์ร้อยละ 35.10 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.58755 (SEE = 0.58755) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค มากที่สุดคือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (β = 0.318) รองลงมาคือ องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's (β = 0.247) และ รูปแบบการดำเนินชีวิต Lifestyle (β = 0.186) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

1. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งเป็นแนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นการทำความเข้าใจเทคโนโลยีและตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีแล้วสามารถนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน โดยแบบจำลองการย อมรับเทคโนโลยี (TAM) (Chu & Chu 2011) สอดคล้องกับงานวิจัย เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2557) จากการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสนใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับสิทธิชัย ภูษาแก้ว (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีภาพรวมส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และแนวคิดของ Davis (1989) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีนั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ของผู้ใช้ว่ามีการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) และการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) ในการใช้งาน

2. องค์ประกอบของเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า องค์ประกอบของเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากองค์ประกอบของเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's ทั้ง 7 ด้าน คือ 1) องค์ประกอบหรือลักษณะ (Content) 2) ส่วนประกอบที่เป็นเนื้อหา (Context) 3) ความเป็นกลุ่มสังคม (Community) 4) การปฏิบัติตามความต้องการของผู้บริโภค (Customization) 5) การติดต่อสื่อสาร (Communication) 6) การเชื่อมโยง (Connection) 7) การค้าขาย (Commerce) เป็นองค์ประกอบที่ในแต่ละส่วนที่สามารถใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบข้อมูลและองค์ประกอบเว็บไซต์ที่เรียกว่า 7Cs เป็นเหมือนหน้าต่างช่องทางการทำธุรกิจออนไลน์ (Yen&Tseng 2014) จากสูตรแนวความคิดนี้ องค์ประกอบของเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ 7C's ที่มีผลกระทบต่อความเห็นหรืออิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคือด้าน ความเป็นกลุ่มสังคม (Community) การปฏิบัติตามความต้องการของผู้บริโภค (Customization) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และการค้าขาย (Commerce) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาริยา ลีลารัศมี (2558) ศึกษาเรื่ององค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความไว้ใจในการซื้อสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อิเล็กทรอนิกส์ด้านเนื้อหา และความไว้วางใจมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าด้านผู้ขายสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เช่นเดียวกับ มิลตรา สมบัติ และปวีณา คำพุกกะ (2561) จากการศึกษาเรื่อง อิทธิพลขององค์ประกอบเว็บไซต์ ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า องค์ประกอบเว็บไซต์ด้านการพาณิชย์ ด้านเนื้อหา และด้านความเป็นชุมชนมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแนวคิดของ Laudon and Traver (2007) กล่าวว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการค้า ผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ โดยการใช้งานของเว็บไซต์เพื่อเป็นตัวกลางในการแลกเปลี่ยนสินค้า หรือบริการ อาทิ ธุรกรรมด้านการเงิน การใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ

3. รูปแบบการดำเนินชีวิต มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิต หมายถึงวิถีการใช้ชีวิตของบุคคล โดยที่ลักษณะของพฤติกรรมต่างๆ จะเป็นตัวบ่งบอกถึง รูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมการดำเนินชีวิตในการเข้าสังคม ในการบริโภค ในการหาความบันเทิง การพักผ่อนใช้เวลาว่าง ลักษณะการแต่งตัว ล้วนเป็นส่วนประกอบของรูปแบบการดำเนินชีวิต รูปแบบการดำเนินชีวิตจะถูกดำเนินเป็น 5 อุปนิสัย เป็นวิธีที่ทำเป็นประจำในการที่กระทำสิ่งต่างๆ รูปแบบการดำเนิน

ชีวิต โดยทั่วไปแล้วจะ บ่งบอกถึง ทัศนคติค่านิยม และ มุมมอง ของแต่ละบุคคล ซึ่งในที่นี้ได้แก่กิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น การแสดงออก รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) รูปแบบของการบริโภคที่สามารถอธิบายถึงค่านิยมหรือรสนิยมในการดำเนินชีวิต ผ่านการ บริโภคซื้อใช้สินค้าต่างๆ การเลือกของแต่ละบุคคลในการใช้จ่ายอย่างไร ซึ่งบุคคลจะแบ่ง เป็นกลุ่มที่ชอบแบบเดียวกัน โดยมีความสนใจเหมือนๆ กัน ใช้เวลาทำกิจกรรมที่สนใจที่ด้วยกัน และใช้ของคล้ายๆ กัน ดังนั้นเป็นแนวทางที่ดีของนักการตลาดในการกำหนดกลยุทธ์หรือสร้างสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคเหล่านี้ (Solomon, 2013) สอดคล้องกับวรรณธิกา คำบุญมา (2561) จากการศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์โตโยต้า วีออส ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต ได้แก่ ด้านกิจกรรมและด้านความสนใจ มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์โตโยต้า วีออส อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษฎา มิมมา (2564) จากการศึกษาเรื่องกระบวนการตัดสินใจใช้นาฬิกาเพื่อสุขภาพของผู้นิยมออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิต ด้านกิจกรรม ด้านความสนใจ และด้านความคิดเห็น มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้นาฬิกาเพื่อสุขภาพของผู้นิยมออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และงานวิจัยของ สุนิสา ชีวันโชติบัณฑิต (2565) จากการศึกษาเรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิตและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารคลีนผ่านช่องทางออนไลน์ของบุคลากรกรมสอบสวนคดีพิเศษ พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารคลีนผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแนวคิดของ Kotler (2000) ได้กล่าวไว้ว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต เป็นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งของแต่ละกลุ่มคนหรือบุคคล ที่มีความสนใจหรือความชอบในการกระทำ หรือรูปแบบของกิจกรรม (Activities) ความสนใจ (Interests) และความคิดเห็น (Opinions) ของกลุ่มคนนั้นๆ โดยรูปแบบการดำเนินชีวิตจะแสดงถึงค่านิยมความชอบที่มีความเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมนั้นๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

จากผลการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 7C’s และรูปแบบการดำเนินชีวิต ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการ สามารถนำผลที่ได้ไปปรับปรุงกลยุทธ์ใหม่ๆ และพัฒนาการบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่เป็นการนำความรู้ทางด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันให้ง่ายขึ้น ทั้งการค้นหาข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การทำธุรกรรมด้านต่างๆ การติดต่อสื่อสารที่เกิดความรวดเร็ว และเมื่อเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทกับการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้น จึงจำเป็นต้องเกิดการศึกษายอมรับเทคโนโลยี เพื่อปรับตัวให้ทันต่อเทคโนโลยี และการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับการค้า ซึ่งเป็นผลดีกับผู้ประกอบการเพื่อรองรับเทคโนโลยี ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยผลักดันธุรกิจ สามารถทำให้รักษากลุ่มลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้ายุคใหม่ได้

2. องค์ประกอบของเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ 7C’s มีอิทธิพลต่อการใช้อินเตอร์เน็ต โดยปัจจุบันกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ อยู่บนอินเตอร์เน็ตหรือโลกออนไลน์มากขึ้นจากการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป ทุกอย่างเกี่ยวข้องกับอินเตอร์เน็ต เริ่มจากเว็บไซต์ ซึ่งจะมีองค์ประกอบเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ 7C’s ได้แก่ การออกแบบเว็บไซต์ที่ใช้ในการทำธุรกิจ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มี 7 องค์ประกอบได้แก่ การพาณิชย์ (Commerce) ความเป็นชุมชน (Community) เนื้อหา (Content) การสื่อสาร (Communication) การปรับแต่ง (Customization) บริบท (Context) และการเชื่อมโยง (Connection) ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญในการใช้อินเตอร์เว็บไซต์ ในการค้นหา หรือใช้ข้อมูล ผู้ประกอบการจำเป็นต้องเข้าใจองค์ประกอบของเว็บไซต์อิเล็กทรอนิกส์ 7C’s เพื่อการออกแบบหน้าเว็บไซต์ของตนเอง เสมือนเป็นหน้าร้านที่บ่งบอกว่าสินค้าของเรามีอะไรที่น่าสนใจ ผ่านการนำเสนอบนหน้าเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มของตนเอง หากผู้ประกอบการจัดรูปแบบของร้านค้าที่น่าสนใจ ก็จะสามารถดึงดูดลูกค้าเข้ามาเยี่ยมชม

หน้าเว็บไซต์ของเราเพิ่มมากขึ้น และปัจจุบันมีการนำเสนอหรือการชักชวนลูกค้าหลายรูปแบบทั้งการโฆษณา (Advertising) แอฟฟิลิเอท (Affiliate) หรือการทำการตลาดในรูปแบบออนไลน์

3. รูปแบบการดำเนินชีวิต เป็นการศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะ พฤติกรรมการดำเนินชีวิต ไลฟ์สไตล์ ทัศความพึงพอใจในแต่ละวัย รูปแบบการดำเนินชีวิต Lifestyle) มีความแตกต่างกัน ทางสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม วิธีการของการใช้ชีวิตของแต่ละคน การทำความเข้าใจในถึงพฤติกรรม การกระทำกิจกรรมต่างๆหรือมุมมองความคิดที่ส่งผลต่อการกระทำหรือการตัดสินใจซื้อหรือบริโภคสินค้าในชีวิตประจำวัน การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้บริโภค ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานในการศึกษาถึงความเข้าใจความต้องการ การใช้หรือซื้อซ้ำ จะสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่ใช้หรือซื้อผลิตภัณฑ์สินค้านั้นเป็นประจำ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม ที่อาจจะมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมความงามและสุขภาพผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (4P's, 6P's, 8P's) เพื่อให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า และสามารถเข้าถึงลูกค้าได้หลายกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้บริโภคผ่านช่องทาง Facebook Group เท่านั้น ดังนั้น ในการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น อาจจะ เพิ่มเป็นประชากรในระดับภาค เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ของผู้บริโภคที่มีความหลากหลาย แตกต่างกันมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต. (2563). *New normal ชีวิตวิถีใหม่*. จาก http://www.dmh.go.th/apps

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริการและวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กฤษฎา มิมมา. (2564). *กระบวนการตัดสินใจใช้นาฬิกาเพื่อสุขภาพของผู้นิยมออกกำลังกายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์. (2557). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2565). *ธุรกิจ Wellness*. จาก https://www.set.or.th/

นุชนาถ คุณความดี. (2562). *Wellness Tech...ตลาดใหญ่ที่น่าสนใจสำหรับสตาร์ทอัพ (ไทย)*. กรุงเทพฯ: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

ปราโมทย์ ยอดแก้ว. (2564). *การตลาดดิจิทัลกับการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตใหม่ในสังคมไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

มิลตรา สมบัติ และปวีณา คำพุกกะ. (2561). *อิทธิพลขององค์ประกอบเว็บไซต์ (7C's) ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

วรรณธิกา คำบุญมา. (2561). *ส่วนประสมทางการตลาดและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถยนต์โตโยต้า วีออส ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สิทธิชัย ภูษาแก้ว. (2560). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Grab ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุนิสา ชีวันโชติบัณฑิต. (2565). *รูปแบบการดำเนินชีวิตและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้ออาหารคลีนผ่านช่องทางออนไลน์ ของบุคลากรกรมสอบสวนคดีพิเศษ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

อาริยา ลีลารัศมี. (2558). *องค์ประกอบของเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความไว้ใจในการซื้อสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแบรนด์เนมผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Engle wood, NJ: Prentice-Hall.

Burton, Grego, & Thakur, Manab. (2016). *Management today: Principles and practice*. New Delhi: McGraw-hill.

Chu, A. Z-C., & Chu, R. J-C. (2011). The intranet's role in newcomer socialization in hotel industry in Taiwan-technology acceptance model analysis. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(5), 1163-1179.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 13(3), 319-340.

Kotler, P. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior*. NJ: Prentice Hall.

Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2007). *E-Commerce: Business technology society* (3rd ed.). NJ: Pearson Prentice Hill.

Mathieson, K., Peacock, E., & Chin, W. W. (2001). Extending the technology acceptance model: the influence of perceived user resources. *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems*, 32(3), 86-112.

Solomon, Michael R. (2013). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (8th ed.). NJ: Prentice-Hall.

Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis* (2nd Ed.). NY: Harper and Row.

Yen, W.-C. & Tseng, T. H. (2014). *Building buyers' long-term relationships with the B2B e-marketplace: The perspective of social capital. PACIS 2014 Proceedings*. Pac. Asia Conf. Inf. Syst., PACIS 2014, 111846.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด

Factors Affecting the Decision to Selecting Service of Full Service Airlines on International Routes in the New Normal Era of Generation Y and Generation Z

พรวนัช โรจนเสน[1] และไชยรัช เมฆแก้ว[2]

Pornvanat Rochanasena[1] and Chairat Mekkaew[2]

[1] นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

[2] อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต

[1] Master's Degree Student, Master of Science in Management of Logistics, Gradute School, Rangsit University

[2] Lecture of the Master of Science in Management of Logistics, Gradute School, Rangsit University

E-mail: pornvanat.r64@rsu.ac.th, mekchairat@gmail.com

Received: Jun 26, 2023; **Revised:** Jul 5, 2023; **Accepted:** Jul 7, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ งานวิจัยนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 258 คน มีอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 133 คน และมีรายได้อยู่ที่ 15,001-30,000 บาท จำนวน 151 คน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยสามารถเรียงระดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ตามลำดับ

คำสำคัญ: ธุรกิจการบิน วิถีชีวิตใหม่ สายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ

Abstract

The objectives of this study were 1) to study personal factors affecting the decision to choose full-service airlines on international routes in the new normal era of generation y and generation z, 2) to study the relationship of service-related behavior and factors affecting the selection of full-service airlines on international routes in the new normal era of generation y and generation z, 3) to study the marketing mix factors affecting

the decision to use full-service airlines on international routes in the new normal era. This research uses quantitative research with an online questionnaire as a tool for collecting sample data. A method of selecting a specific sample of 400 peoples by analyzing the data with the statistical package. The statistical values used in the data analysis were frequencies, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics. The results are the following.

The research results found that: most of the respondents were female. They held a Bachelor's degree and were office workers whose monthly incomes were around 15,001 – 30,000 baht. From the hypothesis testing, it was found that 1) there are statistically significant differences at a level of 0.05 in the opinion level of passengers with different demographic characteristics. 2) there are statistically significant differences at a level of 0.05 in the opinion level of passengers with different service behavior. The average and standard deviation of the factors influencing the decision to choose a full-service airline, and the New Normal international routes of the generation y and generation z groups in each area are at the highest level. The average can be sorted as follows: People, Products, Process, Physical Evidence, Place, Price, and Promotion.

Keywords: Aviation Business, New Normal, Full Service Airlines

บทนำ

การบิน หรือ การขนส่งทางอากาศ เป็นการลำเลียง คน สัตว์และส่งของจากที่หนึ่งไปยังที่หนึ่ง โดยใช้ยานพาหนะเคลื่อนที่ไปในอากาศ (การขนส่งทางอากาศเริ่มจากเครื่องร่อน บอลลูน เรือเหาะ และในปัจจุบันใช้เครื่องบิน) การปฏิบัติในการขนส่งทางอากาศโดยทั่วไป โดยผู้ส่งสินค้า ทำสัญญาขนส่งกับผู้ขนส่งสินค้า และผู้ขนส่งสินค้าจะรับภาระหน้าที่ในการขนส่งให้เสร็จถึงผู้รับสินค้า ผู้ขนส่งอาจเป็นได้ทั้งบริษัทสายการบิน หรือบริษัทขนส่งระหว่างประเทศ อุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่แสดงถึงศักยภาพเศรษฐกิจของชาติหลายมิติเช่นอุตสาหกรรมการบินขนส่ง อุตสาหกรรมสายการบิน อุตสาหกรรมการท่าอากาศยาน อุตสาหกรรมการบริการจราจรทางอากาศอุตสาหกรรมการซ่อมบำรุงเครื่องบิน อุตสาหกรรมโภชนาการสายการบิน และ อุสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อมที่อาศัยการคมนาคมทางอากาศ โดยรวมธุรกิจการบิน ต่างๆ ในบริบทการบินเป็นองค์ประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมแห่งชาติที่ทำรายได้ GDP ปีละหลายแสนล้านบาท (ชิดชม กันจุฬา, 2564)

สถานการณ์โควิด 19 ทำให้สายการบินต้องมีการปรับตัวหลายอย่าง เช่น ในประเทศไทยมีการปรับตัวรับ New Normal ลดการสัมผัส เพิ่มระยะห่างทางสังคม รวมถึงการจัดการและบริการในภาคพื้นดิน เช่น บริเวณอาคารผู้โดยสารของสนามบินหลัก ๆ คือ จะต้องรักษาระยะห่างทางสังคมเพื่อป้องกันการระบาด ตั้งแต่เคาน์เตอร์เช็กอิน บนรถ shuttle bus หรือระหว่างปล่อยผู้โดยสารไปขึ้นเครื่องบิน (Boarding) ส่วนการบริการบนเครื่องบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก็มีอุปกรณ์ป้องกันครบครัน ไม่ขายที่นั่งโซนกลางเครื่องเพื่อเว้นระยะห่างบนเครื่องบินให้เป็นไปตามที่สำนักงานกรรมการการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด งดการจำหน่ายอาหารบนเครื่องบินเพื่อลดการถอดหน้ากาก ซึ่งมาตรการต่าง ๆ ที่กล่าวมาเพื่อทำให้ผู้โดยสารเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยในเดินทางว่าจะปลอดภัยจากสถานการณ์โควิด 19 จากสิ่งที่โควิด 19 ทิ้งไว้กับอุตสาหกรรมการบิน ทำให้ในอนาคตธุรกิจการบินจะต้องมีการปรับตัวหลายอย่าง เพราะแทบทุกประเทศทั่วโลกพากันปิดน่านฟ้า การควบคุมการเดินทางทางอากาศจนถึงขั้นระงับให้สายการบินหยุดบิน หรือสายการบินต้องหยุดบินเองเพราะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ในอนาคตจะมีการผ่อนคลายก็อาจส่งผลกระทบต่อรูปแบบการเดินทางในอนาคต ซึ่งปัจจุบันใช้วิถีชีวิตใหม่ หรือ New Normal ของการเดินทางทำให้ธุรกิจสายการบินต้องปรับตัวต่างไปจากเดิมอย่างมาก (ธนกร ณรงค์วานิช, 2564)

สายการบินอาจใช้ช่วงเวลานี้ในการปรับเส้นทางการบินเพื่อการกระจายความเสี่ยงจากเดิมที่มีการขนส่งในเส้นทางใดเส้นทางหนึ่งมากเกินไป รวมถึงการปรับแผนการใช้รุ่นของอากาศยานให้เหมาะสมเพื่อลดค่าใช้จ่าย พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีสมัยใหม่

มาปรับใช้เพื่อให้ตอบสนองกับการเดินทางในยุคปัจจุบัน สายการบินอาจจะพบวิธีที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเองที่ดีกว่า ง่ายกว่า ต้นทุนน้อยกว่า และเร็วกว่าอีกด้วย (จิตลดา ปิยะทัต, 2564)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีการเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบรวมถึงความต้องการของผู้โดยสารกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดในด้านต่างๆ เพื่อนำผลวิจัยไปพัฒนากลยุทธ์และพัฒนาการตลาดของสายการบินต่างๆเพื่อสร้างโอกาสในการขยายธุรกิจได้ในอนาคต อีกทั้งช่วยเพิ่มปริมาณผู้โดยสารให้กลับมาใช้บริการสายการบินต่างๆ ได้อย่างมั่นใจในช่วงยุควิถีชีวิตใหม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่

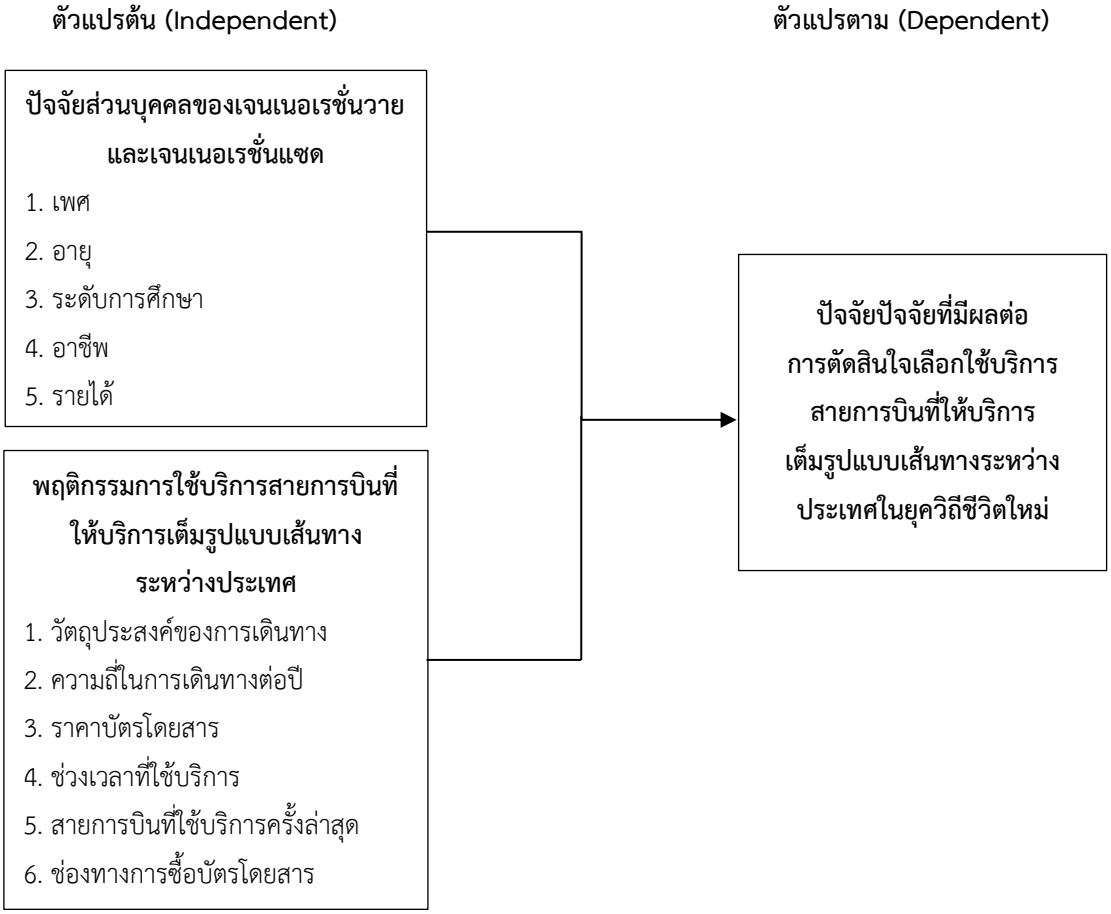
ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมของผู้โดยสารในการใช้บริการและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มผู้โดยสารภายในประเทศไทยซึ่งอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายจำนวน 200 คนและกลุ่มเจนเนอเรชั่นแซดจำนวน 200 คน รวมเป็น 400 คน และเริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนธันวาคม 2565 - เมษายน 2566

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ที่ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทางต่อปี ราคาบัตรโดยสาร ช่วงเวลาที่ใช้บริการ สายการบินที่ใช้บริการครั้งล่าสุด และช่องทางการซื้อบัตรโดยสารที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน

กรอบความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคลนั่นเอง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการศึกษาว่ากลุ่มผู้บริโภคมีพฤติกรรมอย่างไรในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการอย่างไร ซึ่งการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคจะใช้หลัก 6Ws 1H ซึ่งต้องพิจารณาจากหลักการต่างๆ ที่เกี่ยวกับตลาดเพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการตามหลัก 7 O’s ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นใคร (Who is Target Market?) เพื่อหากลุ่มลูกค้าที่ใช้สินค้าหรือบริการหรือมีแนวโน้มที่จะใช้สินค้าหรือบริการนั้น

2. ผู้บริโภคต้องการซื้ออะไร (What does the Market Buy?) วิเคราะห์พฤติกรรมของตลาดเพื่อทราบถึงความต้องการที่แท้จริงที่ลูกค้าต้องการจากผลิตภัณฑ์หรือองค์การ (Objects)

3. ทำไมผู้บริโภคถึงซื้อ (Why does the Market buy?) การวิเคราะห์ในหัวข้อนี้จะช่วยให้ทราบถึงเหตุผลที่แท้จริง (Objectives) ในการตัดสินใจซื้อของลูกค้า

4. ใครมีส่วนร่วมในการซื้อ (Who Participates in the Buying?) ในการตัดสินใจซื้ออาจมีบุคคลอื่นที่มีส่วนร่วมหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ (Organization)

5. ซื้อเมื่อใด (When does the Market Buy?) ผู้บริโภคจะมีพฤติกรรมในการบริโภคสินค้าและบริการในแต่ละประเภทที่แตกต่างกันตามโอกาสที่จะใช้

6. ซื้อที่ไหน (Where does the Market Buy?) เพื่อทราบถึงแหล่งที่ลูกค้านิยมหรือสะดวกที่จะไปซื้อ (Outlet) เพื่อการบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละกลุ่ม

7. ซื้ออย่างไร (How does the Market Buy?) เพื่อทราบถึงการบริหารการซื้อของลูกค้า (Operation) ว่ามีขั้นตอนการซื้ออย่างไร ตั้งแต่การรับรู้ถึงปัญหา ทำการค้นหาข้อมูลเพื่อแก้ไขหรือลดปัญหานั้นๆ ทำการประเมินทางเลือกในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจซื้ออย่างไร

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ

Kotler (1997) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึงเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ บริษัทมักจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แต่เดิมส่วนประสมการทางตลาดจะมีเพียงแค่ 4 ตัวแปรเท่านั้น (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อมามีการคิดตัวแปรเพิ่มเติมขึ้นมา อีก 3 ตัวแปร ได้แก่บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้สอดคล้องกับการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจทางด้านการบริการ ดังนั้นจึงรวมได้ว่าเป็นส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนัสชัย ขวัญวงศ์ และพัฒน์ พิสิษฐเกษม (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการซ่อมบำรุงอากาศยานระดับหน่วยและระดับกลางสำหรับ บ.ข.19/ก (F-16 AM/BM) สังกัดฝูงบิน 403 กองบิน 4 กองทัพอากาศไทย โดยการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน จากการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัจจัยการจัดการพัสดุอะไหล่ด้านการซ่อมบำรุงอากาศยาน ปัจจัยด้านองค์การ และความสำเร็จในการซ่อมบำรุงอากาศยานระดับหน่วยและระดับกลางในระดับเห็นด้วยมากทั้งหมด สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เหล่าทหารที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการซ่อมบำรุงอากาศยานระดับหน่วยและระดับกลางที่ต่างกัน ปัจจัยการจัดการพัสดุอะไหล่ด้านการซ่อมบำรุงอากาศยาน (การพยากรณ์และการจัดการอุปสงค์)และปัจจัยด้านองค์การ (สายการบังคับบัญชา และการจัดการความรู้) มีผลต่อความสำเร็จในการซ่อมบำรุงอากาศยานระดับหน่วย และระดับกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กมลทิพย์ พูลผล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินไทยสมายล์เส้นทางระหว่างประเทศของผู้โดยสารชาวไทย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้โดยสารชาวไทยที่ใช้บริการสายการบินไทยสมายล์เส้นทางระหว่างประเทศจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการสายการบินไทยสมายล์เส้นทางระหว่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำงานหรือประชุมและซื้อบัตรโดยสารต่อเที่ยวบินไป-กลับในราคา 7,000 บาท หรือต่ำกว่าและส่วนใหญ่เดินทาง 1-2 ครั้ง

ต่อปีและเลือกเดินทางช่วง 11.01-16.00 น. โดยซื้อบัตรโดยสารผ่านเว็บไซต์ของสายการบินและเดินทางร่วมกับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน

มนสินี เลิศคชสีห์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศมีทั้งหมด 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ บรรยากาศ และความสะอาดของห้องโดยสาร ปัจจัยด้านการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ปัจจัยด้านกระบวนการและศูนย์บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายและบริการและกิจกรรมส่งเสริมการขาย และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รสชาติอาหาร และการประกันภัยการเดินทาง ตามลำดับ สำหรับการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ ในขณะที่ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศแตกต่างกัน

แม้นโชติ ศรีพรหมนิล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของบริษัทการบินไทยจำกัด มหาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินของบริษัทการบินไทยจำกัด มหาชน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการสายการบินสูงที่สุด และต่ำที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยในแต่ละด้านผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของสายการบิน ด้านราคาคือ มีการแจ้งชัดเจน ด้านการจัดจำหน่ายคือ มีตัวแทนจำหน่ายที่หาง่ายสะดวกในการซื้อ ด้านการส่งเสริมการตลาด คือการให้เปลี่ยนวันและเวลาเดินทางได้ตลอด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ด้านกระบวนการคือ เครื่องบินต้องเข้าตรงตามเวลาที่กำหนดในตารางบิน ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ เครื่องบินทันสมัยและอยู่ในสภาพเรียบร้อย และด้านผู้ให้บริการที่เครื่องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีมนุษย์สัมพันธ์มีความเป็นกันเองและให้เกียรติผู้โดยสาร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้โดยสารภายในประเทศไทยซึ่งอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและกลุ่มเจนเนอเรชั่นแซด

2. กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

(1) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เป็นกลุ่มผู้โดยสารภายในประเทศไทยซึ่งอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีความรู้และความเข้าใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา เป็นตัวแทนที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่เชื่อถือได้ จึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (อ้างถึงใน สมพล ทุ่งหว้า, 2553, หน้า 97-99) ทั้งนี้จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดเป็นจำนวน 2,334,954 คน โดยผู้วิจัยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ± 5% โดยเลือกความเชื่อมั่น 95% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ขนาดตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรนี้

$$n = N/(1+Ne^2)$$

กำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในงานวิจัย

แทนค่า

$$n = 2,334,954 / (1 + (2,334,954 \times (0.05)^2))$$
$$= 2,334,954 / (5,838.39)$$
$$= 399.93 \approx 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล และการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่อาจเกิดขึ้นได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างให้มีจำนวน 400 คน

(2) วิธีการสุ่มตัวอย่างจะใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิควิธีอาศัยความสะดวกซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เลือกเก็บกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้โดยสารภายในประเทศไทยซึ่งอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้จำนวน 400 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุดต่อ 1 ท่าน ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้ทั้งคำถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีจำนวน 5 ข้อโดยลักษณะเป็นคำถามปลายปิดให้เลือกตอบตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นปลายปิดและเป็นแบบตรวจสอบรายการ ให้เลือกตอบตามความเป็นจริง มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบหลายตัวเลือก ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 35 ข้อ ประกอบด้วยปัจจัยในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด 5) ด้านบุคลากร 6) ด้านกระบวนการในการให้บริการ 7) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยลักษณะของแบบสอบถามส่วนนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า มีระดับคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้เป็นการเก็บข้อมูลในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ โดยส่งลิงค์ให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยระบบตอบกลับอัตโนมัติแบบออนไลน์ มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติและวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากเอกสารหนังสือ ตำราทางวิชาการต่างๆ สถิติหรือทะเบียนของหน่วยงาน แหล่งข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต ผลงานวิจัยและสิ่งตีพิมพ์ทั้งในและต่างประเทศโดยทำการศึกษาจากทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การเก็บข้อมูลจริง เป็นช่วงเวลาเดือนธันวาคม 2565 – เมษายน 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายลกัษณะของตัวแปร ซึ่งได้แก่

1) การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่

2) การหาค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด

3) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าคะแนนระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติเชิงอนุมานโดยพิจารณา T-Test และ F-Test (One Way ANOVA) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบการบรรยายและทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธีการ Least Significant Difference (LSD) เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ กับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเชิงพรรณนา

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และ LGBTQ+ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเจนเนอเรชั่นวาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเจนเนอเรชั่นแซด จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 77 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.25 การศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 รองลงมาเป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 อาชีพอิสระ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ค้าขาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และแม่บ้าน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

รายได้ พบกว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 รายได้ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 รายได้ 45,001 – 60,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และรายได้มากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่

วัตถุประสงค์การเดินทาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การเดินทางคือเพื่อการท่องเที่ยว / พักผ่อน จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 กลับบ้าน / ไปหาครอบครัว / ญาติ / เพื่อน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ทำงาน / ติดต่อธุรกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 เพื่อการศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และธุระส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ความถี่ในการเดินทางต่อปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางต่อปี 1 ครั้ง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 เดินทางต่อปี 2-4 ครั้ง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 เดินทางต่อปี 5-6 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 และเดินทางต่อปีมากกว่า 6 ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ราคาบัตรโดยสารพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการซื้อบัตรโดยสารไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 ราคาบัตรโดยสาร 15,001-30,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 ราคาบัตรโดยสาร 30,001-45,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ราคาบัตรโดยสาร 45,001-60,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ราคาบัตรโดยสารมากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเวลา 06.01-12.00 น. จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 เวลา 00.01-06.00 น. จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 เวลา 18.01-00.00 น. จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และเวลา 12.01-18.00 น. จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

สายการบินที่ใช้บริการครั้งล่าสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสายการบิน Thai Airways จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 สายการบิน Bangkok Airways จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 สายการบิน Singapore Airlines จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 สายการบิน Emirates จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 สายการบิน Qatar Airways จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และสายการบิน Japan Airlines จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ช่องทางการซื้อบัตรโดยสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกช่องทางการซื้อบัตรโดยสารผ่าน Website ของสายการบิน จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ซื้อผ่านตัวแทนจำหน่ายของสายการบิน เช่น Skyscanner , Traveloka , TripAdvisor จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และซื้อผ่าน Counter จำหน่ายบัตรโดยสารของสายการบินภายในสนามบิน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม มีระดับความสำคัญในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด ได้แก่

1) ด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 ค่า S.D 0.50

2) ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 ค่า S.D 0.47

3) ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน ที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ค่า S.D 0.55

4) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน ที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 ค่า S.D 0.56

5) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 ค่า S.D 0.57

6) ด้านราคา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 ค่า S.D 0.58

7) ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดของผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความสำคัญในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 ค่า S.D 0.56

ผลการศึกษาเชิงอนุมาณ

1. การทดสอบสมมติฐาน สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน

1) สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกันในด้านราคาและด้านกระบวนการในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ในด้านราคาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ในด้านบุคลากร ด้านกระบวนการในการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ ที่ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทางต่อปี ราคาบัตรโดยสาร ช่วงเวลาที่ใช้บริการ สายการบินที่ใช้บริการครั้งล่าสุด และช่องทางการซื้อบัตรโดยสาร ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน

1) สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเดินทางต่อปีที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐานที่ หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเดินทางต่อปีที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีการซื้อบัตรโดยสารราคาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีการซื้อบัตรโดยสารราคาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการในการให้บริการและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีสายการบินที่ใช้บริการครั้งล่าสุดที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีสายการบินที่ใช้บริการครั้งล่าสุดที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกันในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ใช้บริการที่มีช่องทางการซื้อบัตรโดยสารที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่องทางการซื้อบัตรโดยสารที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 มีอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 และมีรายได้อยู่ที่ 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้โดยสารที่เลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การเดินทางคือเพื่อการท่องเที่ยว / พักผ่อน จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 มีความถี่ในเดินทางต่อปี 1 ครั้ง จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 มีค่าใช้จ่ายในการซื้อบัตรโดยสารไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 มีการเลือกใช้บริการในช่วงเวลา 06.01 – 12.00 น. จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีการเลือกใช้บริการสายการบิน
Thai Airways จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และมีการเลือกช่องทางการซื้อบัตรโดยสารผ่าน Website ของสายการบิน จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด

สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องความปลอดภัยในการเดินทางกับสายการบิน ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.54 ค่า S.D 0.60

ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับเส้นทาง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.40 ค่า S.D 0.73

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องการจัดรูปแบบใน Website ของสายการบินมีความง่ายต่อการ Booking ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.41 ค่า S.D 0.73

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องผู้โดยสารสามารถเปลี่ยนแปลงวันเดินทางได้ฟรี กรณีสายการบินประกาศงดหรือเลื่อนเที่ยวบินที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.37 ค่า S.D 0.70

ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องพนักงานใส่หน้ากากอนามัยและถุงมือตลอดเวลา ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.54 ค่า S.D 0.62

ด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องสายการบินปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดโควิด 19 ของมาตรฐานสากล ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.49 ค่า S.D 0.66

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากในเรื่องเครื่องบินมีความปลอดภัยและทันสมัยได้มาตรฐาน ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.50 ค่า S.D 0.66

ตารางที่ 1 ตารางสรุปสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด ที่ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ เส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานบางด้าน
สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน*
สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน*
สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน*
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน*
สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบที่ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการเดินทาง, ความถี่ในการเดินทางต่อปี, ราคาบัตรโดยสาร, ช่วงเวลาที่ใช้บริการ, สายการบินที่ใช้บริการครั้งล่าสุด และช่องทางการซื้อบัตรโดยสาร ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานบางด้าน
สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเดินทางต่อปีที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีการซื้อบัตรโดยสารราคาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน*
สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ใช้บริการที่มีสายการบินที่ใช้บริการครั้งล่าสุดที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน*

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดในระดับมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการเห็นว่าเรื่องความปลอดภัยในการเดินทางกับสายการบิน และสายการบินมีชื่อเสียงมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลทิพย์ พูลผล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินไทยสมายล์เส้นทางระหว่างประเทศของผู้โดยสารชาวไทย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยในการเดินทางกับสายการบินและชื่อเสียงของสายการบิน และในเรื่องสายการบินมีความตรงต่อเวลาของเที่ยวบินขาเข้าและขาออกและสายการบินมีมาตรฐานการให้บริการที่สูงมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนสินี เลิศคชสีห์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดในเรื่องสายการบินมีความตรงต่อเวลาของเที่ยวบินขาเข้าและขาออกและสายการบินมีมาตรฐานการให้บริการที่สูงเช่นกัน

ด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดในระดับมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการเห็นว่าเรื่อง ราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับเส้นทาง มีการอธิบายรายละเอียดค่าโดยสารต่างๆที่ชัดเจน และราคาค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินอื่นๆในช่วงที่ดำเนินการซื้อมีผลต่อการตัดสินใจส่วนใหญ่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลทิพย์ พูลผล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินไทยสมายล์เส้นทางระหว่างประเทศของผู้โดยสารชาวไทย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านราคาในระดับมากที่สุดเช่นกันในเรื่องของราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับเส้นทาง มีการอธิบายรายละเอียดค่าโดยสารต่างๆที่ชัดเจน และราคาค่าโดยสารต่ำกว่าสายการบินอื่นๆในช่วงที่ดำเนินการซื้อ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดในระดับมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการเห็นว่าเรื่องของช่องทางจัดจำหน่ายบัตรโดยสารหลายช่องทางและสะดวก มีความหลากหลายในช่องทางการชำระเงินค่าบัตรโดยสาร และการจัดรูปแบบใน Website ของสายการบินมีความง่ายต่อการ Booking มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลทิพย์ พูลผล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินไทยสมายล์เส้นทางระหว่างประเทศของผู้โดยสารชาวไทย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมากที่สุดเช่นกันในเรื่องของ ความหลากหลายของช่องทางการซื้อบัตรโดยสาร ความหลากหลายของช่องทางในการชำระเงินค่าบัตรโดยสาร และการจัดรูปแบบในเว็บไซต์ของสายการบินง่ายต่อการจองตั๋วเครื่องบิน

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดในระดับมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการเห็นว่าเรื่องของมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูล โปรโมชั่นต่างๆของสายการบินผ่านสื่อต่างๆ เช่น Website YouTube และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น สะสมไมล์การเดินทางเพื่อแลกสิทธิพิเศษต่างๆ มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนสินี เลิศคชสีห์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมทางการตลาดในระดับมากที่สุดเช่นกันในเรื่องของ การที่สายการบินมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการขาย

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซด ในระดับมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการเห็นว่าเรื่องของพนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี พนักงานมีอัธยาศัยที่ดีและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนสินี เลิศคชสีห์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทย สำหรับการให้บริการภายในประเทศ พบว่า

ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านบุคลากรในระดับมากที่สุดเช่นกันในเรื่องของ พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ มีอัธยาศัยที่ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานพูดจาสุภาพ มีบุคลิกภาพและมีมารยาทที่ดี และพนักงานสามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเป็นอย่างดี

ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดในระดับมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการเห็นว่าเรื่องของสายการบินมีความตรงต่อเวลาในการออกเดินทางและถึงที่หมาย มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแม้นโชติ ศรีพรหมนิล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินของบริษัทการบินไทยจำกัด มหาชน พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของเครื่องบินต้องเข้าตรงตามเวลาที่กำหนดในตารางบิน ซึ่งหมายความว่า ความตรงต่อเวลาเป็นปัจจัยที่สำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบิน และในเรื่องของความสะดวกรวดเร็วในการ Check in พนักงานสามารถช่วยเหลือและให้บริการผู้โดยสารได้อย่างรวดเร็วและมีความสะดวกรวดเร็วในการเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน (Boarding) มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลทิพย์ พูลผล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินไทยสมายล์เส้นทางระหว่างประเทศของผู้โดยสารชาวไทย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมากที่สุดเช่นกันในเรื่องของความรวดเร็วในการช่วยเหลือและให้บริการผู้โดยสาร ความสะดวกรวดเร็วในการเช็คอิน และความสะดวกรวดเร็วในการเรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบเส้นทางระหว่างประเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายและเจนเนอเรชั่นแซดในระดับมากที่สุด โดยผู้ใช้บริการเห็นว่าเรื่องของห้องโดยสารและห้องน้ำมีความสะอาดและมีแอลกอฮอล์ให้ผู้โดยสารใช้ได้อย่างทั่วถึง เครื่องบินมีความปลอดภัยและทันสมัยได้มาตรฐาน และเคาน์เตอร์สายการบินมีความโดดเด่น สามารถมองเห็นได้ง่าย มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลทิพย์ พูลผล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินไทยสมายล์เส้นทางระหว่างประเทศของผู้โดยสารชาวไทย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในระดับมากที่สุดเช่นกันในเรื่องของ เคาน์เตอน์ของสายการบินมีความโดดเด่นมองเห็นง่าย ตัวเครื่องบินมีความทันสมัย และความสะอาดภายในห้องโดยสาร

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่าในด้านผลิตภัณฑ์ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าความปลอดภัยในการเดินทางกับสายการบินมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด ดังนั้นทางสายการบินควรให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัย เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการความมั่นใจที่จะเลือกใช้บริการสายการบินที่มีความปลอดภัยในการเดินทาง

2. จากผลการวิจัยพบว่าในด้านราคาผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับเส้นทางและราคาค่าโดยสารมีความเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นสายการบินควรจะมีการตั้งราคาขายให้เหมาะสมกับทั้งเส้นทางการบินและคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการสามารถจ่ายได้โดยราคาไม่สูงเกินไปและมีความเหมาะสม

3. จากผลการวิจัยพบว่าในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการมีช่องทางจัดจำหน่ายบัตรโดยสารหลายช่องทางและสะดวกและมีความหลากหลายในช่องทางการชำระเงินค่าบัตรโดยสารดังนั้นสายการบินควรมีการพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายและช่องทางการชำระเงินให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นเพื่อความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ

4. จากผลการวิจัยพบว่าในด้านการส่งเสริมทางการตลาดผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการที่ผู้โดยสารสามารถเปลี่ยนแปลงวันเดินทางได้ฟรี กรณีสายการบินประกาศงดหรือเลื่อนเที่ยวบิน ดังนั้นสายการบินควรจะจัดรายการส่งเสริมทางการตลาดนี้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการจูงใจให้มาใช้บริการและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการให้มีมากขึ้น

5. จากผลการวิจัยพบว่าในด้านบุคลากรผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับพนักงานใส่หน้ากากอนามัยและถุงมือตลอดเวลาและพนักงานให้ความสำคัญกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดโควิด 19 กับผู้โดยสาร ดังนั้นสายการบินควรจะให้พนักงานให้ความสำคัญกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดโควิด 19 และสวมหน้ากาก ถุงมืออยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ

6. จากผลการวิจัยพบว่าในด้านกระบวนการในการให้บริการผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการที่สายการบินปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดโควิด 19 ของมาตรฐานสากล ดังนั้นในยุควิถีชีวิตใหม่นี้สายการบินควรจะมีการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดโควิด 19 ตลอดเวลาเพื่อเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ

7. จากผลการวิจัยพบว่าในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับภายในห้องโดยสารมีการจัดที่นั่งที่เหมาะสมในช่วงการแพร่ระบาดโควิด 19 ห้องโดยสารและห้องน้ำมีความสะอาดและมีแอลกอฮอล์ให้ผู้โดยสารใช้ได้อย่างทั่วถึงและเครื่องบินมีความปลอดภัยและทันสมัยได้มาตรฐาน จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดโควิด 19 ของสายการบิน ดังนั้นสายการบินควรจะมีการจัดที่นั่งให้มีความเหมาะสม มีบริการแอลกอฮอล์และตัวเครื่องบินมีความปลอดภัยได้มาตรฐานสากล

เอกสารอ้างอิง

กมลทิพย์ พูลผล. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบินไทยสมายล์เส้นทางระหว่างประเทศของผู้โดยสารชาวไทย*. จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3052/3/kamontip_pool.pdf

จิตลดา ปิยะทัต. (2564). ความปกติแบบใหม่ทางการบิน. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 7(4) (เมษายน-มิถุนายน), 151-159.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ชิดชม กันจุฬา. (2564). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจการบิน*. จาก https://elchm.ssru.ac.th/chidchom_ka/course/view.php?id=3

ธนกร ณรงค์วานิช. (2564). *อุตสาหกรรมการบินจะผ่านไปอย่างไรกับโควิด -19*. จาก https://www.spu.ac.th/activities/27300

มนสินี เลิศคชสีห์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินการบินไทยสำหรับการให้บริการภายในประเทศ (Independent Study)*. จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5702031849_2857_1779.pdf

แม้นโชติ ศรีพรหมนิล. (2551). *ปัจจัยทางด้านการตลาดที่มี อิทธิพลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการการบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงราย.

มนัสชัย ขวัญวงศ์ และ พัฒน์ พิสิษฐเกษม. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการซ่อมบำรุงอากาศยานระดับหน่วย และระดับกลางสำหรับ บ.ข.19/ก (F-16 AM/BM) สังกัดฝูงบิน403 กองบิน4 กองทัพอากาศไทย*. จาก https://scholar.google.com/citations?view_op=list_works&hl=en&hl=en&user=wQE2w5oAAAAJ

รัชตะ จันทร์พาณิชย์. (2564). *ผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจการบินจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19)*. จาก https://so02.tci-thaijo.org/index.php/bruj/article/view/246656/168889

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *ทฤษฎีการมีส่วนร่วม*. ปทุมธานี: สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ TRDM.

สมพล ทุ่งหว้า. (2553). *วิธีการวิจัยทางธุรกิจ และการวิจัยทางธุรกิจตามแนวแนะ. ในเอกสารการสอนชุดวิชาวิธีการวิจัยทางธุรกิจและการวิจัยทางธุรกิจตามแนวแนะ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control* (14th ed.). NJ: Prentice-Hall.

ปัจจัยภายนอกและประสิทธิภาพในการขนส่งอาหาร ของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี

External Factors and Performance in Food Transportation of The Delivery Service Group in Pathumthani

วรัญญู ศรีจุดานุ[1] และไชยรัช เมฆแก้ว[2]

Warunyu Srichudanu[1] and Chairat Mekkaew[2]

[1] นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต

[2] อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต

[1] Master Students, Master of Science in Management of Logistics, Rangsit University

[2] Lecturer of the Master of Science in Management of Logistics, Rangsit University

E-mail: warunyu.srichudanu@hotmail.com, mekchairat@gmail.com

Received: Jun 7, 2023; **Revised:** Jun 20, 2023; **Accepted:** Jun 21, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยภายนอกและประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี งานวิจัยนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง แบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 400 คน วิเคราะห์โดยใช้ สถิติเชิงพรรณา/เชิงอนุมาณ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติการทดสอบด้วย Multiple Regression Analysis ซึ่งมีผลการวิจัยดังนี้

ผลวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่เขตจังหวัดปทุมธานีด้านเวลา ประกอบด้วย สามารถบริหารเวลาการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อสินค้ามีปัญหา สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านต้นทุน สามารถขนส่งสินค้าไม่ได้รับความเสียหาย ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย และสามารถขนส่งปลายทางได้อย่างปลอดภัย ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ รวดเร็ว ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ผลสรุปที่ได้คือปัจจัยภายนอกในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี มีผลต่อประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ ด้านต้นทุน สามารถนำมาใช้พยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ปัจจัยภายนอกในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี มีผลต่อประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ ด้านความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้พยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยภายนอก ประสิทธิภาพ การขนส่งอาหาร กลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี

Abstract

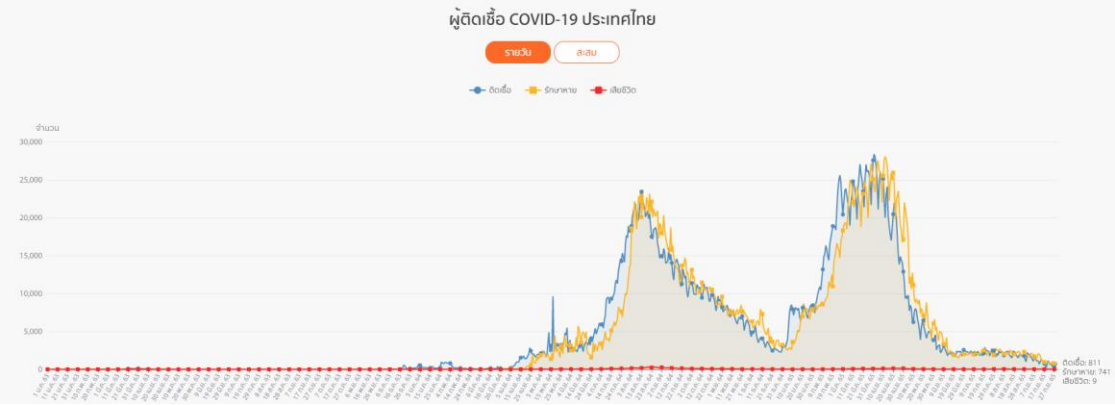
This research objective was to study external factors and service efficiency of food transportation and other factors affecting the efficiency of food transportation by the Food Delivery Services Group in Pathum Thani province. This research used quantitative analysis to test the hypothesis by arranging an online survey as a tool to collect specific sample data from about 400 samples. Percentage, mean, and standard deviation were the analytical tools for this research. The research results from the multiple regression analysis were as follows:

Pathum Thani Food Delivery Services Group managed delivery time effectively when the product had an issue, which they solved quickly; respondents gave moderate feedback. Moreover, they delivered the food without damage; some respondents disagreed with this. Another point, they delivered the food to the customer safely; all respondents gave moderate feedback. Lastly, the food delivery efficiency of Pathum Thani Food Delivery Services Group built reliability with customers and convinced them to come back to use the service again; all respondents gave moderate feedback. The result were external factors in food transportation in Pathum Thani Province affected the efficiency of food transportation of the Delivery Services Group in terms of cost could be used to predict with statistical significance at .05 and external factors in food transportation in Pathum Thani Province affected the efficiency of food delivery of the Delivery Services Group in terms of reliability could be used to predict the statistical significance at .05

Keywords: External Factors, Efficiency, Food Transportation, Delivery Service Group, Pathum Thani Province

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารมีการให้บริการจัดส่งอาหารที่มีรูปแบบของเมนูอาหารหลายประเภทเพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน และตอบสนองต่อปัญหาในสถานการณ์โควิด เนื่องจากไม่ต้อง ออกนอกบ้าน ประหยัดทั้งเวลาและค่าเดินทาง อีกทั้งยังสะดวกในการรับประทานอาหารได้ทุกสถานที่อีกด้วย จึง ส่งผลให้ยอดสั่งอาหารมีเพิ่มมากขึ้นแบบก้าวกระโดด โดยมูลค่าธุรกิจบริการจัดส่งอาหารในประเทศไทยปี 2562 มีมูลค่ารวมทั้งหมดประมาณ 33,000-35,000 ล้านบาท จนถึงปี 2565 ธุรกิจเดลิเวอรี่ มีมูลค่าการตลาดอยู่ที่ 79,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 44.30% เราจะสังเกตได้ว่า ปริมาณมูลค่าการตลาดเติบโตขึ้นอย่างมากในช่วงโรคระบาดโควิด-19 ทำให้ประเทศไทยนั้นเข้าสู่ยุค New Normal ทำให้ส่วนของภาคอุตสาหกรรมบริการ เช่น การท่องเที่ยว การโรงแรม ร้านอาหาร ต้องรับกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคแบบใหม่ๆ ผู้คนอยู่ที่บ้านมากขึ้น ลดการออกไปสัมผัสเชื้อโรคนอกบ้าน แต่หลังจากปี 2565 รัฐบาลประกาศว่า โรคระบาด โควิด-19 เป็นเชื้อโรคประจำถิ่น ทำให้ผู้คนออกมาใช้ชีวิตนอกบ้านมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การสั่งอาหารด้วยระบบเดลิเวอรี่นั้น มีมูลค่าลดลง



ภาพที่ 1 สถิติการติดเชื้อโรคโควิด-19 ในประเทศไทย

ที่มา: https://covid19.thaipbs.or.th/stat

สถิติการติดเชื้อโรคโควิด-19 แบ่งเป็นรายวัน วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2563 จนถึง วันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2565 มีจำนวนผู้ติดเชื้อ เริ่มจาก 0 ไป 1 และเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยจุดสูงสุดต่อวันอยู่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2565 ติดเชื้อจำนวน 28,379 คน และค่อยๆ ต่ำลงเรื่อยๆ จนไม่มีการประกาศสถิติ (27 กันยายน 2565)

ด้วยสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้ผู้คนมีการสั่งอาหารผ่านแอพพลิเคชั่นเดลิเวอรี่ลดลง ผู้ให้บริการขับรถเดลิเวอรี่จึงต้องวิเคราะห์วางแผนในแต่ละวัน จำต้องรับกี่ออเดอร์เพื่อให้รายได้เพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวัน มีค่าใช้จ่ายหลักคือ ราคาน้ำมัน ที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จากราคาน้ำมันโลก ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เทียบราคาน้ำมัน

ตารางที่ 1 ราคาน้ำมันภายในประเทศไทย

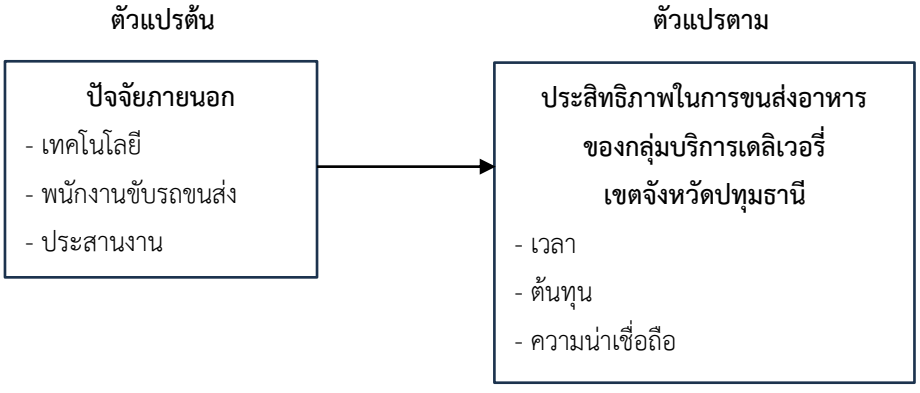
วันที่ \ ประเภทน้ำมัน	เบนซิน e20	เบนซินแก๊สโซฮอลล์ 91	เบนซินแก๊สโซฮอลล์ 95
4/1/2563	22.94	25.68	25.95
15/4/2563	15.24	16.78	17.05
1/9/2563	20.24	21.48	21.75
20/2/2564	24.54	25.78	26.05
20/10/2564	30.04	31.28	31.55
16/2/2565	35.04	35.88	36.15
16/5/2565	40.84	41.68	41.95
2/7/2565	44.04	44.88	45.15
22/12/2565	32.54	34.18	34.45

ที่มา: https://www.pttor.com/th/oil_price

ในวันที่ 4 มกราคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 22 ธันวาคม พ.ศ. 2565 ประเภทน้ำมันที่นำเสนอนั้น เป็นน้ำมันประเภท เบนซิน E20 เบนซินแก๊สโซฮอลล์ 91 และ เบนซินแก๊สโซฮอลล์ 95 โดยราคาที่ต่ำที่สุด อยู่ที่วันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2563 โดยราคาเบนซิน E20 อยู่ที่ 15 บาท 24 สตางค์ เบนซินแก๊สโซฮอลล์ 91 อยู่ที่ 16 บาท 78 สตางค์ และเบนซินแก๊สโซฮอลล์ 95 อยู่ที่ 17 บาท 5 สตางค์ และราคาน้ำมันที่แพงที่สุด เบนซิน E20 อยู่ที่ 44 บาท 4 สตางค์ เบนซินแก๊สโซฮอลล์ 91อยู่ที่ 44 บาท 88 สตางค์ และเบนซินแก๊สโซฮอลล์ 95 อยู่ที่ 45 บาท 15 สตางค์

ดังนั้นเพื่อที่จะทำให้การทำงานเดลิเวอรี่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ปัจจัยภายนอกและประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี จึงมีความตั้งใจที่จะทำให้ บริการเดลิเวอรี่ สามารถทำประโยชน์ได้มากที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดการโลจิสติกส์

จะเน้นไปที่การเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมตั้งแต่ขั้นตอนในการจัดหา วัตถุดิบ (Raw Material) สินค้า (Goods) และบริการ (Services) การเคลื่อนย้ายจากต้นทาง (Source of Origin) ไปยังผู้บริโภคปลายทาง (Final Destination) ได้ทันเวลา (Just In Time) และมี ประสิทธิภาพ โดยมีการสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และติดตั้งซอฟท์แวร์ที่ทันสมัย เพื่อช่วยในการบริหารจัดการ นอกจากนี้การเคลื่อนย้ายสินค้าใน ความหมายของโลจิสติกส์ยังครอบคลุมถึงการขนส่งสินค้า (Cargoes Carriage) การเก็บรักษาสินค้า (Warehouse) และการกระจายสินค้า (Cargoes Distribution)

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการคาดคะเนของตลาด (Market Predict) โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ

1. ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (Speed Delivery)
2. การไหลลื่นของสินค้า (Physical Flow)
3. การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow)
4. การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added)

แนวคิดการวิเคราะห์และหาแนวทางในการลดต้นทุนการขนส่ง(The Analysis and Approach of Transportation cost Readuction)

การขนส่งทั้งสามแนวทาง ได้แก่

การศึกษาความเป็นไปได้ของต้นทุนการขนส่งเองทั้งหมด ได้ใช้แนวคิดการขนส่งแบบ milk-run มาใช้ โดยการลงทุนซื้อรถใหม่เองเพื่อใช้ในการขนส่ง มีความคุ้มค่ามากกว่าการจ้างขนส่ง และสามารถลดต้นทุนได้มากที่สุด

การศึกษาความเป็นไปได้ของอัตราค่าขนส่งที่เหมาะสมของผู้รับจ้างขนส่ง เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยถึงปัจจัยต่างๆ พบว่าการว่าจ้างขนส่งขนส่งที่มีความชำนาญ การมีเส้นทางเดินรถที่เหมาะสม และปริมาณสินค้าที่เหมาะสมทำให้การขนส่งมีประสิทธิภาพสูงสุดได้

และการศึกษาความเป็นไปได้ของต้นทุนการขนส่งแบบผสม คือ การดำเนินการขนส่งเองร่วมการการว่าจ้าขนส่งภายนอก (จุฑามาศ ทองวี, ไพโรจน์ เร้าธนชลกุล, การวิเคราะห์และหาแนวทางในการลดต้นทุนการขนส่ง, 2564)

แนวคิดแนวคิดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์

ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่ดี เมื่อลดต้นทุนของผลิตภัณฑ์ กระบวนการจัดเก็บ คลังสินค้า การจัดส่ง การส่งมอบให้ตรงเวลา อัตราการส่ง การใช้นวัตกรรม และความยืดหยุ่นด้วยเทคโนโลยีใหม่ เช่นระบบการใช้เทคโนโลยีเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในธุรกิจ(ภัทร์ พิสิฐเกษม,2565)

แนวคิดแนวคิดบริการเดลิเวอรี่

บริการเดลิเวอรี่ คือ การจัดส่งสินค้า/บริการถึงที่ โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเดินทางมาที่หน้าร้านด้วยตนเอง ซึ่งเป็นบริการที่มีอยู่ในหลายธุรกิจ และสำหรับธุรกิจร้านอาหาร ‘บริการอาหารเดลิเวอรี่’ (Food Delivery) เริ่มเติบโตมากขึ้นในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะช่วงปรับตัวสู่วิถี New Normal ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทั้งในรูปแบบจัดส่งผ่านผู้ให้บริการ หรือจัดส่งโดยพนักงานของร้านนั้นๆ (สุดใจ คงรัศมี, 2562)

ธุรกิจ Food Delivery เป็นแนวคิดใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีในการสร้าง Platform และสร้าง ระบบการบริการแบบเครือข่ายที่มีแอพพลิเคชั่นหรือเว็บไซต์เป็นตัวกลาง โดยที่เข้ามาตอบ โจทย์ใน การส่งอาหารให้กับผู้บริโภคลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและคิดค่าบริการตามอัตราที่กำหนด ทำให้ร้านอาหารไม่ต้องจัดการส่งอาหารด้วยตัวเอง และผู้บริโภคได้รับความสะดวกและเสียค่าใช้จ่ายต่ำ กว่าการซื้อผ่านช่องทางดั้งเดิม โดยกระบวนการเริ่มต้นจากลูกค้าส่งคำสั่งซื้อ ชำระเงิน ตลอดจนรับ อาหาร ภายในเวลาที่

กำหนด นอกเหนือจากการพัฒนาระบบการจัดส่งให้มีประสิทธิภาพ ลูกค้าได้รับ อาหารสดใหม่ตรงเวลาแล้ว ผู้เล่นในธุรกิจแต่ละรายยังพยายามสร้างตัวเองให้เป็นศูนย์กลางของการ สั่งอาหารบนแอพพลิเคชั่น ปัจจุบันในประเทศไทยมีร้านอาหารจำนวนมากที่มีบริการส่งอาหารแบบ Delivery โดยลักษณะของการให้บริการจะมีลักษณะใกล้เคียงกัน คือ เลือกดูรายการอาหารจากแอปพลิเคชัน เลือกอาหารที่ต้องการ จากนั้นเลือกสถานที่ที่ต้องการจะจัดส่งอาหาร สุดท้ายผู้บริโภคจะ ชำระค่าอาหารและค่าขนส่งเมื่ออาหารมาถึงที่หมาย หรือจะตัดผ่านบัตรในแอปพลิเคชัน โดยแอปพลิเคชัน Food Delivery ในปัจจุบันนั้นมีมากกว่า 20 แอปพลิเคชันในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงได้สืบค้น ข้อมูลแอปพลิเคชันที่มีบริการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่ามีอยู่ 5 แอปพลิเคชัน

Food Panda บริการสั่งอาหารจากร้านส่งตรงถึงบ้าน หรือสถานที่เราระบุไว้ใน แอปพลิเคชัน โดยการเลือกร้านอาหารจะระบุตัวตนโดยใช้ GPS ค้นหาร้านค้าที่อยู่บริเวณใกล้เคียงมาแสดงผล และยังสามารถยัง เลือกประเภทอาหารเพื่อให้ค้นหาได้ง่ายยิ่งขึ้น เมื่อเลือกอาหาร แล้วสินค้าจะเข้าไปอยู่ในตะกร้า ระบบสามารถบอกเวลาล่วงหน้า ได้ว่าร้านค้าจะทำอาหารเสร็จและเวลาในการส่งเท่าใด มีข้อความ รีวิวจากลูกค้าท่านอื่นให้อ่าน ปัจจุบันมีให้บริการทั้ง IOS & Android

Line Man เป็นบริการแบบครบวงจรเรียกได้ว่าสามารถ สั่งอาหาร เรียกรถ แท็กซี่ หรือจะส่งพัสดุไปรษณีย์ก็ได้ แต่ในที่นี้นักวิจัยจะเน้นไปที่ บริการส่งอาหาร เมื่อเปิดแอปพลิเคชันแล้ว เราสามารถเลือก ร้านอาหาร หรือค้นหาจากเมนูที่ต้องการ จากนั้นระบบ จะดึง ฐานข้อมูลจากแอปพลิเคชันวงใน (Wongnai) โดยสามารถสั่ง อาหารจากร้านจากร้านใดก็ได้ที่มีให้บริการในแอปพลิเคชัน ซึ่งค่า ส่งจะแตกต่างกันตามตามระยะทางจากร้านอาหารถึงที่หมาย โดย มูลค่ารวมของอาหารที่สั่งแต่ละครั้งจะจำกัดให้ไม่เกิน 1,000 บาท สำหรับค่าอาหาร (ไม่รวมค่าบริการ) โดยค่าบริการจะเริ่มต้นที่ 55 บาท ระยะทาง 1 กม. ขึ้นไปคิดเพิ่ม 9 บาท/กม.

Grab Food Grab Food เป็นหมวดหมู่ที่เพิ่มเข้าไปในโปรแกรม Grab ซึ่ง เป็นแพลตฟอร์มเดียวกัน คล้ายกับ Line Man ซึ่งการส่งอาหาร ของ Grab Food นั้นจะจำกัดระยะทางไม่เกิน 5 กิโลเมตร จาก จุดที่ผู้ใช้บริการอยู่ที่จะรับอาหาร โดยเป้าหมายของการ ให้บริการ คือ การส่งอาหารในระยะเวลาที่เร็วที่สุดเพื่อให้ ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

Pintogogo เป็นแอป Food Marketplace แห่งแรกที่รวบรวมร้านอาหาร ร้านเครื่องดื่ม ร้านขนม ร้านสะดวกซื้อให้ผู้ใช้งานค้นหาและ สั่งซื้อ ซึ่งปัจจุบัน Pintogogo เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ ผู้ใช้งาน ด้วยระบบ Delivery เพียงเลือกเมนูที่ต้องการระบุที่ จัดส่งด้วยการปักหมุดเพียงครั้งเดียว ค่าส่งส่วนใหญ่จะฟรีและ ไม่แพง นอกจากนี้ยังสามารถกดสั่งอาหารไว้ล่วงหน้าและไปรับ ที่ร้านได้ด้วยระบบ

Pickup Order Ant Delivery เป็นแอปพลิเคชันที่เปิดตัวในเชียงใหม่เมื่อไม่นานมานี้ เป็นอีก ทางเลือกหนึ่งของการใช้บริการเดลิเวอรี่ เพราะว่าเป็นแอป พลิเคชันน้องใหม่ ที่มีบริการจัดส่งอาหาร หน้าตาออกแบบมาใช้ งานง่ายค่าจัดส่ง เริ่มต้นที่ 0 บาท และยังส่งไกลสุดถึง 15 กิโลเมตร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐรุจา พงศ์สุพัฒน์ (2561) วิจัยเรื่องการศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสามารถในการใช้งาน (Usability) คุณภาพข้อมูล (Information Quality) คุณภาพบริการ (Service Quality) ราคา (Price) และการ ส่งเสริมการตลาด (Promotion) รวมถึงเพื่อศึกษา บุคลิกภาพของบุคคลทั้งการรับรู้ความเสี่ยงและการแสวงหาความหลากหลายที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหารที่ต่างกัน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันอาหารที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครด้วยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวน 13 คน เพื่อนำประเด็นที่น่าสนใจศึกษาต่อด้วยการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจำนวน 400 คน ด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และการใช้สถิติเชิงอ้างอิงด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (One-Way ANOVA) ผลสรุปจากการวิจัยพฤติกรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันอาหารส่วนใหญ่รู้จักแอปพลิเคชันอาหาร LINE MAN, Food panda และ Grab และเกือบทุกคนรู้จักแอปพลิเคชันอาหารมากกว่า 1 แอปพลิเคชัน โดยมีแอปพลิเคชันอาหารในมือถือ 2 แอปพลิเคชัน นิยมใช้

บริการแอปพลิเคชัน อาหาร LINE MAN รองลงมา คือ Grab และ Food panda กลุ่มตัวอย่างมักเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหารด้วยเหตุผลต้องการความสะดวกสบาย แอปพลิเคชันสั่งอาหารได้ง่ายและจำนวนร้านอาหาร มักสั่งอาหารจากร้านอาหารหนึ่งร้านต่อครั้ง นิยมสั่งอาหารคาวในช่วงตอนกลางวัน โดยส่วนมากมักสั่งทานกับเพื่อนด้วยมูลค่าอาหารต่อครั้ง 100-499 บาท ค่าจัดส่ง 1-99 บาท ซึ่งคือราคาที่กลุ่มตัวอย่างยินดีจ่าย

ธัญญารัตน์ เทพารักษ์ และปณัทพร เรืองเชิงชุม (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการเส้นทางขนส่งเพื่อลดความสูญเปล่าที่เกิดจากความล่าช้าในกระบวนการจัดส่งสินค้าโดยใช้อัลกอริทึมแบบประหยัดกรณีศึกษากิจเจริญทรัพย์ชุมแพขนส่งจังหวัดขอนแก่น ได้กล่าวไว้ว่า มีอวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของโมเดลความสัมพันธ์เชิง สาเหตุของความสูญเปล่าที่เกิดจากความล่าช้าในกระบวนการจัดส่งสินค้า พบว่า ปัจจัยความสูญเปล่าด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า ด้านการบรรทุกและจัดเรียงสินค้า ด้านความชำนาญในงาน และด้านการจัดเส้นทาง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับความสูญเปล่าที่เกิดจากความล่าช้าในกระบวนการจัดส่งสินค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับประเด็นการใช้เวลานานในการขนย้ายสินค้า ไม่มีการวางแผนการจัดเรียงสินค้า ค้นหาสินค้าไม่ครบทุกรายการต้องวนรถกลับมาส่งใหม่ พนักงานขาดความชำนาญในเส้นทางเดินรถ ไม่มีการวางแผนเส้นทางการขนส่งล่วงหน้า และไม่มีการประยุกต์ใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเส้นทาง เป็นต้น

ปณัทพร เรืองเชิงชุม (2564) ที่อ้างว่า การขาดการจัดเรียงลำดับสินค้า การขาดความชำนาญในเส้นทางการเดินรถ การขาดการวางแผนเส้นทางการขนส่ง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสูญเปล่าในกระบวนการขนส่ง

ปนัดดา กลกลาง (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การประสานงานที่มีประสิทธิผล กรณีศึกษา องค์การบริหารท่าตอ อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้กล่าวไว้ว่า การประสานงานภายในองค์กรณ์ด้านความร่วมมือของผู้ปฏิบัติการ รองลงมือคือด้านการสื่อสาร ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานในองค์การต้องมีความร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกันต้องรู้จังหวะเวลาในกาประสานงานไม่ทำงานซ้ำซ้อนกันมีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายชัดเจนและต้องมีผู้ประสานงานที่สามารถสื่อสารที่ชัดเจน และดึงดูดทุกฝ่ายเข้าด้วยกันจึงจะทำให้การประสานงานมีประสิทธิผล ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ศรีศรินทร์ สุขสุทธิ, ณัฐธยาน์ อธิรัฐจิรชัย, เอกนรี ทุมพล และศศิวิมล ว่องวิไล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ต้นทุนด้านโลจิสติกส์สำหรับผู้ประกอบการกิจการขนส่งเอกชนกรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัด ได้กล่าวเกี่ยวกับต้นทุนไว้ว่า ต้นทุนด้านโลจิสติกส์ประกอบไปด้วย ต้นทุนด้านบุคลากร ต้นทุนของพื้นที่ ต้นทุนด้านรถบรรทุกสินค้า และต้นทุนด้านวัสดุใช้งานและวัสดุสิ้นเปลือง เมื่อนำต้นทุนดังกล่าวมาวิเคราะห์ในเชิงลึกพบว่า สามารถจำแนกต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปรได้ทั้งหมด 14 รายการ ประกอบด้วย ค่าจ้างพนักงานประจำ ค่าจ้างพนักงานชั่วคราว ค่าสวัสดิการพนักงาน ค่าจ้างบริษัทภายนอก ค่าเช่าอาคาร สถานที่ ค่าภาษีสินทรัพย์ถาวรค่าบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าเสื่อมราคา ค่าบำรุงตามระยะทาง ค่ายางรถบรรทุกค่าเชื้อเพลิง และค่าวัสดุใช้งานและวัสดุสิ้นเปลือง และพบว่า จากทั้งหมด 14 รายการ ต้นทุนของทางบริษัทมี 3 รายการที่เป็นต้นทุนผันแปร คือ ค่าบำรุงรักษาและซ่อมแซมรถบรรทุกสินค้า และค่าน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น ค่าเชื้อเพลิง ค่าบำรุงรักษาตามระยะทาง ค่ายาง ส่วนในอีกรายการที่เหลือเป็นต้นทุนคงที่

เกตุวดี สมบูรณ์ทวี (2561) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารผ่านผู้ให้บริการ Food Panda Application ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นสมาชิกเพจ Food Panda สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารผ่านผู้ให้บริการ Food Panda Application ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความมั่นใจ ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ ปัจจัยด้านการตอบสนอง และปัจจัยด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการ สามารถจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกครั้งหลังจากตัดสินใจใช้บริการในครั้งแรก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ผู้ขับขี่จักรยานยนต์เดลิเวอรี่ส่งอาหารในจังหวัดปทุมธานีซึ่งมีอยู่มาก กระจายตามทุกที่ในจังหวัดปทุมธานี โดยผู้ที่ขับเดลิเวอรี่ไม่ได้ขับในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง แต่จะมาจากผู้ที่อยู่ในสถานที่ ผู้ที่มาจากจังหวัดกรุงเทพและจังหวัดปริมาฑล เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรไรเดอร์เดลิเวอรี่ของจังหวัดปทุมธานี ดังนั้นจึงอาศัยการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากร (พิมพา หิรัญกิตติ, 2556) ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 ตัวอย่าง มีสำรองเผื่อการสูญเสียความคลาดเคลื่อน 15 ตัวอย่าง ได้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

กำหนดขอบเขตของระยะเวลา

ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินการเก็บแบบสอบถามและทำการวิจัย ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ. 2565 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งของข้อมูล (Source of Data) การศึกษาในครั้งนี้จะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รายละเอียดดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเวลา เดือน กรกฎาคม 2565 ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565 โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามจำนวน 400 ชุด โดยการสุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น ข้อมูลหรือบทความทางเศรษฐกิจ จากหนังสือพิมพ์ อินเตอร์เน็ต ตำราเรียน เอกสารประกอบการเรียน รวมถึงงานวิจัยภายในประเทศตลอดจนวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและวิธีการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Regression ในการวิเคราะห์สมมติฐาน โดยมีนัยสำคัญที่.05

ผลการวิจัย

เพศชาย จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 และเป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3

สถานะโสด จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 และมีสถานะสมรส จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8

อายุต่ำว่า 30 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 อายุ 30 ปี ถึง 40 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 และอายุ 41ปี ถึง 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.5

ระดับการศึกษา ต่ำว่าปริญญาตรี จำนวน 362 คน คิดเป็นร้อยละ 90.5 และ ระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 มีรายได้ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และมีรายได้ 15,001 ถึง 20,000 บาท มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

ค่าเฉลี่ยปัจจัยภายนอกด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง และจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยลำดับสูงที่สุด คือ กระบวนการต่างๆ เทคโนโลยีของแอพพลิเคชันมีการรองรับปัญหาต่างๆ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยปัจจัยภายนอกด้านพนักงานขับรถขนส่ง 3.41 อยู่ในระดับปานกลางและจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยลำดับสูงที่สุด คือ ด้านพนักงานขับรถขนส่ง มีมารยาทในการขับรถ และติดต่อกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยที่ 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยปัจจัยภายนอกด้านการประสานงานลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับปานกลางและจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยลำดับสูงที่สุดคือ ปัจจัยภายนอกด้านการประสานงานลูกค้า ให้ feedback แล้วนำไปปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง

มีค่าเฉลี่ยด้านเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.07 อยู่ในระดับปานกลาง และจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยลำดับสูงที่สุดคือ สามารถบริหารเวลาการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยด้านต้นทุน มีค่าเฉลี่ย 2.99 อยู่ในระดับน้อย และจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยลำดับสูงที่สุดคือ ต้นทุนค่าใช้จ่ายส่วนตัว สอดคล้องกับรายได้ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง และจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยลำดับสูงที่สุดคือ สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.57 อยู่ในระดับปานกลาง

สรุปและอภิปรายผล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 ถึง 15,000 บาท

ปัจจัยภายนอกด้านเทคโนโลยี จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกด้านเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย กระบวนการต่างๆ เทคโนโลยีของแอพมีการรองรับปัญหาต่างๆ กระบวนการต่างๆ เทคโนโลยีเข้าใจง่าย กระบวนการต่างๆ เทคโนโลยีมีการทำงานที่สเถียร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ปัจจัยภายนอกด้านพนักงานขับรถขนส่ง จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกด้านพนักงานขับรถขนส่ง ประกอบไปด้วย ความรับผิดชอบในงานที่ตัวเองได้รับ ปฏิบัติตามกฎจราจร มีมารยาทในการขับรถ และติดต่อกับลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ปัจจัยภายนอกด้านการประสานงานลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกด้านการประสานงานลูกค้า ประกอบไปด้วย ให้ Feedback แล้วนำไปปรับปรุง สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านเวลา ประกอบไปด้วย สามารถบริหารเวลาการขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อสินค้ามีปัญหา สามารถจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านต้นทุน จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านต้นทุน ประกอบไปด้วย สามารถขนส่งสินค้าไม่ได้รับความเสียหาย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย และสามารถขนส่งปลายทางได้อย่างปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ ประกอบไปด้วย สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ รวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

การทดสอบสมมุติฐาน

ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านต้นทุน เท่ากับ .000≤.05 ดังนั้น ตัวแปรปัจจัยภายนอก และประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี ด้านต้นทุน สามารถนำมาใช้พยากรณ์ เรื่องปัจจัยภายนอกและประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ เท่ากับ .003≤.05 ดังนั้น ตัวแปรปัจจัยภายนอก และประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ เขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความน่าเชื่อถือ สามารถนำมาใช้พยากรณ์ เรื่องปัจจัยภายนอกและประสิทธิภาพในการขนส่งอาหารของกลุ่มบริการเดลิเวอรี่ จังหวัดปทุมธานี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของณัฐรุจา พงศ์สุพัฒน์ (2561) ผลสรุปจากการวิจัยพฤติกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร ส่วนใหญ่รู้จักแอปพลิเคชันอาหาร LINE MAN Food panda และ Grab และเกือบทุกคนรู้จักแอปพลิเคชันอาหารมากกว่า 1 แอปพลิเคชัน โดยมีแอปพลิเคชันอาหารในมือถือ 2 แอปพลิเคชัน นิยมใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร LINE MAN รองลงมาคือ Grab และ Food panda กลุ่มตัวอย่างมักเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหารด้วยเหตุผลต้องการความสะดวกสบาย แอปพลิเคชันสั่งอาหารได้ง่ายและจำนวนร้านอาหาร มักสั่งอาหารจากร้านอาหารหนึ่งร้านต่อครั้ง นิยมสั่งอาหารคาวในช่วงตอนกลางวัน โดยส่วนมากมักสั่งทานกับเพื่อนด้วยมูลค่าอาหารต่อครั้ง 100-499 บาท ค่าจัดส่ง 1-99 บาท ซึ่งคือราคาที่กลุ่มตัวอย่างยินดีจ่าย

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของธัญญารัตน์ เทพารักษ์ และปณัทพร เรืองเชิงชุม (2565) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยความสูญเปล่าด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า ด้านการบรรทุกและจัดเรียงสินค้า ด้านความชำนาญในงาน และด้านการจัดเส้นทาง มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับความสูญเปล่าที่เกิดจากความล่าช้าในกระบวนการจัดส่งสินค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับประเด็นการใช้เวลานานในการขนย้ายสินค้า ไม่มีการวางแผนการจัดเรียงสินค้า ค้นหาสินค้าไม่ครบทุกรายการต้องวนรถกลับมาส่งใหม่ พนักงานขาดความชำนาญในเส้นทางเดินรถ ไม่มีการวางแผนเส้นทางการขนส่งล่วงหน้า และไม่มีการประยุกต์ใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเส้นทาง เป็นต้น

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของปณัทพร เรืองเชิงชุม (2564) ที่อ้างว่าการขาดการจัดเรียงลำดับสินค้า การขาดความชำนาญในเส้นทางการเดินรถ การขาดการวางแผนเส้นทางการขนส่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสูญเปล่าในกระบวนการขนส่ง

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของปนัดดา กลกลาง (2564) ได้กล่าวไว้ว่า การประสานงานภายในองค์กรณ์ด้านความร่วมมือของผู้ปฏิบัติการ รองลงมือคือด้านการสื่อสาร ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานในองค์การต้องมีความร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกันต้องรู้จังหวะเวลาในกาประสานงานไม่ทำงานซ้ำซ้อนกันมีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายชัดเจนและต้องมีผู้ ประสานงานที่สามารถสื่อสารที่ชัดเจน และดึงดูดทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน จึงจะทำให้การประสานงานมีประสิทธิผล ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของศรีศรินทร์ สุขสุทธิ, ณัฐธยาน์ อธิรัฐจิรชัย, เอกนรี ทุมพล และศศิวิมล ว่องวิไล (2564) ได้กล่าวเกี่ยวกับต้นทุนไว้ว่า ต้นทุนด้านโลจิสติกส์ สามารถจำแนกต้นทุน คงที่และต้นทุนผันแปรได้ทั้งหมด 14 รายการ ประกอบด้วย ค่าจ้างพนักงานประจำ ค่าจ้างพนักงานชั่วคราว ค่าสวัสดิการพนักงาน ค่าจ้างบริษัทภายนอก ค่าเช่าอาคารสถานที่

ค่าภาษีสินทรัพย์ถาวร ค่าบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าเสื่อมราคา ค่าบำรุงตามระยะทาง ค่ายางรถบรรทุก ค่าเชื้อเพลิง และค่าวัสดุใช้งานและวัสดุสิ้นเปลือง และพบว่า จากทั้งหมด 14 รายการ ต้นทุนของ ทางบริษัท มี 3 รายการที่เป็นต้นทุนผันแปร คือ ค่าบำรุงรักษาและซ่อมแซมรถบรรทุกสินค้าและค่าน้ำมันเชื้อเพลิง เช่น ค่าเชื้อเพลิง ค่าบำรุงรักษาตามระยะทาง ค่ายาง ส่วนในอีกรายการที่เหลือเป็น ต้นทุนคงที่

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของเกตุวดี สมบูรณ์ทวี (2561) โดยปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำมากที่สุดรองลงมาเป็นปัจจัยด้านความมั่นใจ ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ ปัจจัยด้านการตอบสนอง และปัจจัยด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพบริการสามารถจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หลังจากตัดสินใจใช้บริการในครั้งแรก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. ควรที่จะดำเนินการปรับปรุงเรื่องเทคโนโลยีแอพพลิเคชั่นอย่างเร่งด่วน ให้ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย และได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า

2. ควรที่จะเลือกต้นทุนการขนส่งให้ถูกและมีประสิทธิภาพด้านการขนส่งเช่นควรเลือกจักรยานยนต์ขนส่งที่ประหยัดน้ำมัน และค่าบำรุงรักษา

3. ควรเพิ่มทักษะการขนส่ง การจัดเรียงสินค้า เพื่อลดความเสียหายต่อสินค้าให้ได้มากที่สุด

4. ควรเรียนรู้เรื่องการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เพื่อลูกค้าจะได้กลับมาใช้บริการซ้ำ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างในสถานที่ที่แตกต่างกัน เช่น การศึกษาที่จังหวัดอื่นๆ ในเขตอื่นๆ หรือพื้นที่อื่นๆ เพื่อนำมาทำการศึกษาเปรียบเทียบกับงานวิจัยฉบับนี้ว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งผลที่ได้สามารถนำมาปรับปรุง พัฒนา ที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

2. ควรเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้อง

เอกสารอ้างอิง

ณัฐรุจา พงศ์สุพัฒน์. (2561). *การศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรม ผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร*. จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6002030382_9907_9882.pdf

ธัญลักษณ์ เพชรประดับสุข. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอพพลิเคชั่นบนสมาร์ทโฟนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. จาก http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/708/1/gs581130113.pdf

เกตุวดี สมบูรณ์ทวี. (2561). *ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำผลิตภัณฑ์อาหารผ่านผู้ให้บริการ Food Panda Application*. จาก https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-2/6114993418.pdf

นายชเนศ ลักษณ์พันธุ์ภักดี. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902030609_7996_6513.pdf

ปุณณภา สายทองอินทร์. (2561). *การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ (ONLINE SHOPPING) ของผู้สูงอายุ: การจัดประเภท ผู้สูงอายุ (SEGMENTATION OF THE ELDERLY CONSUMER)*. จาก https://doi.nrct.go.th/ListDoi/Download/481771/5bea98be16be85987619a397fc5284bf?Resolve_DOI=10.14457/TU.the.2018.675

พิมพุมผกา บุญธนาพีรัชต์. (2560). *ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902031458_7349_6059.pdf

ชนม์ธีรา ขำละม้าย และ พนัชกร สิมะขจรบุญ. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์การใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหาร. จาก https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jibim/article/view/258954/173271

Phat Pisitkasem. (2565). *A structure equation modeling of logistics capability on firm performance of autopart manufacturing industry in Thailand*. From https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kjss/article/view/257027/174411

ศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้า โดยใช้เทคนิคการจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป กรณีศึกษา: บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด

A Feasibility Study on Applying Logistics Routes of a Distribution Center by Using Simulation Techniques with a Program Case Study: Thailand Post Distribution Company Limited

อภิชญา ศรีสวัสดิ์[1] และไชยรัช เมฆแก้ว[2]

Apichaya Srisawad[1] and Chairat Mekkeaw[2]

[1] นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต

[2] อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต

[1] Master's Degree Student, Master of Science in Management of Logistics, Gradute School, Rangsit University

[2] Lecture of the Master of Science in Management of Logistics, Gradute School, Rangsit University

E-mail: apichaya.sr64@rsu.ac.th, mekchairat@gmail.com

Received: Jun 26, 2023; **Revised:** Jul 12, 2023; **Accepted:** Jul 14, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงเส้นทางขนส่งของศูนย์กระจายสินค้า 2) เพื่อศึกษารูปแบบการขนส่งและกระจายสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด 3) เพื่อประยุกต์ใช้เครื่องมือที่เหมาะสมในการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด และ 4) เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนของการขนส่งสินค้าที่ศูนย์กระจายสินค้าเดิม และหลังจากการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้าใหม่ โดยมีขอบเขตในการศึกษาข้อมูลปริมาณความต้องการสินค้า ข้อมูลระยะทางการขนส่ง ต้นทุนรวมของศูนย์กระจายสินค้าของศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) ในช่วงเดือน ธันวาคม 2565 เท่านั้น

ผลการวิจัย พบว่า ถ้าบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด จัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่ (ศป.โคกกลอย) จังหวัดพังงา จะสามารถลดต้นทุนค่าขนส่งและกระจายสินค้าได้ โดยรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดและสามารถลดต้นทุนค่าขนส่งและกระจายสินค้าได้ดีที่สุด คือ รูปแบบที่ 2 ซึ่งสามารถลดระยะทางได้ถึง 1,868.38 กิโลเมตรต่อวัน และ 56,051.40 กิโลเมตรต่อเดือน และสามารถลดต้นทุนค่าขนส่งได้ 16,320.30 บาทต่อวัน และ 489,608.98 บาทต่อเดือน หรือร้อยละ 49.75 ทั้งนี้ หากบริษัทเลือกรูปแบบที่ 2 จะต้องนำต้นทุนศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่ (ศป.โคกกลอย) มาคำนวณด้วย ซึ่งเมื่อรวมต้นทุนทั้งหมดของรูปแบบที่ 2 จะมีต้นทุนอยู่ที่ 527,728.98 บาทต่อเดือน

คำสำคัญ: ศูนย์กระจายสินค้า การจำลองสถานการณ์ ศึกษาความเป็นไปได้

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the feasibility study on applying logistics routes of a distribution center 2) to study the transportation and distribution model of the Thailand Post Distribution Co., Ltd. 3) to apply the appropriate tool to applying logistics a distribution center routes and 4) to compare the cost of transportation of goods at the original distribution center and after an Applying Logistics Routes new distribution center location. The scope of the study focuses on product demands, transportation distance information and the total cost of the distribution center (THPD Chumphon Prof.) during December 2022.

The research results found that if Thailand Post Distribution Co., Ltd. establishes a new distribution center (Kok Kloi Prof.) in Phang Nga Province, it can reduce the cost of transportation and distribution. The most suitable model that can reduce the cost of transportation and product distribution is model 2, which can reduce the distance to 1,868.38 kilometers per day and 56,051.40 kilometers per month. And can reduce transportation costs by 16,320.30 baht daily and 489,608.98 baht monthly or 49.75 percent. However, if the company chooses the 2nd model, the cost of the new distribution center (Kok Kloi) must be calculated as well, when including all the costs of the 2nd model, will have a cost of 527,728.98 baht per month.

Keywords: Distribution Center, Simulation, Feasibility

บทนำ

บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ปณด) เป็นบริษัทในเครือของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท) จัดตั้งขึ้นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของ ปณท ตาม หลักเกณฑ์การจัดตั้งและกำกับดูแลบริษัทในเครือรัฐวิสาหกิจ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม 2550 ซึ่งจากหลักเกณฑ์การจัดตั้ง/ร่วมทุนบริษัทในเครือดังกล่าว ปณด ได้จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2557 โดยมีทุนจดทะเบียน 350 ล้านบาทบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการบริหาร จัดการเกี่ยวกับเส้นทางการขนส่งถุงไปรษณีย์และสินค้าทั่วไป การบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบคลังสินค้าและกระจายสินค้า การบรรจุสินค้า การจัดเตรียมข้อมูลการกระจายสินค้าเป็นผู้ให้บริการขนส่งและกระจายสินค้าแบบครบวงจร ตามนโยบายดิจิตอลอีโคโนมี เนื่องจากการขยายตัวทาง เศรษฐกิจและการเติบโตของอีคอมเมิร์ซ ทำให้ความต้องการในกลุ่มธุรกิจขนส่งเพิ่มมากขึ้น ซึ่งบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการที่ครบวงจรมากขึ้น ยกระดับความสามารถการให้บริการเพื่อขยายสู่การขนส่งข้ามประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด มีการขนส่งสินค้าจากศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center หรือ DC) หรือหน่วยสาขาจำนวน 10 แห่ง และศูนย์ไปรษณีย์จำนวน 16 แห่ง และมีคลังสินค้า (Warehouse) ตั้งอยู่ที่อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการเพียงแห่งเดียว โดยปัจจุบันศูนย์กระจายสินค้าทางภาคใต้ (THPD ศป.ชุมพร) มีปริมาณความต้องการขนส่งสินค้าเป็นจำนวนมาก และในแต่ละจังหวัดมีพื้นที่ห่างไกลจากศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) ทำให้รถขนส่งสินค้าต้องวิ่งระยะทางไกลเพื่อไปยังจังหวัดทางภาคใต้นั้น ส่วนใหญ่การขนส่งสินค้าไปยังจังหวัดทางภาคใต้ใช้รถบรรทุกขนาด 4 ล้อ โดยในการขนส่งสินค้าในบางครั้งไม่มีการจัดเส้นทางการเดินรถ ซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณความต้องการ ณ ช่วงเวลานั้น ซึ่งทำให้มีระยะทาง 134,343 กิโลเมตรต่อเดือน ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าเฉลี่ย 1,173,490 บาทต่อเดือน

ดังนั้น เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) จึงได้ทำการศึกษารูปแบบการขนส่งสินค้าในรูปแบบปัจจุบัน และประยุกต์ใช้เทคนิคการจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (Flexsim Version 2022.2.1) ที่เหมาะสมในการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้า ทำการเปรียบเทียบต้นทุนการขนส่งสินค้าในรูปแบบการขนส่งสินค้าที่ศูนย์กระจายสินค้าเดิม และหลังจากการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้าใหม่ โดยคำนวณจากระยะทางในการขนส่งสินค้าจากศูนย์กระจายสินค้าไปยังจังหวัดทางภาคใต้ ทำให้สามารถเป็นแนวทางการลดต้นทุนของบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร)

2. เพื่อศึกษารูปแบบการขนส่งและกระจายสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด

3. เพื่อประยุกต์ใช้เครื่องมือที่เหมาะสมในการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด

4. เพื่อเปรียบเทียบต้นทุนของการขนส่งสินค้าที่ศูนย์กระจายสินค้าเดิม และหลังการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้าใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลปริมาณความต้องการสินค้าเฉลี่ยต่อเดือนของจังหวัดทางภาคใต้ ของศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) ในช่วงเดือน ธันวาคม 2565 เท่านั้น

2. ศึกษาข้อมูลระยะทางการขนส่งสินค้าจากศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) ไปยังจังหวัดต่างๆ ทางภาคใต้เท่านั้น

3. ศึกษาผลกระทบในด้านต้นทุนรวมของศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) โดยคำนึงถึงนโยบายของบริษัทเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการศึกษาวิจัย

4. สรุปผลและนำเสนอข้อมูลการดำเนินการต่อผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้า

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2553) กล่าวว่า คลังสินค้า หมายถึง สิ่งปลูกสร้างที่มีไว้เพื่อใช้ในการพักและเก็บรักษาสินค้าในปริมาณที่มาก กิจกรรมของคลังสินค้าส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้า หรือวัตถุดิบ การจัดเก็บโดยไม่ให้สินค้าเสื่อมสภาพ หรือ แตกหักเสียหาย ลักษณะทั่วไปของคลังสินค้า คือ อาคารชั้นเดียวมีพื้นที่โล่งกว้างสำหรับเก็บสินค้ามีประตูขนาดใหญ่หลายประตู เพื่อสะดวกในการขนถ่ายสินค้า คลังสินค้าและกิจกรรมในคลังสินค้ามีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อทำหน้าที่รักษาระดับสินค้าคงคลัง

2. เพื่อสนับสนุนการผลิต (Manufacturing support)

3. เพื่อทำหน้าที่ผสมสินค้า (Product-Mixing)

4. เพื่อทำหน้าที่รวบรวมสินค้าก่อนจัดส่ง (Consolidation)

5. เพื่อทำหน้าที่แยกหีบห่อ (Break-Bulk) หรือ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กระจายสินค้า (Cross Dock)

เนื่องจากคลังสินค้ามีหน้าที่หลากหลาย ประโยชน์ของคลังสินค้าจึงมีมากมาย ซึ่งสามารถสรุปได้หลายประการ ประการแรก คือ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในเรื่องการขนส่ง ประการสอง เพื่อให้เกิดการประหยัดในระบบการผลิต ประการสาม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในเรื่องการสั่งซื้อในปริมาณมาก และประการสุดท้าย เพื่อใช้เป็นแหล่งของวัตถุดิบในการรองรับต่อความไม่แน่นอนของการซื้อวัตถุดิบ หรือ เพื่อรองรับต่อความไม่แน่นอนของการขายเพื่อให้เกิดการบริหารต้นทุนโลจิสติกส์ที่ต่ำ

แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งและต้นทุนโลจิสติกส์

จิตรานุช รักสัจจา (2550) ได้กล่าวไว้ว่า ตามสารานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของการขนส่งไว้ว่า “ขน” หมายถึง การนำเอาของมากๆ จากที่หนึ่งไปไว้ในอีกที่หนึ่ง ส่วน “ส่ง” หมายถึง การยื่นให้ถึงมือพาไปให้ถึงที่ เมื่อรวมเป็นคำว่า “ขนส่ง”หมายถึง การนำไปและนำมาซึ่งของมากๆ จากที่หนึ่งไปไว้อีกที่หนึ่ง การขนส่ง หมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้าย บุคคล สัตว์ หรือสิ่งของ ด้วยอุปกรณ์การขนส่งจากที่หนึ่งตามความประสงค์ของมนุษย์ ถ้าเป็นการขนส่งคนเรียกว่าการขนส่งผู้โดยสารแต่ถ้าเป็นการขนส่งสัตว์หรือสิ่งของ เรียกว่า การขนส่งสินค้า

คำว่า “การขนส่ง” เป็นกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจอย่างหนึ่ง ที่จัดให้มีการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ และสิ่งของ จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ตามความประสงค์เพื่อให้เกิดอรรถประโยชน์ตามต้องการในปัจจุบันการขนส่งมีความสำคัญต่อธุรกิจเกือบทุกประเภท ทั้งใน ส่วนของการจัดหาวัตถุดิบ การผลิต การขายและการจัดจำหน่าย ในหลายธุรกิจต้นทุนจากการขนส่งนับเป็นต้นทุนที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อต้นทุนรวมของผลิตภัณฑ์และบริการ นอกเหนือจากนี้ การขนส่งยังเป็นกิจกรรมที่ช่วยเพิ่มคุณค่าของสินค้าและ/หรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคที่อยู่ในสถานที่ที่การขนส่งเข้าไปถึงได้มีสินค้าหรือบริการบริโภคตามที่ตนต้องการ เนื่องจากการขนส่งจะช่วยนำสินค้าจากแหล่งผลิตผ่านมือคนกลางจนกระทั่งถึงมือผู้บริโภค ต้นทุนของการขนส่ง (Cost of transportation) หมายถึง ต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการขนส่ง สามารถจำแนกออกเป็นหลายประเภท ตามลักษณะของกิจกรรมที่ส่งผลให้เกิดต้นทุน ดังนี้

1. ต้นทุนคงที่
2. ต้นทุนผันแปร
3. ต้นทุนรวม
4. ต้นทุนเที่ยวกลับ

การจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (Flexsim Version 2022.2.1)

Simulation หรือการจำลอง ในที่นี้เป็นกระบวนการการสร้างแบบจำลอง (Model) ของระบบจริง (Real System) ให้มีพฤติกรรมที่ใกล้เคียงกัน แล้วดำเนินการทดลองปรับเปลี่ยนปรับปรุงหรือแก้ไขเพื่อให้สามารถเรียนรู้พฤติกรรมของระบบจริงและวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่ได้จากการทดลอง ก่อนการนำไปใช้แก้ไขปัญหาในสถานการ์ณจริงต่อไป

1. จุดเด่นของการใช้แบบจำลอง

1.1 สามารถใช้แบบจำลองกับระบบที่ไม่สามารถหาความสัมพันธ์ได้โดย การเขียนสมการเงื่อนไขทางคณิตศาสตร์ได้เพียงอย่างเดียว

1.2 สามารถจำลองความไม่แน่นอน (Uncertainty) ได้ซึ่งมีปัจจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นเงื่อนไข

1.3 มีหน้าจอและรูปแบบการทำงานที่ใช้งานง่าย (Use Friendly GUIs) และมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลในทางสถิติได้

1.4 สามารถใช้แบบจำลองกับระบบที่ไม่สามารถทดลองบนสถานการณ์จริงได้ ทำให้ประหยัดเวลา งบประมาณ และผลด้านความปลอดภัย

2. การจำลองในอุตสาหกรรม

2.1 อุตสาหกรรมการผลิต (Manufacturing)

2.2 การขนส่ง (Logistic and Transportation)

2.3 การจัดการวัสดุและคลังสินค้า (Material Handling and Warehousing)

2.4 อุตสาหกรรมการบริการ (Service Industry)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดุสิตพล ชมพูฒ, กานต์ธิป โภคสวัสดิ์, ภาณุทัต ย่ำแท่น และภาณุพงษ์ ศรีมุงคุล (2564) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระบบแถวคอยและเพื่อหาหน่วยให้บริการที่เหมาะสมในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุดโดยใช้โปรแกรม Flexsim จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลการเข้ามาใช้บริการพบว่ามีเวลารอคอยเฉลี่ยทั้งระบบ 24.5 นาทีต่อคน และผู้วิจัยได้สร้างแบบจำลองสถานการณ์การเข้ารับบริการของลูกค้าโดยการป้อนข้อมูลที่วิเคราะห์จากระบบจริงและทำการจำลองสถานการณ์

ด้วยโปรแกรม Flexsim หลังจากโปรแกรมประมวลผลโดยการเพิ่มหน่วยบริการ พบว่า เวลารอคอยเฉลี่ยทั้ง ระบบของลูกค้าลดลงเหลือ 13.15 นาทีต่อคน

ชยุตม์ บรรเทิงจิตร (2561) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาคลังสินค้าของโรงงานผลิตบล็อกแก้ว ตั้งแต่กระบวนการจัดเก็บจนถึงกระบวนการขนย้ายบล็อกแก้วออกจากคลังสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดวางผังคลังสินค้าอย่างมีระบบและเพื่อลดเวลาในการขนย้ายบล็อกแก้วออกจากลังสินค้า ซึ่งปัจจุบันใช้เวลา 0.7692 นาทีต่อการขนถ่ายบล็อกแก้ว 1 พาเลท ซึ่งมากกว่าค่าดัชนีชี้วัดที่โรงงานตั้งเอาไว้ที่ 0.6 นาทีต่อพาเลท วิธีดำเนินการวิจัยเริ่มต้นโดยใช้วิธีการวิเคราะห์แบบเอบีซีมาช่วยในการจัดกลุ่มบล็อกแก้วตามปริมาณความต้องการขาย จากนั้นทำการจำลองสถานการณ์ของผังคลังสินค้าแบบเดิมด้วยโปรแกรม Flexsim พบว่าใช้เวลา 0.75 นาทีต่อการขนย้ายบล็อกแก้ว 1 พาเลท หลังจากนั้นจึงออกแบบการจัดวางผังคลังสินค้าแบบใหม่ด้วยระบบการจัดเก็บแบบกำหนดตำแหน่งตายตัวและการจัดวางผังสินค้าแบบเคลื่อนไหวเร็ววางไว้ใกล้ประตู แล้วจึงทำการจำลองสถานการณ์ของคลังสินค้า จากการเปรียบเทียบการจำลองสถานการณ์ของคลังสินค้าแบบเก่ากับแบบใหม่พบว่า หลังจากการปรับปรุงสามารถลดเวลาในการขนย้ายบล็อกแก้วจาก 0.75 นาทีต่อพาเลทเหลือ 0.5455 นาทีต่อพาเลท หรือลดลง 0.2045 นาที คิดเป็นร้อยละ 27.27

พัฒน์ พิสิษฐเกษม (2565) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องการบูรณาการการจัดการโลจิสติกส์ในเศรษฐกิจหมุนเวียน ซึ่งปัจจุบันปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นประเด็นสำคัญของโลก และประเทศไทย ส่วนหนึ่งมาจากการใช้ทรัพยากรธรรมชาติโดยขาดการไตร่ตรองให้รอบคอบทั้งระบบ นำไปสู่ปัญหาการขาดแคลนทรัพยากร ปัญหาขยะมูลฝอย และปัญหาสิ่งแวดล้อมอื่นๆ แนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนเป็นการคิดวางแผนล่วงหน้าถึงการใช้ทรัพยากรอย่างรอบคอบทั้งระบบ เพื่อให้การผลิตสินค้า การนำสินค้าเหล่านั้นไปใช้ และการนำสินค้าที่ใช้แล้วเหล่านั้นกลับมาสู่ระบบได้อีกครั้ง โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับระบบ ลดการใช้ทรัพยากรใหม่ และลดการเกิดของเสียหรือขยะมูลฝอยที่จะตามมา หากเราผนวกการจัดการโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นเทคนิคหรือวิธีการที่จะช่วยในการลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ โดยบทความนี้นำเสนอเทคนิคหรือวิธีการที่จะเข้าไปช่วยสนับสนุนการดำเนินการได้แก่ ระบบทันเวลาพอดี ปริมาณการสั่งซื้อที่ประหยัดที่สุด การวางแผนความต้องการวัสดุ และ ลีน ซึ่งหากองค์การจัดการด้วยเทคนิคหรือวิธีการ เหล่านี้ก็จะทำให้การบริหารทรัพยากร เพื่อการใช้เป็นไปอย่างคุ้มค่า ซึ่งจะนำไปสู่การตอบสนองต่อเป้าหมายของสังคมส่วนรวมทางหนึ่งในด้านความรับผิดชอบร่วมกัน ทั้งในการแก้ไข ลดปัญหา และปรับปรุงสร้างเสริมสภาวะแวดล้อม ให้กลับคืนมาสู่สภาพอันจะเอื้อต่อการมีชีวิตอยู่อย่างเป็นสุขของคนในสังคมและลูกหลานของเราในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ปัจจุบันการออกแบบและพัฒนาระบบ รวมไปถึงการออกแบบระบบใหม่ จะใช้แบบจำลอง เป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยพิจารณา และวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางในการ พัฒนาการดำเนินงานของระบบให้มีประสิทธิภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ และการนำมา ประยุกต์ใช้เพื่อการแก้ไขปัญหา เป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยม เพราะสะดวก สำหรับการหาแนวทางการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพโดยไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในระบบจริง

ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์ใช้การจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 มาเป็นเครื่องมือสำหรับการสร้างแบบจำลอง และดำเนินการทดลองกับตัวแบบจำลองในงานวิจัยนี้ เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าไปจังหวัดภาคใต้ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัดได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยนี้ ได้เก็บข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

1.1 ข้อมูลจำนวนสินค้าจัดส่งทั้งหมดภายในศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) เดือนธันวาคม 2565 ทั้งที่เป็นต่อเดือนและต่อวัน

1.2 ต้นทุนค่าใช้จ่ายของศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) ทั้งต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปร

1.3 ระยะเวลาของประสิทธิภาพในการจัดส่งของพนักงานจัดส่งสินค้า

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

2.1 ข้อมูลทุติยภูมิแหล่งข้อมูลที่นำมาใช้ในการปรับปรุงสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ได้นำมาจากหนังสือ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาได้

2.2 การเก็บข้อมูลจริง เป็นช่วงเวลาเดือนมกราคม - มีนาคม 2566

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม

ศึกษาข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด ศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) สภาพปัญหาในปัจจุบัน และข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ

2. สร้างแบบจำลองการขนส่งแบบเดิม และจำลองสถานการณ์

นำข้อมูลกระบวนการขนส่งและการกระจายสินค้าที่ได้ นำมาออกแบบกระบวนการต่าง ๆ พร้อมทั้งการจำลองสถานการณ์ของการขนส่งแบบเดิมด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 ให้โปรแกรมประมวลผลแสดงค่าต่าง ๆ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลด้วยโปรแกรมมาวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ปัญหาดังกล่าว และออกแบบการจำลองการขนส่งแบบใหม่

3. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบจำลองสถานการณ์

การตรวจสอบความถูกต้องของแบบจำลองสถานการณ์ ทำได้โดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลปฏิบัติที่ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลหน้างานจริง และที่ได้จากการจำลองสถานการณ์ ก่อนที่จะมีการออกแบบแนวทางปรับปรุง ตลอดจนหาจำนวนรอบการทำซ้ำที่เหมาะสมของแบบจำลองสถานการณ์ให้ควบคุมความแปรปรวนของข้อมูล

4. ออกแบบการจำลองสถานการณ์การขนส่งแบบใหม่

หลังจากที่ตรวจสอบความถูกต้องของแบบจำลองสถานการณ์แล้ว ทำการออกแบบการจำลองสถานการณ์การขนส่งแบบใหม่ เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมได้

5. สร้างแบบการจำลองสถานการณ์การขนส่งแบบใหม่

สร้างแบบจำลองสถานการณ์การขนส่งแบบใหม่ในหลาย ๆ วิธีด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 แสดงค่าที่ได้จากการประมวลผล เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับกระบวนการขนส่งแบบเดิมในขั้นตอนต่อไป

6. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบจำลองสถานการณ์

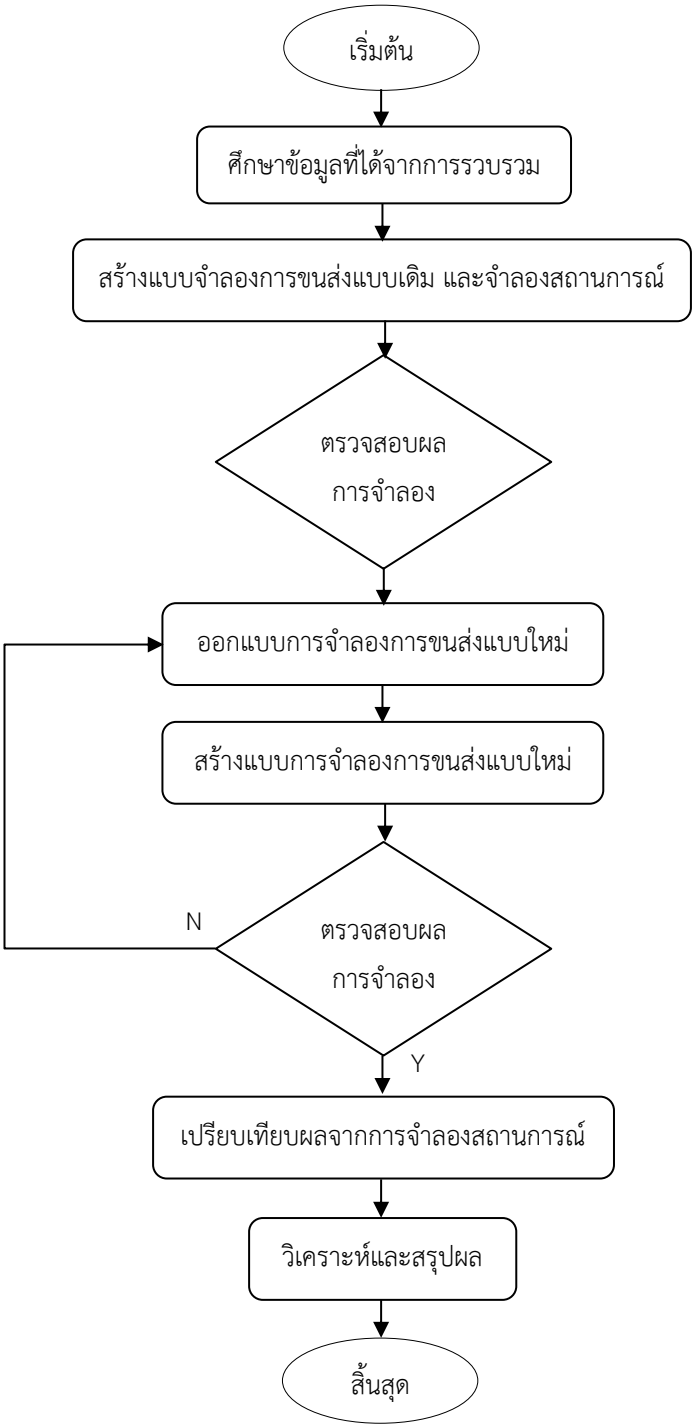
การตรวจสอบความถูกต้องของแบบจำลองสถานการณ์ ตลอดจนหาจำนวนรอบการทำซ้ำที่เหมาะสมของแบบจำลองสถานการณ์ให้ควบคุมความแปรปรวนของข้อมูล

7. เปรียบเทียบผลจากการจำลองสถานการณ์

จากการสร้างแบบจำลองสถานการณ์ของการขนส่งแบบเดิมและการจำลองสถานการณ์การขนส่งแบบใหม่ ที่ได้จากการประมวลผลด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 มาเปรียบเทียบกัน โดยที่แนวทางปรับปรุงหลายๆวิธี ต้องสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมได้

8. วิเคราะห์และสรุปผล

หลังจากที่ได้สร้างแบบจำลองสถานการณ์ นำผลลัพธ์ที่ได้มาสรุปผลการศึกษาและกำหนดข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางไปใช้ในการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งให้เหมาะสมและสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าไปจังหวัดภาคใต้ ของบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด ได้



ภาพที่ 1 กระบวนการดำเนินงานวิจัย

ที่มา: อภิชญา ศรีสวัสดิ์ (2566)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป. ชุมพร) มีเส้นทางการขนส่งจากต้นทางที่ทำการศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ (ศป.ลส) ถึงปลายทางศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) เมื่ อปลายทางรับมอบสิ่งของจึงคัดแยกสิ่งของเพื่อขนส่งและกระจายสินค้าไปตามปลายทางจังหวัดที่รับผิดชอบ ซึ่งจังหวัดที่ศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) รับผิดชอบมีทั้งหมด 5 จังหวัด ได้แก่ ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี พังงา และภูเก็ต โดยมีต้นทุนค่าขนส่งจากต้นทาง (THPD ศป.หลักสี่) ถึงศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) อยู่ที่เดือนละ 210,870.90 บาท เฉลี่ยวันละ 7,029.03 บาท

ผลการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการขนส่งและกระจายสินค้า

จากการเก็บข้อมูลเบื้องต้น จึงทำการวิเคราะห์โดยแบ่งรูปแบบการขนส่งและกระจายสินค้าของศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) แบ่งออกได้ ดังนี้

1. รูปแบบที่ 1 เส้นทางการขนส่งและกระจายสินค้าจากต้นทาง (THPD ศป.หลักสี่) ไปยังปลายทาง 2 จุด

เริ่มต้นจากต้นทาง (THPD ศป.หลักสี่) 1 เที่ยว รวบรวมปริมาณสิ่งของที่ต้องนำจ่ายไปยังจังหวัดภาคใต้ 5 จังหวัด ได้แก่ ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี พังงา และภูเก็ต โดยนำส่งปลายทางศูนย์กระจายสินค้า 2 จุด ได้แก่ ปลายทางที่ 1 ศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) จะลงสินค้าที่ต้องนำจ่ายในเขตพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชุมพร จังหวัดระนอง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี เท่านั้น โดยมีระยะทางเฉลี่ย 492 กิโลเมตร ค่าขนส่งอยู่ที่ 7,029.03 บาทต่อเที่ยว จากนั้นศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) จะใช้รถยนต์ขนส่งเพื่อกระจายสินค้าไปยัง 3 จังหวัด ประมาณ 6.49 เที่ยวต่อวัน โดยจังหวัดชุมพร 1.43 เที่ยวต่อวัน จังหวัดระนอง 1.19 เที่ยวต่อวัน และจังหวัดสุราษฎร์ธานี 3.87 เที่ยวต่อวัน และปลายทางที่ 2 ศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่ (ศป.โคกกลอย) จะลงสินค้าที่ต้องนำจ่ายในเขตพื้นที่ 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพังงา และจังหวัดภูเก็ต เท่านั้น โดยมีระยะทางเฉลี่ย 818 กิโลเมตร ค่าขนส่งอยู่ที่ 12,490.80 บาทต่อเที่ยว จากนั้นศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) จะใช้รถยนต์ขนส่งเพื่อกระจายสินค้าไปยัง 2 จังหวัด ประมาณ 7.83 เที่ยวต่อวัน โดยจังหวัดพังงา 1.43 เที่ยวต่อวัน และจังหวัดภูเก็ต 6.40 เที่ยวต่อวัน

2. รูปแบบที่ 2 เส้นทางการขนส่งและกระจายสินค้าจากต้นทาง (THPD ศป.หลักสี่) ไปยังปลายทาง 1 จุด โดยใช้ 2 เที่ยวพร้อมกัน

เที่ยวที่ 1 เริ่มต้นจากต้นทาง (THPD ศป.หลักสี่) ถึง ศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) โดยรวบรวมปริมาณสิ่งของที่ต้องนำจ่ายไปยังจังหวัดภาคใต้ 3 จังหวัด ได้แก่ ชุมพร ระนอง สุราษฎร์ธานี โดยนำส่งปลายทางศูนย์กระจายสินค้า 1จุด ได้แก่ ศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) จะลงสินค้าที่ต้องนำจ่ายในเขตพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชุมพร จังหวัดระนอง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี เท่านั้น โดยมีระยะทางเฉลี่ย 492 กิโลเมตร ค่าขนส่งอยู่ที่ 7,029.03 บาทต่อเที่ยว จากนั้นศูนย์กระจายสินค้า (THPD ศป.ชุมพร) จะใช้รถยนต์ขนส่งเพื่อกระจายสินค้าไปยัง 3 จังหวัด ประมาณ 6.49 เที่ยวต่อวัน โดยจังหวัดชุมพร 1.43 เที่ยวต่อวัน จังหวัดระนอง 1.19 เที่ยวต่อวัน และจังหวัดสุราษฎร์ธานี 3.87 เที่ยวต่อวัน และ เที่ยวที่ 2 เริ่มต้นจากต้นทาง (THPD ศป.หลักสี่) ถึง ศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่ (ศป.โคกกลอย) โดยรวบรวมปริมาณสิ่งของที่ต้องนำจ่ายไปยังจังหวัดภาคใต้ 2 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพังงา และจังหวัดภูเก็ต เท่านั้น โดยมีระยะทางเฉลี่ย 816 กิโลเมตร ค่าขนส่งอยู่ที่ 9,814.28 บาทต่อเที่ยว จากนั้นศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่ (ศป.โคกกลอย) จะใช้รถยนต์ขนส่งเพื่อกระจายสินค้าไปยัง 2 จังหวัด ประมาณ 7.83 เที่ยวต่อวัน โดยจังหวัดพังงา 1.43 เที่ยวต่อวัน และจังหวัดภูเก็ต 6.40 เที่ยวต่อวัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างแบบจำลองสถานการณ์การขนส่ง

จากข้อมูลที่ได้เบื้องต้นในการออกแบบเส้นทางการขนส่งและกระจายสินค้าสามารถวิเคราะห์แบบจำลองด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 โดยแบ่งเส้นทางการจำลองในการขนส่งและกระจายสินค้าได้เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่

1. รูปแบบที่ 1 เส้นทางการขนส่งและกระจายสินค้าจากต้นทาง (THPD ศป.หลักสี่) ไปยังปลายทาง (THPD ศป.ชุมพร) แบบเดิม เพื่อเปรียบเทียบผลการจำลองกับข้อมูลที่ได้เก็บมาจริง เพื่อเปรียบเทียบผลการจำลองกับข้อมูลที่ได้เก็บมาจริง จากการประมวลผลแบบจำลองเส้นทางการขนส่งและกระจายสินค้าด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 ตามรูปแบบที่ 1 พบว่า ใน 1 วัน มีรถยนต์ขนส่งและกระจายสินค้าจำนวน 13 เที่ยว โดยมีระยะทางรวม 3,754.84 กิโลเมตรต่อวัน ระยะทางรวม 112,645.20 กิโลเมตรต่อเดือน

2. รูปแบบที่ 2 เส้นทางการขนส่งและกระจายสินค้าจากต้นทาง (THPD ศป.หลักสี่) ไปยังปลายทาง 2 จุด จากการประมวลผลแบบจำลองเส้นทางการขนส่งและกระจายสินค้าด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 ตามรูปแบบที่ 2 พบว่า ใน 1 วัน มีรถยนต์ขนส่งและกระจายสินค้าจำนวน 13 เที่ยว โดยมีระยะทางรวม 1,886.46 กิโลเมตรต่อวัน ระยะทางรวม 56,593.80 กิโลเมตรต่อเดือน

3. รูปแบบที่ 3 เส้นทางการขนส่งและกระจายสินค้าจากต้นทาง (THPD ศป.หลักสี่) ไปยังปลายทาง 1 จุด โดยใช้ 2 เที่ยวพร้อมกัน จากการประมวลผลแบบจำลองเส้นทางการขนส่งและกระจายสินค้าด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 ตามรูปแบบที่ 2 พบว่า ใน 1 วัน มีรถยนต์ขนส่งและกระจายสินค้าจำนวน 14 เที่ยว โดยมีระยะทางรวม 2,376.46 กิโลเมตรต่อวัน ระยะทางรวม 71,293.80 กิโลเมตรต่อเดือน

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. จากข้อมูลที่ได้เบื้องต้นในการออกแบบเส้นทางการขนส่งและกระจายสินค้าสามารถวิเคราะห์แบบจำลองด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 โดยแบ่งเส้นทางการจำลองในการขนส่งและกระจายสินค้าได้เป็น 3 รูปแบบ พบว่า

1.1 รูปแบบที่ 1 เส้นทางการขนส่งและกระจายสินค้าจากต้นทาง (THPD ศป.หลักสี่) ไปยังปลายทาง (THPD ศป.ชุมพร) แบบเดิม เพื่อเปรียบเทียบผลการจำลองกับข้อมูลที่ได้เก็บมาจริง พบว่า เมื่อนำการขนส่งและกระจายสินค้าแบบเดิมมาจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 จะใช้รถยนต์ขนส่งจำนวน 13 คัน หรือ 13 เที่ยว จะใช้ระยะทางรวม 3,754.84 กิโลเมตรต่อวัน และ 112,645.20 กิโลเมตรต่อเดือน และเนื่องจากความไม่แน่นอน จึงทำให้ผลลัพธ์จากการจำลองสถานการณ์คลาดเคลื่อนจากการเก็บข้อมูลเบื้องต้น ทำให้มีผลต่างของระยะทางรวม 21,697.80 กิโลเมตรต่อเดือน หรือร้อยละ 16.15

1.2 รูปแบบที่ 2 เส้นทางการขนส่งและกระจายสินค้าจากต้นทาง (THPD ศป.หลักสี่) ไปยังปลายทาง 2 จุด พบว่า เมื่อนำการขนส่งและกระจายสินค้าแบบที่ 2 มาจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 จะใช้รถยนต์ขนส่งจำนวน 13 คัน หรือ 13 เที่ยว จะใช้ระยะทางรวม 1,886.46 กิโลเมตรต่อวัน และ 56,593.80 กิโลเมตรต่อเดือน

1.3 รูปแบบที่ 3 เส้นทางการขนส่งและกระจายสินค้าจากต้นทาง (THPD ศป.หลักสี่) ไปยังปลายทาง 1 จุด โดยใช้ 2 เที่ยวพร้อมกัน พบว่า เมื่อนำการขนส่งและกระจายสินค้าแบบที่ 3 มาจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 จะใช้รถยนต์ขนส่งจำนวน 14 คัน หรือ 14 เที่ยว จะใช้ระยะทางรวม 2,376.46 กิโลเมตรต่อวัน และ 71,293.80 กิโลเมตรต่อเดือน

2. การเปรียบเทียบต้นทุนของการขนส่งสินค้าที่ศูนย์กระจายสินค้าเดิม และหลังจากการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้าใหม่

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบที่ 2 และ 3 จะสามารถลดต้นทุนค่าขนส่งและกระจายสินค้าได้ โดยรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดและสามารถลดต้นทุนค่าขนส่งและกระจายสินค้าได้ดีที่สุด คือ รูปแบบที่ 2 ซึ่งสามารถลดระยะทางได้ถึง 1,868.38 กิโลเมตรต่อวัน และ 56,051.40 กิโลเมตรต่อเดือน และสามารถลดต้นทุนค่าขนส่งได้ 16,320.30 บาทต่อวัน และ 489,608.98 บาทต่อเดือน หรือร้อยละ 49.75 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลเปรียบเทียบต้นทุนค่าขนส่งและกระจายสินค้ารูปแบบที่ 1 (แบบเดิม) รูปแบบที่ 2 และรูปแบบที่ 3

ต้นทุนค่าขนส่ง	รูปแบบที่ 1 (แบบเดิม)	รูปแบบที่ 2	รูปแบบที่ 3
บาท/วัน	32,798.53	16,478.23	20,758.38
บาท/เดือน	983,955.82	494,346.84	622,751.34

จากผลการสร้างแบบจำลองสถานการณ์การขนส่งและกระจายสินค้าทั้ง 3 รูปแบบ สามารถสรุปได้ว่าถ้าบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด จัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่ (ศป.โคกกลอย) จังหวัดพังงา จะสามารถลดต้นทุนค่าขนส่งและกระจายสินค้าได้ โดยรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดและสามารถลดต้นทุนค่าขนส่งและกระจายสินค้าได้ดีที่สุด คือ รูปแบบที่ 2 ซึ่งสามารถลดระยะทางได้ถึง 1,868.38 กิโลเมตรต่อวัน และ 56,051.40 กิโลเมตรต่อเดือน และสามารถลดต้นทุนค่าขนส่งได้ 16,320.30 บาทต่อวัน และ 489,608.98 บาทต่อเดือน หรือร้อยละ 49.75

ทั้งนี้ หากบริษัทเลือกรูปแบบที่ 2 จะต้องนำต้นทุนศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่ (ศป.โคกกลอย) มาคำนวณด้วย ซึ่งเมื่อรวมต้นทุนทั้งหมดของรูปแบบที่ 2 จะมีต้นทุนอยู่ที่ 527,728.98 บาทต่อเดือน

อย่างไรก็ตาม โปรแกรมการจำลองสถานการณ์ Flexsim Version 2022.2.1 ไม่สามารถที่จะแทนที่การตัดสินใจของมนุษย์ได้ แม้ว่าจะมีข้อมูลที่สมบูรณ์แบบก็ตาม และไม่ได้เป็นสิ่งชี้วัดของคำตอบที่ได้ แต่เป็นเพียงระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ดังนั้น สิ่งสำคัญที่สุดในการตัดสินใจปรับปรุงเส้นทางของศูนย์กระจายสินค้าในจังหวัดพังงา บริษัทยังต้องมีความเชี่ยวชาญในการตัดสินใจ รวมทั้งต้องมีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมความเป็นจริงของสถานประกอบการ และปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการดำเนินกิจการของบริษัท หากบริษัทใช้ผู้ตัดสินใจ มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว จะทำให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างถูกต้องที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า รูปแบบที่ 2 เป็นรูปแบบที่เหมาะสมและสามารถลดต้นทุนค่าขนส่งและกระจายสินค้าได้ดีที่สุด โดยตัวแปรที่ทำให้ลดระยะทางและลดต้นทุนได้ คือ การจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่ (ศป.โคกกลอย) และการจัดเส้นทางการเดินรถขนส่งรูปแบบใหม่ ซึ่งการจำลองสถานการณ์การขนส่งและกระจายสินค้านี้สามารถนำไปปรับใช้ได้กับ ศูนย์ไปรษณีย์ในภูมิภาคอื่นๆ และอุตสาหกรรมด้านการขนส่งอื่นที่คล้ายกันได้ เช่น การขนส่งและกระจายสินค้าทางเรือและทางอากาศ

จากการศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้าโดยใช้เทคนิคการจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป จะเห็นได้ว่า ถ้าหากมีการศึกษาความเป็นไปได้ก่อนที่จะปรับปรุงเส้นทางการขนส่งและจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าแห่งใหม่ จะช่วยลดความเสี่ยงในการลงทุน ซึ่งเป็นผลดีต่อบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด และเป็นทางเลือกในการตัดสินใจปรับปรุงเส้นทางการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้าได้

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานวิจัย

ปัญหาที่พบคือการจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 ไม่สามารถใช้ Object ได้ครบทุกรูปแบบ เนื่องจากโปรแกรมจำกัดให้สามารถใช้ได้แค่ 30 Object เท่านั้น ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์แก้ปัญหาโดยการแยก Model ของแต่ละเส้นทาง และนำมาประกอบรวมกันเพื่อให้สามารถดำเนินการต่อไปได้

ข้อเสนอแนะ

1. การนำแบบจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรม Flexsim Version 2022.2.1 มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อสร้างการจำลองสถานการณ์การขนส่งและกระจายสินค้า สามารถนำเทคนิคการวิเคราะห์ไปสร้างแบบจำลองที่มีเงื่อนไขที่สลับซับซ้อนมากขึ้นอีก เพื่อพัฒนาแบบจำลองที่เกิดขึ้นในอนาคต

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการปรับปรุงเส้นทางให้เหมาะสมต่อกระบวนการจัดการด้านโลจิสติกส์ของศูนย์กระจายสินค้า เช่น การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การกำหนดพื้นที่เป้าหมาย เป็นต้น

3. ควรทำการศึกษาปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงเส้นทางให้เหมาะสมต่อกระบวนการจัดการด้านโลจิสติกส์ของศูนย์กระจายสินค้า ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาโอกาสในการบริหารจัดการให้ได้ประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ และคณะ. (2547). *การจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท้อป/แมคกรอ-ฮิล.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2553). *คลังสินค้าและศูนย์กระจายสินค้า Warehouse and Distribution Center*. กรุงเทพฯ: โฟกัส มีเดีย แอนด์ พับลิชชิ่ง.

ชานนท์ หวังดี. (2559). *เพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งและลดต้นทุนการขนส่งกรณีศึกษาบริษัท AA อีคอมเมิร์ซ (Independent Study)*. สืบค้น 2 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://searchlib.utcc.ac.th/library/onlinethesis/300557.pdf

ดุสิตพล ชมพูฒ, กานต์ธิป โภคสวัสดิ์, ภาณุทัต ย่ำแท่น, และภาณุพงษ์ ศรีมุงคุล. (2564). การหาหน่วยบริการที่เหมาะสมโดยใช้โปรแกรม FLEXSIM กรณีศึกษา จุดบริการศูนย์ AIS สาขาเซ็นทรัลขอนแก่น. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม 103 ครั้งที่ 16 ประจำปี 2564 (SPUCON2021)*. สืบค้น 5 มีนาคม 2566, จาก http://www.khonkaen.spu.ac.th/spu/wp-content/uploads/2022/05/การหาหน่วยบริการที่เหมาะสมโดยใช้โปรแกรม-FLEXSIM-กรณีศึกษาจุดบริการศูนย์-AIS-สาขาเซ็นทรัลขอนแก่น.pdf

บริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด (ม.ป.ป.). *ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ไปรษณีย์ไทยดิสทริบิวชั่น จำกัด*. สืบค้น 24 มกราคม 2566, จาก https://www.thpd.co.th/index.php/th/

พัฒน์ พิสิษฐเกษม (2565). การบูรณาการการจัดการโลจิสติกส์ในเศรษฐกิจหมุนเวียน. *วารสารรัชต์ภาคย์*, (15)46, 24-37.

IE Thai Software. (n.d.). *Basic Training Flexsim Manual*. n.p.

Logistics cafe. (2560). *ต้นทุนของการขนส่ง (Cost of Transportation)*. สืบค้น 2 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://www.logisticafe.com/

แนวทางการพัฒนาทักษะแรงงานผู้สูงอายุให้เหมาะสมกับลักษณะงาน

Guidelines for Skill Development for the Elderly to Suit the Nature of Work

สิริพร พงศ์หิรัญสกุล[1] พัชรี ฉลาดธัญกิจ[2] ณรงค์ฤทธิ์ ประสานตรี[3] กาญจนา จินดานิล[4] และสุกัญญา ตั้งประเสริฐ[5]

Siriporn Ponghiranskul[1] Patcharee Chaladthanyakit[2] Narongrith Prasantree[3] Kanchana Jindanil[4] and Sukanya Tangprasert[5]

[1, 2, 3, 4] อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

[5] อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

[1, 2, 3, 4] Lecturer Responsible for the Corse Bachelor of Business Administration Program in Human Resource Management and Development, Phranakhon Rajabhat University

[5] Lecturer of the Bachelor of Business Administration Program in Human Resource Management and Development, Phranakhon Rajabhat University

E-mail: siriporn.po@pnru.ac.th, phatcharee@pnru.ac.th, ajrith@gmail.com, kanpnru@hotmail.com, S.tangprasert@gmail.com

Received: Jun 11, 2023; **Revised:** Jun 28, 2023; **Accepted:** Jul 5, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายนำเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะแรงงานผู้สูงอายุให้เหมาะสมกับลักษณะงาน เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในวัยทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ดังนั้นเพื่อทดแทนการขาดแคลนแรงงาน จึงต้องทำให้ผู้สูงอายุอยู่ในตลาดแรงงานได้นานมากขึ้น ด้วยการขยายอายุการทำงานและการรับกลับเข้าทำงานอีกครั้งหลังวัยเกษียณ ลักษณะของงานผู้สูงอายุควรเป็นงานที่มีคุณค่าและเหมาะสมกับสภาพร่างกาย แนวทางการพัฒนาทักษะของผู้สูงอายุต้องดำเนินการจาก 3 ส่วนที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้สูงอายุ โดยส่วนแรกภาครัฐควรกำหนดมาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมการจ้างแรงงานผู้สูงอายุ เพื่อคุ้มครองแรงงานผู้สูงอายุและส่งเสริมการจ้างงาน ส่วนที่สองภาคเอกชนให้ความร่วมมือด้วยการกำหนดนโยบายแผนการรับผู้สูงอายุและการต่อสัญญาจ้างให้ชัดเจน โดย กำหนดลักษณะงานที่เหมาะสม ส่วนที่สามผู้สูงอายุจะต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่องในด้านเทคโนโลยี ด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการศึกษาความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ด้านการปรับตัว และการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง รวมตลอดถึงการหางานอดิเรกทำเพื่อเปลี่ยนเวลาว่างให้เกิดประโยชน์ การพัฒนาทักษะอื่นที่ตนสนใจ และการเข้าร่วมสังคม เครือข่าย หรือชมรมผู้สูงอายุต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงาน

คำสำคัญ: การพัฒนาทักษะ แรงงานผู้สูงอายุ ลักษณะงาน

Abstract

This article aims to present the guidelines of the skill development for the elderly to suit the nature of work in order to reduce the working age labour shortage problem which negatively impact on the country's social and economic development. In order to substitute the labor shortage, therefore, it is necessary to retain the elderly to be in the labor market longer by extending the years' experience for the elderly and reinstating the elderly after their retirement. The nature of work for the elderly should be valuable and suitable for their physical condition. The guidelines of the skill development for the elderly must manage with cooperation from 3 concerned sections as follows: government sector, private sector and the elderly. First, the government sector should set legal measures to promote the elderly labour hiring to protect the elderly labour and to

promote the elderly labour hiring. Second, the private sector should cooperate in setting up the hiring policy and plan for the elderly and renew the hiring contract clearly. Furthermore, the private sector should define the nature of work which is suitable for the elderly. Third, the elderly should continuously develop their capabilities of technology, English communication skills, consistent updated knowledge learning, adaptability skills and their healthy keeping including find out their favourite hobbies to make good use of their free time, develop their other interested skills, attend social events, network or the elderly clubs in order to prepare their readiness to enter the labor market.

Keywords: Skill Development, Elderly Workers, Nature of Work

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรของประเทศไทยในปัจจุบันก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เนื่องจากอัตราการเจริญเติบโตของประชากรและอัตราการตายลดลง ซึ่งไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะแต่ในประเทศไทยเท่านั้น ประเทศต่างๆ ทั่วโลกก็กำลังเผชิญกับสภาวะของการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแทบทั้งสิ้น อันเป็นผลมาจากวิวัฒนาการทางการแพทย์ที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทำให้อายุของคนยืนยาวขึ้น ประกอบกับสภาพสังคมและความไม่มั่นใจในเศรษฐกิจส่งผลให้ประชากรหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบที่จะเกิดขึ้นภายหลังจากมีครอบครัว อัตราการเกิดจึงลดลงอย่างเห็นได้ชัด จะเห็นได้จากรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทยปี 2565 ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ หลังจากเมื่อ 3 ปีก่อน นับเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ที่ประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุวัย 60 ปีขึ้นไป มากกว่าเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี โดยประชากรผู้สูงอายุในปี 2565 นั้น มีมากถึง 12,116,199 คน คิดเป็น 18.3% ของประชากรทั้งหมด เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว 0.5% ขณะที่ผู้สูงอายุในไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้น แต่อัตราการเกิดกลับลดลงและมีอัตราที่ช้ามาก สถานการณ์เด็กเกิดใหม่ของประเทศไทยต่ำกว่า 600,000 รายต่อปี โดยมีอัตราการเกิด 0.18% ถือเป็นจำนวนที่ค่อนข้างน้อย (Marketer Team, 2566)

การมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่อัตราการเกิดลดลง ทำให้ประชากรวัยเด็กและวัยแรงงานลดลงตามไปด้วย ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เนื่องจากกำลังแรงงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งยังทำให้ประเทศต้องจัดสรรงบประมาณรายจ่ายด้านสวัสดิการต่างๆ เพื่ออุดหนุนผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้นอีกด้วย ในขณะที่ครอบครัวก็ต้องแบกรับภาระและแบ่งปันค่าใช้จ่ายเพื่อดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น สำหรับตัวผู้สูงอายุเองด้วยวัยที่เพิ่มขึ้นทำให้ต้องเผชิญกับโรคต่างๆ มากมาย เหล่านี้เป็นปัญหาที่ทุกประเทศทั่วโลกต่างให้ความสำคัญและพยายามแก้ไข ในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี 2548 เป็นต้นมา โดยปี 2564 ได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) และคาดว่าในปี 2574 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super-aged Society) นั่นคือการมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด หรือประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ดังการแบ่งระดับของสังคมผู้สูงอายุที่องค์การสหประชาชาติได้ระบุไว้ (พัชราพรรณ กิจพันธ์, 2561) รัฐบาลในฐานะผู้บริหารประเทศได้วางแผนเตรียมความพร้อมรับมือกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เพื่อให้ประเทศก้าวเข้าสู่วัยสูงอายุอย่างมีคุณภาพทั้งทางด้านสุขภาพ สังคม และเศรษฐกิจ ตั้งแต่การการสร้างหลักประกันด้านรายได้ผู้สูงอายุ ด้วยการเริ่มออมหรือสะสมทุนในช่วงวัยแรงงานให้เพียงพอต่อการใช้จ่ายในช่วงวัยเกษียณอายุ การสร้างเสริมสุขภาพที่เหมาะสมกับช่วงวัย เป็นต้น ทั้งนี้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจะต้องร่วมกันดำเนินการ โดยภาครัฐกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ชุมชนให้การช่วยเหลือและสนับสนุน ตลอดจนบุตรหลานในครอบครัวเกื้อหนุนและให้กำลังใจแก่ผู้สูงอายุเหล่านั้น

การพัฒนาประเทศและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจำเป็นต้องอาศัยแรงงานเป็นสำคัญ แต่เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ประชากรในวัยแรงงานลดลง โดยที่ประชากรในวัยสูงอายุมีมากขึ้น การขาดแคลนแรงงานจึงเกิดขึ้นในทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคธุรกิจการผลิตได้รับผลกระทบโดยตรงจากการลดลงของกำลังแรงงาน ดังนั้นเพื่อทดแทนการขาดแคลนแรงงาน จึงต้องทำให้ผู้สูงอายุอยู่ในตลาดแรงงานได้นานมากขึ้น เพื่อเป็นกำลังสำคัญของประเทศต่อไป แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ

สังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) จึงได้กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาผู้สูงอายุให้เป็นพลเมืองที่มีคุณค่าของสังคม โดยพัฒนาให้ผู้สูงอายุเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ภูมิปัญญาที่สั่งสมมาตลอดช่วงชีวิตสู่คนรุ่นหลัง เพื่อให้เกิดการสืบสานและต่อยอดการพัฒนาสังคมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับคนต่างวัย ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้ทำงานตามศักยภาพ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565) ในแต่ละช่วงวัยของบุคคล ผู้สูงอายุนับเป็นวัยที่มีศักยภาพสูงสุด เนื่องจากผ่านประสบการณ์ต่างๆมาอย่างมากมาย แต่อย่างไรก็ตามการจ้างงานผู้สูงอายุจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาทักษะแรงงานให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งผู้สูงอายุมักจะมีข้อจำกัดทางด้านสุขภาพร่างกาย ความไม่เข้าใจในเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงการปรับตัวเรียนรู้สิ่งใหม่ๆในภาวะแวดล้อมต่างๆที่เกิดขึ้นบนโลก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาความสามารถของผู้สูงอายุให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน กาณติมา พงษ์นัยรัตน์ (2564) กล่าวว่า ผู้สูงอายุเป็นแรงงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง สามารถช่วยพัฒนาองค์กรได้เป็นอย่างดี ประกอบกับมีองค์ความรู้ ทักษะรอบด้าน และประสบการณ์ที่ดีทั้งด้านบริหารและความชำนาญในวิชาชีพ จึงสามารถส่งต่อความรู้ต่างๆไปยังแรงงานรุ่นใหม่ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ควรเร่งให้ผู้สูงอายุมีความรอบรู้ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี ซึ่งถือเป็นเรื่องจำเป็นและสำคัญยิ่งในปัจจุบัน รวมถึงองค์ความรู้อื่นๆที่เกี่ยวข้องอีกด้วย ดังนั้นหากองค์กรใดต้องการนำแรงงานผู้สูงอายุมาทดแทนแรงงานในวัยทำงาน จะต้องพัฒนาผู้สูงอายุให้เกิดทักษะใหม่ๆ ซึ่งเมื่อได้นำมาผสมผสานกับประสบการณ์ของผู้สูงอายุที่ได้สะสมมา ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรนั้นๆอย่างยิ่ง ในขณะเดียวกันผู้สูงอายุก็จะต้องเตรียมความพร้อมต่อการทำงานช่วงหลังเกษียณทั้งทางด้านสุขภาพและการศึกษาเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานให้มากขึ้น

บทความนี้จึงมุ่งนำเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะแรงงานผู้สูงอายุให้เหมาะสมกับลักษณะงาน เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในวัยทำงาน เมื่อแรงงานผู้สูงอายุมีทักษะและความสามารถสอดคล้องกับความต้องการของทุกภาคส่วน โดยเฉพาะสถานประกอบการย่อมทำให้การดำเนินการต่างๆเป็นไปอย่างต่อเนื่องและประสบความสำเร็จในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะแรงงานผู้สูงอายุ

1. เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับโอกาสทำงานตามความต้องการ
2. เพื่อนำแรงงานผู้สูงอายุมาทดแทนแรงงานในวัยทำงาน
3. เพื่อลดภาระของภาครัฐในการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ
4. เพื่อให้เศรษฐกิจของประเทศดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

การทบทวนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะแรงงานผู้สูงอายุ

แนวทางการพัฒนาทักษะแรงงานผู้สูงอายุให้เหมาะสมกับลักษณะงาน กำหนดวิธีการศึกษาจากสถานการณ์โดยทั่วไปเกี่ยวกับประชากรผู้สูงอายุและทบทวนจากงานวิจัย บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนโยบายจากภาครัฐและความร่วมมือจากภาคเอกชน นำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนา

ความหมายและความสำคัญของผู้สูงอายุ

คำว่า “ผู้สูงอายุ” องค์การสหประชาชาติให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ประชากรทั้งเพศชายและและเพศหญิง ซึ่งมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป โดยแบ่งสังคมผู้สูงอายุออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) หมายถึง การมีจำนวนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีจำนวนประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ

2. ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) หมายถึง การมีจำนวนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีจำนวนประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ

3. ระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-Aged Society) หมายถึง สังคมที่มีจำนวนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีจำนวนประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ

สำหรับองค์การอนามัยโลกยังไม่มีการให้คำนิยามของผู้สูงอายุ เนื่องจากประเทศต่างๆทั่วโลกให้ความหมายของผู้สูงอายุแตกต่างกัน ทั้งอายุเกิดตามสังคม (Social) วัฒนธรรม (Culture) และสภาพร่างกาย (Functional Markers) เช่น ในประเทศที่เจริญแล้วผู้สูงอายุคือผู้ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป หรือบางประเทศกำหนดผู้สูงอายุจากการเกษียณงาน โดยกำหนดเป็น 50 หรือ 60 หรือ 65 ปี ขณะที่บางประเทศให้คำนิยามตามสภาพของร่างกาย โดยกำหนดให้หญิงสูงอายุ อยู่ในช่วงวัย 45-55 ปี ส่วนชายสูงอายุ อยู่ในช่วงวัย 55-75 ปี (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2566)

ในประเทศไทยผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 มาตรา 3 หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินกว่า 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย แบ่งออกเป็น 3 ช่วงวัย คือ ผู้สูงอายุวัยต้น มีอายุ 60-69 ปี ผู้สูงอายุวัยกลาง มีอายุ 70-79 ปี และผู้สูงอายุวัยปลาย มีอายุ 80 ปีขึ้นไป โดยในวัยต้นเป็นช่วงของวัยที่ผู้สูงอายุยังมีพลังและร่างกายที่แข็งแรง มีความพร้อมที่จะทำงานต่อไปได้ ในขณะที่ผู้สูงอายุวัยกลาง เป็นช่วงที่สภาพร่างกายเริ่มอ่อนแอจึงต้องการพักผ่อนมากกว่าที่จะทำงาน สำหรับผู้สูงอายุในวัยปลาย เป็นช่วงวัยที่ต้องเผชิญกับความเสื่อมของอวัยวะต่างๆในร่างกายมากขึ้น จึงเป็นวัยที่ต้องพึ่งพิงบุคคลในครอบครัวเพื่อช่วยดูแลอย่างใกล้ชิด

ที่ผ่านมาการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี 2548 และก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแบบสมบูรณ์ตั้งแต่ปี 2564 โดยมีจำนวนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ถึงร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ส่งผลกระทบต่อจำนวนแรงงานและการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ การปรับโครงสร้างแรงงานด้วยการพัฒนาสมรรถนะของผู้สูงวัยเพื่อทดแทนแรงงานในวัยทำงาน จะช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

ความสำคัญของผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่มีคุณค่าและความสำคัญของสังคมเป็นอย่างมาก เมื่อยังอยู่ในวัยทำงานได้สร้างประโยชน์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ มากมาย ในวัยเกษียณจึงเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานสูง อีกทั้งยังเป็นที่เคารพนับถือและที่พึ่งพิงทางใจของบุตรหลาน ก่อให้เกิดสายใยความสัมพันธ์ของครอบครัวและวงศาคณาญาติ องค์การสหประชาชาติกำหนดให้วันที่ 1 ตุลาคมของทุกปี เป็นวันผู้สูงอายุสากล หรือวันผู้สูงอายุโลก สำหรับประเทศไทยกำหนดให้วันที่ 13 เมษายนของทุกปีเป็นวันผู้สูงอายุแห่งชาติ ในสมัยของพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ซึ่งตรงกับวันสงกรานต์ที่บุตรหลานในครอบครัวต่างก็เดินทางมาแสดงความเคารพและขอพรจากญาติผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุจึงนับเป็นบุคคลที่ทรงคุณค่าและควรรักษาไว้ให้นานที่สุด การตระหนักถึงความสำคัญของผู้สูงอายุดังกล่าว ประเทศไทยจึงได้ตราพระราชบัญญัติผู้สูงอายุขึ้น มีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 มกราคม 2547 ซึ่งให้ความคุ้มครอง ส่งเสริม รวมถึงให้การสนับสนุนผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปที่มีสัญชาติไทยในด้านต่างๆ ดังมาตรา 11 ดังนี้

1. การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข
2. การศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต
3. การประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม
4. การพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่าย หรือชุมชน
5. การอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ หรือการบริการสาธารณะอื่น
6. การช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม
7. การยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ
8. การช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการทารุณกรรม หรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายหรือถูกทอดทิ้ง
9. การให้คำแนะนำ ปรึกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี หรือในแนวทางการแก้ไขปัญหาครอบครัว
10. การจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง

11. การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

12. การสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี

13. การอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ทั้งนี้ ในปี 2553 ได้แก้ไขบทบัญญัติเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุเพิ่มเติม โดยให้มีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุที่ไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพเป็นรายเดือนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมอีกด้วย อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้สูงอายุจะมีข้อจำกัดทางด้านสุขภาพซึ่งแตกต่างจากวัยทำงานทั่วไป แต่หลังการเกษียณอายุการทำงาน ผู้สูงอายุบางกลุ่มยังสามารถทำงานต่อไปได้ เนื่องจากมีร่างกายแข็งแรงและมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะประกอบการงานต่างๆอันเป็นประโยชน์ต่อองค์การนั้นๆ ได้ อย่างมากมาย ด้วยเป็นผู้ที่มีศักยภาพและเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่คนรุ่นหลังสามารถเรียนรู้ได้ ดังนั้นการพัฒนากลุ่มผู้สูงอายุที่ต้องการกลับเข้าทำงานให้มีความเหมาะสมกับวัยวุฒิและคุณวุฒิ จึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้สูงอายุเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีความสุขและเป็นพลังสำคัญขับเคลื่อนให้สังคมและเศรษฐกิจดำเนินต่อไปได้

ลักษณะแนวโน้มของผู้สูงอายุในประเทศไทย

ปัจจุบันประชากรโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ รวมทั้งประเทศไทย ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและมีความท้าทายต่อประเทศไทย ทำให้ภาครัฐต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการรับมือ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการในประเด็นต่างๆ เช่น แนวทางการดูแลผู้สูงอายุ การสร้างหลักประกันทางรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ การสร้างงานและเปิดโอกาสให้กับผู้สูงอายุได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองให้สามารถประกอบอาชีพในการจ้างงาน โดยภาครัฐต่างก็ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ตั้งแต่ระดับนโยบายประเทศ ไปจนถึงการจัดตั้งองค์กรเพื่อมาดูแลเรื่องนี้โดยเฉพาะ และมีการดำเนินการในลักษณะของวาระแห่งชาติ ในการจัดทำแผนพัฒนาผู้สูงอายุเพื่อวางแผนและกำหนดทิศทางของประเทศในลักษณะเดียวกันกับแผนเศรษฐกิจแห่งชาติ ปัจจุบันภาครัฐได้จัดทำเป็นแผนพัฒนา 20 ปี ฉบับที่ 2 กำหนดใช้ในช่วงปี พ.ศ. 2545-2564 ซึ่งได้จัดทำและดูแลโดยกระทรวงแรงงานตามแต่ละปีงบประมาณ เป็นตัวอย่างของการตั้งรับที่เกิดขึ้น และส่งผลต่อตลาดแรงงานผู้สูงอายุที่ขยายตัวขึ้น สถานะของสังคมไทยในตอนนี้คือการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) อย่างเต็มตัวแล้ว สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564) ได้กล่าวถึงแนวโน้มของผู้สูงอายุ พบว่า ประเทศไทยมีจำนวนและร้อยละของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยเพิ่มจากร้อยละ 6.8 ในปี 2537 เป็นร้อยละ 19.6 ในปี 2564 ด้วยอัตราประชากรผู้สูงอายุที่เตะระดับ 16.06% ของประชากรทั้งประเทศ และกำลังมีแนวโน้มที่จะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Age Society) ในอนาคตอันใกล้นี้ ดังนั้นการส่งเสริมให้แรงงานสูงอายุที่ยังมีศักยภาพได้มีโอกาสทำงานต่อหรือให้สามารถกลับเข้ามาทำงานได้ ภายใต้มาตรการสนับสนุนของรัฐบาล โดยคำนึงถึงลักษณะงานที่เหมาะสม เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานในวัยทำงานและรายจ่ายด้านสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรของผู้สูงอายุ ในปี 2564 มีผู้สูงอายุ (60 ปขึ้นไป) เป็นร้อยละ 19.6 ของประชากรทั้งหมด จำนวน 13,358,751 คน โดยแบ่งเป็นผู้สูงอายุชาย 5,974,022 คน (ร้อยละ 44.7) และผู้สูงอายุหญิง 7,384,729 คน (ร้อยละ 55.3) โดยจำแนกตามกลุ่มช่วงวัย พบว่า มีผู้สูงอายุวัยต้น (60-69 ป) จำนวน 7,645,141 คน (ร้อยละ 57.2) วัยกลาง (70-79 ป) จำนวน 3,942,668 คน (ร้อยละ 29.5) และวัยปลาย (80 ปขึ้นไป) จำนวน 1,770,942 คน (ร้อยละ 13.3) ซึ่งในทุกช่วงวัยมีผู้สูงอายุหญิงมากกว่าชาย จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า รัฐต้องมีการเตรียมสภาพการจ้างงานที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุที่สามารถทำได้ในแต่ละช่วงวัย โดยเน้นหลักการของความสามารถเชิงกายภาพของผู้สูงอายุ และหลักความสมัครใจ โดยมีแนวนโยบายที่สำคัญ ได้แก่ การขยายการเกษียณอายุของผู้สูงอายุ การจัดหางานที่เหมาะสมให้กับผู้สูงอายุ การกำหนดพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานผู้สูงอายุ การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานของผู้สูงอายุ การเตรียมความรู้ในด้านการทำงานให้กับผู้สูงอายุ รวมถึงการประเมินค่าตอบแทนที่เหมาะสมให้กับผู้สูงอายุโดยที่ต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน

2. ลักษณะการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุ ลักษณะการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุ พิจารณาจากการที่ผู้สูงอายุอาศัยร่วมกับสมาชิกอื่นๆ ในครัวเรือน พบว่าสัดส่วนของผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวตามลำพังในครัวเรือน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มจากร้อยละ 3.6 ในปี 2537 เป็นร้อยละ 12.0 ในปี 2564 โดยเหตุผลที่ทำให้ผู้สูงอายุอาศัยอยู่คนเดียวเนื่องมาจากไม่มีบุตรอาศัยอยู่ด้วย การหย่าร้าง ไม่ได้แต่งงาน การมีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับต่ำ รวมทั้งต้องการอยู่อย่างอิสระ ดังนั้นเพื่อให้ผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพัง ดูแลและพึ่งพาตนเองได้ จำเป็นที่จะต้องมีอาชีพ มีโอกาสได้ทำงานที่เหมาะสมกับวัยและเป็นงานที่ไม่ต้องใช้กำลังแรงงานมากนัก เนื่องจากผู้สูงอายุมีความเสื่อมของเซลล์และระบบต่างๆ รวมทั้งความสามารถในการเคลื่อนไหวลดลง โดยเฉพาะด้านการมองเห็นและการได้ยิน หรืองานที่ต้องใช้ประสบการณ์ที่สั่งสมมาก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมที่สามารถสร้างรายได้ให้พึ่งพิงตนเองให้อยู่ได้อย่างอิสระ มีความมั่นคงและปลอดภัยในการดำเนินชีวิต เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและมีชีวิตที่มีคุณค่า

3. ภาวการณ์มีงานทำของผู้สูงอายุ ผลการสำรวจในปี 2564 พบว่า ผู้สูงอายุร้อยละ 34.7 ยังคงทำงานอยู่ โดยผู้สูงอายุชายที่ทำงานมีสัดส่วนสูงกว่าผู้สูงอายุหญิง (ร้อยละ 44.4 และ 26.7 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาการทำงานของผู้สูงอายุตามช่วงวัย พบว่าผู้สูงอายุวัยต้น (อายุ 60-69 ปี) มีสัดส่วนผู้ทำงานสูงที่สุด คือ ร้อยละ 49.2 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 60-64 ปี (ร้อยละ 55.2) มากกว่ากลุ่มอายุ 65-69 ปี เล็กน้อย (ร้อยละ 41.8) โดยทุกกลุ่มช่วงวัยผู้สูงอายุชายที่ทำงานมีสัดส่วนสูงกว่าผู้สูงอายุหญิงที่ทำงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ 83.6) โดยแบ่งเป็นธุรกิจของตัวเองหรือของครอบครัว โดยไม่มีลูกจ้างสูงที่สุด (ร้อยละ 64.8) รองลงมาเป็นผู้ที่ช่วยธุรกิจในครัวเรือนโดยไม่ได้รับค่าจ้าง (ร้อยละ 18.8) และเป็นนายจ้าง (ร้อยละ 3.4) ทำงานเป็นลูกจ้าง (รัฐบาล รัฐวิสาหกิจและเอกชน) มีร้อยละ 13.0 สำหรับผู้สูงอายุที่ยังคงทำงานอยู่ มีเหตุผลเนื่องจากสุขภาพแข็งแรง/ยังมีแรงทำงาน (ร้อยละ 47.3) และต้องหารายได้เลี้ยงครอบครัวหรือตนเอง (ร้อยละ44.6) มีเพียงเล็กน้อยที่ยังทำงานเพราะอาชีพประจำไม่มีผู้ดูแลแทน (ร้อยละ 3.0)

4. แหล่งรายได้หลักในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุมาจาก 2 แหล่งใหญ่ คือ รายได้จากการทำงาน (ร้อยละ 32.4) จะพบมากในกลุ่มอายุ 60-69 ปี จะลดลงตามอายุที่มากขึ้น และจากบุตร (ร้อยละ 32.2) นอกจากนี้ยังมีรายได้จากเบี้ยยังชีพจากทางราชการ (ร้อยละ 19.2) บำเหน็จ/บำนาญ (ร้อยละ 7.5) และคู่สมรส (ร้อยละ 4.5)

จากลักษณะแนวโน้มของผู้สูงอายุในด้านต่างๆดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้สูงอายุในวัยต้น ซึ่งมีอายุระหว่าง 60-69 ปี มีจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับวัยกลางและวัยปลาย รวมทั้งมีสัดส่วนผู้ทำงานสูงที่สุด เนื่องจากสุขภาพยังแข็งแรงสามารถทำงานต่อไปได้ ประกอบกับต้องการมีรายได้เพื่อการยังชีพ โดยพบว่ากลุ่มผู้สูงอายุวัย 60-64 ปี มีสัดส่วนผู้ทำงานมากกว่ากลุ่มอายุ 65-69 ปีเล็กน้อย และเป็นชายมากกว่าหญิง ดังนั้นกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุระหว่าง 60-69 ปี ถือเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศหากได้รับการส่งเสริมให้ทำงานต่อไปอีกระยะหนึ่งหลังอายุ 60 ปี ซึ่งนอกจากจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีรายได้แล้ว ยังช่วยให้ภาครัฐลดภาระในการดูแลผู้สูงอายุได้อีกด้วย ซึ่งมีแนวโน้มสอดคล้องและใกล้เคียงกับประเทศญี่ปุ่นที่มีแนวทางสำหรับการจ้างงานผู้สูงอายุจนถึงอายุ 80 ปี มีการทำสัญญาจ้างแบบรายปี ซึ่งรายละเอียดจะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในการทำงานของแต่ละบุคคล อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาสังคมสูงวัยในประเทศที่ต้องเกษียณออกมาอยู่ตามลำพังอย่างเดียวดาย และช่วยลดการขาดแคลนแรงงานที่กำลังเป็นวิกฤตใหญ่ในสังคมญี่ปุ่น (Shumpei Sakai, 2020) ดังนั้นการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุอย่างน้อย 5 ปี ควรมีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ เช่น ทักษะการใช้เทคโนโลยี และความพร้อมในด้านสุขภาพร่างกายเพื่อให้สามารถกลับเข้าสู่ตลาดแรงงานตามความสมัครใจ โดยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ มีชีวิตที่มั่นคงและสามารถพึ่งพาตนเองได้ อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้กลุ่มผู้สูงอายุเป็นอัตราการพึ่งพิงทดแทนแรงงานที่กำลังขาดแคลนในปัจจุบัน

ตลาดแรงงานเพื่อรองรับผู้สูงอายุ

การก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุมีผลโดยตรงต่อจำนวนแรงงานที่มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง การขยายตลาดแรงงานเพื่อรองรับผู้สูงอายุจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ รูปแบบการจ้างงานผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะแบ่งเป็น 2 รูปแบบหลักๆ ได้แก่ การจ้างงานต่อเนื่อง หรือการขยายอายุการทำงานของผู้สูงอายุที่ทำงานอยู่เดิมให้สามารถทำงานต่อกับหน่วยงานเดิม โดยอาจทำงานในตำแหน่งเดิมหรือมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน หรือปรับภาระงานเพื่อให้ เหมาะสมกับผู้สูงอายุมากขึ้น และการจ้างงานผู้สูงอายุเข้ามาทำงานใหม่ (ชลธิชา อัศวนิรันดร และคณะ, 2563) โดยสถานประกอบการต้องการแรงงานผู้สูงอายุที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และมีศักยภาพในการทำงานสูงเข้ามาร่วมงาน หากผู้สูงอายุมีคุณสมบัติดังกล่าวย่อมจะมีโอกาสได้รับการจ้างงานสูง กรมกิจการผู้สูงอายุ (2566) กล่าวถึง ศักยภาพของแรงงานผู้สูงอายุที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมุ่งพิจารณาในตลาดแรงงานไว้ดังนี้

1. ศักยภาพด้านเทคโนโลยี ในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันและการทำงานในทุกอุตสาหกรรม ความเกี่ยวเนื่องกับเทคโนโลยีจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต งานที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุด้านเทคโนโลยีย่อมมีความแตกต่างจากวัยทำงาน กล่าวคือ มีความเกี่ยวเนื่องกับการดูแลระบบมากกว่าการคิดค้นประดิษฐ์ โดยสามารถจ้างผู้สูงอายุได้ในอัตราที่ถูกกว่าวัยแรงงานทั่วๆไป

2. ศักยภาพด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นและงานฝีมือ โลกยุคใหม่ให้ความสนใจกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับงานฝีมือและภูมิปัญญายุคเก่า งานเย็บปักถักร้อย งานแฮนด์เมด และงานภูมิปัญญาท้องถิ่นกำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งในระดับผลิตเองขายเองไปจนถึงระดับแบรนด์ใหญ่ๆ จึงเป็นโอกาสสำหรับผู้สูงอายุที่มีองค์ความรู้ในเรื่องภูมิปัญญาท้องถิ่นและมีทักษะในด้านงานฝีมือ ที่จะได้รับงานสูงขึ้น

3. ศักยภาพการเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ ทักษะที่กำลังได้รับความสนใจคือองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวผู้สูงอายุ ซึ่งเพิ่มพูนขึ้นตามวัยของคน จนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และถ่ายทอดเป็นความรู้ให้กับผู้อื่นต่อไปได้ บางองค์กรจึงจ้างเป็นวิทยากรเพื่อเสริมสร้างความรู้ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน

4. ศักยภาพด้านงานขาย องค์กรหลายหน่วยงานได้ทำการเปิดรับผู้สูงอายุเพื่อมาทำงานด้านการขาย ทั้งพนักงานขายตามเคาน์เตอร์ พนักงานขายในห้างสรรพสินค้า รวมไปถึงพนักงานขายอิสระ และในธุรกิจที่ทำการผลิตสินค้าสำหรับผู้สูงอายุต่างๆ ซึ่งกำลังเติบโตขึ้นเรื่อยๆในขณะนี้ การใช้พนักงานที่เป็นผู้สูงอายุเหมือนกัน ย่อมเข้าใจและสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเดียวกันได้ดี

5. ศักยภาพด้านงานบริการลูกค้า การจ้างแรงงานผู้สูงอายุเพื่อทำหน้าที่ในการบริการลูกค้าเป็นสิ่งที่ทำได้ง่ายในทุกองค์กร เนื่องจากเป็นผู้มีประสบการณ์และมีทักษะในการสื่อสารที่ดี

6. ศักยภาพด้านงานบัญชีและการเงิน เป็นอีกทักษะหนึ่งที่ผู้สูงอายุที่มีความเชี่ยวชาญงานด้านนี้ทำได้เหนือกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า อายุที่มากขึ้นของผู้สูงอายุยิ่งทำให้มีศักยภาพและความสามารถเพิ่มมากขึ้น ประสบการณ์ที่สะสมมาจากวัยที่เพิ่มขึ้นทำให้ทำงานได้อย่างละเอียด รอบคอบ รอบด้าน และชัดเจน

7. ศักยภาพด้านการลงทุน การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการลงทุนเป็นสิ่งสำคัญ ประสบการณ์ที่หลากหลายของผู้สูงอายุจะเป็นประโยชน์ต่อการลงทุน ทั้งการลงทุนทางด้านหุ้นไปจนถึงอสังหาริมทรัพย์ ล้วนต้องการคนที่มีความรู้ มีศักยภาพในการคิดวิเคราะห์ที่ดีแทบทั้งสิ้น ซึ่งผู้สูงอายุจะได้เปรียบในด้านนี้

8. ศักยภาพด้านการเป็นแหล่งข้อมูลวิจัย ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญในการทำการวิจัยเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีตั้งแต่การวิจัยทางการตลาด การวิจัยทางสังคม ไปจนถึงการวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

การขยายตลาดแรงงานเพื่อรองรับผู้สูงอายุเป็นมาตรการที่องค์กรทั่วโลกต่างก็เร่งดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน จึงเป็นโอกาสที่ดีสำหรับผู้สูงอายุในการกลับเข้าสู่ตลาดแรงงานอีกครั้ง ทั้งนี้ผู้สูงอายุจำเป็นต้องพัฒนาทักษะใหม่ๆ อยู่เสมอ จะยิ่งทำให้ปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบันได้มากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งตนเองและองค์กร ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการทำงานของผู้สูงอายุสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรต่างๆ ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในองค์กรธุรกิจที่ยังคงต้องการทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพและมีความพร้อมที่จะทำงานหลังวัยเกษียณจำนวนมาก ธนาคารแห่งประเทศไทย (2566) ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า ปัจจุบันธุรกิจบริการและค้าปลีกเป็นกลุ่มหลักที่มีการประกาศรับผู้สูงอายุเข้า

ทำงาน เพราะมีทักษะและประสบการณ์ในงานด้านการบริการ สำหรับประเทศไทยธุรกิจค้าปลีกหลายแห่งมีนโยบายในการรับผู้สูงวัยเข้าทำงานเพิ่มขึ้นในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา โดยกรมการจัดหางานระบุว่า อาชีพที่ผู้สูงวัยได้รับการบรรจุมากที่สุด 5 อันดับ ได้แก่ (1) แนะนำการขายสินค้า (2) จัดเรียงสินค้า (3) ประชาสัมพันธ์ (4) แม่บ้าน ช่างเทคนิค และ (5) งานบริการต่างๆ โดยคณะกรรมการค่าจ้างกำหนดอัตราผลตอบแทนผู้สูงอายุเป็นอัตราเดียวทั่วประเทศ คือ ไม่ต่ำกว่า 45 บาท/ชั่วโมง ทำงานไม่เกิน 7 ชั่วโมง/วัน และไม่เกิน 6 วัน/สัปดาห์ กล่าวได้ว่า การจ้างงานผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งสภาพร่างกายและจิตใจ นั่นคือ ความรู้สึกที่ยังมีคุณค่า มีประโยชน์ต่อสังคม และที่สำคัญมีรายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัว การที่กระทรวงแรงงานเล็งเห็นถึงความสำคัญของแรงงานผู้สูงอายุ โดยลงนามความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน เพื่อส่งเสริมการมีงานทำและสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้แก่ผู้สูงอายุ ได้มีองค์กรธุรกิจเปิดรับ “วัยเกษียณ “ ทำงานหลายองค์กร ยกตัวอย่างเช่น เทสโก้โลตัส บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ อิเกีย คาเฟ่อะเมซอน บริษัทในเครือเซ็นทรัลกรุ๊ป และโฮมโปร เป็นต้น (Today Bizview, 2565)

ลักษณะของงานที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุเป็นผู้ที่มีสภาพร่างกายแตกต่างจากวัยทำงาน การกำหนดลักษณะงานหรือประเภทงานที่เหมาะสม จะทำให้ผู้สูงอายุไม่ต้องใช้แรงงานเท่ากับวัยทำงาน อีกทั้งการได้รับมอบหมายให้ทำกิจกรรมต่างๆในส่วนที่รับผิดชอบ ย่อมส่งผลถึงความรู้สึกของผู้สูงอายุในแง่ของความมีคุณค่าตลอดจนเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การพิจารณาลักษณะของงานที่มีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุ สามารถวิเคราะห์จากหลายปัจจัยด้วยกัน ดังเช่น ปวีณา แจ้งประจักษ์ (2564) ได้กล่าวถึงสถานการณ์เกี่ยวกับแรงงานสูงอายุในวัยต้น (60-69 ปี) ว่าเป็นช่วงวัยที่ยังสามารถทำงานได้ ส่วนมากมักประกอบธุรกิจของตนเอง ทำการเกษตร ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว งานที่ปรึกษา ซึ่งลักษณะงานส่วนใหญ่จะมีความยืดหยุ่นของเวลา ทั้งนี้เหตุผลที่ผู้สูงอายุต้องการทำงาน ได้แก่ เหตุผลส่วนบุคคลคือสุขภาพแข็งแรงสามารถทำงานได้ เหตุผลด้านเศรษฐกิจคือต้องการหารายได้ และเหตุผลทางสังคมคือไม่ต้องเป็นภาระของบุคคลอื่น นอกจากนี้หากได้มีการพิจารณาถึงความเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์และจิตใจของผู้สูงอายุหลังเกษียณ ซึ่งเกิดขึ้นจากความเสื่อมของสมองและฮอร์โมนในร่างกายที่ไม่สมดุล อีกทั้งต้องเผชิญกับการสูญเสียบุคคลที่ใกล้ชิด รวมถึงความรู้สึกว่าตนไม่มีบทบาทในสังคม ขาดการยอมรับยกย่องจากบุคคลอื่น เพราะออกจากตำแหน่งหน้าที่ที่เคยปฏิบัติมาเป็นเวลานาน จนทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว อย่างไรก็ตาม พัชรพงศ์ ชวนชมและคณะ (2561) กล่าวว่า ผู้สูงอายุเป็นวัยที่ประกอบไปด้วยความรู้และประสบการณ์ จึงควรสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้มีโอกาสในการทำงานอยู่ในสังคม รวมทั้งให้มีการพัฒนาศักยภาพของผู้สูงอายุเพื่อให้สามารถกลับเข้าสู่แรงงาน ทั้งนี้ควรให้ความสำคัญกับงานหรือกิจกรรมที่ได้รับการยอมรับจากสังคมและคนรอบข้าง โดยเฉพาะงานประเภทการฝึกอบรม ที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ หรืองานที่ต้องใช้ประสบการณ์และความสัมพันธ์ที่สั่งสมมาก่อนวัยสูงอายุ เช่น วิทยากร ครู และนายหน้า ฯลฯ

นอกจากนี้ สามารถให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมช่วยเหลือสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) ขององค์การเพื่อให้ตระหนักถึงคุณค่าของตนเองที่ยังสามารถสร้างประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นได้ รวมถึงภาระงานที่เหมาะสม เช่น การตรวจสอบข้อมูล การตรวจสอบสินค้า เป็นที่ปรึกษา หรืองานลักษณะอื่นตามศักยภาพและความสามารถของแรงงานผู้สูงอายุ (พงศ์เสวก อเนกจำนงพร และธัญญลักษณ์ อเนกจำนงพร, 2563) อีกทั้งลักษณะงานและจำนวนชั่วโมงในการทำงานของแรงงานสูงอายุที่สามารถปฏิบัติได้ ควรเป็นการทำงานที่ใช้แรงงานน้อย โดยไม่ควรใช้ระยะเวลาในการทำงานเกิน 7 ชั่วโมงต่อวัน และไม่เกินสัปดาห์ละ 6 วัน ตามประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่องขอความร่วมมือส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีงานทำ ประกาศ ณ วันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2562 เพื่อไม่ให้กระทบต่อสุขภาพ ตัวอย่างงานที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น เสมียนพนักงาน พนักงานในร้านค้าและตลาด เป็นต้น (นิภาพรรณ เจนสันติกุล, 2564) และเพื่อให้การจ้างงานผู้สูงอายุมีความเหมาะสมกับลักษณะงานในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการผลิต ทศพร โภคาพาณิชย์และคณะ (2564) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ้างแรงงานแบบยืดหยุ่นในสถานประกอบการไว้ว่า อาจจ้างผู้สูงอายุทำงานเป็นรายชิ้น ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือการผลิตที่จำกัดเฉพาะในสถานประกอบการ เป็นงานที่อาศัยความชำนาญของผู้สูงอายุ มีคุณลักษณะเฉพาะสามารถควบคุมคุณภาพของงานได้จากชิ้นของงาน สถานประกอบการกำหนดเพียงระบบการส่งมอบงาน และการตรวจสอบคุณภาพชิ้นงาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ สามารถนำมากำหนดลักษณะงานที่มีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุได้ดังนี้ (1) เป็นงานที่มีคุณค่าและศักดิ์ศรี เกิดจากการที่ผู้สูงอายุได้ทำงาน และรู้สึกถึงความสำคัญของตนเองในการได้เป็นส่วนหนึ่งเป็นสมาชิกคนหนึ่ง หรือการได้มีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ให้แก่หน่วยงาน สังคม และชุมชน (2) เป็นงานที่เหมาะสมกับสภาพร่างกายที่ส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้สูงอายุ ด้วยการลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน รวมถึงควรจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะทางกายภาพของแรงงานผู้สูงอายุ (3) เป็นงานที่ใช้แรงงานน้อย โดยเฉพาะงานที่ต้องใช้แรงกายในการทำงาน ควรออกแบบการทำงานให้มีลักษณะเอื้อให้ผู้สูงอายุสามารถทำงานได้ และ (4) เป็นงานที่มีความยืดหยุ่นเวลาในการทำงาน เนื่องจากสภาพร่างกายที่เสื่อมถอยของผู้สูงอายุ ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ตามเวลาเหมือนกับวัยทำงานทั่วไป การปรับเปลี่ยนวันและเวลาทำงานให้เหมาะสมกับสภาพร่างกายของผู้สูงอายุและสอดคล้องกับงานที่ต้องปฏิบัติ จะทำให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาทักษะของผู้สูงอายุ

แนวทางการพัฒนาทักษะของผู้สูงอายุให้เหมาะสมกับลักษณะงานจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐเป็นลำดับแรก ทศพร โภคาพานิชย์ และคณะ (2564) กล่าวถึงแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุกลับเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างมีศักดิ์ศรีนั้น รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้กำหนดนโยบายและแนวทางในการรองรับการเป็นสังคมผู้สูงอายุหลากหลายแนวทาง เช่น การเพิ่มศักยภาพในการทำงาน การขยายอายุเกษียณ อย่างไรก็ตามการดำเนินนโยบายต่างๆ จะต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่มีภารกิจสอดคล้องหรือเกี่ยวเนื่องกัน เช่น กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงแรงงาน เป็นต้น จะต้องมีการบูรณาการทำงานหรือการกำหนดนโยบาย กำหนดภารกิจของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนว่าจะต้องทำสิ่งใดบ้าง เพื่อป้องกันปัญหาความซ้ำซ้อน และควรมีการจัดตั้งสำนักงานจ้างงานสาธารณะ เพื่อเป็นตัวกลางในการขับเคลื่อนที่สำคัญในการส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุ อีกทั้งยังต้องมีกฎหมายที่ชัดเจน ปวีณา แจ้งประจักษ์ (2564) กล่าวว่ามาตรการทางกฎหมายในการส่งเสริมการจ้างแรงงานสูงอายุ พบว่าในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายในการส่งเสริมการจ้างแรงงานสูงอายุ ซึ่งหากมีปัญหาเลิกจ้างแรงงานสูงอายุ จะส่งกระทบต่อการสร้างรายได้เลี้ยงดูตัวเองของผู้สูงอายุ และกองทุนประกันสังคมจะมีภาระในการจ่ายประโยชน์ทดแทนมากขึ้น ทั้งนี้ในต่างประเทศ เช่น สาธารณรัฐเกาหลี ญี่ปุ่น และสิงคโปร์ ได้มีมาตรการทางกฎหมายการส่งเสริมการจ้างงานสูงอายุที่ไม่มีลักษณะบังคับ แต่เน้นความร่วมมือจากนายจ้างในการรายงานปัญหาที่เกิดขึ้น โดยหน่วยงานของรัฐจะวางแนวทางการจ้างแรงงานสูงอายุและติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น การจ้างผู้สูงอายุกลับเข้าทำงาน การจัดงานให้กับผู้สูงอายุ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือด้านสิทธิประโยชน์และเงินอุดหนุนแก่นายจ้าง เช่น สิทธิประโยชน์ในด้านภาษีและเงินอุดหนุน

แนวทางการพัฒนาทักษะของผู้สูงอายุ

การนำแรงงานผู้สูงอายุมาทดแทนแรงงานในวัยทำงาน เพื่อช่วยลดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาทักษะของแรงงานผู้สูงอายุ เพื่อยกระดับความชำนาญและความสามารถของผู้สูงอายุให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการทำงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกยุคปัจจุบัน ที่มีสาเหตุหนึ่งเกิดขึ้นมาจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด ส่งผลให้เกิดการพัฒนาด้านอื่นๆ ตามมาอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานต่างๆล้วนต้องการบุคคลที่มีทักษะและองค์ความรู้สมัยใหม่เข้ามาร่วมงานแทบทั้งสิ้น ดังนั้นการพัฒนาทักษะของแรงงานผู้สูงอายุจึงควรมีแนวทางจากทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มของผู้สูงอายุ ดังต่อไปนี้

1. นโยบายของรัฐบาลด้านการพัฒนาทักษะแรงงานผู้สูงอายุ ภาครัฐเล็งเห็นถึงความสำคัญของสถานการณ์สังคมสูงวัย จึงได้กำหนดพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ขึ้นเพื่อให้ความคุ้มครองส่งเสริมและสนับสนุนผู้สูงอายุ จะเห็นได้จากมาตรา 11 ข้อ 3 ระบุถึงการประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพให้เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ อีกทั้งยังมีกฎหมายและแผนยุทธศาสตร์อื่นๆ ที่ได้เน้นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.

2560-2579) แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ นโยบายและแผนเกี่ยวกับผู้สูงอายุกระทรวงสาธารณสุข ยุทธศาสตร์กระทรวงแรงงาน และยุทธศาสตร์กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตัวอย่างการพัฒนาทักษะของผู้สูงอายุที่ภาครัฐได้จัดทำขึ้นในปัจจุบัน คือ การฝึกอบรมแรงงานผู้สูงอายุเพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โครงการดังกล่าวได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุและสอดรับกับความต้องการของตลาดแรงงาน

2. ภาคเอกชนกำหนดแผนเพื่อการพัฒนาทักษะแรงงานผู้สูงอายุ การวางแนวทางพัฒนาทักษะให้เหมาะสมกับสภาพของผู้สูงอายุ จะช่วยส่งเสริมให้กลุ่มผู้สูงอายุอยู่ในตลาดแรงงานได้ยาวนานขึ้น สิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการจากลูกจ้างในโลกปัจจุบัน คือ การพัฒนาทักษะ และการยกระดับทักษะ วรรณพร ชูอำนาจ (2564) ได้ให้คำนิยามศัพท์คำว่า การพัฒนาทักษะและการยกระดับทักษะไว้ ดังนี้ การพัฒนาทักษะ (Re-skill) หมายถึง กระบวนการเรียนรูทักษะใหม่ เพื่อให้สามารถทำงานที่แตกต่างไปจากวิธีการเดิม หรือหมายถึงกระบวนการฝึกอบรมบุคคลให้ได้รับทักษะ ความรูใหม่ เพื่อการทำงานในประเภทที่แตกต่าง และโดยวิธีการส่งเสริมพัฒนาทักษะควบคูไปกับการทดลองทำงานจริง สำหรับการยกระดับทักษะ (Up-skill) หมายถึง กระบวนการยกระดับทักษะเดิมให้สูงขึ้น เพื่อให้บุคคลนั้นมีความรู มีการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องจากการทำงานในปัจจุบัน หรือเพื่อให้บุคคลนั้นมีความรูเกี่ยวกับทักษะใหม่ เหตุผลที่ต้องเพิ่มทักษะให้แก่บุคลากรทุกช่วงวัย โดยเฉพาะกลุ่มของวัยผู้สูงอายุด้วยนั้น เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเทคโนโลยี การพัฒนาและการยกระดับทักษะจึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องกำหนดนโยบายและแผนที่ชัดเจน ซึ่งนอกจากจะปรับรูปแบบการทำงานให้ทันกับสิ่งที่เปลี่ยนไปแล้ว ยังต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะงาน ตลอดจนคำนึงถึงสภาพร่างกายของผู้สูงอายุที่แตกต่างจากวัยทำงาน เช่น ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และการฝึกฝนทักษะมากกว่า การดำเนินการเพิ่มทักษะของแรงงานผู้สูงอายุจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสนใจของผู้บริหารองค์กรนั้นๆ Karpinska et al (2015) กล่าวถึงสิ่งที่พบในงานวิจัยว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของการฝึกอบรมว่าเป็นเครื่องมือที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลิตภาพจากความสามารถในการทำงานของผู้สูงอายุ ดังนั้นการพัฒนาทักษะด้วยการฝึกอบรมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อผลสำเร็จขององค์กร ซึ่งควรมีรูปแบบที่หลายหลายและมีระดับความยืดหยุ่นสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหน้าที่ที่ผู้สูงอายุต้องปฏิบัติหรือลักษณะงานที่ผู้สูงอายุได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจใช้วิธีที่แตกต่างกัน ได้แก่ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การะดมสมอง การใช้กรณีศึกษา การศึกษาดูงาน การให้คำปรึกษา และการสอนงาน เป็นต้น

3. ผู้สูงอายุ จากสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้ผู้สูงอายุต้องพยายามปรับตัวและปรับทัศนคติให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้น รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความรู้และทักษะที่หลากหลายด้าน เพื่อเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดแรงงานผู้สูงอายุ โดยพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 พัฒนาศักยภาพทางด้านเทคโนโลยี ผู้สูงอายุต้องรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีที่ได้เข้ามามีบทบาททั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน ต้องฝึกฝนและเรียนรู้ให้เกิดความชำนาญ จนสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างชาญฉลาด กาณติมา พงษ์นัยรัตน์ (2564) กล่าวถึงปัญหาหรืออุปสรรคจากการจ้างแรงงานผู้สูงอายุ พบว่าปัญหาหรืออุปสรรคส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเข้าใจในเทคโนโลยีสมัยใหม่ ดังนั้นกลุ่มแรงงานผู้สูงอายุจึงต้องมีการปรับตัว เพื่อให้สามารถทำงานนั้นได้

3.2 พัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ผู้สูงอายุในยุคปัจจุบันนอกจากจะต้องมีทักษะการใช้เทคโนโลยีแล้ว ยังต้องเป็นบุคลากรในองค์กรที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารได้ดีอีกด้วย ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล หลายองค์กรจึงได้นำทักษะภาษาอังกฤษมากำหนดคุณสมบัติของบุคคลที่จะรับเข้าทำงาน ผู้สูงอายุจึงต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองด้วยทักษะภาษาอังกฤษ สามารถฟัง พูด อ่าน และเขียน เพื่อประโยชน์ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 ศึกษาความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องศึกษาหาความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เทคโนโลยีสมัยใหม่กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยเกื้อกูลกิจกรรมการศึกษาตลอดชีวิต สภาพแวดล้อมซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีในปัจจุบัน เป็นแรงผลักดันให้ทุกชีวิต รวมทั้งกลุ่มผู้สูงอายุจำเป็นต้องเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ (สุพิชา บูรณะวิทยาภรณ์, 2565)

3.4 การปรับตัว ในองค์กรประกอบด้วยบุคลากรหลายช่วงอายุ จึงมีความแตกต่างกันทั้งวิธีการคิด ทัศนคติ ประสบการณ์ รวมทั้งความคาดหวัง และความพึงพอใจ ดังนั้นในการทำงานร่วมกันย่อมเกิดบรรยากาศของความขัดแย้งเนื่องจากความไม่เข้าใจกัน โดยเฉพาะเกิดขึ้นในช่วงวัยที่ห่างกันมากๆ ซึ่งต่างก็มองว่าเป็นคนละกลุ่ม เช่น กลุ่มคนรุ่นใหม่ กับกลุ่มคนรุ่นเก่า การปรับตัวให้เข้ากับทุกช่วงวัยเพื่อลดช่องว่างระหว่างวัย บนพื้นฐานของการเคารพบทบาทหน้าที่และการแสดงความคิดเห็นของกันและกัน ตลอดจนยอมรับถึงความแตกต่าง จะทำให้เข้าใจกันมากขึ้นและลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน

3.5 ดูแลสุขภาพให้แข็งแรง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีปัญหาด้านสุขภาพ การออกกำลังกายตามความเหมาะสมของบุคคลจะช่วยให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพที่ดี ซึ่งรวมถึงสุขภาพกายและสุขภาพจิตด้วย สุขภาพร่างกายและจิตใจของแรงงานสูงอายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่องค์กรหรือสถานประกอบการนำมาเป็นหลักการพิจารณาการจัดตำแหน่งงานที่เหมาะสมให้แก่ผู้สูงอายุ นอกเหนือจากความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ ฯลฯ

นอกจากนี้การเตรียมตัวเพื่อพัฒนาตนเองของผู้สูงอายุสามารถทำได้โดยวิธีอื่นๆ ได้แก่ การหางานอดิเรกทำเพื่อป้องกันการเบื่อเหน่ายและลดความเครียด ซึ่งงานอดิเรกสามารถนำมาสร้างรายได้ให้อีกทางหนึ่งด้วย หรือการพัฒนาทักษะด้านอื่นๆที่ตนเองสนใจ ซึ่งทักษะที่พัฒนานั้นอาจจะเพื่อหางานทำ หรือพัฒนาทักษะไว้รองรับโอกาสในอนาคต ตลอดจนสร้างงานด้วยตนเองได้ และการเข้าร่วมสังคม เครือข่าย หรือชมรมผู้สูงอายุต่างๆ อาจทำให้ผู้สูงอายุได้รับโอกาสในการพัฒนาฝีมือและศักยภาพของตัวเอง ตลอดจนได้ทราบถึงแหล่งงานที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ กรมกิจการผู้สูงอายุ (2566)

บทสรุป

ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยมีสัดส่วนการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ประชากรวัยทำงานมีจำนวนลดลง ทำให้เกิดการขาดแคลนแรงงาน การแก้ไขปัญหากระทำได้โดยการขยายตลาดแรงงานผู้สูงอายุ ซึ่งจะช่วยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ ศักยภาพของแรงงานผู้สูงอายุที่ฝ่ายบุคคลมุ่งพิจารณาในตลาดแรงงาน ได้แก่ ศักยภาพด้านเทคโนโลยี ศักยภาพด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นและงานฝีมือ ศักยภาพการเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ ศักยภาพด้านงานขาย ศักยภาพด้านงานบริการลูกค้า ศักยภาพด้านงานบัญชีและการเงิน ศักยภาพด้านการลงทุน และศักยภาพด้านการเป็นแหล่งข้อมูลวิจัย ทั้งนี้ควรจัดลักษณะงานให้เหมาะสมกับสภาพร่างกายของผู้สูงอายุ และพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ รวมถึงประสบการณ์ที่เพิ่มพูนตามอายุที่มากขึ้น จึงถือเป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ สามารถให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และถ่ายทอดองค์ความรู้ได้เป็นอย่างดีหรือจัดให้รับผิดชอบงานในลักษณะอื่นๆ ที่มีทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน เช่น งานด้านการบริการ การตรวจสอบข้อมูล และการตรวจสอบสินค้าเป็นต้น

สำหรับแนวทางการพัฒนาทักษะของผู้สูงอายุ ต้องดำเนินการจาก 3 ส่วนที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้สูงอายุ โดยภาครัฐกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาทักษะแรงงานผู้สูงอายุ ภาคเอกชนกำหนดแผนเพื่อการพัฒนาทักษะแรงงานผู้สูงอายุ ทั้งนี้ ผู้สูงอายุจะต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่องในด้านเทคโนโลยี ด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้านการศึกษาความรู้ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ด้านการปรับตัว และการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง รวมตลอดถึงการหางานอดิเรกทำเพื่อเปลี่ยนเวลาว่างให้เกิดประโยชน์ การพัฒนาทักษะอื่นที่ตนสนใจ และการเข้าร่วมสังคม เครือข่าย หรือชมรมผู้สูงอายุต่างๆ

ในปัจจุบันภาครัฐและภาคเอกชนได้ร่วมมือกันขยายตลาดแรงงานผู้สูงอายุเพื่อทดแทนแรงงานวัยทำงาน ขณะเดียวกันผู้สูงอายุก็ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ให้มีความรู้และทักษะที่หลากหลาย เพื่อเตรียมเข้าสู่ตลาดแรงงานผู้สูงอายุเช่นเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). *ทิศทางตลาดแรงงานผู้สูงวัยและแนวทางการเตรียมตัวพัฒนาตนเอง*. สืบค้น 16 พฤษภาคม 2566, จาก https://www.dop.go.th

กาณติมา พงษ์นัยรัตน์. (2564). *แนวทางในการจ้างแรงงานผู้สูงอายุของภาคเอกชนเพื่อรองรับโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก*. รายานการวิจัย. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชลธิชา อัศวนิรันดร, ชฎาธาร โอษธีศ, วัชระ เพชรดิน, วิรัลพัชร มานิตศรศักดิ์ และนลัท จิลลานนท์. (2563). *โครงการรูปแบบการจ้างงานผู้สูงอายุในภาคเอกชนของไทย : ความยืดหยุ่น ผลิตภาพ และการคุ้มครอง*. รายานการวิจัย. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทศพร โภคาพานิชย์, วิจิตรา ศรีสอน และสัณฐาน ชยนนท์. (2564). แนวทางการจ้างงานที่เหมาะสมกับพฤฒพลังของกลุ่มผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้ในสังคมยุคดิจิทัล อำเภอมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 7(9), 161-174.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *ส่องเทรนด์อาชีพผู้สูงวัย “เกษียณแต่ยังมีไฟก็ทำงานได้”*. สืบค้น 14 พฤษภาคม 2566, จาก https://bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256402TheKnowledge_Career.aspx.

นิภาพรรณ เจนสันติกุล. (2564). การจ้างงานผู้สูงอายุ: หลักการและการนำไปปฏิบัติในงานภาครัฐ และงานภาคเอกชน. *วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์*, 38(1), 201-221.

ปรีชา คำมาดี. (2560). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของความสามารถในการจัดการแรงงานผู้สูงอายุ:หลักฐานเชิงประจักษ์ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปวีณา แจ้งประจักษ์. (2564, ตุลาคม). การจ้างงานผู้สูงอายุในสังคมไทย: องค์ความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัย จากฐานข้อมูลปริญญานิพนธ์ Thailand Collection. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 8(10), 105-107.

พงศ์เสวก อเนกจำนงพร และธัญลักษณ์ เอนกจำนงค์พร. (2563). แรงงานผู้สูงอายุ: โอกาสและความท้าทายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจการบริการ. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 23(1), 216-229.

พัชรพงศ์ ชวนชม, ธีระวัฒน์ จันทึก และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2561). ลักษณะงานที่เหมาะสมกับแรงงานผู้สูงอายุ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 13(1), 107-116.

พัชราพรรณ กิจพันธ์. (2561). ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ. *วารสารอาหารและยา*, 25(3), 4-8.

วรรณพร ชูอำนาจ. (2564). *รายงานการศึกษาวิเคราะห์ เรื่องการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน(Reskill/Upskill/New skill) เพื่อยกระดับการทำงานและพัฒนาสู่อาชีพใหม่*. สืบค้น 23 พฤษภาคม 2566, จาก https://nirc.mol.go.th/research

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *การสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *ร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). *สังคมผู้สูงอายุกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย*. สืบค้น 6 พฤษภาคม 2566, จาก https://www.dop.go.th/knowledgePDF

สุพิชา บูรณะวิทยาภรณ์. (2565). แนวทางในการจัดการศึกษาสำหรับผู้สูงอายุในรูปแบบห้องเรียนหลากหลายวัย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 6(2), 1-16.

Karpinska, K., Henkens, K., Schippers, J. & Wang, M. (2015). Training opportunities for older workers in the Netherlands: A Vignette Study. Research in Social. *Stratification and Mobility*, 41, 103-112.

Marketeer Team. (2565). *สถิติผู้สูงอายุไทยปี 65 จำนวนผู้สูงวัยเพิ่มต่อเนื่องแต่อัตราการเกิดต่ำ*. สืบค้น 26 เมษายน 2566, จาก https://marketeeronline.co/archives.

Shumpei Sakai. (2020). *Japan retailer pushes limit of retirement age, making 80 the new 65*. from https://asia.nikkei.com/Business/Retail/Japan-retailer-pushes-limit-of-retirement-age-making-80-the-new-65

Today Bizview. (2565). *ตัวอย่างบริษัทเปิดรับ "วัยเกษียณ"*. สืบค้น 14 พฤษภาคม 2566, จาก https://workpointtoday.com/companies-accept-retirees-for-work/

นวัตกรรมกับการปรับตัวต่อการแข่งขันทางธุรกิจขององค์กร

Innovation and Organization Adaptation for Business Competition

ภูเทพ ดอนท้วม[1] ประพันธ์ พิกุลทอง[2] ศิวกร กาญจนปัทม[3] และธเนศ วิลาสมงคลชัย[4]

Poothep Donthuam[1] Praphun Pikultong[2] Siwakorn Kanjanapattama[3] and Thanet Vilasmongkolchai[4]

[1] บริษัท ทีพี ฮาโล เทคโน-เอ็นเนอยี่ จำกัด

[2, 3] บริษัท ดับบลิวทีอี คอร์ปอเรชั่น จำกัด

[4] บริษัท แซนด์แมน ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด

[1] TP Halo Teachno-Energy Co., Ltd.

[2, 3] WTE Corporation Co., Ltd.

[4] Sandman Development Co., Ltd.

E-mail: dr.poothep@gmail.com, praphunp899@gmail.com, subzeroxsorn@gmail.com, zl.thanet@gmail.com

Received: Jul 10, 2023; **Revised:** Jul 19, 2023; **Accepted:** Jul 20, 2023

บทคัดย่อ

การแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้นในโลกธุรกิจ ทำให้ทุกองค์กรพยายามนำนวัตกรรมมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรและการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ทว่าการปรับใช้นวัตกรรมนั้นมิได้เป็นสูตรสำเร็จที่สามารถนำมาใช้กับองค์กรได้อย่างตายตัว แต่ต้องมีการปรับใช้ให้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงาน ตลอดจนวัฒนธรรมขององค์กร โดยบทความฉบับนี้ได้รวบรวมถึงนวัตกรรมที่สามารถปรับใช้ได้ในองค์กร การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนรูปแบบการบริหารจัดการนวัตกรรม ทั้งนี้การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมจำเป็นต้องมีความร่วมมือทุกฝ่าย มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เน้นความสำคัญของบุคลากร ไมตรีสัมพันธ์ และเหนือสิ่งอื่นใดคือการปรับใช้ข้อมูลเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่องจักรเพื่อให้สามารถประมวลผลข้อมูลเชิงลึกและนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: นวัตกรรม การแข่งขันทางธุรกิจ วัฒนธรรมองค์กร

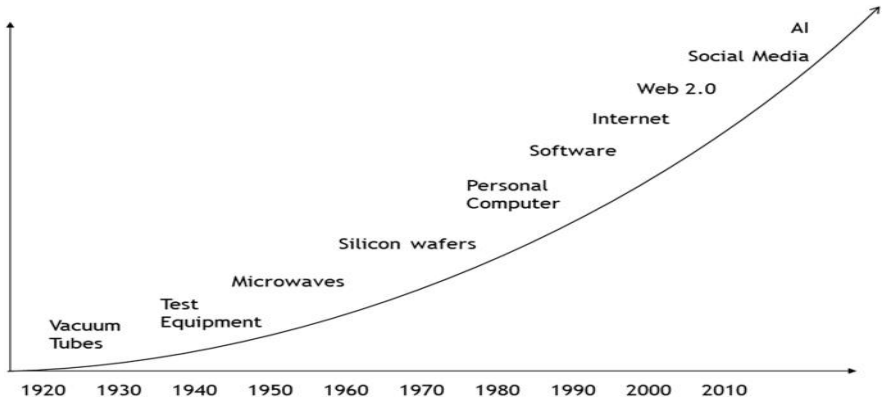
Abstract

With the higher competitiveness in business industry leads to businesses are adapting innovations to increase efficiency and efficacy in business competition. Innovation is not a one-size-fits-all solution that can be applied to organizations in a static way. It must be adapted to the organization's operating model and organization culture. This article compiles innovations that can be applied to organizations, as well as change adaptation and innovation management. Therefore, in order to retrieve an innovation for organization, support from departments, good organizational culture with importance of human resources, and most importantly, ability to adapt information to create an innovation that suit with customers' needs as well as adapting to use with machine learning technology to create deep information, so it's simple to develop business processes efficiently.

Keywords: Innovation, Business Competition, Organization Culture

บทนำ

เทคโนโลยีในโลกปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วโดยในทุกการเปลี่ยนแปลงนั้น ได้ส่งผลกระทบที่มากขึ้นและมีมูลค่าที่มากขึ้นตามไปด้วย Fuerlinger และ Garzik (2022) ได้อธิบายถึงนวัตกรรมที่มีผลต่อการเปลี่ยนผ่านทางเทคโนโลยีของ ซิลิกอน วัลเลย์ ซึ่งเป็นสถานที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีหลักของโลก โดยแสดงให้เห็นผ่านภาพที่ 1 ที่แสดงให้เห็นการเติบโตของมูลค่าของนวัตกรรมที่มีการพัฒนาขึ้นในแต่ละยุคสมัย ตั้งแต่ หลอดแก้วสูญญากาศ ในช่วงปี ค.ศ. 1920 จนกระทั่งถึงยุคสมัคของปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในปัจจุบัน ทั้งนี้มูลค่าที่สูงขึ้นนั้นอาจพิจารณาได้จากจำนวนผู้ใช้งานที่เติบโตขึ้น ตลอดจนการนำไปใช้งานได้ในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น การนำปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด การนำปัญญาประดิษฐ์ไปใช้โต้ตอบกับลูกค้า การนำปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ในการวางแผนการผลิต เป็นต้น



ภาพที่ 1 การเปลี่ยนผ่านของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีและมูลค่าที่เติบโตขึ้น

ที่มา: Fuerlinger & Garzik (2022)

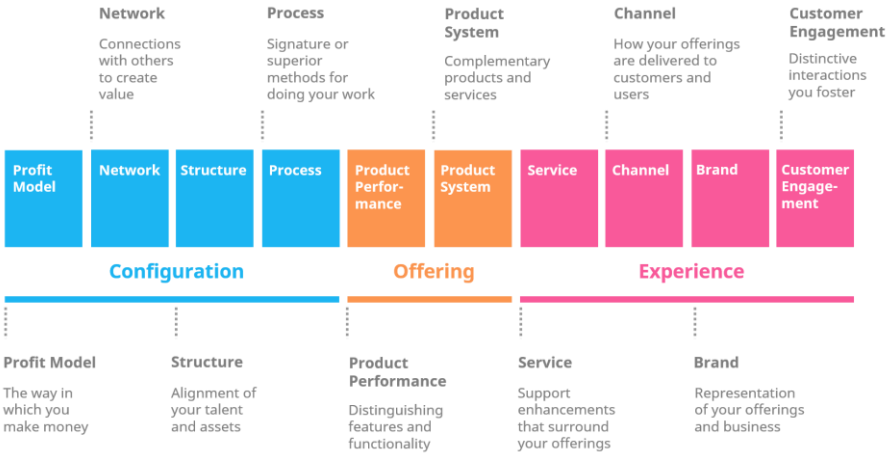
ในมุมมองของภาคธุรกิจ การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อเสริมสร้างความแข็งแรงทางธุรกิจและส่งเสริมศักยภาพทางการแข่งขัน ถือเป็นสิ่งพื้นฐานในการปรับตัวต่อการแข่งขันทางธุรกิจ หากแต่พื้นฐานของแต่ละองค์กรนั้นมีความแตกต่างกันไป ทั้งในแง่ของรูปแบบการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนพื้นฐานของบุคลากรในองค์กรที่แตกต่างกัน ทำให้การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้จึงไม่ใช่สูตรสำเร็จเสมอไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระแสการปรับเปลี่ยนองค์กรสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ที่เป็นเป้าหมาย และ/หรือ กิจกรรมหลักหนึ่งขององค์กรในโลกหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยการศึกษาการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลและผลกระทบต่อองค์กรของจันทร์จิรา เหลาราช (2564) ได้จำแนกผลกระทบต่อการปรับสู่ดิจิทัลออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่ รูปแบบธุรกิจ กระบวนการดำเนินงาน ประสบการณ์ผู้บริโภค บุคลากรในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และโครงสร้างพื้นฐาน

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่จำเป็นต่อการเติมเต็มช่องว่างในการแข่งขันนั้นไม่ใช่เพียงแค่นวัตกรรมเท่านั้น แต่เป็นข้อมูล หรืออาจเปรียบได้กับปรัชญาจากตำราพิชัยสงครามของซุนวูที่ว่า “รู้เขา รู้เรา รบร้อยครั้ง มิพ่าย” ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าข้อมูลมีความสำคัญต่อการแข่งขันทางธุรกิจ โดยมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันทั้งข้อมูลภายในองค์กรและข้อมูลจากภายนอก และส่งผลให้การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รูปแบบของนวัตกรรม

นวัตกรรมอาจแบ่งออกได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับขอบเขตและเงื่อนไขของการแบ่งประเภท ซึ่งอาจแบ่งตามเป้าหมาย แบ่งตามลำดับขั้นการเปลี่ยนแปลงทางเทคนิค หรือแบ่งตามขอบเขตผลกระทบ เป็นต้น โดยผลการสำรวจนวัตกรรมในที่ผ่านมากว่า 2,000 รูปแบบ โดย Doblin หน่วยงานด้านนวัตกรรมระดับโลก สามารถจำแนกประเภทของนวัตกรรมตามการสร้าง

นวัตกรรมได้เป็น 3 กลุ่ม จำแนกย่อยได้เป็น 10 รูปแบบนวัตกรรม (Keeley, Pikkel, Quinn, & Walters, 2013) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2 การแบ่งนวัตกรรมออกเป็น 10 รูปแบบ

ที่มา: Nieminen (2020)

กลุ่มที่ 1 ระบบภายในองค์กร (Configuration)

1) รูปแบบรายได้ (Profit Model) เป็นนวัตกรรมรูปแบบโมเดลธุรกิจใหม่ๆ ที่มีรูปแบบการหารายได้ที่เปลี่ยนแปลงไปหรือสามารถสร้างรายได้ให้มากขึ้น

2) สร้างเครือข่าย (Network) เป็นนวัตกรรมจากการสร้างเครือข่าย หรือมีความร่วมมือเพื่อให้เกิดคุณค่าและมูลค่า โดยอาจดึงศักยภาพในการแข่งขัน และลดความเสี่ยงในการพัฒนาหรือการลงทุนได้

3) โครงสร้างองค์กร (Structure) เป็นนวัตกรรมจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ตลอดจนรูปแบบการบริหารทรัพยากรในองค์กร ทำให้สามารถสร้างสรรค์คุณค่า และ/หรือ กระบวนตัดสินใจใหม่ๆ

4) กระบวนการ (Process) เป็นการสร้างนวัตกรรมจากการพัฒนากระบวนการซึ่งอาจเป็นการการผลิต การบริการ หรือการปรับเปลี่ยนกระบวนการเพื่อให้เกิดความสร้างสรรค์

กลุ่มที่ 2 การนำเสนอ (Offering)

5) ประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์และบริการ (Product Performance) เป็นการสร้างนวัตกรรมจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีคุณสมบัติที่แปลกใหม่ หรือมีการใช้งานที่แตกต่างไปจากเดิม

6) ระบบผลิตภัณฑ์และบริการ (Product System) เป็นนวัตกรรมที่ได้จากกระบวนการพัฒนาระบบผลิตภัณฑ์และบริการ ให้มีความเชื่อมโยง มีการสร้างมูลค่าเพิ่มจากส่วนเสริมและบริการเสริม เป็นการเติมเต็มคุณภาพหรือประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์และบริการ

กลุ่มที่ 3 ประสบการณ์ของลูกค้า (Experience)

7) รูปแบบการบริการ (Service) เป็นนวัตกรรมที่เพิ่มคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์และบริการ โดยอาจอยู่ในรูปแบบการให้บริการพิเศษ ให้เข้าถึงง่าย มีความสะดวก และโดนใจกลุ่มเป้าหมาย

8) ช่องทางที่ส่งถึงลูกค้า (Channel) เป็นนวัตกรรมที่เกิดจากการสร้างช่องทางใหม่ในการสื่อสารหรือส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการต่อลูกค้า

9) ตัวตนของผลิตภัณฑ์ (Brand) เป็นนวัตกรรมในการสร้างภาพลักษณ์และอัตลักษณ์ของผลิตภัณฑ์และบริการ ให้มีความน่าจดจำ มีความแตกต่าง และมีคุณค่า

10) การตอบสนองต่อลูกค้า (Customer Engagement) เป็นการสร้างความประทับใจต่อลูกค้า ให้มีประสบการณ์ที่จะทำให้สามารถจดจำผลิตภัณฑ์และบริการได้

จากรูปแบบนวัตกรรมทั้ง 10 รูปแบบที่กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่านวัตกรรมไม่ได้จำเป็นต้องมีความซับซ้อน เพียงแต่ต้องมีความสร้างสรรค์และสามารถนำมาใช้งานได้อย่างเหมาะสม โดยอาจหยิบยกรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเพื่อนำมาสร้างนวัตกรรมองค์กรและสร้างมูลค่าเพิ่มจากนวัตกรรมนั้นได้ ในที่นี้อาจยกตัวอย่างสตาร์บัคส์ (Starbucks) ที่เน้นการตอบสนองต่อลูกค้า (Customer Engagement) สร้างปฏิสัมพันธ์กับระหว่างพาร์ทเนอร์ (พนักงานของสตาร์บัคส์) กับลูกค้า รวมถึงระหว่างลูกค้าด้วยกัน หรือกล่าวคือต้องการสร้างชุมชนที่ไม่เร่งรีบ เน้นพบปะพูดคุยกัน (Michelli, 2557) หรืออาจเห็นได้ว่าไม่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงหรือจำเป็นต้องใช้การลงทุนที่มากแม้แต่น้อย ก็สามารถสร้างความแตกต่างและข้อได้เปรียบจากการแข่งขันเนื่องจากรูปแบบนวัตกรรมข้างต้นได้

อย่างไรก็ดี ท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงขึ้น การทุ่มเทงบประมาณเพื่อพัฒนานวัตกรรมนั้นเป็นข้อจำกัดสำคัญขององค์กรขนาดกลางไปถึงขนาดเล็กที่มีทรัพยากรที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็น เงินทุน บุคลากร ความรู้ เทคโนโลยี เป็นต้น ดังนั้นการใช้นวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation) จึงเป็นตัวเลือกสำคัญหนึ่งที่ทำให้สามารถลดช่องว่างต่างๆ ลงได้ โดย สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, สุนันทา เสียงไทย และยุทธชัย ฮารีบิน (2561) ได้อธิบายแนวคิดของนวัตกรรมแบบเปิดไว้ว่า “นวัตกรรมแบบเปิด คือ การที่ผู้ประกอบการสามารถนำเอาความรู้หรือแนวคิดนวัตกรรมที่ อยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์การนำมาบูรณาการเพื่อพัฒนา ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และนำไปใช้ในการเพิ่มวางแผนด้านการตลาด โดยเพิ่มความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี และยังนำมาสร้างเป็นระบบของการทำงานร่วมกันให้สอดคล้องกับรูปแบบของแต่ละผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมต่างๆ” หรือกล่าวคือเป็นการเปิดกว้างต่อการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้โดยไม่จำเป็นต้องทำการพัฒนานวัตกรรมนั้นๆขึ้นเองทั้งหมด ซึ่งทำให้สามารถลดงบประมาณ ระยะเวลา และความผิดพลาดลงได้

ข้อมูลและการขับเคลื่อนด้วยข้อมูล

ข้อมูลมีความสำคัญต่อการการปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กร ตลอดจนศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคดิจิทัลที่มีข้อมูลจำนวนมากและจำเป็นต้องคัดกรองข้อมูลเพื่อให้สามารถนำไปใช้ขับเคลื่อนธุรกิจได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์เพื่อต่อยอดนวัตกรรม เช่น นวัตกรรมด้านการตลาดที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลลูกค้าและข้อมูลตลาด เพื่อให้สามารถเจาะจงเป้าหมายได้อย่างแม่นยำ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลในหลากหลายส่วน เพื่อช่วยให้สามารถผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ นวัตกรรมด้านกระบวนการที่ต้องใช้ข้อมูลการดำเนินงานภายในขององค์กร เพื่อทำการปรับปรุงประสิทธิภาพและลดความสูญเสียลงได้

เทคโนโลยีดิจิทัลได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ทำให้การขับเคลื่อนธุรกิจด้วยข้อมูลเป็นไปได้อย่างเหลือเชื่อ สามารถรวบรวมข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และประมวลผลเพียงชั่วพริบตา โดย Trabucchi และ Buganza (2019) ได้กล่าวถึงการเก็บข้อมูลขององค์กรควรเริ่มจากความต้องการที่จะนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้กับนวัตกรรมด้านใด ทั้งนี้อาจยกตัวอย่างถึงการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ของเน็ตฟลิกซ์ (Netflix) ซึ่งเน็ตฟลิกซ์ได้ใช้ข้อมูลในการรับชมรายการของผู้ใช้งานว่าเป็นประเภทใดและรับชมบ่อยแค่ไหน เพื่อที่จะขึ้นรายการแนะนำ รวมถึงเป็นข้อมูลในการผลิตรายการของตนเองเพื่อฉายให้ตรงใจผู้ใช้งานด้วย โดยเน็ตฟลิกซ์ได้ผลิตซีรีย์ House of Cards ออกฉายในปี ค.ศ. 2013 และเป็นเครื่องการันตีความสำเร็จของการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ได้เป็นอย่างดี (Glass & Callanhan, 2015)

เทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning: ML) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent: AI) เป็นเทคโนโลยีหนึ่งที่เติบโตขึ้นพร้อมกับยุคสมัยของข้อมูลและตัวแปรสำคัญที่ขาดไม่ได้ในการประมวลผลข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งนอกจาก

จะช่วยคัดกรองข้อมูลที่เป็นประโยชน์แล้ว ยังช่วยในการวางแผน คาดการณ์ และตัดสินใจได้ด้วย โดยสอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า “Data is the new oil; AI is the new electricity” หรือ ข้อมูลเปรียบเหมือนน้ำมันชนิดใหม่ ปัญญาประดิษฐ์เปรียบดั่งพลังงานไฟฟ้าชนิดใหม่ (Uttamchandani, 2021) ที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยเทียบกับทรัพยากรสำคัญที่เคยผลักดันโลกมาแล้วอย่างน้ำมันและพลังงานไฟฟ้า ในที่นี้อาจเทียบกับการศึกษาของ Klompenburg และ Kassahun (2022) ที่ได้ทบทวนวรรณกรรมที่มีการนำเสนอเทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่องจักรเพื่อวิเคราะห์และคาดการณ์การติดโรคของหมูในฟาร์ม ซึ่งเป็นที่รู้กันว่าโรคติดต่ออาจเกิดการระบาดได้ในธุรกิจปศุสัตว์และส่งผลให้เกิดความเสียหายอย่างมหาศาล หากไม่สามารถกักกันโรคได้อย่างทันท่วงที ทำให้เห็นได้ว่าข้อมูลและการใช้งานเทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่องจักรมีส่วนช่วยให้ลดความสูญเสียลงได้ นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่องจักรไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Deep Data Analytics) ที่ช่วยในการจำลองระบบ หรือจำลองสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น โดยการจำลองดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการคาดการณ์และวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางปฏิบัติต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่การใช้งานข้อมูลเชิงลึกในมิติของงานที่ต้องการความแม่นยำสูง ด้านความปลอดภัย หรืองานด้านการติดตามเฝ้าระวัง มีความจำต้องมีการนำเข้าข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน โดยใช้การนำเข้าข้อมูลตามเวลาจริง (Real-time) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ได้ทันท่วงที (Becker, Curry, Jentzsch, & Palmetshofer, 2016)

ทั้งนี้ข้อมูลและการขับเคลื่อนโดยข้อมูลจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งเป็นประเด็นสนใจสำคัญของธุรกิจที่ต้องการปรับตัวต่อการแข่งขันในยุคสมัยใหม่ ทั้งในแง่มุมของการเพิ่มรายได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลตลาดและผู้บริโภคเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม หรือแง่มุมของการลดความสูญเปล่าและต้นทุนในการดำเนินการต่างๆ ตลอดจนสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร ด้วยการใช้ข้อมูลภายในและภายนอกองค์กรร่วมกันเพื่อประเมินแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมองค์กรที่เหมาะกับการแข่งขันทางธุรกิจและการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีได้เช่นเดียวกัน

การปรับตัวต่อการแปลี่ยนแปลงขององค์กร

การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้แสดงให้เห็นถึงสถานการณ์ที่นอกเหนือความคาดหมายที่ส่งผลกระทบอย่างมากในแทบจะทุกอุตสาหกรรม ผู้ที่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้คือผู้ที่อยู่รอด ทั้งนี้ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาจากการระบาดเทคโนโลยีดิจิทัลได้มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตอบสนองต่อสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็น การประชุมออนไลน์ การเชื่อมต่อข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการลดต้นทุนเพื่อเพิ่มสภาพคล่อง ซึ่งการปรับใช้เทคโนโลยีทางดิจิทัลนี้จะเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสาคัญต่อการวางแผนกลยุทธ์องค์กร

การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล เป็นตัวอย่างหนึ่งของการปรับใช้นวัตกรรมแบบเปิดเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Burchardt & Maisch, 2019) โดยนอกจากจะสามารถลดการใช้ทรัพยากรและลดการสูญเสียจากการดำเนินงานซ้ำซ้อนได้เป็นอย่างดีแล้ว ยังส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อีกด้วย (สุทธิวิชญ์ สุทธินันทสุข , 2565) จากผลการวิจัยพบว่าการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลนั้นจะเกิดความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ทางเทคโนโลยีขององค์กร และเชื่อมั่นว่าเทคโนโลยีจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จลุล่วงตามกรอบเวลา นอกจากนี้การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลยังสามารถเปิดกว้างต่อโอกาสใหม่ๆสำหรับองค์กรที่มีการครอบครองเทคโนโลยีในระดับต่ำจนถึงระดับกลาง ทำให้เกิดความร่วมมือและสร้างสรรค์นวัตกรรมอีกด้วย (Bertello, Bernardi, & Ricciardi, 2021) โดยสามารถสรุปประเด็นที่เสมือนกำแพงต่อการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ การบริหาร องค์กร การจัดการเชิงกลยุทธ์ และความร่วมมือ แต่เมื่อมีการเปรียบเทียบกับบทความวิจัยอื่นเพื่อหาจุดร่วมกันของข้อจำกัดทั้งด้านการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลและนวัตกรรมแบบเปิด พบว่าองค์กรและการบริหารเป็นมิติสำคัญ (Gupta, 2018) หรืออาจกล่าวโดยรวมได้ว่าวัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล นอกจากนี้ จากงานวิจัยเพื่อศึกษาความยั่งยืนขององค์กรในด้านผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมแบบเปิดของ Srisathan, Ketkaew, และ Naruetharadhol (2020) ซึ่งได้ทำการคัดเลือกบริษัทในระดับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในหลายหลายอุตสาหกรรมจำนวน 300 บริษัท ในประเทศไทยและ

ประเทศจีน โดยแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรก็ยังคงเป็นกำแพงสำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการปรับตัวขององค์กร โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จันทร์จิรา เหลาราช (2564) ซึ่งได้ระบุถึงปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลคือวัฒนธรรมองค์กรเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ธวัชชัย วรสถิตย์ และณัฐพันธ์ บัววราภรณ์ (2562) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรม พบว่าวัฒนธรรมองค์กรในมิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ ส่งผลให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมในองค์กรที่มากขึ้น โดยในทางกลับกันเมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำงานจะช่วยเพิ่มแนวคิดในการพัฒนานวัตกรรมอีกทางหนึ่งด้วย

ในแง่มุมของนวัตกรรม อาจกล่าวได้ว่านวัตกรรมเป็นส่วนสำคัญต่อการชี้วัดทางรอดขององค์กรหรือธุรกิจในช่วงที่อัตราการแข่งขันสูงและเศรษฐกิจโลกชลอตัว และเป็นที่ทราบโดยทั่วกันว่านวัตกรรม สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกระดับขององค์กร ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับทีม ระดับแผนก และระดับองค์กร การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลจึงอาจเป็นแนวทางหนึ่งเพื่อปรับเปลี่ยนองค์กรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ทว่าการพยายามปรับเปลี่ยนองค์กรในภาพใหญ่ย่อมเจอกำแพงสำคัญอย่างวัฒนธรรมองค์กรดังที่กล่าวข้างต้น ดังนั้นหลากหลายองค์กรจึงได้ทำการริเริ่มให้มีฝ่ายนวัตกรรมเพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์มาใช้เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาสินค้า บริการ กระบวนการทำงาน หรือวิธีการทำงานขององค์กร อย่างไรก็ตามการสร้างองค์กรนวัตกรรมเพื่อให้พร้อมต่อการรับมือความเปลี่ยนแปลงนั้น ต้องการความร่วมมือของทุกฝ่ายเพื่อให้สามารถเกิดกระบวนการคิดที่เข้าถึงปัญหาได้ดียิ่งขึ้นด้วยเช่นกัน

การจัดการนวัตกรรมองค์กร

การจัดการนวัตกรรมองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาองค์กรเข้าสู่องค์กรนวัตกรรม โดยการบริหารจัดการสามารถแบ่งระดับของการบริหารจัดการออกเป็นระดับยุทธศาสตร์ ระดับปฏิบัติการ และระดับสนับสนุน (สุรเดช จองวรรณศิริ, 2562) ซึ่งสามารถสรุปในรายละเอียดได้ดังนี้

การบริหารจัดการระดับยุทธศาสตร์ เป็นการกำหนดนโยบายขึ้นเป็นกรอบในการวางแผนดำเนินงานด้านนวัตกรรมขององค์กร ทั้งนี้นอกจากจะเป็นการกำหนดกรอบวิสัยทัศน์ให้กับองค์กรแล้ว ยังต้องสร้างค่านิยมร่วมให้กับสมาชิกในองค์กร รวมถึงการติดตามและประเมินผลความสำเร็จตามเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์อีกด้วย

การบริหารจัดการระดับปฏิบัติการ เป็นส่วนการพัฒนานวัตกรรมและสามารถผลักดันสู่การนำไปใช้เพื่อสร้างมูลค่าได้โดยอาจเป็นมูลค่าด้านการเงิน ชื่อเสียง แบรนด์ หรือองค์ความรู้ ซึ่งการบริหารจัดการระดับปฏิบัติการนี้จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงกับทุกส่วนงานในองค์กร รวมถึงการเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานภายนอกที่มีความร่วมมือ หรือมีการพัฒนานวัตกรรมแบบเปิดได้

การบริหารจัดการระดับสนับสนุน เป็นส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรนวัตกรรม ในส่วนนี้จะมุ่งเน้นไปที่บุคลากร วัฒนธรรมองค์กร ระบบจัดการความรู้ และระบบจัดการทรัพยากร เพื่อให้เกิดความยั่งยืน
จะเห็นว่าในส่วนการจัดการระดับสนับสนุนมีส่วนการให้น้ำหนักความสำคัญที่คล้ายคลึงกับการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล (Bertello, Bernardi, & Ricciardi, 2021; Gupta, 2018; Srisathan, Ketkaew, & Naruetharadhol, 2020) โดยเน้นย้ำด้านบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร

เมื่อจำเพาะไปยังวัฒนธรรมองค์กร เป้าประสงค์สำคัญของการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรนวัตกรรมอย่างยั่งยืนคือการให้พนักงานหรือสมาชิกทุกคนในองค์กรมีความร่วมมือและพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การปรับผังโครงสร้างองค์กรให้ไม่มีลำดับชั้น (Heterarchical) เพื่อให้มีความคล่องตัวและยืดหยุ่นต่อความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ทำให้เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมได้ง่ายขึ้น ในการนี้นอกจะเป็นการส่งเสริมมิติด้านไมตรีสัมพันธ์แล้ว ยังเป็นการลดลำดับขั้นตอนและการส่งผ่านของข้อมูลอีกด้วย (Schoellhammer, 2020) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรักษ์ สวนชูผล (2563) ที่ได้ศึกษาแนวทางการจัดการองค์กรธุรกิจที่มีการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการทำงาน โดยสามารถสรุปได้ในประเด็นของการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในรายบุคคลและหน่วยงาน และการจัดการที่เน้นความรวดเร็ว ยืดหยุ่น และมีความเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม การที่พนักงานหรือสมาชิกทุกคนในองค์กรจะมีความร่วมมือกันยังคงเป็นไปได้ยาก และบางส่วนอาจมีการต่อต้านต่อการเปลี่ยนแปลงขึ้นได้ Likar และคณะ (2013)

ได้นำเสนอในแง่มุมที่แตกต่างออกไป โดยมองจากมิติของพนักงาน ที่มีความใกล้ชิดกับลูกค้ามากกว่าผู้บริหาร ดังนั้นจึงสามารถมองเห็นกระบวนการและข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องได้ดียิ่งกว่า ดังนั้นแล้วปัญหาจากพนักงานจึงไม่ใช่จุดที่ส่งผลลบร้ายแรงต่อองค์กรเท่าในระดับยุทธศาสตร์ และระดับปฏิบัติการ ซึ่งสามารถบริหารจัดการได้โดยอาศัยการสื่อสาร ในจุดนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธวัชชัย วรสถิตย์ และณัฐพันธ์ บัววราภรณ์ (2562) ที่ได้กล่าวถึงมิติด้านไมตรีสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กรด้วยเช่นเดียวกัน

จากที่กล่าวข้างต้น ทำให้เห็นข้อได้เปรียบขององค์กรขนาดเล็กที่มีความคล่องตัวและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรมากกว่าองค์กรขนาดใหญ่ ถึงแม้ว่าจะมีทรัพยากรที่จำกัดกว่าแต่สามารถผลักดันองค์กรให้เข้าสู่องค์กรนวัตกรรมได้ง่าย ดังที่พบเห็นได้จากกลุ่มสตาร์ทอัพ ที่มีความคล่องตัวสูง ผนวกกับกลมเกลียวในองค์กรเนื่องจากการมีจุดหมายร่วมกัน และมีความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ส่วนในองค์กรขนาดใหญ่จึงมักพบเห็นการแยกแผนกหรือหน่วยงานด้านนวัตกรรมให้มีความเป็นอิสระเพื่อความคล่องตัว และปรับวัฒนธรรมในหน่วยงานให้พร้อมต่อการแข่งขันมากขึ้น ทั้งนี้ส่วนที่มีบทบาทสำคัญที่สุดคงหนีไม่พ้นหัวหน้าทีมที่ต้องมีความเปิดกว้างต่อความคิดเห็นและมีทัศนคติเชิงบวก จึงจะสามารถกระตุ้นให้สร้างและบริหารจัดการนวัตกรรมได้อย่างยั่งยืน

บทสรุป

นวัตกรรม เป็นกระบวนการสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าและบริการขององค์กร ทำให้มีผลต่อข้อได้เปรียบเชิงการแข่งขัน โดยอาจเป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ หรืออาจปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิมในมุมมองใหม่ และด้วยกระแสโลกที่เน้นย้ำความสำคัญกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม ทำให้หลายๆ องค์กรเกิดความตื่นตัวและพยายามผลักดันให้เกิดการสร้างเทคโนโลยีภายในองค์กร ตลอดจนพยามผลักดันให้เกิดองค์กรนวัตกรรม ทว่าความเข้าใจด้านนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กรอาจไม่ถูกต้องทั้งหมด อาจถูกมองว่ายาก ต้องใช้เทคโนโลยีและต้นทุนที่สูง และต้องการบุคลากรที่เชี่ยวชาญเฉพาะ ซึ่ง Keeley (2013) หนึ่งในผู้ก่อตั้ง Doblin ได้แจกแจงนวัตกรรมออกเป็น 10 รูปแบบ โดยอธิบายในรายละเอียดแต่ละรูปแบบให้เห็นถึงมุมมองและความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรต่างๆ ที่นำนวัตกรรมมาใช้ได้อย่างประสบผลสำเร็จ นอกจากนี้ยังมีกระแสการใช้นวัตกรรมแบบเปิดเพื่อลดช่องว่างทางเทคโนโลยี เปิดกว้างให้มีการแลกเปลี่ยนใช้งานนวัตกรรมได้อย่างหลากหลาย ส่งผลให้องค์กรขนาดกลางและขนาดเล็กสามารถเพิ่มความสามารถการแข่งขันทางธุรกิจได้ โดยประหยัดระยะเวลา งบประมาณ และความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัยและพัฒนา

การใช้นวัตกรรมแบบเปิด รวมถึงเทคโนโลยีดิจิทัล มีการเติบโตที่สูงมากยิ่งขึ้นหลังจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ผ่านมา เนื่องจากข้อจำกัดด้านการเดินทาง ปัญหาการเข้าถึงทรัพยากร ตลอดจนผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เป็นตัวเร่งสำคัญให้ทุกองค์กร มุ่งเน้นปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนั้นปัจจัยหนึ่งที่ขาดไม่ได้เลยคือการเก็บและใช้งานข้อมูล ซึ่งนอกจากจะสามารถลดการใช้ทรัพยากรและลดการสูญเสียจากการดำเนินงานซ้ำซ้อนได้เป็นอย่างดีแล้วยังส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อีกด้วย (สุทธิวิชญ์ สุทธินันทสุข, 2565) ทั้งนี้เมื่อมีการใช้นวัตกรรมแบบเปิด การถ่ายทอดข้อมูลและองค์ความรู้ยิ่งทวีความจำเป็นขึ้น Glass และ Callanhan (2015) ได้อธิบายไว้ว่าไม่มีธุรกิจไหนหลีกเลี่ยงการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ได้ ซึ่งหลังจากมีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารอย่าง 5G ทำให้สามารถส่งข้อมูลขนาดใหญ่ และประมวลผลได้ในพริบตา ทำให้สามารถพิสูจน์ชัดว่าข้อมูลจึงเปรียบเหมือนอาวุธที่ช่วยเพิ่มความแข่งแกร่งให้กับการแข่งขันมากยิ่งขึ้น

การบริหารจัดการนวัตกรรมมีความจำเป็นต่อองค์กรอย่างมาก เพื่อให้สามารถนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์ได้จริง และเกิดความยั่งยืนต่อองค์กร ด้วยการที่แต่ละองค์กรมีพื้นฐานที่แตกต่างกัน และมีมุมมองต่อการใช้งานนวัตกรรมที่แตกต่างออกไป ทำให้การบริหารจัดการนวัตกรรมมีความจำเพาะเจาะจงมากขึ้น และจำเป็นต้องเกิดการมีส่วนร่วมกันทุกฝ่ายตั้งแต่ระดับบริหารไปจนถึงพนักงานทุกคน ทั้งนี้การบริหารจัดการสามารถแบ่งระดับของการบริหารจัดการออกเป็นระดับยุทธศาสตร์ ระดับปฏิบัติการ และระดับสนับสนุน ซึ่งบริษัท 3M เป็นตัวอย่างที่ดีบริษัทหนึ่งที่ประสบความสำเร็จในด้านนวัตกรรมเชิงผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นและหลากหลาย (Trott, 2005) มีการบริหารจัดการในระดับยุทธศาสตร์ โดยให้อิสระกับพนักงาน ยอมรับต่อความล้มเหลว

และให้พนักงานแบ่งเวลาทำงานร้อยละ 30 เพื่อริเริ่มโครงงานนวัตกรรมใหม่ๆ สำหรับการบริหารจัดการในระดับปฏิบัติการในส่วนนี้บริษัทฯ ได้ให้อิสระในการแยกหน่วยงานให้มีลักษณะคล้ายคลึงกับองค์กรขนาดเล็ก เปิดกว้างให้สามารถเกิดความร่วมมือข้ามแผนกได้ และในการบริหารจัดการระดับสนับสนุน ที่เน้นด้านการถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยี ให้พนักงานในองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลและกรณีศึกษาต่างๆ จากงานนวัตกรรมที่ผ่านมาได้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บริษัท 3M มียอดขายที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า นวัตกรรมเป็นตัวแปรสำคัญต่อการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมจำเป็นต้องมีความร่วมมือทุกฝ่าย เน้นความสำคัญของบุคลากร ไมตรีสัมพันธ์ และเหนือสิ่งอื่นใดคือการปรับใช้ข้อมูลเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีการเรียนรู้ของเครื่องจักรเพื่อให้สามารถประมวลผลข้อมูลเชิงลึกและนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

จันทร์จิรา เหลาราช. (2564). การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลและผลกระทบต่อองค์กร. *มนุษยศาสตร์สาร*, 22(1), 227-240.

ธวัชชัย วรสถิตย์ และณัฐพันธ์ บัววราภรณ์. (2562). วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนานวัตกรรม กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่). *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14 ปีการศึกษา 2562*. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, สุนันทา เสียงไทย, ยุทธชัย ฮารีบิน. (2561). การพัฒนานวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation) จากการร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับผู้ประกอบการส่งออกยางพาราภาคใต้. *WMS Journal of Management Walailak University*, 7(10), 144-155.

สุทธิวิชญ์ สุทธินันทสุข. (2565). *แนวทางการพัฒนากลยุทธ์การปรับใช้เทคโนโลยีทางดิจิทัล ด้านความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทางานจากกรณีศึกษาในช่วงการแพร่ระบาด COVID-19 เปรียบเทียบระหว่าง Generation Y และ Z ในเขตกรุงเทพมหานครฯ*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุรเดช จองวรรณศิริ. (2562). *การจัดการสู่องค์กรนวัตกรรม Innovative Organization Book Of Knowledge*. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน).

อมรรักษ์ สวนชูผล. (2563). การจัดการองค์กรธุรกิจกับปัญญาประดิษฐ์เพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 10(3), 155-164.

Becker, T., Curry, E., Jentzsch, A., Palmetshofer, W. (2016). Cross-sectorial Requirements Analysis for Big Data Research. In: Cavanillas, J., Curry, E., Wahlster, W. (eds), *New Horizons for a Data-Driven Economy*, Springer, 263-276.

Bertello, A., De Bernardi, P., Ricciardi, F. (2021). Open Innovation for Digital Transformation in Low- and Medium-Tech SMEs: Analysis of Pre-competitive Collaborative Projects. In: Ceci, F., Prencipe, A., Spagnoletti, P. (eds), Exploring Innovation in a Digital World. *Lecture Notes in Information Systems and Organisation*, 51, 182-197.

Burchardt, C., Maisch, B. (2019). Digitalization needs a cultural change - examples of applying Agility and Open Innovation to drive the digital transformation. *Procedia CIRP*, 84, 112-117.

Fuerlinger, G., Garzik, L. (2022). Silicon Valley Innovation System. In: Garzik, L. (eds), Successful Innovation Systems. *Future of Business and Finance*. Springer, 225-247.

Glass, R., Callanhan, S. (2015). *The Big Data-driven Business How to use big data to win customers, beat competitors, and boost profits*. NY: John Wiley & Sons.

Gupta, S. (2018). *Organizational Barriers to Digital Transformation*. Master of Science Thesis, Industrial Management, KTH Royal Institute of Technology). Form https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1218220/FULLTEXT01.pdf

Keeley, L., Pikkel, R., Quinn, B., & Walters, H. (2013). *Ten types of innovation: The Discipline of Building Breakthroughs*. NY: John Wiley & Sons.

Klompenburg, T. V., Kassahun, A. (2022). Data-driven decision making in pig farming: a review of the literature. *Livestock Science*, 261, 104961. https://doi.org/10.1016/j.livsci.2022.104961

Likar, B., Urška, M. (2013). *Innovation management*. Korona plus d.o.o., Institute for Innovation and Technology.

Michelli, J. A. (2554). *Leading the Starbucks Way: สุดยอดสตาร์บัคส์*. กรุงเทพฯ: McGraw-Hill.

Nieminen, J. (2020). *The Ten Types of Innovation Framework Explained*. Viima. Retrieved February 26, 2023, from https://www.viima.com/blog/ten-types-of-innovation.

Schoellhammer, S. (2020). Innovation Exposed: Case Studies of Strategy, Organization and Culture in Heterarchies. Springer Gabler.

Srisathan, W. A., Ketkaew, C., Naruetharadhol, P. (2020). The intervention of organizational sustainability in the effect of organizational culture on open innovation performance: a case of Thai and Chinese SMEs. *Cogent Business & Managment*, 7(1).

Trabucchi, D., Buganza, T. (2019). Data-driven innovation: switching the perspective on Big Data. *European Journal of Innovation Management*, 22(1), 23-40.

Trott, P. (2005). *Innovation Management and New Product Development* (3rd ed.). Pearson Education Limited.

Uttamchandani, S. (2021, June 20). *Data is the new Oil; AI is the new Electricity: My experiences building Data+AI Products & Platforms*. Retrieved February 26, 2023, from https://modern-cdo.medium.com/building-data-ai-products-dff8c83d4e21.

รูปแบบการจัดบทความ
วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นวารสารระดับชาติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยและผลงานวิชาการด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ และด้านอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย กำหนดเผยแพร่วารสาร ปีละ 3 ครั้ง (เดือนมกราคม-เมษายน พฤษภาคม-สิงหาคม และ กันยายน-ธันวาคม)

1. บทความวิจัย

ก. ส่วนปก ประกอบด้วย

1. **ชื่อบทความ (Title) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ** ควรสั้นกะทัดรัด ชี้ถึงเป้าหมายหลักของการวิจัย
2. **ชื่อผู้เขียนทุกท่าน (Authors) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ** ให้ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุล โดยไม่ต้องมีคำนำหน้านาม
3. **ที่อยู่สำหรับการติดต่อ E-mail และโทรศัพท์**
4. **ตัวเลขยก** ให้เขียนไว้บนนามสกุลเพื่อระบุว่าเป็นที่อยู่ของผู้เขียนท่านใด
5. **บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ** ควรสั้นตรงประเด็น ครอบคลุมสาระสำคัญของการศึกษา
6. **คำสำคัญ (Keywords) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ** ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ที่สามารถนำไปใช้เป็นคำสืบคนในระบบฐานข้อมูล (Keyword หากมีมากกว่า 1 คำ ให้เขียน Keywords)

ข. ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย

1. **บทนำ (Introduction)** เป็นส่วนของความสำคัญและมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย พร้อมวัตถุประสงค์ และการสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. **วิธีการทดลอง (Materials and Methods) วิธีการศึกษา (Research Methodology)** เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งขึ้นอยู่กับการวิจัยแต่ละประเภท
3. **ผลการทดลองและวิจารณ์ผล หรือผลการศึกษาและอภิปรายผล (Results and Discussion)** ควรเสนอผลอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เป็นผลที่ค้นพบ โดยลำดับตามหัวข้อที่ศึกษา พร้อมการวิจารณ์ผล
4. **สรุป (Conclusion)** สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา
5. **กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements)** กล่าวถึง บุคคลหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานวิจัย (อาจมีหรือไม่มีก็ได้)
6. **เอกสารอ้างอิง (References)** ต้องใช้ตามแบบที่วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการกำหนดอย่างเคร่งครัด และเขียนเอกสารอ้างอิง เฉพาะเอกสารที่นำมาอ้างอิงในเนื้อหาเท่านั้น

2. รูปแบบการพิมพ์บทความ

การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- ระยะขอบ	ขอบบน (Top Margin) และขอบซ้าย (Left Margin) 2.5 ซม. ขอบล่าง (Bottom Margin) และ ขอบขวา (Right Margin) 2.00 ซม.
- กระดาษ	ขนาดกระดาษ A4 (กำหนดเอง) ความกว้าง 19 ซม. ความสูง 27 ซม.
รูปแบบตัวอักษร	แบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK เท่านั้น
หมายเลขหน้า	ตำแหน่ง ด้านล่าง กึ่งกลางหน้ากระดาษ ขนาดตัวอักษร 14
การย่อหน้า	เคาะ 8 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 9
จำนวนหน้าทั้งหมด	8 -15 หน้า
การพิมพ์ส่วนปก	พิมพ์เต็มหน้ากระดาษ (พิมพ์ 1 คอลัมน์)
การพิมพ์ส่วนเนื้อหา	พิมพ์ 1 คอลัมน์
ชื่อบทความ	ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ ขนาดอักษร 18 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ
ชื่อผู้เขียน	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ
ตัวเลขยกบนหลังนามสกุล	ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวเลขยกบนหลังนามสกุล ใส่เฉพาะกรณีมีผู้เขียนมากกว่า 1 คน และมีที่อยู่ต่างกัน)
ที่อยู่	ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 12 (ใส่ตัวเลขยกบนหน้าที่อยู่ ใส่เฉพาะกรณีมีผู้เขียนมากกว่า 1 คน และมีที่อยู่ต่างกัน)
E-mail และโทรศัพท์	ขนาดตัวอักษร 12 (ตัวเอียง)
ชื่อบทคัดย่อ	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ
เนื้อหาบทคัดย่อ	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14
ชื่อคำสำคัญ (Keyword)	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา)
คำสำคัญ	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14
ชื่อหัวเรื่องใหญ่	ประกอบด้วย 1. บทนำ 2. วิธีการทดลอง หรือ วิธีดำเนินการวิจัย 3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผล หรือผลการศึกษา หรือผลการวิจัย 4. สรุปและอภิปรายผล 5. ข้อเสนอแนะ 6. กิตติกรรมประกาศ 7. เอกสารอ้างอิง ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย
ชื่อหัวเรื่องรอง	ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย
ชื่อหัวเรื่องย่อ	ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) ย่อ 4 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 5
เนื้อหาบทความ	ขนาดตัวอักษร 14 จัดกระจายแบบไทย
ชื่อตาราง	ขนาดตัวอักษร 16 ตัวหนา อยู่ด้านบนของตาราง จัดชิดซ้าย
ชื่อภาพ ชื่อแผนภูมิ	ขนาดตัวอักษร 16 ตัวหนา อยู่ใต้ภาพหรือแผนภูมิ จัดกึ่งกลาง
เนื้อหาในตาราง/ แผนภูมิ	ขนาดตัวอักษร 14
การอ้างอิง	ใช้รูปแบบ APA Style (6^{th} ed.)

หมายเหตุ ต้นฉบับบทความที่นำส่งจะต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์การเขียนที่กำหนดเท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการพิจารณาดำเนินการประเมินบทความก่อนตีพิมพ์

ตัวอย่างการจัดรูปแบบบทความ

ชื่อบทความวิจัยภาษาไทย (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

ชื่อบทความภาษาอังกฤษ ตัวอักษรแรกของคำต้องเป็นตัวใหญ่ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

ชื่อ-สกุลผู้เขียน[1] ผู้เขียน[2] และผู้เขียน[3] (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

Name Lastname Author[1], Author[2] and Author[3] (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

[1] หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

[2, 3] หน่วยงานต้นสังกัด หรือสาขาที่ศึกษา (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

[1] Affiliation1, 2 (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

[2, 3] Affiliation3 (TH SarabunPSK 12pt. ปกติ)

E-mail: อีเมล์1, อีเมล์2, อีเมล์3 (TH SarabunPSK 12pt. เอียง)

บทคัดย่อ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนบทคัดย่อภาษาไทย จะต้องจัดทำให้เป็น 1 ย่อหน้า สรุปการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัดและได้ใจความ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

คำสำคัญ: (TH SarabunPSK 14pt. หนา) ภาษาไทย1 ภาษาไทย2 ภาษาไทย3

ควรเลือกคำสำคัญจากชื่อบทความ ไม่ควรเกิน 4 คำ ระหว่างคำให้เคาะวรรค 2 เคาะ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

Abstract (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนบทคัดย่อภาษาอังกฤษ จะต้องจัดทำให้เป็น 1 ย่อหน้า สรุปการเขียนบทคัดย่อให้กะทัดรัดและได้ใจความ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

Keywords: (TH SarabunPSK 14pt. หนา) English1, English2, English3

ควรเลือกคำสำคัญจากชื่อบทความ ไม่ควรเกิน 4 คำ ระหว่างคำใช้เครื่องหมาย “,” (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

บทนำ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนบทนำในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 1 เป็นการนำบทที่ 1 มาสรุปให้ได้ใจความ เพราะเป็นส่วนของความสำคัญและมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

วัตถุประสงค์การวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

1. วัตถุประสงค์1 (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)
2. วัตถุประสงค์2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 2 เป็นการนำแนวคิดที่สำคัญในบทที่ 2 มาสรุปให้ได้ใจความ (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

หัวข้อย่อย (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

ส่วนเนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อย่อย (TH SarabunPSK 14pt. หนา)

ตัวอย่างลักษณะการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา เช่น

สุชาติ บำรุงสุข (2547, หน้า 103-104) หรือ (สุชาติ บำรุงสุข, 2547, หน้า 103-104)

Brown (2001, p. 70) หรือ (Brown, 2001, p. 70)

Hair (2006, pp. 19-20) หรือ (Hair, 2006, pp. 19-20)

Hair and Anderson (2006, pp. 19-20) หรือ (Hair & Anderson, 2006, pp. 19-20)

Harrison, J., and others (1999, pp. 18-54) หรือ (Harrison, J., & others, 1999, pp. 18-54) สำหรับผู้แต่งมากกว่า 5 คนขึ้นไป

Katz and Tony (1999 อ้างถึงใน ยุคล เบ็ญจรงค์, 2550, หน้า 86)

วิธีดำเนินการวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนวิธีการทดลองหรือวิธีการศึกษาหรือวิธีการดำเนินการวิจัยในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 3 เป็นการนำบทที่ 3 มาสรุปให้ได้ใจความ เพราะเป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งขึ้นอยู่กับการวิจัยแต่และประเภท (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ผลการวิจัย (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนผลการทดลองและวิจารณ์ผลหรือผลการศึกษาในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 4 ซึ่งควรเสนอผลอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เป็นผลที่ค้นพบ โดยลำดับตามหัวข้อที่ศึกษา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

สรุป และอภิปรายผล (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนสรุปในวารสารนั้น เทียบกับรายงานฉบับสมบูรณ์ คือ บทที่ 5 เป็นการสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา พร้อมการอภิปรายผล หากผลการทดลองเป็นตาราง ให้อภิปรายตารางนั้นด้วย รวมถึงข้อเสนอแนะ ทั้งข้อเสนอจากการวิจัย และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อเสนอแนะ (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (TH SarabunPSK 16pt. หนา)

เนื้อหา (TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

กิตติกรรมประกาศ (อาจมีหรือไม่มีก็ได้) (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

การเขียนกิตติกรรมประกาศในวารสารนั้นจะกล่าวถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่ช่วยเหลืองานวิจัย ซึ่งไม่ใช่การเยินยอกันเอง

เอกสารอ้างอิง (TH SarabunPSK 18pt. หนา)

(TH SarabunPSK 14pt. ปกติ)

ใช้รูปแบบ APA Style (6th ed.) มีวิธีดังนี้

1. การเรียงลำดับ ให้เรียงจากตัวอักษร ก-ฮ และ ตัวอักษร A -Z
2. การอ้างอิงประเภทหนังสือ (Book)

    ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). *ชื่อเรื่อง*. สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.
3. การอ้างอิงประเภทวารสาร (Journal)

    ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). ชื่อเรื่อง. *ชื่อวารสาร*, ปีที่(ฉบับที่), หน้าแรก-หน้าสุดท้ายของบทความ.
4. การอ้างอิงประเภทดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ (Dissertation/Thesis)

    ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). *ชื่อเรื่อง*. หลักสูตรปริญญา, มหาวิยาลัย.
5. การอ้างอิงประเภทเว็บไซต์ (Website)

    ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี พ.ศ.). *ชื่อเรื่อง*. สืบค้น วัน เดือน ปี พ.ศ., จาก http://www.....

    ชื่อ สกุล ผู้แต่ง. (ปี ค.ศ.). *ชื่อเรื่อง*. Retrieved เดือน วัน, ปี ค.ศ., from http://www.....

3. การส่งบทความ

ให้ส่งต้นฉบับบทความออนไลน์ (ไฟล์ word) ผ่านระบบที่ https://www.tci-thaijo.org/index.php/RCIM

4. ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ

ชำระค่าธรรมเนียมบทความภาษาไทย บทความละ 4,500 บาท (สี่พันห้าร้อยบาทถ้วน)

บทความภาษาอังฤษ บทความละ 6,500 บาท (หกพันห้าร้อยบาทถ้วน)

โดยโอนเงินผ่านชื่อบัญชี วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ธนาคารกรุงไทย สาขาศาลายา

เลขบัญชี 459-0-85874-6 ประเภทบัญชี ออมทรัพย์

นำส่งสลิปผ่านระบบในส่วนเดียวกับที่ส่งบทความ เมื่อบทความผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้นเกี่ยวกับประเภทและรูปแบบทั่วไปจากกองบรรณาธิการเรียบร้อยแล้ว

5. หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์

กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้น เกี่ยวกับความถูกต้องของรูปแบบทั่วไป ถ้า “ไม่ผ่าน” จะแจ้งกลับเพื่อแก้ไข ถ้า “ผ่าน” และ “ชำระค่าธรรมเนียม” เรียบร้อยแล้ว กองบรรณาธิการจะส่งบทความจะเข้าสู่การพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer reviewer) ในสาขาที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นบุคคลภายนอกจากหลากหลายสถาบัน จำนวน 3 ท่าน โดยผู้ทรงคุณวุฒิไม่ทราบชื่อผู้นิพนธ์บทความนั้น (Double-blind peer review) ทั้งนี้ เพื่อให้บทความมีคุณภาพและได้มาตรฐานทางวิชาการ บทความที่ส่งมาขอรับการตีพิมพ์ใน “วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ” จะต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น เมื่อผลการประเมิน ผ่าน หรือ ไม่ผ่าน หรือ มีการแก้ไข จะแจ้งผลให้ผู้เขียนทราบ

เมื่อบทความฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการพิจารณาให้ตีพิมพ์ ผู้เขียนจะได้รับหนังสือรับรองการตีพิมพ์บทความจากวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

หมายเหตุ วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตีพิมพ์

6. จริยธรรมการตีพิมพ์บทความในวารสาร

วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ ให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์เผยแพร่บทความ ดังนั้นจึงกำหนดให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์อย่างเคร่งครัด ดังนี้

บทบาทหน้าที่ของบรรณาธิการและกองบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาและตรวจสอบบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์กับวารสารทุกบทความ โดยพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาบทความกับเป้าหมายและขอบเขตของวารสาร รวมถึงตรวจสอบคุณภาพบทความในกระบวนการประเมินคุณภาพบทความก่อนการตีพิมพ์

2. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องใช้หลักการพิจารณาบทความโดยอิงเหตุผลทางวิชาการเป็นหลัก และต้องไม่มีอคติต่อผู้เขียนและบทความที่พิจารณาไม่ว่าด้วยกรณีใด

3. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เขียนหรือผู้ประเมิน ไม่ว่าจะเพื่อประโยชน์ในเชิงธุรกิจหรือนำไปเป็นผลงานทางวิชาการของตนเอง

4. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องไม่ปิดกั้น เปลี่ยนแปลง หรือแทรกแซงข้อมูลที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างผู้ประเมินและผู้เขียน

5. บรรณาธิการและกองบรรณาธิการต้องปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ของวารสารอย่างเคร่งครัด

บทบาทหน้าของผู้นิพนธ์

1. บทความที่ผู้เขียนส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตีพิมพ์ในวารสารอื่น

2. ผู้เขียนต้องทำการอ้างอิงให้ถูกต้องทุกครั้งเมื่อนำผลงานของผู้อื่นมานำเสนอหรืออ้างอิงประกอบในเนื้อหาบทความของตนเอง และต้องไม่คัดลอกผลงานของผู้อื่น

3. หากผลงานทางวิชาการของผู้เขียนเกี่ยวข้องกับการใช้สัตว์ ผู้เข้าร่วม หรืออาสาสมัคร หรือผลการวิจัยมีประเด็นที่เปราะบางต่อผู้ให้ข้อมูล ผู้เขียนควรดำเนินการตามหลักจริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงต้องได้รับความยินยอมก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือแสดงเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หรือในสัตว์ ทดลองประกอบด้วยทุกครั้ง

4. ผู้เขียนต้องยินยอมโอนลิขสิทธิ์ให้แก่วารสารก่อนการตีพิมพ์ และไม่นำผลงานไปเผยแพร่หรือตีพิมพ์กับแหล่งอื่น ๆ หลังจากที่ได้รับการตีพิมพ์กับวารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการแล้ว

5. ชื่อผู้เขียนที่ปรากฏในบทความต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในบทความนั้นๆ จริง

บทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เขียน การพิจารณาคุณภาพของบทความต้องคำนึงถึงคุณภาพบทความเป็นหลักและพิจารณาบนหลักการและเหตุผลทางวิชาการโดยปราศจากอคติหรือความขัดแย้งส่วนตัว

2. ผู้ประเมินต้องตระหนักว่าตนเองเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของบทความที่รับประเมินอย่างแท้จริง

3. ผู้ประเมินต้องไม่แสวงหาประโยชน์จากบทความที่ตนเองได้ทำการประเมิน

4. หากผู้ประเมินตรวจสอบพบว่าบทความที่รับประเมิน เป็นบทความที่คัดลอกผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ประเมินต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบทันที พร้อมแสดงหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

5. ผู้ประเมินต้องรักษาระยะเวลาประเมินตามกรอบเวลาประเมินที่วารสารกำหนด รวมถึงไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความให้ผู้ที่อื่นได้รับรู้

RCIM

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา

อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170

โทรศัพท์/โทรสาร 02-441-6067