

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน Journal of Logistics and Supply Chain College

ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2559
Vol.2 No.2 July - December 2016

เจ้าของวารสาร

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ที่ปรึกษา

พณฯ กร ทัพพะรังสี

ศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย

รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑา เทียนไทย

รองศาสตราจารย์ ดร.ณภาพร ชื่นธนาภา

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรังษี

รองศาสตราจารย์ ดร.ปรังศักดิ์ อัดพูน

รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คมสัน โสมณวัตร

บรรณาธิการ

อาจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.เตือนใจ สมบูรณ์วิวัฒน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์

มหาวิทยาลัยบูรพา

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

รองศาสตราจารย์ ดร.ปรังศักดิ์ อัดพูน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย รัตนวงษ์

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เจริญชลกุล

มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังกร ลาภนศ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วรารัตน์ไชย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อาจารย์ ดร.ฉัตรรัตน์ โทณะไวยะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อาจารย์ ดร.เบญจพันธ์ มีเงิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อาจารย์ ดร.จิตพงษ์ อัยสานนท์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อาจารย์ ดร.รชฏ ขำบุญ

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

อาจารย์ ดร.นันท์ สุทธิการณัญญ์

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ฝ่ายประสานงาน

นางสาวสุนทรี พชรประทีป

นายวีระชัย มั่งนุ่น

อาจารย์กิตติอาภาพ สุตประเสริฐ

บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ได้รับการตรวจสอบทางด้านวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกตรงตามสาขา จำนวน 2 ท่าน และบทความในวารสาร เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนซึ่งทางกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย การนำบทความในวารสารนี้ไปเผยแพร่สามารถทำได้โดยให้ระบุแหล่งอ้างอิง จากวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

ออกแบบ/พิมพ์ที่ : สำนักพิมพ์ บัดดี้ ครีเอชั่น

40/315 หมู่ 11 ต.บางแม่นาง อ.บางใหญ่ จ.นนทบุรี 11140



ออกแบบปกโดย น.ส.รฤทัย กุลแพทย์

สารจากบรรณาธิการ

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เป็นวารสารที่รองรับนักวิจัย และนักศึกษาทุกสถาบัน ที่ต้องการเผยแพร่ผลงานการวิจัยด้านโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน และทางกองบรรณาธิการพยายามที่จะนำลงตีพิมพ์ให้เร็วที่สุดเพื่อเป็นประโยชน์ของเจ้าของบทความที่ต้องการเผยแพร่ และนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว ในฉบับนี้มีบทความที่น่าสนใจทั้งบทความภายในวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน และจากสถาบันอื่นๆ ที่หลากหลายในศาสตร์ของโลจิสติกส์ และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยนและนโยบายกิจกรรม 5 ส. ที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม 2) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่ง 3) การศึกษาแนวทางในการจัดการคลังสินค้า: กรณีศึกษา โรงผลิตน้ำดื่ม ตราร เค.ซี.อาร์ 4) การจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษา ขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ 5) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรของวิทยาลัยโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม 6) ปัจจัยความสำเร็จของการนำวัฒนธรรมมาเป็นทุนในการสร้างแบรนด์สินค้าเชิงวัฒนธรรมไทยของผู้ประกอบการ 7) ประสิทธิภาพการควบคุมความซับซ้อนการจราจรทางอากาศ ระหว่าง สนามบินสุวรรณภูมิ และดอนเมือง 8) การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 9) กระบวนการจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์สีเขียวของบริษัท เอบีซี จำกัด: กรณีศึกษาขั้นตอนการดำเนินการขนส่ง และ 10) การตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภค กรณีศึกษาตลาดเจจ กาญจนบุรี พลาซ่า

บทความทั้งหมดผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกสถาบัน และได้แก้ไขเนื้อหาให้สมบูรณ์ก่อนเผยแพร่ เพื่อคุณภาพของบทความดังกล่าว กองบรรณาธิการยินดีรับบทความจากผู้สนใจ นักวิจัย และนักศึกษาทั่วไปส่งบทความมายังกองบรรณาธิการ เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณต่อไป.

ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด

บรรณาธิการวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

CONTENTS

สารบัญ

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
Journal of Logistics and Supply Chain College

สารจากบรรณาธิการ	
บทความวิจัย	
ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน และนโยบายกิจกรรม 5 ส. ที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม4	ปัจจัยความสำเร็จของการนำวัฒนธรรมมาเป็นทุนในการสร้างแบรนด์สินค้าเชิงวัฒนธรรมไทยของผู้ประกอบการ..... 56
 ดวงใจ คงคาหลวง	 พสุ ชัยเวฬุ  ชิตพงษ์ อัยสานนท์
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่ง..... 17	
 ธนะสาร พานิชยากรณ์	ประสิทธิภาพการควบคุมความซับซ้อนการจราจรทางอากาศ ระหว่าง สนามบินสุวรรณภูมิ และดอนเมือง 65
การศึกษาแนวทางในการจัดการคลังสินค้า: กรณีศึกษา โรงผลิตน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์..... 29	 สมศักดิ์ สว่างอารมย์  ประเมิน อินชนบท
 วิภาวดี วงศ์วุฒิเลิศ  วิชาญ เลิศลพ	การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา..... 77
การจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ 38	 สุนทรี พัชรประทีป
 นฤกฤศ คล้ายพยัคฆ์  ปรีชา วรรัตน์ไชย  ชิตพงษ์ อัยสานนท์	กระบวนการการจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์สีย้อมของบริษัท เอบีซี จำกัด: กรณีศึกษาขั้นตอนการดำเนินการขนส่ง..... 87
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม..... 47	 อัญชลี หิรัญแพทย
 บุญมาศ พุยมูลตรี	การตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภค กรณีศึกษาตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า..... 100
	 อัศนี ศรีธรรมรงค์  สรรชัย กิตติยานันท์

ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน และนโยบายกิจกรรม 5 ส.
ที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาล
ตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

Transformational Leadership, Transactional Leadership and the Policy
of 5S Activities Effecting to the Results of the 5S Activities of the
Municipal Officials in Banglen Sub-district, Banglen District,
NakhonPathom

ดวงใจ คงคาหลวง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับ ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน ของผู้บริหาร ใน การรับรู้ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลนจังหวัดนครปฐม 2) เพื่อศึกษาระดับการ รับรู้นโยบายกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม 3) เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมและ 4) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน และนโยบายกิจกรรม 5 ส. ที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัด นครปฐม ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย (1) บุคลากรที่เป็นข้าราชการ (2) บุคลากรที่เป็นพนักงานราชการ และพนักงานอัตราจ้าง รวม จำนวน 83 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา และสถิติอนุมาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยพบ ว่า ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน นโยบายกิจกรรม 5 ส. และผลการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. อยู่ ในระดับมาก และผลการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. $(Y) = 3.15 + 0.31 \text{ ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป } (X^1) + 0.17 \text{ ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน } (X^2) - 0.19 \text{ นโยบายกิจกรรม 5 ส. } (X^3)$

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป; ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน; นโยบายกิจกรรม 5 ส.; ผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส.

¹บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Abstract

The aims of this study were (1) to examine the level of the municipal officials' perceptions about transformational leadership and transactional leadership of executives in BangLen sub-district, BangLen district, NakhonPathom (2) to examine the level of the municipal officials' perceptions about the policy of 5S. activities in BangLen sub-district, BangLen district, NakhonPathom (3) to examine the level of the results of 5S. activities used by the municipal officials in BangLen sub-district, BangLen district, Nakhon Pathom and (4) to examine transformational leadership, transactional leadership and the policy of 5S activities effecting to the results of the municipal officials' 5S. activities. 83 participants including (1) civil officers and (2) government employees were collected data by questionnaires. The data were analyzed by descriptive statistics and inferential statistics for testing hypotheses. SPSS program was used for finding causal relationships. The findings showed that transformational leadership, transactional leadership, the policy of 5S. activities and the results of 5S. activities were high. the results of 5S. activities were $(Y) = 3.15 + 0.31$, transformational leadership (X^1) was $+ 0.17$, transactional leadership (X^2) was $- 0.19$ and 5S policy (X^3)

Keywords: Transformational Leadership; Transactional Leadership; Policy of 5 S.; Results of the 5 S.

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 ถึงฉบับปัจจุบัน ที่กำหนดขึ้นบนพื้นฐานการเสริมสร้างทุนของประเทศ ทั้งทุนทางสังคม ทุนเศรษฐกิจและทุนทรัพยากรธรรมชาติรวมทั้งสิ่งแวดล้อม การต่อสู้เพื่อความอยู่รอดและเติบโตขององค์กร ไม่สามารถที่จะพึ่งพาเครื่องจักรและเทคโนโลยีได้เพียงอย่างเดียว เพราะแต่ละหน่วยงานซึ่งเป็นคู่แข่งกัน ก็สามารถที่จะหาซื้อสิ่งเหล่านี้ได้ การสร้างให้เกิดความเข้มแข็งอย่างต่อเนื่องโดยให้มนุษย์ซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญและเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ดังนั้นสิ่งที่จะประกันว่าองค์กรไหนจะอยู่รอด และเจริญเติบโตก้าวหน้ากว่าองค์กรอื่นๆ จึงอยู่ที่ว่า องค์กรไหนมีคนที่มีคุณภาพมากกว่ากันและมีความสามารถที่จะปรับปรุง

การเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่องให้ทันกับสถานะของการเปลี่ยนแปลง โดยกิจกรรม 5 ส. ซึ่งเป็นกิจกรรมขั้นพื้นฐานกิจกรรมหนึ่งที่มีประสิทธิภาพสูงในการพัฒนาคนและพัฒนาองค์กร และเป็นกิจกรรมที่เป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในการเพิ่มประสิทธิภาพในหน่วยงาน คือ กิจกรรม 5 ส. ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัยซึ่งกิจกรรม 3 ส. แรกเป็นการพัฒนาสถานที่ ส่วนอีก 2 ส. ที่เหลือเป็นกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ ประโยชน์ที่เห็นได้ชัดเจนของกิจกรรมได้แก่ สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานสะอาด ปราศจากสิ่งสกปรก บุคลากรมีสุขภาพกาย และจิตที่ดี บุคลากรมีระเบียบวินัยมากขึ้น การขจัดความสับสนเปลืองของทรัพยากรคน วัสดุ และงบประมาณ สามารถลดการทำงานซ้ำซ้อนลง นอกจากนี้ 5 ส. ยังช่วยลดต้นทุนของหน่วย

งาน ดังนั้น องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต่างมุ่งพัฒนา ด้านประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มผลผลิต ในการบริการ โดยผู้บริหารองค์การและบุคลากรจึง เป็นกุญแจสำคัญโดยบุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติ และผู้ บริหารเป็นผู้ที่สามารถพัฒนาเปลี่ยนแปลง ทำให้ เกิดการสร้างแรงจูงใจ (Eres, 2011) ในการปฏิบัติ หน้าที่และ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านต่างๆ ส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากร (Uche, Fiberesima & Onwuchekwa, 2011) โดย การกำหนดนโยบายขององค์การเพื่อให้ตอบสนองเป้า หมายและผลการปฏิบัติงาน (Hukpati, 2009) เพื่อ สร้างมูลค่าให้แก่องค์การ (Theiri, 2013) ภาวะผู้นำ จึงมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร (Marks & Printy, 2003) ในปัจจุบันมีการศึกษาที่รูปแบบ ความเป็นภาวะผู้นำมีอิทธิพลส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากร (Hukpati, 2009) สำนักงานเทศบาล ตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็น องค์การที่กำหนดกิจกรรม 5 ส. เพื่อการจัดความเป็น ระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน เป็นพื้นฐานของ การทำงานที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและสร้างสภาพ แวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้นและปลอดภัยขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 จนถึงปัจจุบันซึ่งเป็นระยะเวลายาวนาน ซึ่ง องค์การได้มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรม 5 ส. โดยเชิญ ผู้วิจัยเป็นผู้ให้ความรู้ในการเสริมสร้างการปฏิบัติการ กิจกรรม 5 ส. ขององค์การ

ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในความสัมพันธ์ของ ภาวะผู้นำ นโยบายกิจกรรม 5 ส. เพื่อส่งเสริม กิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบล บางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม และใน ฐานะที่ผู้วิจัยเป็นหน่วยหนึ่งขององค์การมีหน้าที่ส่ง เสริมการพัฒนาท้องถิ่นจึงได้วิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำ เชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน และนโยบาย กิจกรรม 5 ส. ที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอ บางเลน จังหวัดนครปฐม เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์

กันของภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน นโยบายกิจกรรม 5 ส. และส่งผลอย่างไรต่อผลปฏิบัติ งานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาล ตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม และ เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาคนและสำนักงานเทศบาล ตำบลบางเลน อำเภอ บางเลน จังหวัดนครปฐมอย่าง เหมาะสมต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะ ผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน และนโยบายกิจกรรม 5 ส. ที่ ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากร สำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

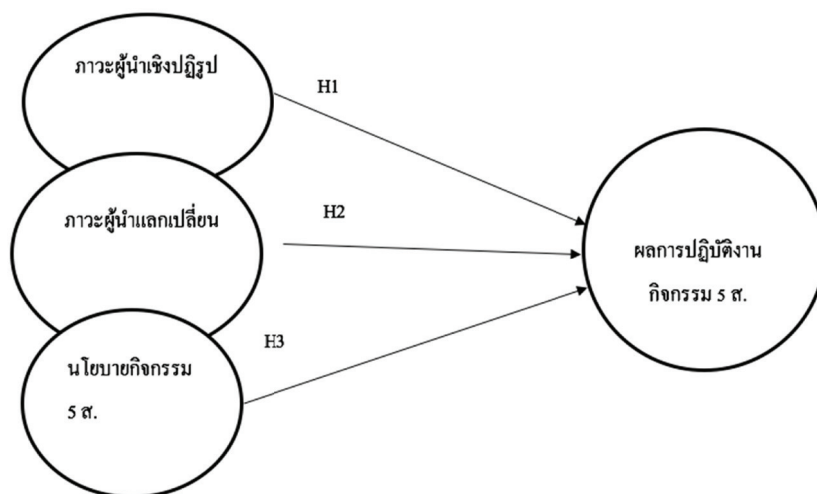
สมมติฐานการวิจัย

H1 ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติ งานกิจกรรม 5 ส.

H2 ภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนที่ส่งผลต่อผล ปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส.

H3 นโยบายกิจกรรม 5 ส. ที่ส่งผลต่อผล ปฏิบัติงานกิจกรรม 5

กรอบแนวคิด (Conceptual framework)

ขอบเขตเนื้อหาประชากรพื้นที่
และระยะเวลา ในการวิจัย

ระหว่างเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2558 ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2559 รวมระยะเวลา 1 ปี

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัย

เนื้อหาที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับของภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน นโยบายกิจกรรม 5 ส. และผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส.

ขอบเขตด้านประชากรในการวิจัย

ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย (1) บุคลากรที่เป็นข้าราชการ (2) บุคลากรที่เป็นพนักงานราชการ และพนักงานอัตราจ้าง

ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งเน้นจึงศึกษาขอบเขตด้านพื้นที่สำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัย

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ทำการศึกษาในครั้งนี้

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational leadership Theory)

หนึ่งในแนวคิดของความเป็นผู้นำที่เป็นจุดสนใจของงานวิจัยจำนวนมากตั้งแต่ต้นทศวรรษ 1980 เป็นต้นมาก็คือ แนวคิดของภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป อันเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทัศน์ ความเป็นผู้นำ เป็นผู้ใช้คำว่า ความเป็นภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ผลงานวิจัยของเบนนิสและนันุส (Bennis & Nanus, 1985) กับผลงานของทิจิและเดอวันนา (Tichy & DeVanna, 1986) ซึ่งสนใจวิธีการปฏิรูปองค์การ เขาต้องการค้นหาว่าผู้นำทำงานอย่างไรภายใต้สภาพการณ์ที่ท้าทาย จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม การแข่งขันที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับผลงานของ วิสาและแฮลนกานิไป (2014) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปของผู้บริหารในแอฟริกาส่งผลต่อความก้าวหน้าและผลการปฏิบัติงาน แม้ว่ากระบวนการอิทธิพลที่เกิดจากภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปอาจจะไม่เหมาะสมกับรูปแบบองค์การของ

รัฐมานัก เพราะองค์การมีรูปแบบทางการบริหารจัดการที่เป็นระบบตามตัวมีความยืดหยุ่นน้อย หากจะการปฏิรูปใด ๆ ก็มีความยากลำบาก เพราะระบบการทำงานมีขั้นตอนซับซ้อน กฎระเบียบเข้มงวด

ทฤษฎีภาวะผู้นำแลกเปลี่ยน (Transactional Behaviors)

ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน อาศัยพื้นฐานแนวความคิดของเบอร์น โดยแบส อธิบายว่า ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและจงใจต่อผู้ตาม และมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่นำเสนอข้อมูล อาทิ ไชตรีและจาเว็ด (Chaudhry & Javed, 2012) พบว่า การดำเนินงานในภาคการธนาคารของประเทศปากีสถานระบุว่า รูปแบบที่เป็นผู้นำแลกเปลี่ยน เป็นสิ่งที่ดีสำหรับพนักงาน

แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายองค์การ (Organizational Policy)

นโยบายขององค์การเป็นส่วนที่แสดงวิสัยทัศน์แสดงทิศทางของการปฏิบัติตามพันธกิจ กำหนดเป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ การดำเนินงานขององค์การเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อการวางแผนปฏิบัติการในทุกๆด้าน นโยบายการบริหารองค์การ จึงมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการ เพราะหากไม่มีการกำหนดนโยบายไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติแล้ว กิจกรรมต่าง ๆ อาจจะไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Theiri, 2013) ซึ่งควรมีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้ทราบกันทั่วทั้งองค์การ (Walumbwa et al., 2011)

ผลการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. (Academic Performance)

ปัจจุบันทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างมุ่งพัฒนาด้านประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเป็นการเพิ่มผลผลิตในการบริการ และกิจกรรมหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในการเพิ่มประสิทธิภาพใน

หน่วยงาน คือ กิจกรรม 5 ส. ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย ซึ่งกิจกรรม 3 ส. แรกเป็นการพัฒนาสถานที่ ส่วนอีก 2 ส. สุดท้ายเป็นกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ ประโยชน์ที่เห็นได้ชัดเจนของกิจกรรมได้แก่ สถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานสะอาดปราศจากสิ่งสกปรก บุคลากรมีสุขภาพการ และจิตที่ดี บุคลากรมีระเบียบวินัยมากขึ้น การขจัดความสิ้นเปลืองของทรัพยากร คน วัสดุ และงบประมาณสามารถลดการทำงานซ้ำซ้อนลง นอกจากนี้กิจกรรม 5 ส. ยังช่วยลดต้นทุนของหน่วยงานลงอีกด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 1) บุคลากรที่เป็นข้าราชการ จำนวน 31 คน 2) บุคลากรที่เป็นพนักงานราชการ และอัตราจ้าง จำนวน 52 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 83 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ในการเก็บข้อมูลทั้งหมดคือ แบบสอบถามประมาณค่า (Rating scale questionnaire) ที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม และนำมาปรับให้เหมาะสมกับงานวิจัยฉบับนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้น และขอความอนุเคราะห์นายกสำนักงานเทศบาลเพื่อขอเก็บข้อมูล และผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจนครบตามจำนวนประชากร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติอนุมาน (Inferential statistics) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน และนโยบายกิจกรรม 5 ส. ที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

สรุปผลการวิจัยและผลการทดสอบ

สมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ประเภท/ตำแหน่ง ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลบางเลน นำเสนอโดยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นดังนี้

ตาราง 1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

(n = 83)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	27	32.50
หญิง	56	67.50
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	22	26.50
31 – 40 ปี	32	38.60
41 – 50 ปี	19	22.90
51 ปีขึ้นไป	10	12.00
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	22.90
ปริญญาตรี	51	61.40
ปริญญาโท	13	15.70
ประเภท/ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	31	37.30
อัตราจ้าง/ลูกจ้างชั่วคราว	52	62.70
ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลบางเลน		
น้อยกว่า 5 ปี	11	13.30
5 – 10 ปี	43	51.80
11 ปีขึ้นไป	29	34.90

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.50 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.60 รองมาอายุ ต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.50 มีวุฒิการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 61.40 รองลงมามีวุฒิการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.90 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภท/ตำแหน่งเป็น อัตราจ้าง/ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 62.70 รองลงมามีประเภท/ตำแหน่งเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 37.30 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลบางเลนส่วนใหญ่น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.60 รองลงมามีระยะเวลา

ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลบางเลน 5 - 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.70

ตอนที่ 2 ระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลตำบลบางเลน ในการรับรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเลน การศึกษาระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลตำบลบางเลน ในการรับรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเลน โดยพิจารณาเป็นภาพรวม และรายชื่อ ด้านภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (transformation leadership) ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactional leadership) โดยนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 2

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำของผู้บริหาร เทศบาลตำบลบางเลน ในการรับรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเลน ด้านภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (transformation leadership)

(n = 83)

ด้านภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (transformation leadership)	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ผู้บริหารของท่านสามารถสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ปรัชญาและพันธกิจได้อย่างชัดเจน	4.22	.66	มาก
2. ผู้บริหารของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และยอมรับร่วมกัน	4.10	.81	มาก
3. ผู้บริหารของท่านให้ความสนใจ ดูแลใส่ใจท่านอย่างใกล้ชิด	4.18	.78	มาก
4. ผู้บริหารของท่านมีการมอบหมายงานตามความสามารถของท่าน	4.22	.64	มาก
5. ผู้บริหารของท่านมีการวางแผนพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.14	.80	มาก
ภาพรวม	4.17	.64	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลตำบลบางเลน ในการรับรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเลน ด้านภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (transformation leadership) ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็น

รายชื่อ พบว่า ทุกรายชื่ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยที่ผู้บริหารของท่านสามารถสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ปรัชญาและพันธกิจ ได้อย่างชัดเจน และผู้บริหารของท่านมีการมอบหมายงานตามความสามารถของท่าน ($\bar{x} = 4.22$) ผู้บริหารของท่าน

ให้ความสนใจ ดูแลใส่ใจท่านอย่างใกล้ชิด ($\bar{x} = 4.18$) เปิดโอกาส ให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย
 ผู้บริหารของท่านมีการวางแผนพัฒนาที่สอดคล้องกับ และยอมรับร่วมกัน ($\bar{x} = 4.10$)
 ความต้องการของท่าน ($\bar{x} = 4.14$) ผู้บริหารของท่าน

ตาราง 3

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลตำบลบางเลน ในการรับรู้ของ
 บุคลากรเทศบาลตำบลบางเลน ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactional leadership)

(n = 83)

ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactional leadership)	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ผู้บริหารของท่านใช้วิธีจูงใจ โดยการให้รางวัลต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผล ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร	3.74	.96	มาก
2. ผู้บริหารของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ปฏิบัติหน้าที่ อย่างเต็มความสามารถ	4.20	.64	มาก
3. ผู้บริหารของท่านช่วยเหลือ เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	4.14	.72	มาก
4. ผู้บริหารของท่านให้ความสำคัญอิสระในการตัดสินใจกับท่าน	4.10	.77	มาก
ภาพรวม	4.04	.65	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ระดับภาวะผู้นำของผู้
 บริหารเทศบาลตำบลบางเลน ในการรับรู้ของบุคลากร
 เทศบาลตำบลบางเลน ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน
 (transactional leadership) ในภาพรวม พบว่า อยู่
 ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
 พบว่า ทุกรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยที่ผู้
 บริหารของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ปฏิบัติหน้าที่อย่าง
 เต็มความสามารถ ($\bar{x} = 4.20$) ผู้บริหารของท่านช่วย
 เหลือ เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.14$)
 ผู้บริหารของท่านให้ความสำคัญอิสระในการตัดสินใจกับ
 ท่าน ($\bar{x} = 4.10$) ผู้บริหารของท่านใช้วิธีจูงใจ โดยการ

ให้รางวัลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่สามารถปฏิบัติงานให้
 บรรลุผลตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร
 ($\bar{x} = 3.74$)

ตอนที่ 3 ระดับของนโยบายกิจกรรม 5 ส
 ในการรับรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเลน การ
 ศึกษาระดับของนโยบายกิจกรรม 5 ส ในการรับรู้
 ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเลน โดยพิจารณาเป็น
 ภาพรวม และรายข้อ ด้านนโยบายที่ส่งเสริมกิจกรรม
 5 ส โดยนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน (SD) มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นดังนี้

ตาราง 4

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับของนโยบายกิจกรรม 5ส. ในการรับรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเลน โดยพิจารณาเป็นภาพรวม และรายข้อ ด้านนโยบายที่ส่งเสริมกิจกรรม 5ส.

(n = 83)

ด้านนโยบายที่ส่งเสริมกิจกรรม 5ส.	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ผู้บริหารของท่านมีการกำหนดแนวทางในกิจกรรม 5ส. เช่น ระเบียบ ข้อตกลง หรือประกาศที่ท่านสามารถรับรู้ และเข้าใจ	4.25	.73	มาก
2. ผู้บริหารของท่าน มีการวางแผนพัฒนากิจกรรม 5ส. และจัดโครงการที่เพิ่มผลสัมฤทธิ์กิจกรรม 5ส. อย่างต่อเนื่อง	4.17	.75	มาก
3. ผู้บริหารของท่านมีเกณฑ์การยกย่องและให้รางวัลกับความก้าวหน้าหรือความเป็นเลิศในกิจกรรม 5ส. อย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้จริง	3.96	.93	มาก
ภาพรวม	4.13	.74	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ระดับของนโยบายกิจกรรม 5ส. ในการรับรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเลน โดยพิจารณาเป็นภาพรวม และรายข้อ ด้านนโยบายที่ส่งเสริมกิจกรรม 5ส. ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยที่ผู้บริหารของท่านมีการกำหนดแนวทางในกิจกรรม 5ส. เช่น ระเบียบ ข้อตกลง หรือประกาศที่ท่านสามารถรับรู้ และเข้าใจ ($\bar{x} = 4.25$) ผู้บริหารของท่าน มีการวางแผนพัฒนากิจกรรม 5ส. และจัดโครงการที่เพิ่มผลสัมฤทธิ์กิจกรรม 5ส. อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.17$) ผู้บริหารของ

ท่านมีเกณฑ์การยกย่องและให้รางวัลกับความก้าวหน้าหรือความเป็นเลิศในกิจกรรม 5ส. อย่างชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 3.96$)

ตอนที่ 4 ระดับของกิจกรรม 5ส. ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเลน

การศึกษาระดับของกิจกรรม 5ส. ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเลน โดยพิจารณาเป็นภาพรวม และรายข้อ ด้านกิจกรรม 5ส. โดยนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตาราง 5

ตาราง 5

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับของกิจกรรม 5ส. ของบุคลากรเทศบาล ตำบลบางเลน โดยพิจารณาเป็นภาพรวม และรายข้อ ด้านกิจกรรม 5ส.

(n = 83)

ด้านกิจกรรม 5 ส.	$\bar{x}$	SD	แปลผล
1. ท่านทำกิจกรรม ส. 1 คือ สะสาง โดยการแยกสิ่งของต่างๆ ที่ไม่จำเป็นในสถานที่ทำงาน (ของที่ใช้ไม่ได้ ไม่ได้ใช้ ไม่เกี่ยวข้องในการทำงาน) ขจัดออกไป	4.23	.70	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านกิจกรรม 5 ส.	$\bar{x}$	SD	แปลผล
2. ท่านทำกิจกรรม ส. 2 คือ สะดวก โดยการจัดวางสิ่งในการทำงานอย่างมีระเบียบ เพื่อง่ายและสะดวกต่อการหยิบใช้ โดยจัดวางสิ่งของให้เหมาะสม กำหนดทาสี ตีเส้น ติดป้ายชื่อที่วางสิ่งของ และตรวจสอบพื้นที่สม่ำเสมอ	4.39	.62	มาก
3. ท่านทำกิจกรรม ส. 3 คือ สะอาด โดยการทำความสะอาด ที่ทำงานเพื่อจัดฝุ่นละอองที่อยู่บนพื้น เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ จุดต้องเน้น ด้านบน-ใต้โต๊ะ ชั้นวาง	4.37	.64	มาก
4. ท่านทำกิจกรรม ส. 4 คือ สุขลักษณะ โดยปฏิบัติ 3 ส. แรก ให้คงอยู่และปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.37	.60	มาก
5. ท่านทำกิจกรรม ส. 5 คือ สร้างนิสัย โดยการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของหน่วยงานให้ถูกต้องและติดเป็นนิสัย	4.35	.65	มาก
ภาพรวม	4.34	.59	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ระดับของกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางเลน ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยที่ท่านทำกิจกรรม ส. 2 คือ สะดวก โดยการจัดวางสิ่งในการทำงานอย่างมีระเบียบ เพื่อง่ายและสะดวกต่อการหยิบใช้ โดยจัดวางสิ่งของให้เหมาะสม กำหนดทาสี ตีเส้น ติดป้ายชื่อที่วางสิ่งของ และตรวจสอบพื้นที่สม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.39$) ท่านทำกิจกรรม ส. 3 คือ สะอาด โดยการทำความสะอาด ที่ทำงานเพื่อจัดฝุ่น

ละอองที่อยู่บนพื้น เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ จุดต้องเน้น ด้านบน-ใต้โต๊ะ ชั้นวางและท่านทำกิจกรรม ส. 4 คือ สุขลักษณะ โดยปฏิบัติ 3 ส. แรก ให้คงอยู่และปรับปรุงให้ดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.37$) ท่านทำกิจกรรม ส. 5 คือ สร้างนิสัย โดยการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ของหน่วยงานให้ถูกต้องและติดเป็นนิสัย ($\bar{x} = 4.35$) ท่านทำกิจกรรม ส. 1 คือ สะอาด โดยการแยกสิ่งของต่างๆ ที่ไม่จำเป็นในสถานที่ทำงาน (ของที่ใช้ไม่ได้ ไม่ได้ใช้ ไม่เกี่ยวข้องในการทำงาน) จัดออกไป ($\bar{x} = 4.23$)

ตาราง 6

ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน และนโยบายกิจกรรม 5 ส. ที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

(n = 83)

ประเด็นการรับรู้	B	SE	Beta	t	Sig.
(Constant)	3.15	0.43		7.38	<0.01**
ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป	0.31	0.18	0.34	1.76	0.08
ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน	0.17	0.18	0.18	0.92	0.36
นโยบายกิจกรรม 5 ส.	-0.19	0.12	-0.24	-1.58	0.12

R = 0.37; $R^2 = 0.14$; Adj; $R^2 = 0.10$ Durbin-Watson = 2.04 S.E. est Y= 0.56 F = 4.14

จากตาราง 6 ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีด้านไหนที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคือ

ผลการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. = $3.15 + 0.31$ ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป + 0.17 ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน - 0.19 นโยบายกิจกรรม 5 ส.

โดยมีความแม่นยำในการพยากรณ์ของสมการดังกล่าวที่ร้อยละ 14

จากการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิด ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยนที่ส่งผลกระทบต่อนโยบายกิจกรรม 5 ส. และผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

ตาราง 7

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

(n = 83)

สมมติฐาน (Hypothesis)	B	SE	F	Sig.
H1 ระดับภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปส่งผลกระทบต่อ นโยบายกิจกรรม 5 ส.	1.15	0.42	17.29	0.01**
H2 ระดับภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปส่งผลกระทบต่อ ผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส.	2.54	0.42	5.37	<0.01**
H3 ระดับภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนส่งผลกระทบต่อ นโยบายกิจกรรม 5 ส.	0.97	0.40	20.52	0.02*

อภิปรายผล

ข้อค้นพบในการศึกษา ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน และนโยบายกิจกรรม 5 ส. ที่ส่งผลกระทบต่อผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม พบว่าภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป และภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนและนโยบายกิจกรรม 5 ส. ไม่ส่งผลกระทบต่อผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม อธิบายได้ว่าสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เป็นหน่วยงานของรัฐบาลระบบการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ การกำหนดแผนหรือกำหนดนโยบายองค์กร ที่มีความสัมพันธ์

กับรูปการการบริหารจัดการแบบหน่วยงานรัฐ จึงอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้บุคลากรรับรู้ในการเป็นผู้นำด้านต่างๆ และการกำหนดนโยบายขององค์กร ของผู้นำเป็นอย่างดี แต่อาจเป็นเพราะบุคลากรเกิดความเคยชินในรูปแบบการบริหารจัดการ จึงส่งผลทำให้ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน และนโยบายกิจกรรม 5 ส. ไม่ส่งผลกระทบต่อผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงใจ คงคาหลวง (2558) พบว่า ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป ภาวะผู้นำเชิงแลกเปลี่ยน และนโยบายองค์กรไม่ส่งผลกระทบต่อผลปฏิบัติงานของอาจารย์ และสอดคล้องกับวิชาและ แอลนิกานีไป (2014) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปของผู้บริหาร ในแอฟริกาส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าและ

ผลการปฏิบัติงาน แม้ว่ากระบวนการอิทธิพลที่เกิดจากภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป อาจจะไม่เหมาะสมกับรูปแบบองค์การของรัฐมากนัก เพราะองค์การมีรูปแบบการบริหารจัดการที่เป็นระบบตามตัวมีความยืดหยุ่นน้อย หากจะปฏิรูปใด ๆ ก็มีความยากลำบาก เพราะระบบการทำงานมีขั้นตอนซับซ้อน กฎระเบียบเข้มงวดดังนั้นหากผู้บริหารสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐมต้องการให้บุคลากรมีผลต่อผลปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. อย่างดี และมีความต่อเนื่องผู้นำจะต้องส่งเสริมให้บุคลากรรับรู้ความสามารถของตนเอง สร้างความเชื่อ ความเพียร ความภาคภูมิใจ และความมั่นใจในตนเองของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับเซอร์เรย์นล และจาคอป (2013) ที่พบว่า ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-efficacy) นำมาใช้ในการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงาน รวมทั้งการแสวงหาความรู้ขององค์กร ในการทำงาน ของบุคคลและกลไกที่การรับรู้ความสามารถของบุคลากร ความเชื่อ ความเพียร ความภาคภูมิใจของตนเอง และความมั่นใจในตนเอง สอดคล้องกับเบอร์ริกและคณะ (2002) ที่ระบุว่า การรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-efficacy) หรือความมุ่งมั่นในการประกอบอาชีพ และความเชื่อมั่นส่งผลกระทบท่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะวิจัยมี 2 ข้อประกอบด้วย 1) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และ 2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่ควรศึกษาในอนาคต ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

สำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยมีผู้ที่มีประสบการณ์เป็นหัวหน้าทีมและตั้งเป้าหมายในการการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ส่งเสริมให้บุคลากรรับรู้ความสามารถตนเอง (Self-efficacy) และส่งเสริมให้อาจารย์จัดการตนเอง (Self-management) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่ควรศึกษาในอนาคต

อนาคตควรศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส. ของบุคลากรสำนักงานเทศบาลตำบลบางเลน อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เช่น การรับรู้ความสามารถตนเอง การบริหารตนเอง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และศึกษาอุปสรรคในการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส.

เอกสารอ้างอิง

ดวงใจ คงคาหลวง. (2558). ภาวะผู้นำเต็มรูปแบบเชิงจริยธรรม เชิงปฏิรูป และเชิงแลกเปลี่ยนที่ส่งผ่านต่อการรับรู้นโยบายส่งเสริมด้านวิชาการ และความก้าวหน้าในอาชีพสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มตะวันตก. บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1990). *Transformational Leadership Development*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists.

Barrick, M. R., Stewart, G. L., & Piotrowski, M. (2002). "Personality and Job Performance: Test of the Mediating Effects of Motivation among Sales Representatives ". *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 1-8.

- Bass, B. M. (1985). **Leadership and Performance beyond Expectations**. New York :Free Press.
- Brown, M. E., & Treviño, L. K. (2006). **Role Modeling and Ethical Leadership**. Atlanta, GA: University of Maryland.
- Bennis, W.G., & Nanus, B. (1985). **Leader the Strategies for Taking Charge**. New York : Harper & Row.
- Cherian, J., & Jacob, J. (2013). “ Impact of Self Efficacy on Motivation and Performance of Employees”. **International Journal of Business and Management**, 8(14), 80-88.
- Chaudhry, A. Q., & Javed, H. (2012). “Impact of Transactional and Laissez Faire Leadership Style on Motivation”. **International Journal of Business and Social Science**, 3(7), 258-264.
- Eres, F. (2011). Relationship between Teacher Motivation and Transformational Leadership: Characteristics of School Principals. **International Journal of Education**, 3(2), 1-17.
- Hukapati, C. A. (2009). **Transformational Leadership and Teacher Job Satisfaction: A Comparative Study of Private and Public Tertiary Institutions in Ghana**. Master Degree in Educational Science and Technology Educational Management University of Twente.
- Marks, H. M., & Printy, S. M. (2003). Principal leadership and school performance: An integration of transformational and instructional leadership. **Educational Administration Quarterly**, 39(3), 370-397.
- Nahavandi, A. (2002). **The art and science of leadership**. 3rd ed. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.
- Sergiovanni, T. J. (1989). **The leadership needed for quality schooling**. In T. J. Sergiovanni & J. H. Moore (Eds.). *Schooling for Tomorrow Directing Reforms: to Issue That*. Boston: Allyn and Bacon.
- Theiri, S. (2013). “Relationship between Ethical Leadership”. **Journal of Economics and International Finance**, 5(5), 212-217.
- Tichy, N. M., & DeVanna, M. A. (1986). **The Transformational Leader**. New York : John Wiley & Sons.
- Uche, A. L., Fiberesima, D. & Onwuchekwa, C. A. (2011). “Relationship between Motivational Factors and Teachers’ Performance on the Job in Ogba/Egbema/Ndoni Local Government Area of Rivers State ”. **Mediterranean Journal of Social Sciences**, 2(5), 23-26.
- Walumbwa, F. O., Mayer, D. M., Wangc, P., Wang, H., Workman, K., & Christensen, A. L. (2011). “Linking Ethical Leadership to Employee Performance: The Roles of Leader-member Exchange, Self-efficacy, and Organizational Identification”. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**. 115(1), 204-213.

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่ง

Factors Influencing Selection of Marine Merchant in Coastal Transport

ธนะสาร พานิชยากรณ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งผู้สินค้า 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่ง 2) เพื่อศึกษากระบวนการในการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่ง การศึกษาครั้งนี้ศึกษาวิจัยกลุ่ม ผู้ประกอบการที่รับบริการขนส่งสินค้าทางน้ำประเภทเรือชายฝั่ง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 110 ราย

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็น ด้านราคาค่าขนส่งผู้สินค้า และปัจจัยด้าน Closing Time เวลาปิดรับคืนผู้สินค้าจากท่าเรือค่าความยืดหยุ่นแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่ง มีความอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงราคาค่าขนส่งสินค้าท่าเรือมากที่สุด การตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลอง ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยดัชนีวัดความสอดคล้องได้ค่า $p2$ เท่ากับ 0.571 ซึ่งอยู่ในระดับที่สูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ การตรวจสอบความถูกต้องของแบบจำลองโดยใช้ข้อมูลชุดพัฒนาแบบจำลองเท่ากับร้อยละ 91.36 ส่วนการตรวจสอบโดยใช้ชุดข้อมูลสำหรับตรวจสอบความถูกต้องเท่ากับร้อยละ 98.88

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่งด้าน เวลา ราคาและความปลอดภัยในตัวสินค้าที่แตกต่างกันส่งผลให้การตัดสินใจที่เลือกผู้ประกอบการการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่ง ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำ; เรือชายฝั่ง

¹สาขาวิชาการธุรกิจพาณิชยการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research The purpose is to study the factors that affect the choice of mode of transport container 1) to study and analyze factors that influence the selection of coastal water transport sector. 2) to study the process for the selection of operators coastal water transport sector.

This study research group. Entrepreneurs get out coastal water freight services. Data were collected through questionnaires to a sample of 110 cases from the study showed that the cost to transport cargo comment. And factors Closing Time off time for night cargo from the Port of elasticity shows. Entrepreneurs coastal water transport sector. Are sensitive to price changes, the most cargo port. The consistent monitoring of models, which can be measured by indicators consistency has the p^2 equals 0.571, which is higher than the acceptable checking the accuracy of the model using data collection model was. 91.36 percent part inspection using a probe accuracy of 98.88 percent

The hypothesis testing found that the factors influencing the selection of transport operators and vessel types coast time, cost and safety in different goods, resulting in the decision to select operators to transport water. Type of ship There are significant differences in the level of 0.05.

Keywords: Marine Merchant; Coastal Transport.

บทนำ

การขนส่งสินค้าจัดเป็นหัวใจที่สำคัญสำหรับทุกภาคธุรกิจ การขนส่งจัดเป็นกิจกรรมที่มีส่วนร่วมในการเชื่อมโยงและสนับสนุนกิจกรรมอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต กระบวนการจัดซื้อ การจัดการวัสดุคงคลัง การจัดการคลังสินค้า รวมไปถึงการให้บริการลูกค้า การขนส่งเป็นหนึ่งในต้นทุนโลจิสติกส์ และเป็นส่วนสำคัญในกระบวนการกำหนดราคาสินค้า อย่างไรก็ตามถ้าจะต้องเปรียบเทียบกับต้นทุนทั้งหมด (Total cost) การขนส่งจัดเป็นกิจกรรมที่มีต้นทุนที่ค่อนข้างสูง ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับรูปแบบของการขนส่ง จำนวนคลังสินค้า และตำแหน่งที่ตั้งของแหล่งลูกค้า เป็นต้น ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากจะรับและส่งมอบสินค้าให้ตรงเวลา สินค้าต้องอยู่ในสภาพที่ดี ไม่สูญหาย หรือ เสียหาย ระหว่างการขนส่ง ควรจะอยู่ในต้นทุนที่เหมาะสมด้วย

ในระยะเริ่มแรก การขนส่งชายฝั่ง ยังไม่ดีเท่าที่ควร แต่หลังจากที่ราคาน้ำมันเริ่มแพงขึ้นถึงลิตรละ 30 บาท ส่งผลให้ลูกค้าเริ่มตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ทางน้ำเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้ให้บริการเริ่มมองเห็นประโยชน์จากการใช้บริการดังกล่าว ในอนาคตจากภาวะที่ราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น และจากภาวะการจราจรที่แออัด หรือการขนส่งทางรถไฟที่ยังไม่มีความพร้อมเท่าที่ควร เชื่อว่าการขนส่งทางเรือจะเป็นอีกตัวเลือกหนึ่งที่ผู้ประกอบการทั้งหลายจะหันมาให้ความสำคัญ สิ่งที่ต้องทำเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการคือ ต้องทำให้ลูกค้าเห็นว่าเมื่อเปลี่ยนรูปแบบมาใช้บริการ

ขนส่งทางเรือแล้วลูกค้าจะได้อะไร? ซึ่งถึงแม้ว่าลูกค้าจะไม่สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ แต่สิ่งที่ได้รับคือทำให้การขนส่งสินค้ามีความสะดวกมากยิ่งขึ้น “การขนส่งทางเรือยังไม่สามารถแข่งขันกับการขนส่งโดยรถบรรทุกได้ เนื่องจากการขนส่งทางเรือมีต้นทุนแฝงจากการขนส่ง ทำให้ต้นทุนการขนส่งโดยรวมเท่ากับการขนส่งรถบรรทุก เพราะฉะนั้นเมื่อการขนส่งทางเรือแข่งการขนส่งทางรถบรรทุกไม่ได้ จึงไม่มีใครใช้เรือขนส่ง เพราะทุกคนไม่ได้มองว่าจะประหยัดน้ำมันเพื่อประเทศชาติ แต่ทุกคนมองว่าจะทำอะไรให้ต้นทุนประกอบการถูกลง ทำให้ธุรกิจขนส่งเรือชายฝั่งตลอดระยะเวลา 2-3 ปีที่ผ่านมาไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร สิ่งที่คุณประกอบการขนส่งทางน้ำร้องขอมาเป็นระยะเวลาหลายปี คือต้องการเห็นภาพการพัฒนาของภาครัฐที่เด่นชัด เป็นรูปธรรม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากรัฐบาลยังเพิกเฉยไม่ให้ความสำคัญอย่างจริงจัง เชื่อว่าการพัฒนาของวงการขนส่งทางน้ำ และรวมถึงการพัฒนาของวงการโลจิสติกส์ไทยก็ยังไม่เกิดอย่างแน่นอน ในการพัฒนาอุตสาหกรรมพาณิชย์นาวี มีความจำเป็นที่ต้องได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนาท่าเรือ วิธีการเดินเรือ อยู่ซ่อมเรือ และบุคลากรด้านพาณิชย์นาวี ซึ่งหากเราสามารถพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และบุคลากรได้อย่างต่อเนื่องก็จะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ประเทศได้ เนื่องจากอุตสาหกรรมพาณิชย์นาวี มีความหมายถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เพราะหากไทยไม่มีกองเรือของตัวเอง เมื่อเกิดปัญหาด้านการส่งออกและนำเข้าจะต้องพึ่งพิงต่างชาติอยู่ตลอดเวลา (พิชิต อัคราทิตย์, 2560)

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญในเรื่องเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางน้ำ โดยมุ่งประเด็นไปที่การขนส่งประเภทเรือชายฝั่ง เนื่องจากประเทศไทยมีชายฝั่งทะเล เป็นแนวยาว ครอบคลุมหลายจังหวัดทางภาคใต้ ซึ่งเป็นเส้นทางขนส่งสินค้าที่มีความยาวมากกว่าหนึ่งพันกิโลเมตร การเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำ ก็เป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะจะสะท้อน

ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่เป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เลือกใช้บริการคืออะไร และเมื่อทราบถึงปัจจัยดังกล่าวแล้ว ก็สามารถที่จะนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

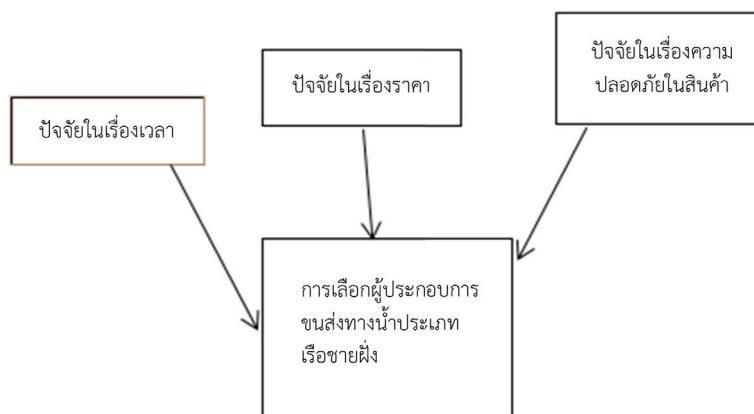
1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่ง
2. เพื่อศึกษากระบวนการในการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่ง

ขอบเขตของโครงการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางน้ำ ด้วยเรือชายฝั่ง ในการขนส่งสินค้าหรือวัตถุดิบ ในลักษณะสินค้าบรรจุตู้คอนเทนเนอร์ (Container cargo) จำนวน 100 ราย ขอบเขตของพื้นที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เขตจังหวัด กรุงเทพฯ และ สมุทรปราการ

ทฤษฎี สมมติฐานโครงการวิจัย

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีการสำรวจเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่ง ซึ่งพบในเบื้องต้นว่าวิธีการสำรวจโดยส่วนใหญ่จะประยุกต์มาจากหลักการสำรวจทางการตลาดในการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค



ภาพ 1 กรอบแนวความคิด

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ประกอบการ ได้แก่ เรื่อง เวลา ราคา ความปลอดภัยในตัวสินค้า

ตัวแปรตาม ได้แก่ การเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำประเภเรือชายฝั่ง

หลักการและความสำคัญของการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่ง

รูปแบบการขนส่งสินค้าหรือวัตถุดิบในประเทศไทย สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มที่ดำเนินการจัดส่งสินค้าเอง และ กลุ่มที่ว่าจ้างผู้ประกอบการขนส่งให้เข้ามาจัดส่งแทนตน การจัดส่งทั้ง 2 รูปแบบมีข้อดีและข้อด้อยแตกต่างกันอยู่กับความต้องการของผู้ประกอบการแต่ละราย การว่าจ้างผู้ประกอบการขนส่งให้เข้ามาดำเนินการจัดการแทนตน อาจมีสาเหตุมาจาก ข้อจำกัดทางเศรษฐกิจ และทรัพยากร สภาพการแข่งขัน และความต้องการของลูกค้า ทำให้ต้องตัดสินใจเลือกรูปแบบและผู้ขนส่งที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้สนองต่อความต้องการ (Lambert, Stock & Ellran, 1998) หรือการที่ไม่สามารถจัดส่งเองได้ เนื่องจาก ยานพาหนะที่มีอยู่ไม่เพียงพอในการจัดส่ง นอกจากนี้การจ้างผู้ประกอบการขนส่งยังสามารถยกระดับการให้บริการ (Services

Level) ให้ดียิ่งขึ้น

ขั้นตอนการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่ง เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อให้ได้ผู้ประกอบการขนส่งที่สนองต่อความต้องการมากที่สุด โดยทั่วไปแล้วก่อนที่ผู้ประกอบการหรือผู้ว่าจ้างจะคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งรายใดนั้น มักจะมีการกำหนดเงื่อนไขหรือปัจจัยเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการ ซึ่งในปัจจุบันนี้ให้เลือกอยู่หลายรายด้วยกัน ทั้งนี้ผู้ว่าจ้างแต่ละรายอาจจะมีเงื่อนไขหรือปัจจัยที่ใช้ประกอบการคัดเลือกเหมือนกันหรือซึ่งอาจจะขึ้นอยู่กับประเภทสินค้า ทำให้มีกระบวนการคัดเลือกที่แตกต่างกันไปด้วย Lambert, Stock and Ellran (1998) ได้เสนอกระบวนการพิจารณาคัดเลือกรูปแบบและผู้ประกอบการขนส่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. การรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) เป็นกระบวนการรับรู้ปัญหาในด้านต่างๆ เช่น ความต้องการของลูกค้า จุดที่ลูกค้าไม่พอใจ และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบกระจายสินค้า เป็นต้น

2. การค้นหา (Search Process) เป็นการหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อพิจารณาตัดสินใจ เช่น ข้อมูลในอดีต รายงาน บันทึกการขนส่งของบริษัท และการสัมภาษณ์สอบถามลูกค้า เป็นต้น

3. การพิจารณาทางเลือก (Choice process) เป็นการพิจารณาทางเลือกของรูปแบบการขนส่งและผู้ขนส่งจากข้อมูลที่รวบรวมได้เบื้องต้น เพื่อให้แน่ใจได้ว่ารูปแบบการขนส่งที่เลือกมีความเหมาะสมในด้านต้นทุนที่ต้องจ่ายเป็นค่าบริการ และสามารถบริการได้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

4. การประเมินผล (Postchoice Evaluation) เมื่อผู้บริหารตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการขนส่ง หรือ ผู้ส่งสินค้าแล้ว ก็จำเป็นต้องประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สถิติการร้องเรียนและคำชมเชยจากลูกค้า สถิติสินค้าเสียหายและสูญหาย การตรวจสอบต้นทุน และความเที่ยงตรงของการให้บริการขนส่ง เป็นต้น

กระบวนการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งไม่เพียงแต่มีความสำคัญต่อผู้ว่าจ้างเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการขนส่งเองด้วย (Abshire and Premeaux, 1991) กล่าวคือเมื่อพิจารณาในส่วนของผู้ว่าจ้าง การคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งจะต้องเลือกผู้ประกอบการขนส่งที่ตอบสนองต่อความต้องการได้มากที่สุด ส่วนผู้ประกอบการขนส่งซึ่งอยู่ในสถานะของผู้ถูกเลือกจะต้องเข้าใจถึงกระบวนการในการคัดเลือกและต้องทราบถึงปัจจัยหรือเงื่อนไขที่ผู้ว่าจ้างนำมาประกอบในการพิจารณาคัดเลือก เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ตัวเองเป็นผู้ถูกเลือก

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่ง

การคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งที่สามารถสนองตอบความต้องการได้จะต้องพิจารณาจากหลายปัจจัยเพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยเงื่อนไขหรือปัจจัยที่ใช้ประกอบในการพิจารณาของแต่ละกลุ่มธุรกิจอาจเหมือนหรือแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้าหรือนโยบายและความจำเป็นของบริษัท เป็นต้น จาก

การทบทวนผลการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งสามารถสรุปได้ดังนี้คือ

Lambert, Stock and Ellram (1998) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสำคัญในการพิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งดังนี้

- ความซื่อสัตย์ของผู้ประกอบการขนส่ง
 - ความตรงเวลาในการรับสินค้า
 - การจัดส่งที่ตรงต่อเวลา
 - อัตราค่าจัดส่ง
 - การจัดส่งและการเรียกเก็บเงินมีความถูกต้องตรงตามรายการ
 - การชดเชยค่าเสียหายในกรณีที่เกิดความเสียหาย หรือ สูญหายในระหว่างการขนส่ง
 - การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น
 - ความซื่อสัตย์ของผู้ควบคุมยานพาหนะ
 - มีความพร้อมในการจัดส่งอยู่ตลอดเวลา
 - ความสม่ำเสมอของตารางเวลาในการจัดส่ง
- Gustafson and Richard (1964) (อ้างถึงโดย Kamar and Laddie, 1991) ได้ทำการศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านการให้บริการของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งโดยสามารถสรุปปัจจัยที่ถูกค่านำมาพิจารณาได้ดังนี้คือ

- เวลาในการจัดส่ง (Delivery time)
- ความตรงต่อเวลาในการรับและส่งสินค้า (Reliability on-time pickup and delivery)
- การควบคุมความเสียหาย (Damage control)
- ความรับผิดชอบ (Responsiveness)
- การจัดการด้านข้อมูลแก่ลูกค้า (Information flows)

จากผลการศึกษาทำให้ได้กลุ่มปัจจัยที่ใช้เป็นเงื่อนไขในการพิจารณาเลือกผู้ประกอบการขนส่ง 5 กลุ่มด้วยกัน คือ

1. ประสิทธิภาพการให้บริการ (Performance) โดยพิจารณาจากการจัดส่งและรับสินค้าตรง

ตามเวลา รวมทั้งความสามารถในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและดำเนินงานได้ตรงตามที่ต้องการ

2. ความสามารถ (Capability)

โดยพิจารณาจากการมีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดการ รวมไปถึงสถานภาพทางการเงิน

1. ปัจจัยด้านราคา (Lowest price)

2. ความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด (Responsiveness to unforeseen problems)

1. การดำเนินการมีประสิทธิภาพและอยู่ในระดับสอดคล้องกับความต้องการ (Meet performance and quality requirements)

การนำเทคนิค Conjoint Analysis มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย

วิธีการ Conjoint Analysis เป็นเทคนิคที่ใช้ในการสำรวจทางการตลาด (Marketing Research) ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค ในกรณีที่ต้องการจะเสนอสินค้าหรือบริการใหม่ หรือ การปรับปรุงสินค้าและบริการเดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคเพื่อให้ทราบว่าสินค้าหรือบริการนั้นๆ เมื่อนำออกสู่ตลาดแล้ว จะเป็นที่น่าสนใจของผู้บริโภคหรือไม่

โดยปกตินักบริหารการตลาดจะมีความสนใจว่า การที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น เนื่องจากปัจจัยหรือสิ่งจูงใจใด ในแง่ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยที่เกิดจากคุณลักษณะบางประการของสินค้าหรือบริการ ที่ทำให้ผู้บริโภคมีการตัดสินใจซื้อเกิดขึ้นจะมีอยู่ไม่กี่ปัจจัย เช่น ราคา คุณภาพ การออกแบบสินค้า หรือ บรรจุภัณฑ์ เป็นต้น ปัจจัยที่สำคัญเหล่านี้ มีศัพท์เรียกว่า Determinant attributes หรือ Salient attributes

Conjoint Analysis เป็นเทคนิคสำคัญอีกเทคนิคหนึ่งที่ถูกใช้ในการทำวิจัยการตลาด เพื่อค้นหาว่าคุณลักษณะสำคัญใด และระดับเท่าใดที่เป็น

ตัวกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจต้องการซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ข้อมูลของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับ Attributes ที่สำคัญจะได้รับการวิเคราะห์โดยใช้ Conjoint Analysis เพื่อช่วยให้ผู้บริหารการตลาดได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product design) และช่วยในการวางกลยุทธ์การตลาดได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นการวิเคราะห์ Conjoint Analysis จึงขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับจากผู้บริโภคในแง่ที่ผู้บริโภคจะประเมินคุณลักษณะที่จูงใจของสินค้าหรือบริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องประเมินและตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบของตนที่มีต่อคุณลักษณะหรือปัจจัยต่างๆ กันของสินค้าและบริการ เป้าหมายสำคัญคือ นักวิจัยต้องการทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชอบคุณลักษณะอะไรมากที่สุด และชอบในระดับที่เท่าใด จากการทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพบว่าได้มีผู้ให้คำนิยามของวิธีการสำรวจและวิเคราะห์พฤติกรรมในการตัดสินใจด้วยเทคนิค Conjoint Analysis

ทฤษฎีและแนวคิดพื้นฐานที่ใช้ในการพัฒนาแบบจำลองการเลือกผู้ประกอบการขนส่ง

ในการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาแบบจำลองเพื่อนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมในการเลือกผู้ประกอบการขนส่งในอนาคต แต่จะนำแบบจำลองที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ในการหาอิทธิพลของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งซึ่งอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าว สามารถประมาณค่าได้ด้วยวิธีต่างๆ ดังที่กล่าวแล้วในการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค Conjoint Analysis แต่วิธีที่ผู้วิจัยเลือกใช้ได้แก่ การประมาณการด้วยแบบจำลองการเลือกผู้ประกอบการขนส่ง หรือ แบบจำลองการเลือกรูปแบบของการบริการแบบโลจิสติก (Choice Logit model) เนื่องจากแบบจำลองดังกล่าวมีรูปแบบที่เหมาะสมต่อลักษณะการทำนายพฤติกรรมในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการผู้

ประกอบการขนส่ง โดยแบบจำลองดังกล่าวส่วนมากนิยมใช้ฟังก์ชันอรรถประโยชน์ (Utility Function) เป็นรูปแบบของสมการหลักในการพัฒนาแบบจำลอง

ดุลยภาพของผู้บริโภคตามทฤษฎีอรรถประโยชน์

โดยทั่วไปแล้ว ผู้บริโภคต้องตัดสินใจว่า จะต้องใช้จ่ายรายได้ทั้งสิ้นที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างไรในกาซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ มาบริโภคให้ได้รับความพอใจสูงสุด (Maximum Satisfaction) เพื่อก่อให้เกิดดุลยภาพของผู้บริโภค (Consumer's Equilibrium) ในกรณีที่ผู้บริโภคมีรายได้จำกัด การเลือกซื้อสินค้าหลายชนิด และราคาเท่ากันหมด จึงเป็นต้องเลือกซื้อสินค้าตามลำดับความพอใจ นั่นคือ จะเลือกซื้อสินค้าที่ตนต้องการมากที่สุดก่อนจนกระทั่งถึงหน่วยสุดท้ายที่ MU ของสินค้านั้น มีค่าเท่ากับ MU ของหน่วยแรกของสินค้าที่มีความต้องการรองลงมา ผู้บริโภคก็จะซื้อสินค้าที่มีความต้องการรองลงมาต่อไป ทำเช่นนี้เรื่อยไปจนหมดรายได้ของตนการดำเนินเกี่ยวกับการจัดสรรรายได้ที่กล่าวแบบนี้ ผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์รวมสูงสุด จากการใช้จ่ายภายในงบประมาณรายได้ที่ตนมีอยู่ ดังนั้น ดุลยภาพของผู้บริโภค จึงเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้ใช้รายได้อันจำกัดนั้นซื้อสินค้าและบริการที่ต้องการทุกอย่าง จนกระทั่ง MU ของสินค้าแต่ละชนิดที่ตนซื้อมาเท่ากันหมด ทฤษฎีอรรถประโยชน์ที่คำนึงถึงความไม่แน่นอน (Random Utility Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ดัดแปลงมาจากทฤษฎีที่ใช้ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์และการตลาด ทฤษฎีดังกล่าวสมมติว่า ผู้ประกอบการจะได้รับความพึงพอใจจากการบริการไม่ว่าจะใช้รูปแบบการบริการแบบใด ผู้ประกอบการจะเลือกใช้บริการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

แนวคิดพื้นฐานที่ใช้ในการพัฒนาแบบจำลอง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาแบบจำลอง เพื่อนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรม การเลือกรูปแบบการขนส่ง สามารถประมาณค่าได้ด้วยวิธีต่าง ๆ แต่วิธีการที่ผู้วิจัยเลือกไว้ ได้แก่ การประมาณการด้วยแบบจำลอง Binary Logit Model เนื่องจากแบบจำลองดังกล่าวมีรูปแบบที่เหมาะสมต่อลักษณะการทำนายพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ประกอบการ โดยแบบจำลองดังกล่าวส่วนมากนิยมใช้ฟังก์ชันอรรถประโยชน์ (Utility Function) เป็นรูปแบบของสมการหลักในการพัฒนาแบบจำลอง (Papacostas and Prevedouros, 1991) กล่าวว่าฟังก์ชันอรรถประโยชน์สามารถใช้เป็นเครื่องชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการเลือกประเภทการเดินทางและการตัดสินใจในการเดินทางของแต่ละคน ประเภทการเดินทางที่เลือกจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ดังนั้นอรรถประโยชน์ที่เกิดขึ้นจึงเป็นส่วนหนึ่งในการเลือกเดินทางในประเภทนั้นๆ และในฟังก์ชันอรรถประโยชน์นี้จำเป็นจะต้องกำหนดตัวแปรต่างๆ ขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำ ในกรณีที่ต้องใช้การขนส่งประเภทเรือชายฝั่ง
2. ทราบถึงกระบวนการในการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่ง
3. ผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำ สามารถนำปัจจัยที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator : KPI) เพื่อใช้วัดและประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการของตน ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการรวบรวมแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการการขนส่งตู้สินค้า การสำรวจและการรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งในการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการขนส่งตู้สินค้า ข้อมูลที่มีความถูกต้องและสอดคล้องกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จะมีอิทธิพลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นของผลการวิจัย เนื้อหาในบทนี้ จะกล่าวถึงวิธีสำรวจ และการจัดการกับข้อมูล โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงาน ออกเป็น 3 ขั้นตอน ด้วยกันคือ

1. แนวทางในการวิเคราะห์

การวิจัยในครั้งนี้ต้องการศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการขนส่งของผู้ใช้บริการขนส่งตู้สินค้าจากนิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด ไปยัง ท่าเรือ น้ำลึกแหลมฉบัง โดยศึกษาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึง ทำให้ทราบว่าปัจจัยตัวใดมีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งตู้สินค้า แต่เนื่องจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องมีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นหากนำปัจจัยทั้งหมดมาพิจารณาในคราวเดียวกัน จะทำให้การวิจัยและการสำรวจข้อมูล มีความยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งจะทำให้ปัจจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ใช้บริการดังนั้นจะพิจารณาเฉพาะปัจจัยที่สำคัญที่มีผลกระทบในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการมากที่สุดเท่านั้น

2. ขั้นตอนการออกแบบและวางแผนวิธีการสำรวจข้อมูล

ขั้นตอนนี้จะเป็นการทำงานเพื่อกำหนดรายละเอียดของวิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ โดยรายละเอียดของการดำเนินการที่สำคัญ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วนย่อย ได้แก่

- แหล่งที่มาของข้อมูล
 - วิธีการที่ใช้ในการสำรวจ
 - กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา
 - ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 - ขอบเขตที่ศึกษา
 - การกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม
- โดยรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนสรุปได้ดังนี้

คือ

แหล่งที่มาของข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์จะเป็นการเก็บข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิที่ออกแบบสอบถามโดยรวบรวมจากผู้ประกอบการต่างๆ ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บริษัทผู้รับสัมปทานขนส่งตู้สินค้าทางรถไฟ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดเกี่ยวกับการให้บริการเดินรถ ข้อมูลของปริมาณความต้องการในการขนส่งตู้สินค้าของผู้ใช้บริการ และบริษัท ผู้ให้บริการขนส่งตู้สินค้าด้วยรถบรรทุก ได้แก่ ราคาค่าขนส่งตู้สินค้าในปัจจุบันจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดไปท่าเรือแหลมฉบัง ระยะเวลาในการขนส่งตู้สินค้าจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดไปท่าเรือแหลมฉบัง

2. ข้อมูลทุติยภูมิเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามโดยรวบรวมจากผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยมีปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ราคา ราคาค่าขนส่ง เวลาในการเดินทาง เวลาในการปิดรับตู้สินค้าจากท่าเรือ

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ จะทำการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกรูปแบบขนส่งตู้สินค้า จากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ไปท่าเรือแหลมฉบัง ของผู้ใช้บริการ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกมาเป็นตัวแทนในการศึกษา จึง

เป็นกลุ่มผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด ที่ใช้บริการขนส่งตู้สินค้าจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ไปท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบัง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่สำรวจคือ ผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด มีทั้งสิ้น 105 โรงงาน (ที่มา : สำนักงานการนิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด) จากตารางแสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่พัฒนามาจาก Herbert Askin and Raymond R. (อภิรักษ์ จันตะนี, 2550) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อประชากรทั้งหมด 110 ขนาดของตัวอย่างจะเป็น 86 ดังนั้น เมื่อจำนวนประชากรผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด มีทั้งสิ้น 105 โรงงาน ตัวอย่างใช้ในการออกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยกำหนดในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 100 แบบสอบถาม

ผลการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่งของผู้ประกอบการภายในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดในการพิจารณาเลือกการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่ง ผลการวิจัยเกี่ยวกับการหาอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งภายในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดยังไม่มีผลงานวิจัยที่ชัดเจน ดังนั้นปัจจัยที่ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้จากการสัมภาษณ์จากบริษัท ผู้รับสัมปทานจากการนิคมอุตสาหกรรมในการขนส่งสินค้าทางสินค้าทางรถไฟ ซึ่งมีค่อนข้างมาก แต่ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาเฉพาะปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งในงานวิจัยครั้งนี้ สำหรับทฤษฎีและแนวความคิดในการศึกษาถึงพฤติกรรมในการเลือกรูปแบบการขนส่ง ทฤษฎีที่ใช้มีหลายวิธีขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและวัตถุประสงค์

ของการศึกษา สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค และ ทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory) ที่คำนึงถึงความผันแปรในพฤติกรรมในการเลือกรูปแบบการขนส่ง โดยการสร้างแบบจำลองโลจิสติก (Logit Model) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมทางเลือกของผู้บริโภค เพื่อเปรียบเทียบการเลือกรูปแบบการขนส่ง

การวิจัยในครั้งนี้ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะพัฒนาแบบจำลองไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมในการเลือกรูปแบบการขนส่งในอนาคต แต่เป็นการนำเอาแบบจำลองที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้ประโยชน์ในการหาอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่ต้องการศึกษาว่าส่งผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งอย่างไร โดยพิจารณาจากค่าความยืดหยุ่นของความพึงพอใจที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่ง

ผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเลือกรูปแบบการขนส่งโดยเรือชายฝั่งของผู้ประกอบมากกว่าการขนส่งทางบกในอัตราส่วน 78 ต่อ 22 ผลการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบจำลองพบว่า จากการหาค่าความสอดคล้องของแบบจำลองโดยประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม HieLOW ได้ค่า $p^2 = 0.571$ อยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่าค่าที่ยอมรับได้ แสดงว่าแบบจำลองสามารถอธิบายพฤติกรรมในการเลือกรูปแบบของบริการได้ถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามที่ต้องการได้จริง

การวิจัยในครั้งนี้ได้ตั้ง สมมติฐานภายใต้ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรคือ ตัวแปร TT (เวลาที่ใช้ในการขนส่ง) ตัวแปร TC (ค่าขนส่งสินค้าทางน้ำท่าเรือชายฝั่ง) และตัวแปร CT (เวลาปัดรับคืนตู้สินค้าของท่าเรือ) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตัวแปร TC (ค่าขนส่งตู้สินค้า) จะมีนัยสำคัญต่อการเลือกรูปแบบการขนส่ง ถ้าหากลดระดับความเชื่อมั่นลงมาที่ 90% พบว่า ตัวแปร CT (เวลาปัดรับคืนสินค้าของท่าเรือ) จะมีนัยสำคัญต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งเพิ่มขึ้นมา ส่วนตัวแปร

TT (เวลาที่ใช้ในการขนส่ง) ไม่มีนัยสำคัญต่อการเลือกรูปแบบการขนส่ง ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 – 95%

การหาอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบของการขนส่งทางน้ำประเภทเรือชายฝั่ง พิจารณาได้จากค่าความยืดหยุ่น (Elasticity) ของความพึงพอใจต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงค่าของปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงปัจจัยในการขนส่ง จากค่าความยืดหยุ่นทำให้ทราบได้ว่า กลุ่มผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จะให้ความสำคัญกับปัจจัยเรื่อง ราคา ค่าขนส่งตู้สินค้า มากที่สุด เนื่องจากราคาค่าขนส่งตู้สินค้าถือเป็นต้นทุนที่สำคัญและเป็นต้นทุนในสัดส่วนที่สูง ดังนั้นราคาค่าขนส่งที่ในอัตราที่เหมาะสม ก็จะทำให้ต้นทุนการผลิตไม่สูงจนเกินไป จึงเป็นเหตุผลที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญที่สุด และมีความอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงสูงที่สุด

อภิปรายผล

ชีवाल ตันตระกุล (2539) ได้รวบรวมผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องจากผู้ที่ทำการศึกษาหลายท่าน ได้สรุปปัจจัยส่วนใหญ่ที่นำมาใช้ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งทางน้ำ ได้ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพ (Quality)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
3. ชีตความสามารถ (Capability)
4. สถานะทางการเงิน (Financial)
5. ราคา (Price)
6. ตำแหน่งที่ตั้ง (Location)
7. การเสนอราคา (Quotation)
8. ปัจจัยอื่นๆ

นอกจากปัจจัยต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น เช่น ความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างผู้จ้างกับผู้รับจ้าง ทักษะความสามารถต่อรองราคา ความมีชื่อเสียง ภาพพจน์ความสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือ

เสนอแนะของผู้จ้าง การพยายามพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่องและสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดและคู่แข่งให้มีศักยภาพเด่นชัด เหล่านี้เป็นต้น

Roger and Shane (1991) ได้ทำการศึกษาเงื่อนไขในการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก โดยพิจารณาความแตกต่างระหว่างมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการขนส่ง โดยใช้แบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยกลุ่มผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง ผู้ค้าปลีก ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ (Shippers) และผู้ประกอบการขนส่ง (Carriers) โดยแบ่งเป็น Shippers จำนวน 500 ฉบับ และ Carriers จำนวน 500 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 222 ฉบับ ส่วนของรายละเอียดของแบบสอบถามจะกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจำนวน 35 ปัจจัย แล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบและให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัย

งานวิจัยด้วยแบบจำลองโลจิต

ผลงานการศึกษาสำรวจการประเมินความพึงพอใจในสินค้าและบริการของผู้บริโภคในงานวิจัยเกี่ยวกับด้านการตลาดและการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานทางด้านการขนส่งด้วยแบบจำลองแบบ Logit Model มีผู้ทำการศึกษาไว้พอสมควร ในส่วนของงานวิจัยในครั้งนี้ได้เลือกมาเป็นแนวทางเพียงบางส่วนคือ

Farahbod and Logan (1991) ได้ใช้การสำรวจวิธี Conjoint Analysis และอาศัยเทคนิคการสร้างแบบจำลองแบบ Logit ในการหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในสหรัฐอเมริกาหลังจากกลุ่มบริษัทผู้ผลิตส่วนใหญ่หันมาให้ความสำคัญกับการจัดส่งทันเวลา (Just – in – Time) ซึ่งได้กล่าวถึงความสำคัญของการทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งต่อผู้ประกอบการขนส่งว่าจะทำให้มีศักยภาพในการ

แข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้เข้าใจความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

บุญรักษ์ กุณาส (2543) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของรถตู้โดยสารในกรุงเทพมหานคร และได้ศึกษาถึงคุณลักษณะต่างๆ ได้แก่ เส้นทางเดินรถ การรับส่ง การโดยสาร การเข้ามาใช้บริการ การขนส่งสัมภาระ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลสามารถวัดและเรียงลำดับความชอบและสามารถจำลองได้ด้วยฟังก์ชันอรรถประโยชน์ (Utility Function) ซึ่งประกอบด้วยดัชนีคุณภาพด้านต่างๆหลายด้านในลักษณะที่จะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการมากที่สุด

ไชยวิทย์ บุรณสมบูรณ์ (2543) อ้างถึง JICA ได้ศึกษาและพัฒนาแบบจำลองในการเลือกประเภทการขนส่งโดยใช้ Logit Model ตัวแปรที่นำมาใช้สร้างแบบจำลองประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ ส่วนต่างของระยะเวลาเดินทาง (Time Difference) ส่วนต่างค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (Cost Difference) และจำนวนการเปลี่ยนถ่ายรถในระบบขนส่งสาธารณะ (Number of Transfers in Public) มีรูปแบบของแบบจำลองการเลือกประเภทการขนส่งดังนี้

$$P = 1 / [1 + \exp(a + b\Delta T + c\Delta C + d.N)]$$

โดยที่ P = สัดส่วนการเดินทางด้วยรถส่วนบุคคล

ΔT = ส่วนต่างของเวลาการเดินทาง (รถสาธารณะ - รถส่วนบุคคล) นาที

ΔC = ส่วนต่างของค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (บาท)

N = จำนวนครั้งในการเปลี่ยนถ่ายระบบขนส่ง

a,b,c,d = สัมประสิทธิ์

สุทธิพงษ์ มีโย (2536) ได้ทำการศึกษาเพื่อสร้างแบบจำลองการเลือกยานพาหนะเดินทางในเขตเมืองเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่ผู้เดินทางใช้ในการตัดสินใจเลือกยานพาหนะ โดยใช้แบบจำลองแบบ Logit Model ข้อมูลหลักที่ใช้สร้างแบบจำลองได้จากการสำรวจลักษณะการเดินทางของประชาชน (Origin - Destination Survey) แบบจำลองที่สร้างขึ้นประกอบด้วย แบบจำลองสำหรับการเดินทางทุกวัตถุประสงค์

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยในครั้งนี้ได้ให้กลุ่มตัวอย่างพิจารณาเพียง 3 ปัจจัยเท่านั้น แต่ในสภาพความเป็นจริงมีปัจจัยต่างๆ ที่อาจจะมีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่งอีกมาก ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปอาจต้องมีการเพิ่มปัจจัยต่างๆ เพิ่มเติมเข้าไปอีก เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ในการทำแบบจำลองต่อไป

2. การวิจัยในครั้งนี้ทางเลือกในการพิจารณาเลือกรูปแบบการขนส่งมีเพียง 2 ทางเลือกคือทางรถไฟและ รถบรรทุก แต่ในความเป็นจริงในอนาคตอาจมีทางเลือกในการขนส่งตู้สินค้ารูปแบบใหม่ๆ เกิดขึ้นเนื่องจากนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดนั้นมีท่าเรืออุตสาหกรรมตั้งอยู่ภายในนิคมฯ เป็นไปได้ว่าต่อไปอาจมีรูปแบบการขนส่งทางน้ำที่เรียกว่า การขนส่งสินค้าทางน้ำชายฝั่งเกิดขึ้นได้

3. ปัจจัยที่ได้จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบันและสภาพเศรษฐกิจ ดังนั้นการนำปัจจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ควรคำนึงถึงความแตกต่างที่อาจเกิดขึ้นและวัตถุประสงค์ในงานวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ซัซวาล ตันตระกูล. (2539). ระบบตัดสินใจเลือกผู้ป้อนชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต อัครทิตย. (2560). รมช.คมนาคม ชี้ไทยต้องเร่งพัฒนาอุตสาหกรรมพาณิชย์นาวี หนีปัญหาขนส่งทางน้ำ. ค้นเมื่อ 23 สิงหาคม 2560, จาก <http://www.marinerthai.net/forum/index.php?topic=9637.0>
- ไชยวิทย์ บุรสมบุรณ์. (2543). แบบจำลองการเลือกการเดินทางในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญรักษ์ ภูมาศ. (2543). การศึกษาสาเหตุและแรงจูงใจในการให้บริการรถตู้โดยสารในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พธนา ทาทิ. (2547). Case study: A market simulation model of airline business งานวิจัยปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุทธิพงษ์ มีโย. (2536). การประยุกต์แบบจำลองโลจิสติกส์ในขั้นตอนการเลือกยานพาหนะเดินทางสำหรับ เขตเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2550). สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.
- Abshire, R. D. & Premeaux, S. R. (1991). "Motor Carriers' and Shippers' Perceptions of the Carrier Choice Decision." *The Logistics and Transportation Review*, 27(4), 351- 358.
- Lambert, D. M., Stock, J. R., & Ellram, L. M. (1998). *Fundamentals of Logistics Management*, Boston, MA: Irwin/McGraw-Hill.
- Papacostas, C. S., & Prevedouros, P. D. (1991). *Transportation Engineering and Planning* (3rd Edition). Prentice Hall

การศึกษาแนวทางในการจัดการคลังสินค้า: กรณีศึกษา โรงผลิตน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์

The Study Guidelines in Warehouse Management : A Case Study of Drinking water factory storage. KCR Co., Ltd.

วิภาวดี วงศ์ภูมิเลิศ¹ และ วิชาญ เลิศลพ²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการคลังสินค้าของ โรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์ 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดการคลังสินค้าของโรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการ และเจ้าของกิจการ จำนวนทั้งหมด 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างและการระดมสมองเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดการคลังสินค้า

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาของกระบวนการรับสินค้า มีปัญหาเกี่ยวกับจุดรับสินค้ากับจุดวางสินค้าสำหรับส่งออกเป็นบริเวณเดียวกัน ในกรณีที่มีสินค้าเข้ามาจำนวนมาก และมีสินค้าส่งออกพร้อมกัน กระบวนการจัดเก็บสินค้ามีปัญหาการจัดสรรพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าที่ขาดประสิทธิภาพ ไม่ได้กำหนดตำแหน่งสำหรับจัดเก็บสินค้า ปัญหาการจ่ายสินค้าไม่ครบตามคำสั่งซื้อสินค้าที่ลูกค้าต้องการ และปัญหากระบวนการตรวจนับยอดสินค้าผิด จำนวนที่มีอยู่จริงไม่ตรงกับจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในระบบทะเบียน 2) แนวทางในการแก้ปัญหาคือการจัดประชุมพร้อมทั้งเขียนระเบียบการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเก็บสินค้า นำเทคโนโลยีที่เป็นซอฟต์แวร์สำหรับการจัดการคลังสินค้า มาช่วยแก้ไขปัญหา พนักงานจัดเก็บสินค้าต้องปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานในการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บสินค้า มีการอบรมการจัดการสินค้าคงคลังให้กับเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ขั้นตอนในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้าและพัสดุ สินค้า มีการอบรมการจัดการสินค้าคงคลังให้กับเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ขั้นตอนในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้าและพัสดุ ให้การอบรมการจัดระบบการจัดการสินค้าคงคลังที่เรียกว่าระบบการบริหารคลังสินค้าโดยผู้ขาย และควรมีระบบจัดเก็บโดยกำหนดตำแหน่งตายตัวกระบวนการจ่ายสินค้า มีระบบควบคุมโดยยึดหลัก สินค้าที่เข้ามาก่อนก็ต้องจ่ายออกไปก่อน พนักงานจ่ายสินค้าต้องทำการตรวจสอบรายการจ่ายสินค้าก่อนทำการจ่ายสินค้า และจัดทำป้ายแสดงระบุตำแหน่งให้เห็นอย่างชัดเจน กระบวนการตรวจสอบยอดสินค้า ให้ทำการตรวจนับสินค้าภายในคลังสินค้าไม่น้อยกว่าปีละ 2 ครั้ง พร้อมทั้งปรับยอดสินค้า กับตัวในระบบคลังสินค้าพร้อมจัดทำเครื่องหมายระบุตำแหน่งพื้นที่ที่ได้ตรวจนับยอดแล้ว

คำสำคัญ : คลังสินค้า; การจัดการคลังสินค้า; โรงงานผลิตน้ำดื่ม

¹การจัดการโลจิสติกส์เชิงยุทธศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research aimed at 1) the examination of K.C.R. drinking water plant's warehouse-management problems, and 2) the exploration of K. C. R. drinking water plant's warehouse-management guidance. A total number of 12 key informants were categorized into 2 groups: operational staffs and entrepreneurs. The research tools for identifying the warehouse management solutions included the structured in-depth interview form and brainstorming.

The research results revealed that 1) the problems related to the receiving procedure were found in time of the prevalence of a large number of incoming and outgoing goods because the loading and unloading place was in the same location. The storage problems were derived from the inefficient area allocation as a result of no determination of a specific storage area. Besides, the goods distribution problem involved the customers' failure to receive their actually-ordered quantity. Meanwhile, there was also the inventory discrepancy between the actual number of goods and the quantity as shown in the records. 2) The solutions may include the following actions: arrangement of meetings, preparation of regulations on operation and storage procedure and use of warehouse management software. Besides, it was required for storage staffs to comply with goods removal and storage manual, while the trainings on inventory management beginning from the work process of goods and supplies staffs and on Vendor Managed Inventory (VMI) should be arranged too. A storage system should be available with a fixed positioning along with the implementation of first in first out strategy in picking operations. Thus, prior to the picking of goods, the picking staffs should inspect them and make a banner clearly identifying their position. With regard to the inventory inspection, the inventory observation should be conducted twice a year for the purpose of inventory adjustment in line with the warehouse system records. The inspected areas were then marked.

Keywords: Warehouse; Warehouse management; Drinking water factory

บทนำ

น้ำดื่มเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตมนุษย์ ในแต่ละวันผู้คนต้องดื่มน้ำเป็นจำนวนมาก นับวันความต้องการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดจะเพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากร

การบริหารจัดการคลังสินค้าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการทำงานด้านโลจิสติกส์ เนื่องจากคลังสินค้าถือเป็นห่วงโซ่ที่สำคัญของ

การกระจายสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค ถ้ามีการบริหารจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลดีต่อองค์กรในทางด้านการบรรเทาการทำงานที่เป็นระบบ ส่งผลต่อการตอบสนองต่อลูกค้า หากมีการบริหารจัดการคลังสินค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลเสียต่อองค์กร

โรงงานน้ำดื่ม เค.ซี.อาร์ เป็นอุตสาหกรรมธุรกิจครอบครัว ประกอบกิจการผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มบรรจุขวด ในรูปแบบขวดพลาสติกใส ทั้งปลีกและ

ส่ง จากการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมาพบว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 - 2559 โรงผลิตน้ำดื่มมีผลประกอบการที่ลดลง ผู้ประกอบการจึงมีเป้าหมายในการเพิ่มผลประกอบการให้เพิ่มมากขึ้น โดยมองว่าน่าจะเป็นผลมาจากปัญหาภายในกระบวนการจัดการของโรงงานและควรหาแนวทางในการปรับปรุงเรื่องการจัดการ

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การศึกษาแนวทางการจัดการคลังสินค้ากรณีศึกษา โรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์” โดยต้องการจะนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการโรงน้ำดื่ม เค.ซี.อาร์ สามารถนำไปใช้แก้ไขสภาพปัญหาและหาแนวทางการแก้ไขปัญหา พัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการจัดการคลังสินค้าของ โรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดการคลังสินค้าของโรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวทางในการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษาโรงผลิตน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์ โดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 เจ้าของกิจการและผู้บริหารจำนวน 5 คน

2.2 พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายรับสินค้า ฝ่ายจัดเก็บสินค้า ฝ่ายจ่ายสินค้า ฝ่ายตรวจสอบยอดสินค้า ในโรงผลิตน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์ จำนวน 25 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสภาพปัญหาการจัดการคลังสินค้าในโรงผลิตน้ำดื่ม เค.ซี.อาร์ โดยจะทำการศึกษาด้านกระบวนการรับสินค้า ด้านกระบวนการจัดเก็บสินค้า ด้านกระบวนการจ่ายสินค้า ด้านกระบวนการตรวจสอบยอดสินค้า ใน

โรงผลิตน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์ ซึ่งใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของการจัดการคลังสินค้า(ชนิดโสรัตน์, 2552, หน้า 7-12)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาที่โรงผลิตน้ำดื่ม เค.ซี.อาร์ ตั้งอยู่ ซอยอิสรภาพ 29/1 ถนนอิสรภาพ ตำบลวัดท่าพระ อำเภอบางกอกใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2559

5. ขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่

5.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ สภาพปัญหาการจัดการคลังสินค้าของโรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์ ประกอบด้วย กระบวนการรับสินค้า กระบวนการจัดเก็บสินค้า กระบวนการจ่ายสินค้า และกระบวนการตรวจสอบยอดสินค้า

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ แนวทางในการจัดการคลังสินค้า ของ โรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์ และความเป็นไปได้ของการจัดการคลังสินค้าของ โรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ สภาพปัญหาการจัดการคลังสินค้าของโรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์ ประกอบด้วย 1. กระบวนการรับสินค้า 2. กระบวนการจัดเก็บสินค้า 3. กระบวนการจ่ายสินค้า 4. กระบวนการตรวจสอบยอดสินค้า

ตัวแปรตาม คือ แนวทางในการจัดการคลังสินค้าของโรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์ และความเป็นไปได้ของการจัดการคลังสินค้าของ โรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ (วิศิษฐ์ วัฒนานุกูล, 2552) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า โลจิสติกส์ หมายถึง กระบวนการวางแผนการดำเนินการ เพื่อควบคุมประสิทธิภาพการไหลเวียน

ของสินค้าและ หรือบริการ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบการจัดการคลังสินค้า การบริหารต้นทุน การขนส่ง ห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) ไปจนถึงจุดที่สินค้าและหรือบริการถึงมือผู้บริโภค

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้า

(ทวิศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2551) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า กระบวนการทำงานของคลังสินค้าถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบโลจิสติกส์ที่สำคัญซึ่งในอดีตบทบาทและความสำคัญของคลังสินค้านั้นจะถูกมองข้ามจากองค์กรธุรกิจ โดยมักจะมองการปฏิบัติงานของคลังสินค้าเป็นภาระหรือต้นทุนของบริษัท แต่ในปัจจุบันคลังสินค้าถือว่าเป็นกิจกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ ดังนั้นองค์กรธุรกิจได้หันมาให้ความสำคัญและมีการวางกลยุทธ์ด้านคลังสินค้าเพิ่มมากขึ้น

(ธนิต โสรัตน์, 2552, หน้า 3-4) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า คลังสินค้า (Warehouse) หมายถึง สถานที่ที่ใช้ในการเก็บรักษาสินค้าให้อยู่ในสภาพดี และมีคุณสมบัติที่พร้อมจะส่งมอบให้กับลูกค้า บุคคล องค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทาน หรือภายนอกโซ่อุปทาน โดยคลังสินค้าทำหน้าที่เป็นสถานที่พักและเก็บสินค้าหรือวัตถุดิบหรือวัสดุต่าง ๆ จนกว่าจะมีการเคลื่อนย้ายส่งมอบไปสู่ผู้ที่มีความต้องการ ไม่ว่าจะเพื่อการผลิต หรือเพื่อจำหน่ายแจก หรือขาย ดังนั้น กิจกรรมของคลังสินค้าจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เพราะคลังสินค้าเป็นสถานที่เก็บสินค้าคงคลัง หากมีการจัดการสินค้าคงคลังที่ดีจะสามารถช่วยในเรื่องของการประหยัดค่าใช้จ่ายในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ได้ ก่อให้เกิดสภาพคล่องและผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on investment)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประภากร อุ่นอินทร์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องการปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้า สำหรับโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ

ทำงานตั้งแต่การวางแผนระบบคลังสินค้า โดยอาศัยหลักการเข้าก่อน ออกก่อน (FIFO) การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์หลักประกอบด้วยส่วนของการรับข้อมูล ส่วนการจัดการคลังสินค้า การวางแผนสินค้า การส่งสินค้าออก การตรวจสินค้าคงคลัง พบว่าแนวคิดการพัฒนาสามารถลดขั้นตอนการตรวจวัตถุดิบก่อนการเข้าระบบ การค้นหาข้อมูลและการรายงานการสร้างเอกสารสำหรับการตรวจเช็คสินค้า สามารถลดจำนวนขั้นตอนลงได้ในทุกขั้นตอน

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557) ได้กำหนดแนวทางการจัดเก็บสินค้าไว้ 2 รูปแบบดังนี้ การจัดเก็บแบบกำหนดช่องเก็บสินค้าตายตัว (Fixed Location Storage) เป็นวิธีที่ง่าย เนื่องจากกำหนดตำแหน่งจัดเก็บให้กับสินค้าแต่ละชนิด เช่น สินค้าใหม่ที่จะออกตลาดควรจะมีเก็บ ด้านหน้าคลังสินค้า ถ้าสินค้าใดไม่ได้ใช้อย่างต่อเนื่องให้นำไปเก็บอยู่ด้านหลังคลัง ข้อเสียคือการใช้ประโยชน์พื้นที่ต่ำทำให้ต้องทำการจัดเก็บสินค้าคงคลังแต่ละชนิดในระดับสูงสุดเพื่อรองรับ การจัดเก็บแบบกำหนดช่องเก็บสินค้าแบบสุ่ม (Random Location Storage) โดยการจัดเก็บสินค้าจะเก็บได้ทุกตำแหน่งที่มีช่องว่าง ไม่แยกแยะประเภทสินค้าวางปะปนประเภทสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่ เมื่อมีที่ว่างก็สามารถนำสินค้าเก่าไปจัดเก็บได้

ปวิณรัตน์ เพียรโสธธ (2553) วิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารคลังสินค้าและการตรวจนับ สินค้าคงคลังกรณีศึกษาบริษัท ไฮคิวลิติการ์เมนต์ จำกัด พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากการที่ผู้บริหารยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารคลังสินค้าและการตรวจนับ สินค้าทุกสิ้นเดือนและยังไม่ได้มีการออกแบบแผนผังของคลังสินค้า เจ้าหน้าที่ยังขาดการวางแผนการจัดการและการดำเนินงานในคลังสินค้า ดังนั้นจึงได้มีการปรับปรุงคลังสินค้าใหม่ทั้งระบบ โดยได้ทำการออกแบบ แผนผังคลังสินค้านำรวมถึงการออกแบบภาพรวมของคลังสินค้าให้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ในคลังสินค้า มีการวัดผล

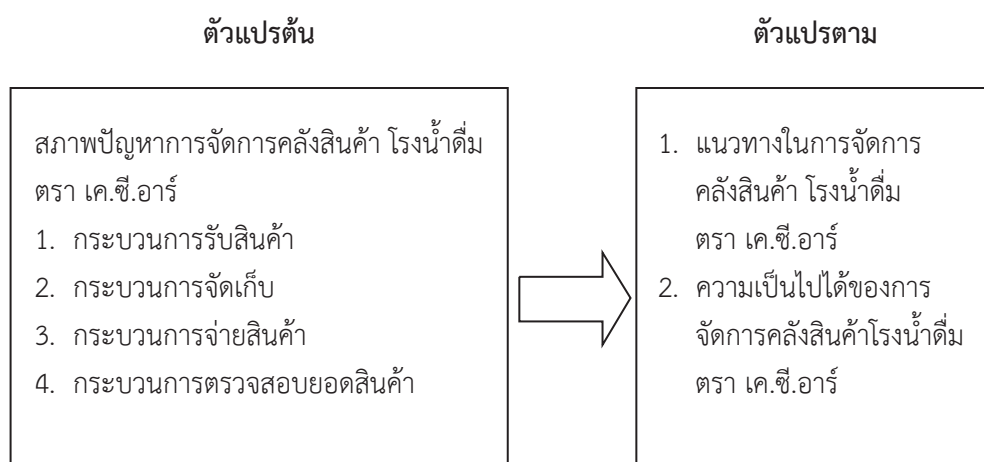
การดำเนินงาน (KPI) และมีการตรวจนับสินค้าในสิ้นเดือน ผลจากการวัดผลจากการปรับปรุงคลังสินค้าให้อัตราการใช้พื้นที่ในคลังสินค้าลดลงถึง 20% ลดระยะเวลาในการหยิบจ่ายวัตถุดิบ 34% ลดอัตราการหยิบวัตถุดิบผิดพลาด 92% ลดจำนวนการวางวัตถุดิบไม่ถูกต้องที่ 100% และลดจำนวนครั้งที่วัตถุดิบกับตัวเลขที่ผิดพลาดไม่ตรงกัน 96%

วราภรณ์ สารอินมูล (2558) ได้ศึกษาความพร้อมของพนักงานแผนกคลังสินค้ากับการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า WMS ผล

การศึกษา พบว่า การวิเคราะห์การรับรู้การใช้ระบบจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาการรับรู้เป็นรายด้านพบว่า พนักงานคลังสินค้ามีการรับรู้การใช้ระบบจัดการคลังสินค้าในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. กระบวนการรับสินค้า มีผลต่อ แนวทางในการจัดการคลังสินค้า โรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์
2. กระบวนการรับสินค้า มีผลต่อ ความเป็นไปได้ของการจัดการคลังสินค้าโรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์
3. กระบวนการจัดเก็บมีผลต่อ แนวทางในการจัดการคลังสินค้า โรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์
4. กระบวนการจัดเก็บมีผลต่อ ความเป็นไปได้ของการจัดการคลังสินค้าโรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์
5. กระบวนการจ่ายสินค้ามีผลต่อ แนวทางในการจัดการคลังสินค้า โรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์

6. กระบวนการจ่ายสินค้ามีผลต่อ ความเป็นไปได้ของการจัดการคลังสินค้าโรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์
7. กระบวนการตรวจสอบยอดสินค้ามีผลต่อ แนวทางในการจัดการคลังสินค้า โรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์
8. กระบวนการตรวจสอบยอดสินค้ามีผลต่อ ความเป็นไปได้ของการจัดการคลังสินค้าโรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่ให้ข้อมูลคนสำคัญ คือ พนักงาน จะเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทางด้านการจัดการคลังสินค้าของบริษัท โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มี 30 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. เจ้าของกิจการและผู้บริหาร โรงผลิตน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์ จำนวน 5 คน
2. พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงผลิตน้ำ จำนวน 25 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์เจาะลึกแบบมีโครงสร้าง เป็นแนวคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาที่ผ่านความเห็นชอบของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านและได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.7-1.0
2. การระดมสมองเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา โรงผลิตน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์
3. แบบประเมินแนวทางในการจัดการคลังสินค้าของโรงผลิตน้ำดื่มตรา เค.ซี.อาร์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์เจ้าของกิจการและผู้บริหารโรงน้ำดื่ม เค.ซี.อาร์เพื่อค้นหาสภาพปัญหาการจัดการคลังสินค้า
2. นำข้อมูลปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสร้างตารางวิเคราะห์แยกหาประเด็นร่วมและประเด็นที่แตกต่างเพื่อให้ได้ปัญหาที่ครบถ้วน
3. ผู้วิจัยนำเสนอสรุปปัญหาแต่ละปัญหาเพื่อเตรียมนำเสนอให้ผู้ร่วมระดมสมองทราบเพื่อให้เกิดทางออกที่ตรงประเด็น
4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาระดมสมอง สรุปเป็นแนวทางในการจัดการคลังสินค้าโรง

น้ำดื่ม เค.ซี.อาร์ โดยการระดมสมองนั้นดำเนินการดังนี้

4.1 ผู้วิจัยนำเสนอสรุปปัญหาแต่ละปัญหาให้ผู้ร่วมระดมสมองทราบเพื่อให้เกิดทางออกที่ตรงประเด็น

4.2 ดำเนินการระดมความคิดเห็น โดยจัดบันทึกความคิดเห็น ให้ผู้เข้าร่วมระดมสมองได้เห็นข้อความอย่างชัดเจนของแนวทางที่แต่ละคนเสนอ

4.3 สรุปแนวทางร่วมแนวทางในการจัดการคลังสินค้าโรงน้ำดื่ม เค.ซี.อาร์

5. ประเมินความเป็นไปได้ของแนวทางในการจัดการคลังสินค้าของโรงน้ำดื่ม เค.ซี.อาร์โดยให้เจ้าของกิจการเป็นผู้ประเมินแนวทางถึงความเป็นไปได้และความเหมาะสม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์นั้นใช้การสร้างตารางวิเคราะห์แยกหาประเด็นร่วมและประเด็นที่แตกต่างเพื่อให้ได้ปัญหาที่ครบถ้วน
 2. วิเคราะห์ข้อมูลการระดมสมอง โดยใช้ข้อสรุปแนวทางร่วมแนวทางในการจัดการคลังสินค้าโรงน้ำดื่ม ตรา เค.ซี.อาร์ ที่ผู้เข้าร่วมระดมสมอง เห็นชอบร่วมกัน
 3. วิเคราะห์การประเมินแนวทางในการเป็นไปได้โดยนำผลค่าเฉลี่ยของการประเมินไปเทียบกับเกณฑ์ดังนี้ (Best, 1981, p. 82)
- | | |
|----------------------------------|---|
| ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความเป็นไปได้ | |
| 4.50 - 5.00 | หมายความว่ามีความเป็นไปได้มากที่สุด |
| 3.50 - 4.49 | หมายความว่ามีความเป็นไปได้มาก |
| 2.50 - 3.49 | หมายความว่าความเป็นไปได้อปานกลาง |
| 1.50 - 2.49 | หมายความว่ามีความเป็นไปได้น้อย |
| 1.00 - 1.49 | หมายความว่ามีความเป็นไปได้น้อยมากที่สุด |

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ. 2559

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัญหาในการจัดการคลังสินค้า ของโรงผลิตน้ำตาล และแนวทางการเป็นไปได้ในการจัดการคลังสินค้าของโรงผลิต น้ำตาล เค.ซี.อาร์ ในกระบวนการรับสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{x}=3.90$) โดยแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อควรมีการประชุม พร้อมทั้งเขียนแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อชี้แจงให้พนักงานที่ทำหน้าที่รับสินค้าได้รับทราบ ถึงกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง มากที่สุด ($\bar{x}=4.50$) รองลงมาเป็นข้อปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานในการรับสินค้าของพนักงานรับสินค้า เพื่อเพิ่มความชำนาญและความถูกต้องในการรับสินค้า และเจ้าหน้าที่รับสินค้าต้องตรวจสอบ สภาพของสินค้า ให้เรียบร้อย หากมีสินค้าที่ชำรุด หรือเสียหายให้คัดแยกออกมา เพื่อจัดส่งคืนหรือเปลี่ยนคืนสินค้า อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x}= 4.00$)

ผลการประเมินแนวทางการเป็นไปได้ในการจัดการคลังสินค้าของโรงผลิตน้ำตาล ตรา เค.ซี.อาร์ ในกระบวนการจัดเก็บสินค้าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.72$) โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การอบรมการจัดการสินค้าคงคลังให้กับเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ขั้นตอนในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้าและพัสดุ พร้อมทั้งให้การอบรมการจัดระบบการจัดการสินค้าคงคลัง ที่เรียกว่า Vendor Management Inventory (VMI) เพื่อสะดวกใน การตรวจสอบสินค้าคงคลัง, การนำเทคโนโลยีที่เป็นซอฟต์แวร์สำหรับการจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management System : WMS) เข้ามาช่วยแก้ปัญหาดังกล่าว กล่าวคือรับสินค้าแล้วมีปัญหาในการจัดเก็บ ไม่มีพื้นที่เพียงพอในการจัดเก็บสินค้า ทำให้ไม่สามารถวาง ตามแผนผังสินค้าที่แน่นอนได้การใช้เทคโนโลยีดังกล่าวทำให้เพิ่มขีดความสามารถใน

การแข่งขัน, นำซอฟต์แวร์สำหรับการจัดการคลังสินค้า (Warehouse Management System : WMS) เข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหาพื้นที่จัดเก็บสินค้ามีจำกัด ไม่สามารถจัดโซนหรือตำแหน่งการวางสินค้าได้อย่างชัดเจนและการค้นหาสินค้ายาก, และพนักงานจัดเก็บสินค้าต้องปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานในการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บสินค้าเพื่อแก้ไขปัญหาความเสียหายของสินค้าจากการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บสินค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{x}=4.0$)

ผลการประเมินแนวทางการเป็นไปได้ในการจัดการคลังสินค้าของโรงผลิตน้ำตาล เค.ซี.อาร์ ในกระบวนการจ่ายสินค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.80$) โดยพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อในช่วงตรวจนับยอดสินค้าให้ใช้บุคลากรในการตรวจนับจำนวนมาก เพื่อให้สามารถตรวจนับยอดสินค้าได้รวดเร็ว และยอดสินค้ามีความถูกต้องตรงกัน, ทำฉลากหรือสัญลักษณ์ระบุสินค้าที่ตรวจนับแล้วเพื่อแก้ไขปัญหาการไม่ได้ทำการตรวจนับยอดสินค้า, และการจัดทำใบบันทึกรายการสินค้าหรือ (Stock card) เพื่อตรวจนับสินค้าในคลังสินค้า เพื่อให้ทราบว่ามีการคงเหลือของสินค้าเท่าไร มีการเบิกจ่ายไปจำนวนเท่าไร เพื่อสะดวกในการตรวจนับสินค้าในคลังสินค้า ทั้งนี้ยังเป็นการป้องกันสินค้าเกิดการสูญหาย มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเท่ากัน($\bar{x}=4.0$)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่าควรมีการประชุม พร้อมทั้งเขียนแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อชี้แจงให้พนักงานที่ทำหน้าที่รับสินค้าได้รับทราบถึงกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง มากที่สุด ($\bar{x}=4.50$) เป็นแนวทางในการแก้ปัญหา คือ การจัดประชุมพร้อมทั้งเขียนระเบียบการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดเก็บสินค้า นำเทคโนโลยีที่เป็นซอฟต์แวร์สำหรับการจัดการคลังสินค้า มาช่วยแก้ไขปัญหา และเมื่อพิจารณาการรับรู้เป็นรายด้านพบว่า พนักงานคลัง

สินค้ามีการรับรู้การใช้ระบบจัดการคลังสินค้าในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก พนักงานจัดเก็บสินค้าต้องปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานในการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บสินค้า ที่ต้องจัดทำคู่มือเนื่องจาก พนักงานได้รับการอบรมในช่วงเวลาจำกัดหลายเรื่องอาจทำให้เกิดการหลงลืมขั้นตอนต่างๆของโรงงาน เพราะการเรียนรู้จะต้องค่อยๆเรียนรู้ กล่าวคือต้องใช้เวลา คู่มือจะเป็นสิ่งที่คอยย้ำเตือนให้พนักงานได้ดำเนินการได้ถูกต้อง อันนี้จะส่งผลดีต่อโรงงานที่จะไม่เกิดข้อผิดพลาดในเรื่องต่างๆ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับ วราภรณ์ สารอินมูล (2558) ได้ศึกษาความพร้อมของพนักงานแผนกคลังสินค้ากับการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า WMS พบว่า การวิเคราะห์การรับรู้การใช้ระบบจัดการคลังสินค้าของพนักงานคลังสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

ควรมีการอบรมการจัดการสินค้าคงคลังให้กับเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ขั้นตอนในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้าและพัสดุ สินค้า มีการอบรมการจัดการสินค้าคงคลังให้กับเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ขั้นตอนในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้าและพัสดุ ให้การอบรมการจัดระบบการจัดการสินค้าคงคลังที่เรียกว่าระบบการบริหารคลังสินค้าโดยผู้ขาย และควรมีระบบจัดเก็บโดยกำหนดตำแหน่งตายตัวกระบวนการจ่ายสินค้า มีระบบควบคุมโดยยึดหลัก สินค้าที่เข้ามาก่อนที่จะจ่ายออกไปก่อน พนักงานจ่ายสินค้าต้องทำการตรวจสอบรายการจ่ายสินค้าก่อนทำการจ่ายสินค้า จัดทำป้ายแสดงระบุตำแหน่งให้เห็นอย่างชัดเจนกระบวนการตรวจสอบยอดสินค้า ให้ทำการตรวจนับสินค้าภายในคลังสินค้า ไม่น้อยกว่าปีละ 2 ครั้ง พร้อมทั้งปรับยอดสินค้า กับตัวในระบบ คลังสินค้าพร้อมจัดทำเครื่องหมายระบุตามพื้นที่ที่ได้ตรวจนับยอดแล้วเนื่องจากคนงานไม่ได้ผ่านการศึกษาเรื่องการจัดเก็บสินค้า จึงควรมีการให้ความรู้กับพวกเขา ในการดำเนินการซึ่งจะทำให้เขามีความรู้ความสามารถ ซึ่งส่งผลดีต่อโรงงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณรัตน์ เพียรโรสง

(2553) วิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารคลังสินค้าและการตรวจนับ สินค้าคงคลังกรณีศึกษาบริษัท ไฮยิวคอลลีการ์เมนท์ จำกัด พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการที่ผู้บริหารยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารคลังสินค้าและการตรวจนับ ดังนั้น จึงได้มีการปรับปรุงคลังสินค้าใหม่ทั้งระบบ โดยได้ทำการออกแบบ แผนผังคลังสินค้ารวมถึงการออกแบบภาพรวมของคลังสินค้าให้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ในคลังสินค้า มีการวัดผลการดำเนินงาน (KPI) และมีการตรวจนับสินค้าในสิ้นเดือน ผลจากการวัดผลจากการปรับปรุงคลังสินค้าให้อัตราการใช้พื้นที่ในคลังสินค้าลดลงถึงร้อยละ 20 ลดระยะเวลาในการหยิบจ่ายวัตถุดิบร้อยละ 34 ลดอัตราการหยิบวัตถุดิบผิดพลาดร้อยละ 92 ลดจำนวนการวางวัตถุดิบไม่ถูกที่ 100% และลดจำนวนครั้งที่วัตถุดิบกับตัวเลขที่ผิดพลาดไม่ตรงกันร้อยละ 96

ควรมีการอบรมการจัดการสินค้าคงคลังให้กับเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ขั้นตอนในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้าและพัสดุสินค้า มีการอบรมการจัดการสินค้าคงคลังให้กับเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ขั้นตอนในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้าและพัสดุ ให้การอบรมการจัดระบบการจัดการสินค้าคงคลังที่เรียกว่าระบบการบริหารคลังสินค้าโดยผู้ขาย และควรมีระบบจัดเก็บโดยกำหนดตำแหน่งตายตัวกระบวนการจ่ายสินค้า มีระบบควบคุมโดยยึดหลัก สินค้าที่เข้ามาก่อนที่จะจ่ายออกไปก่อน (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, ผู้บริหารบริษัท) พนักงานจ่ายสินค้าต้องทำการตรวจสอบรายการจ่ายสินค้าก่อนทำการจ่ายสินค้า จัดทำป้ายแสดงระบุตำแหน่งให้เห็นอย่างชัดเจนกระบวนการตรวจสอบยอดสินค้า ให้ทำการตรวจนับสินค้าภายในคลังสินค้า ไม่น้อยกว่าปีละ 2 ครั้ง พร้อมทั้งปรับยอดสินค้า กับตัวในระบบ คลังสินค้าพร้อมจัดทำเครื่องหมายระบุตามพื้นที่ที่ได้ตรวจนับยอดแล้วเนื่องจากคนงานไม่ได้ผ่านการศึกษาเรื่องการจัดเก็บสินค้า จึงควรมีการให้ความรู้กับพวกเขา ในการดำเนินการซึ่งจะทำให้เขามีความ

รู้ความสามารถ ซึ่งส่งผลดีต่อโรงงาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรตรวจนับสินค้าภายในคลังสินค้าไม่น้อยกว่าปีละ 2 ครั้ง พร้อมทั้งปรับยอดสินค้า กับตัวในระบบ Stock ให้ตรงกัน

2. จัดพื้นที่ในการตรวจนับยอดสินค้าให้ชัดเจนระหว่างสินค้าที่ตรวจนับแล้วกับสินค้าที่ยังไม่ตรวจนับ พร้อมจัดทำเครื่องหมายระบุตามพื้นที่ที่ได้ตรวจนับยอดแล้ว เพื่อป้องกันการตรวจนับยอดซ้ำซ้อน

3. ในช่วงตรวจนับยอดสินค้าให้ใช้พนักงานในการตรวจนับจำนวนมาก เพื่อให้สามารถตรวจนับยอดสินค้าได้รวดเร็ว และยอดสินค้ามีความถูกต้องตรงกัน

4. ทำฉลากหรือสัญลักษณ์ระบุสินค้าที่ตรวจนับแล้วเพื่อแก้ไขปัญหาการไม่ได้ทำการตรวจนับยอดสินค้า

5. จัดทำใบบันทึกการขายสินค้าหรือ (Stock card) เพื่อตรวจนับสินค้าในคลังสินค้า เพื่อให้ทราบว่ามีรายการคงเหลือของสินค้าเท่าไร มีการเบิกจ่ายไปจำนวนเท่าไร เพื่อสะดวกในการตรวจนับสินค้าในคลังสินค้า ทั้งนี้ยังเป็นการป้องกันสินค้าเกิดการสูญหาย

เอกสารอ้างอิง

- คำณาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). **การจัดการคลังสินค้า: Warehouse Management**. กรุงเทพฯ: โฟกัส มีเดีย.
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2551). การศึกษาความพร้อมและการปรับตัวของสาขาบริการโลจิสติกส์ของไทยที่มีต่อการเปิดเสรีการค้าบริการโลจิสติกส์. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย**, 29(3), 30-47.
- ธนิต โสรัตน์. (2552). **การจัดการคลังสินค้า..ยุคใหม่**. ค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.logisticsthaiclub.com/index.php?mo=3&art=280061>
- ประภากร อุ่นทิพย์. (2551). **การปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้าสำหรับโรงงานอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วิศิษฐ์ วัฒนานุกุล. (2552). **การจัดการไอทีโลจิสติกส์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วรารณ สารอินมุล. (2558). การศึกษาความพร้อมของพนักงานแผนกคลังสินค้ากับการใช้โปรแกรมระบบบริหารจัดการคลังสินค้า WMS. **วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**, 1(2), 74-82

การจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการ รถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟ สายมรณะ

Forming Tourism Logistics Service of the State Railway of Thailand: A Case Study of The Special train tour Death Railway route

นฤกฤต คล้ายพยับ¹ ปรีชา วรรัตน์ไชย² และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย และ (2) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการขบวนรถพิเศษ นำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ จำนวน 400 คน โดยการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร Cochran (1953) สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-Test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ในด้านสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาที่ให้บริการและด้านความปลอดภัยในการให้บริการ โดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเปรียบเทียบกับความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และด้านความปลอดภัยในการให้บริการ หัวข้อความปลอดภัยในห้องโดยสาร และหัวข้อมีมาตรการป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สิน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทุกหัวข้อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย แตกต่างกันทุกด้าน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2, 5 และ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ : รูปแบบการบริการโลจิสติกส์; โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว; การรถไฟแห่งประเทศไทย

¹สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ และซัพพลายเชนเชิงยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²อาจารย์ประจำบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

³ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This Quantitative research aimed to (1) evaluate the Forming Tourism Logistics Service of the State Railway of Thailand and (2) study the personal factors aspects opinions of the Forming Tourism Logistics Service of the State Railway of Thailand. The tool was a questionnaire with the sampling group of 400 people by formula Cochran (1953) who used the state railway service. The statistics which used to compile the data were frequency percentage average and standard deviation T-Test and One-way ANOVA.

The research found that overall scores of the train location station staff service and security service were moderate. Each section has a different opinion except the staff serving with a good personality dress modestly and security service in the cabin topics. For personal factors in career found that there had no different aspects. For personal factors in age average income per month and the average cost per month found that there had a different aspects opinions on the Forming Tourism Logistics Service of the State Railway of Thailand. Consistent with the hypothesis no 2, 5 and 6 in the significant .05

Keywords: Transformational Leadership; Transactional Leadership; Policy of 5 S.; Results of the 5 S.

บทนำ

ประเทศไทยมีชื่อเสียงในด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้สร้างและกระจายรายได้ให้กับประชาชนในระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก ทำให้ภาคการท่องเที่ยวของไทยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงได้จัดทำยุทธศาสตร์การปฏิรูปการท่องเที่ยว พ.ศ.2558 – 2560 เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทยให้เชื่อมต่อกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560 - 2564)

ในส่วนของการรถไฟแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการจัดเดินขบวนรถพิเศษนำเที่ยวในประเทศ 2 รูปแบบ คือ แบบเข้าไปเย็นกลับและแบบพักค้างคืน แต่ที่

ผ่านมาพบว่ามีปัญหาด้านภาพลักษณ์ การบริการในเชิงลบปรากฏตามสื่อต่าง ๆ อาทิ ด้านความปลอดภัย มารยาทพนักงาน ความสกปรกของขบวนรถไฟ ความไม่ตรงต่อเวลาของขบวนรถไฟ เป็นต้น อีกทั้งยังไม่มีผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการรูปแบบบริการ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวทางรถไฟมาก่อน อาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองการดำเนินการตามแผนฟื้นฟูกิจการการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ.2558 – 2567 ที่กำหนดยุทธศาสตร์ดำเนินการที่ต้องการปรับปรุงการให้บริการและเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร

สำหรับแนวคิดการจัดการรูปแบบบริการ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างจาก โลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในด้านเวลา ต้นทุน และให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ต้องกระทำเป็นองค์รวมและมีการ บูรณาการกลุ่มวิสาหกิจ เพื่อสร้างความ

พึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวในขณะที่ท่องเที่ยวและเกิดความประทับใจทำให้ต้องการมาเที่ยวซ้ำในครั้งต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่โดยสารไปกับขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ เพื่อนำผลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาจัดการรูปแบบการบริการ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การปรับปรุงการให้บริการ และเพิ่มจำนวนผู้โดยสารที่สามารถสร้างรายได้ให้กับการรถไฟแห่งประเทศไทย ได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการจัดการรูปแบบบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อความคิดเห็นการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบสถานการณ์การจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ

2. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ

3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการรูปแบบการบริการ

โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในเส้นทางรถไฟสายต่าง ๆ ตลอดจนพัฒนามุมมองของนักท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการกรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บางส่วนของผู้ใช้บริการขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ โดยการสุ่มตัวอย่างอาศัยความสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอนดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร Cochran (1953) ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่คำนวณได้เท่ากับ 384 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ขอกำหนดเป็น 400 คน

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม(Questionnaires) ซึ่งได้พัฒนาขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัยเกี่ยวกับการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ดังนี้

ลักษณะของเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยออกแบบสอบถามและสร้างคำถามโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะประกอบด้วยข้อคำถาม 17 ข้อ รวม 5 ด้าน คือด้านสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาที่ให้บริการ และด้านความปลอดภัยในการให้บริการลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การสร้างเครื่องมือวิจัยและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1) กระบวนการสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1.1) ทำการสำรวจการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทยศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อนำข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2) วิเคราะห์วัตถุประสงค์ เนื้อหา และโครงสร้างของการวิจัย เพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตของการสร้างแบบสอบถาม

1.3) สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.4) นำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาและแก้ไขและให้ผู้เชี่ยวชาญทำการศึกษาและพิจารณาแบบสอบถามจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไข ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตลอดจนตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเข้าใจและการใช้ภาษาพร้อมให้คะแนนผลการตัดสินใจเพื่อกำหนดดัชนีความสอดคล้องของข้อ

คำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

1.5) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ สำหรับใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2) การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่น ดังนี้

2.1) การทดสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำไปหาค่า IOC ของประเด็นคำถามหรือขอบเขตของคำถามตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ มีค่าเข้าใกล้ 1 มากที่สุด แต่ไม่ควรต่ำกว่า 0.5 โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องของข้อความกับคำนิยามตัวแปรทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถาม พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความชัดเจนและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาผู้ใช้บริการขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน

2.2) ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุดและคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.7 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสำรวจข้อมูลการจัดการรูปแบบการให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยขบวนรถพิเศษนำเที่ยวชายทะเลหัวหิน และใช้แบบสอบถามถามผู้ใช้บริการกรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทดสอบ

สมมติฐานและสรุปผลงานวิจัยต่อไป และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยอาศัยการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา เว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โปรแกรมนำเที่ยว และประวัติการรถไฟแห่งประเทศไทย

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการคำนวณหาข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการฯ แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็น ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการฯ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) แล้วนำข้อมูลในรูปตารางมาประกอบความเรียงเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) มาแปลผลแบบสอบถามความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง กับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว โดยใช้สถิติ T-Test และ One Way Anova เพื่อทดสอบสมมติฐานว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบการบรรยาย

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21 - 40 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท และ

มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,001-10,000 บาท

สรุปได้ว่า 1) ด้านสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความสะดวกสบายของสถานี ความสะอาดของที่พักผู้โดยสารในสถานี ความสะอาดของห้องน้ำในบริเวณสถานี ความสะอาดของที่นั่งในขบวนรถไฟ และความสะอาดของห้องน้ำในขบวนรถไฟ อยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ รวม เฉลี่ย ($\bar{x}$ =2.96, SD =0.26) 2) ด้านรูปแบบการให้บริการ หัวข้อการติดป้ายประกาศหรือให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.00, SD =0.00) โดยที่หัวข้อมีการอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสามารถติดตามข่าวสารได้โดยง่าย ($\bar{x}$ =4.43, SD =0.49) และมีขั้นตอนในการชำระเงินที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{x}$ =4.31, SD =0.46) อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หัวข้อมีความเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{x}$ =2.99, SD =0.30) และมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย สร้างบรรยากาศที่ดีในการเดินทางได้ เป็นต้น ($\bar{x}$ =3.28, SD =0.57) อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่หัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.37, SD =0.57) 4) ด้านระยะเวลาที่ให้บริการ หัวข้อความเหมาะสมในการรักษาเวลาเดินรถ ($\bar{x}$ =2.93, SD =0.24) และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{x}$ =3.01, SD =0.13) อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับหัวข้อความเหมาะสมในการจัดตารางเวลาเดินรถ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.47, SD =0.49) และสุดท้าย 5) ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ หัวข้อความปลอดภัยในบริเวณสถานี ความปลอดภัยในห้องโดยสาร และมีมาตรการป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สิน เช่น มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจตราความเรียบร้อยบริเวณสถานีรถไฟและขบวนรถไฟ เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลางทุกหัวข้อ ($\bar{x}$ =3.11, SD =0.39)

สำหรับผลการศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการจัดการรูปแบบ

การบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเส้นทางรถไฟสายมรณะ จำแนกตามรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ในด้านสถานที่ตั้งสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาที่ให้บริการ และด้านความปลอดภัยในการให้บริการ สรุปได้ว่าโดยรวมมีความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวแตกต่างกัน หากพิจารณา ระดับการศึกษาอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1) การวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการรูปแบบการบริการฯ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ทราบมุมมองของผู้ใช้บริการว่าการจัดการรูปแบบการบริการ ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการให้ได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรพล นิมนวล และคณะ (2555) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายมหาชัย - วังเย็นใหญ่ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเถกิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) ที่ได้ศึกษาโครงการวิจัยการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอ วังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าชุมชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง

2) จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการฯ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน ทุกหัวข้อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการหัวข้อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพดี

แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และด้านความปลอดภัยในการให้บริการ หัวข้อความปลอดภัยในห้องโดยสาร และหัวข้อมาตรการป้องกันการโจรกรรมทรัพย์สิน เช่น มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจตราความเรียบร้อยบริเวณสถานีรถไฟและขบวนรถไฟ เป็นต้น ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1 เนื่องจากมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทุกหัวข้อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความสะดวกของที่พักผู้โดยสารในสถานี ความสะอาดของที่นั่งในขบวนรถไฟ ความสะอาดของห้องน้ำในขบวนรถไฟ และด้านระยะเวลาที่ให้บริการ หัวข้อความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3 เนื่องจากมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันทุกหัวข้อมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความสะดวกของห้องน้ำในขบวนรถไฟ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 4 เนื่องจากมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ทำให้ทราบว่าเมื่อเปรียบเทียบเป็น รายด้านยังมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Geetika & Shefali Nandan (2010) ที่ได้ศึกษาปัจจัยของลูกค้าต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา นโยบายการรถไฟประเทศอินเดีย พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการกำหนดนโยบาย เพื่อสร้างความพึงพอใจคือ การปรับปรุงเครื่องดัดและพฤติกรรมของพนักงาน ผู้ให้บริการ ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Syed Muhammad Irfan, Daisy Mui Hung Kee & Saman Shahbaz (2012) ที่ได้ศึกษาคุณภาพ การให้บริการและการขนส่งทางรถไฟในประเทศปากีสถาน : มุมมองผู้โดยสารพบว่าจากการประเมินคุณภาพบริการ 8 ด้าน ได้แก่ ความเห็นอกเห็นใจ ความเชื่อมั่น รูปแบบการให้บริการ การตรงต่อเวลา การตอบสนอง การให้ข้อมูลข่าวสาร ความสะอาดของอาหาร และความปลอดภัย เห็นว่า

คุณภาพของการบริการส่งมอบยังไม่น่าพึงพอใจ

สำหรับผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านอายุรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการฯ ที่แตกต่างกันทุกด้าน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2, 5 และ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทำให้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการที่ส่งมอบแตกต่างกัน เพราะประสบการณ์เดิมตามช่วงวัยที่แตกต่างกันอาจมีการเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้แตกต่างกัน (Kotler, 2000, p. 438)

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการจัดการรูปแบบบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรธุรกิจบริการท่องเที่ยวในการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกด้านให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฏฐา ทิพย์ศรี, ชจีโฉม เจริญตระกูล และคณะ (2558) ที่ได้ศึกษาการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย พบว่าธุรกิจนำเที่ยวที่มีลักษณะของธุรกิจ พุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานในธุรกิจต่างกัน มีการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

1) ข้อเสนอแนะเชิงการศึกษา

1.1) ควรมีการจัดตั้งหรือมอบหมายให้หน่วยงานในการรถไฟแห่งประเทศไทยกำกับดูแลบริหารจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ตลอดจน จัดวาง กลยุทธ์ ติดตามและประเมินสถานการณ์ให้ครอบคลุมทุกด้าน

1.2) ควรมีความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนในการบูรณาการวางแผน พยากรณ์ร่วมกันและการเติมเต็ม (Collaborative

Planning Forecasting and Replenishment : CPFR) ในการวางแผนโซ่อุปทาน รวมถึงนำพัฒนาโมเดลโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนงค์นาฏ ศรีวิหค และคณะ (2556) ที่ได้ศึกษาโครงการการพัฒนาโมเดลโลจิสติกส์การท่องเที่ยว พบว่าคุณลักษณะส่วนตัวและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเดินทางแตกต่างกันไปในแต่ละทวีปที่อาศัยอยู่

1.3) ควรส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนอย่างต่อเนื่อง

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวไม่เหมือนกัน ในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ตั้งของสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความสะดวกสบายของที่พักรถโดยสาร ในสถานี ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ หัวข้อความปลอดภัยในห้องโดยสาร และหัวข้อมีมาตรการป้องกัน การโจรกรรมทรัพย์สิน เช่น มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจตราความเรียบร้อยบริเวณสถานีรถไฟและขบวนรถไฟ เป็นต้น และหัวข้อความสะดวกสบายของที่พักรถโดยสารในสถานี ความสะดวกสบายของที่นั่งในขบวนรถไฟ ความสะดวกสบายของห้องน้ำในขบวนรถไฟ อีกทั้งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าหลายหัวข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลางถึงมาก ย่อมแสดงให้เห็นว่า รฟท. ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด เพราะยังมีช่องว่างของมาตรฐานการให้บริการ จึงควรนำเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL มาสร้างแบบจำลองช่องว่างเพื่อใช้ในการวัดคุณภาพบริการ

ตามแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1985, pp. 33-46) เพื่อให้ทราบช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการ (GAP 5) ที่แท้จริง และสามารถนำผลที่ได้มาสร้างปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดความพึงพอใจของผู้โดยสารในรถไฟตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kumuthadevi (2012) ที่ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการทางภาคใต้ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ศึกษาปัจจัยความพึงพอใจของผู้โดยสารใน Trains. Sheeba พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดการกำหนดความพึงพอใจของผู้โดยสารในรถไฟตามลำดับ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน สุขอนามัย ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยการจัดเลี้ยงบริการการดูแลสุขภาพ ความตรงต่อเวลา และพฤติกรรมที่แสดงออกต่อผู้โดยสาร

2.2) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นต่อการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว ในด้านรูปแบบการให้บริการ หัวข้อมีการอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสามารถติดตามข่าวสารได้โดยง่าย ($\bar{x}=4.43$, $SD=0.49$) และมีขั้นตอนในการชำระเงินที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{x}=4.31$, $SD=0.46$) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หัวข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.37$, $SD=0.57$) จึงควรนำจุดแข็งดังกล่าวมาใช้สำหรับเป็นต้นแบบการท่องเที่ยวทางรถไฟแบบไปเช้า-กลับเย็น ปรับรูปแบบการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวทางรถไฟในเส้นทางสายอื่น ให้มีมาตรฐานการให้บริการในทุกมิติได้อย่างดีเยี่ยม ซึ่งไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเข้าไปใช้บริการในช่วงเวลาใดก็ตาม การบริการก็ยังคงเป็นมาตรฐานเดียวกัน อันจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร นำไปสู่คุณค่าที่รับรู้จากประสบการณ์ที่ดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อ (Gronroos, 1990) รวมถึงการสร้างค่านิยมด้านการท่องเที่ยวทางรถไฟในเชิงรุกให้เข้าถึงผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและขยายตลาดไปยังกลุ่มอื่น ๆ อาทิเช่น การ

ประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวทางรถไฟร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คัดเลือกแบรนด์แอมบาสเดอร์เพื่อประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวทางรถไฟ ทำให้มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการขบวนรถพิเศษนำเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และให้เกิดการกลับมาเที่ยวซ้ำอีกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสิทา เปาวิมาน (2555) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์มาพักผ่อนแบบไปเช้า-กลับเย็น โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวคือ มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ การประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยว ความปลอดภัย อธิปไตยเป็นมิตร วิถีชีวิต ธรรมชาติและวัฒนธรรม และจะมาเที่ยวซ้ำอีกครั้ง

2.3) จากข้อเสนอแนะอื่นๆ ควรมีปรับปรุงการบริหารจัดการความสะอาดภายในบริเวณสถานีและบนขบวนรถ ป้ายเตือนภัยไว้ในที่สามารถมองเห็นได้ง่าย ออกแบบตู้เก็บสัมภาระ และจัดหาเครื่องมือสื่อสารในกรณีฉุกเฉินพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานโลจิสติกส์ (E-logistics)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายธุรกิจนำเที่ยวในการจัดการระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวทางรถไฟ

2) ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการจัดการรูปแบบการบริการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายอื่นกับคู่แข่งรายอื่น

3) ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานที่มีความสามารถในการให้บริการที่โดดเด่น (Talent Worker) เพื่อหาสมรรถนะที่มีอยู่ในตัวบุคคล นำมาถ่ายทอดออกเป็นความรู้ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ (Explicit Knowledge)

เอกสารอ้างอิง

- นิสิตา เปาวิมาน. (2555). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี. ค้นเมื่อ สิงหาคม 1, 2559, จาก http://library.cmu.ac.th/faculty/econ/Exer751409/2555/Exer2555_no126.
- เถกิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2555). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ณภัทร ทิพย์ศรี, ขจีโณม เจียตระกูล และคณะ. (2558). การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์เชียงราย. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 10(2), 60-70.
- อนงค์นาฏ ศรีวิหค, ประสงค์ ปรานีตพลกรัง และอรุณี อินทรไพโรจน์. (2556). การพัฒนาโมเดลโลจิสติกส์การท่องเที่ยวโดยวิธีการวิเคราะห์คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวโดยใช้เทคนิคของเหมืองข้อมูล. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- Cochran (1953). **Sampling Techniques**, (1st ed.), John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing**. (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**. Lexington: Lexington Books.
- Geetika & Shefali Nandan. (2010). Determinants of Customer Satisfaction on Service Quality : A Study of Railway Platforms in India., Motilal Nehru National Institute Of Technology. **Journal of Public Transportation**, 13(1), 97-113.
- Kumuthadevi. (2013). Service Quality of South Indian Railway - Determinants of Passenger Satisfaction in Trains. Sheeba. Karpagam University, Coimbat. **International Journal of Business and Management Invention**, 2(2), 49-54.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. The Millennium ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Syed Muhammad Irfan, Daisy Mui Hung Kee & Saman Shahbaz. (2012). Service Quality and Rail Transport in Pakistan : A Passenger Perspective. Pakistan University Sains Malaysia., **World Applied Sciences Journal**, 18(3), 361-369.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, & Berry, L. L. (1985). Problem and Strategic in Service Marketing. **Journal of Marketing**, 49(2), 33-46.

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรของ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม

Factors affecting the research process of personnel of the College
of Logistics and Supply chain, Suan Sunandha Rajabhat University,
Nakhon Pathom Education Center.

บุษยมาศ พุยมูลตรี¹

บทคัดย่อ

การวิจัย ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน และ 3) เพื่อหาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงให้เกิดการพัฒนางานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน โดยเลือกประชากร และกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ปฏิบัติงานในสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานภายในวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม จำนวน 23 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านทักษะการทำวิจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.08$) หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ ท่านสืบค้น เอกสารและงานวิจัยจากแหล่งข้อมูลที่ต้องการ ($\bar{x}=3.23$) ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ($\bar{x}=3.22$) และท่านสร้างและเลือกเครื่องมือในการแปลผลข้อมูล และรายงานผลวิจัยได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x}=3.13$) ด้านทัศนคติต่อการทำวิจัยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.67$) หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานวิจัยเป็นภารกิจที่สำคัญของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก, การทำวิจัยเป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และเป้าหมายของการทำวิจัยอยู่ที่ประโยชน์ทางวิชาการมากกว่าเงินตอบแทน ($\bar{x}=4.07$, $\bar{x} =3.95$ และ $\bar{x} =3.91$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : กระบวนการสร้างงานวิจัย; วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน; ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม

¹เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

The factors affecting the created research process of officer in College of Logistic and Supply Chain of Suan Sunandha Rajabhat University were quantitative research this objective was 1). To study about academic supporting officer in College of Logistic and Supply Chain 2). To study about factors affecting the created research of academic supporting officer of College of Logistic and Supply Chain and 3). To find the solution of research development of academic supporting officer of College of Logistic and Supply Chain by selection population and sampling group of them in the practical from College of Logistic and Supply Chain at Nakhon Pathom Education Center for 23 people; however, the tool in this research was questionnaire and statistics used in this research as data analysis for instance frequency, percentage (%), mean ($\bar{x}$) and standard deviation (SD)

Research result found that skill factor affected the academic supporting officer in the overview at the moderate of ($\bar{x}=3.08$) If you considered in each article found that searching the document and corrective research source at ($\bar{x}=3.23$), knowing of research method at ($\bar{x}=3.22$) and creating and selecting data interpretation tool and research result report correctly at ($\bar{x}=3.13$)

Overview in term of attitude to do research was the most of $\bar{x}=3.67$. If you considered each of article found that the research was the key mission of academic supporting officer in college, it was highest furthermore the research also created the new innovation and the goal because it was more academic benefit than return about ($\bar{x}=4.07$), ($\bar{x}=3.95$) and ($\bar{x}=3.91$) respectively.

Keywords: research process of personnel; College of Logistics and Supply Chain;

Nakhon Pathom Education Center

บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนานักให้มีคุณภาพ จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง เน้นกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง อันเป็นการเพิ่มศักยภาพการเรียนรู้ แก่ไข และวิเคราะห์ ปัญหาของนักวิจัยที่ประสบอยู่ คือความรู้ที่ได้นำมาใช้ในสถานการณ์จริง หรือถ้าสมัยเกินไป จากสถานการณ์ปัจจุบันพบว่าประเทศไทยได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานวิจัย รวมถึงมุ่งผลิต

นักวิจัยทางการศึกษาที่มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญในการทำวิจัยสูง โดยเริ่มต้นจากการศึกษาสมรรถภาพในการวิจัย และการประเมินทางการศึกษาจากสถานการณ์ปัจจุบันงานวิจัยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น แต่จำนวนนักวิจัยยังมีน้อย ส่งผลให้มาตรฐานและคุณภาพของงานวิจัยแตกต่างกัน และงานวิจัยไม่มีคุณภาพ จากตลาดเคลื่อนที่ทั้งหลายที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการวิจัย (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2550) ซึ่งปัญหาดังกล่าว เกิดจากบุคลากรขาดทักษะ

ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านการทำวิจัย การดำเนินงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน ขาดทรัพยากรผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ เชี่ยวชาญด้านงานวิจัย ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน และไม่นำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนางานวิจัย สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมสู่การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน และเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการวิจัยชั้นนำ ทางวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาค้นคว้าวิจัย เพื่อให้เป็นกลยุทธ์ในการนำไปสู่เป้าหมายการพัฒนางานวิจัยที่มั่นคงและยั่งยืน สามารถดำรงอยู่ในสังคมอย่างมีเกียรติภูมิ ทางวิทยาลัยฯ จึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาวิจัย เน้นให้มีการส่งเสริมและพัฒนากิจการวิจัยของบุคลากรให้มากขึ้น เพื่อสร้างองค์ความรู้อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาและเสถียรภาพ ซึ่งภารกิจการทำวิจัยเป็นภาระหน้าที่หนึ่ง เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานของบุคลากรทุกฝ่าย ทุกตำแหน่งงาน สามารถยกระดับและความตื่นตัวของบุคลากรมหาวิทยาลัยให้สนใจงานวิจัยมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และควรสนับสนุนให้ทำอย่างต่อเนื่องต่อไป (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, สถาบันวิจัยและพัฒนา, มปป.)

จากข้อมูลดังกล่าวส่งผลให้ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีจำนวนงานวิจัยเผยแพร่ น้อย ไม่บรรลุเป้าหมายดังที่ควร ซึ่งถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษา และพัฒนาผลงานวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางปรับปรุง พัฒนาการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานประจำ รวมถึงส่งผลต่อคุณภาพของบุคลากรภายในวิทยาลัยฯ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
3. เพื่อหาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงให้เกิดการพัฒนางานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานวิจัยที่แตกต่างกัน
2. การสร้างงานวิจัยขึ้นอยู่กับ ทักษะการทำวิจัย ระยะเวลาในการทำวิจัย และทัศนคติต่อการทำวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาออกเป็นรายด้าน ดังนี้ (1) ด้านทักษะการทำวิจัย (2) ด้านระยะเวลาในการทำวิจัย และ (3) ด้านทัศนคติต่อการทำวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ปฏิบัติงานในสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานภายในวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม จำนวน 23 คน มุ่งเน้นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณในหน่วยงาน เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน และเพื่อหาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงให้เกิดการพัฒนางานวิจัยของบุคลากรของวิทยาลัยโลจิสติกส์

และซัพพลายเชน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้ศึกษา และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น

มี 3 ปัจจัย (1) ด้านทักษะการทำวิจัย (2) ด้านระยะเวลาในการทำวิจัย และ (3) ด้านทัศนคติต่อการทำวิจัย ตัวแปรตาม คือ การทำงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

ด้านทักษะการทำวิจัย

1. ความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะทำวิจัย
2. ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิจัย
3. นำระเบียบวิธีและเทคนิคการวิจัยมาใช้งานวิจัยได้เหมาะสม
4. กำหนดปัญหาและวัตถุประสงค์งานวิจัยได้อย่างถูกต้อง
5. สืบค้น เอกสารและงานวิจัยจากแหล่งข้อมูลที่ต้องการ
6. สร้างและเลือกเครื่องมือในการแปลผลข้อมูล และรายงานผลวิจัยได้อย่างถูกต้อง

ด้านระยะเวลาในการทำวิจัย

1. ท่านมีเวลาทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง
2. ท่านสามารถทำวิจัยตามระยะเวลาที่ได้วางแผนไว้
3. เวลาที่เพียงพอเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อคุณภาพงานวิจัย

ด้านทัศนคติต่อการทำวิจัย

1. งานวิจัยเป็นภารกิจที่สำคัญของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัย
2. การทำวิจัยเป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ
3. เป้าหมายของการทำวิจัยอยู่ที่ประโยชน์ทางวิชาการมากกว่าเงินตอบแทน
4. การทำวิจัยส่งผลให้ท่านเครียด
5. การทำวิจัยทำให้การทำงานประจำมีคุณภาพมากขึ้น สามารถนำไปปรับปรุงงานในหน้าที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การทำงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการภายในวิทยาลัย และสามารถนำงานวิจัยมาพัฒนางานในองค์กรได้

2. เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3. เป็นข้อมูลสนับสนุนการดำเนินการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

4. เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ การวางแผน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในโอกาสต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาวิจัย โดยมุ่งศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ค้นคว้า และการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 23 คน ซึ่งออกแบบเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลาย

เชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยจำแนกออกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทักษะการทำวิจัย ด้านระยะเวลาในการทำวิจัย และด้านทัศนคติต่อการทำวิจัย

ตอนที่ 3 คำถาม...ให้ดูตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็นขั้นตอน ได้แก่ การประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (SPSS) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนางานในองค์กร ด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย Mean ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (SD)

ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ผู้ศึกษาวิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายตามลำดับ มีผลดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยจำแนกตามเพศ อายุและวุฒิการศึกษาที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตาราง 1

ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ อายุและวุฒิการศึกษา

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	17	73.91
ชาย	6	26.09
รวม	23	100
อายุ		
25-30 ปี	15	65.22
31-35 ปีขึ้นไป	8	34.78
รวม	23	100
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	8.70
ปริญญาตรี	16	69.57
ปริญญาโทขึ้นไป	5	21.74
รวม	23	100

จากตาราง 1 พบว่า จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 23 คน ภายในวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน จำแนกตามเพศ พบว่าเป็นเพศหญิงจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 73.91 และเพศชายจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09 หากจำแนกตามอายุ มีอายุระหว่าง 25-30 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 65.22 อายุระหว่าง 31-35 ปีขึ้นไป มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.78 จำแนกตามวุฒิการศึกษา วุฒิการ

ศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 ระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 69.57 ระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตาราง 2

ปัจจัยด้านทักษะการทำวิจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
ด้านทักษะการทำวิจัย			
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ท่านจะทำวิจัยอย่างเพียงพอ	3.03	0.98	ปานกลาง
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิจัย	3.22	0.94	ปานกลาง
3. ท่านนำระเบียบวิธีและเทคนิคการวิจัยมาใช้กับงานวิจัยได้เหมาะสม	2.89	1.02	ปานกลาง
4. ท่านกำหนดปัญหาและวัตถุประสงค์งานวิจัยได้อย่างถูกต้อง	3.14	1.02	ปานกลาง
5. ท่านสืบค้น เอกสารและงานวิจัยจากแหล่งข้อมูลที่ต้องการ	3.23	0.91	ปานกลาง

ตาราง 2 (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
6. ท่านสร้างและเลือกเครื่องมือในการแปลผลข้อมูล และรายงานผลวิจัยได้อย่างถูกต้อง	3.13	0.92	ปานกลาง
7. ท่านมีประสบการณ์ในการทำวิจัย	2.93	1.03	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.08	0.97	ปานกลาง

จากการศึกษาปัจจัยด้านทักษะการทำวิจัยที่ส่งต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยฯ มีทักษะการทำวิจัยเฉลี่ยอยู่

ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.08) ทั้งนี้มีทักษะการทำวิจัยด้านการนำระเบียบวิธีและเทคนิคการวิจัยมาใช้กับงานวิจัยได้เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 2.89)

ตาราง 3

ปัจจัยด้านระยะเวลาในการทำวิจัยที่ส่งต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
ด้านระยะเวลาในการทำวิจัย			
1. ท่านมีเวลาทำวิจัยได้อย่างต่อเนื่อง	2.77	1.05	ปานกลาง
2. ท่านสามารถทำวิจัยตามระยะเวลาที่ได้วางแผนไว้	3.06	0.95	ปานกลาง
3. เวลาที่เพียงพอเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อคุณภาพงานวิจัย	4.03	1.01	มาก
เฉลี่ยรวม	3.29	1.00	ปานกลาง

จากการศึกษาปัจจัยด้านระยะเวลาในการทำวิจัยที่ส่งต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ด้านระยะเวลาในการทำวิจัย (ค่าเฉลี่ย = 3.29) อยู่ในระดับปาน

กลาง หากพิจารณาออกเป็นรายด้าน พบว่า การมีเวลาเพียงพอในการทำวิจัยเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อคุณภาพงานวิจัย ซึ่งจากการสำรวจ มีค่าสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.03) อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4

ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการทำวิจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
ด้านทัศนคติต่อการทำวิจัย			
1. งานวิจัยเป็นภารกิจที่สำคัญของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัย	4.07	0.93	มาก
2. การทำวิจัยเป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ	3.95	0.90	มาก
3. เป้าหมายของการทำวิจัยอยู่ที่ประโยชน์ทางวิชาการมากกว่าเงินตอบแทน	3.91	0.92	มาก
4. การทำวิจัยส่งผลให้ผ่านเครียด	2.90	1.11	ปานกลาง
5. การทำวิจัยทำให้การทำงานประจำมีคุณภาพมากขึ้นสามารถนำไปปรับปรุงงานในหน้าที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.53	1.04	มาก
เฉลี่ยรวม	3.67	0.98	มาก

จากการศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติต่อการทำวิจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการทำวิจัย มีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x}=3.67$) อยู่ในระดับมาก หากจำแนกออกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานวิจัยเป็นภารกิจที่สำคัญของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.07$) อยู่ในระดับมาก ด้านการทำวิจัยเป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.95$) อยู่ในระดับ มาก ด้านเป้าหมายของการทำวิจัยอยู่ที่ประโยชน์ทางวิชาการมากกว่าเงินตอบแทน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.91$) อยู่ในระดับมาก และด้านการทำวิจัยทำให้การทำงานประจำมีคุณภาพมากขึ้น สามารถนำไปปรับปรุงงานในหน้าที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.53$) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้การทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยฯ ไม่มีผลต่อการการปฏิบัติงานประจำและการทำงานวิจัยไม่ก่อให้เกิดความเครียด

สรุป และอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการสร้างงานวิจัยของบุคลากรของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ปัจจัยด้านทักษะการทำวิจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการโดยภาพรวมแล้วพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ไม่มีทักษะในการเขียนงานวิจัยที่เพียงพอ และไม่มีความเข้าใจในการสร้างงานวิจัย และด้านระยะเวลาในการทำวิจัยพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีภาระหน้าที่ในการทำงานสูง ส่งผลให้ไม่มีเวลาในการทำงานวิจัย ปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลให้จำนวนงานวิจัยของสายสนับสนุนวิชาการมีน้อยรวมถึงทักษะด้านทัศนคติต่อการสร้างงานวิจัย พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีทัศนคติด้านการสร้างงานวิจัยอยู่ในระดับ มาก บุคลากรทุกคนทราบถึงความสำคัญของการสร้างงานวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับ ช่อลดา วิชัยพาณิชย์ (2554) กล่าวว่า ปัจจัยด้านทักษะการ

เขียนงานวิจัยมีผลต่อจำนวนงานวิจัยที่เกิดขึ้น ซึ่งการมีประสบการณ์ในการเขียนงานวิจัย การมีโอกาสได้เพิ่มพูนทักษะการทำวิจัย งานที่ต้องรับผิดชอบมีผลต่อการสร้างงานวิจัย สอดคล้องกับ เนตรนภัส จันทรพวง และดุสิต อธิวุฒน์ (2559) กล่าวว่า การได้รับการสนับสนุนด้านแหล่งข้อมูล สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ค่าตอบแทนจากการทำวิจัย รวมทั้งภาระงานตำแหน่งงาน ทักษะการวิจัย แหล่งค้นคว้าข้อมูล ผู้สนับสนุน และความเชื่อมั่นในตนเอง มีผลต่อการทำวิจัยและการผลิตผลงานวิจัยตีพิมพ์แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ

อีกทั้งยังปัจจัยหลัก ที่ส่งผลรวมไปถึงจำนวนงานวิจัยของบุคลากรมีผลงานวิจัยน้อย ยังไม่สอดคล้องกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย (วนิดา พิงสระน้อย และ นนทลี พรธาดาวิทย์, 2557)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. หน่วยงานต้นสังกัดให้การสนับสนุนให้ความสำคัญกับการพัฒนางานด้านการวิจัย ส่งเสริมให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัย เข้ามาสอนเรื่องระเบียบ วิธีการ สร้างงานวิจัย
2. บุคลากรต้องมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา เรียนรู้เพิ่มพูนทักษะความสามารถในการสร้างงานวิจัย
3. หน่วยงานสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานตามความเหมาะสม สนับสนุนผลงานด้านงานวิจัย ส่งเสริมให้สร้างงานวิจัยใหม่ๆ

เอกสารอ้างอิง

- ชอลดา วิชัยพาณิชย์. 2554. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย**, 5(ฉบับพิเศษ 3/2554), 114-130.
- เนตรนภัส จันทรพวง และดุสิต อธิวุฒน์.(2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการผลิตผลงานวิจัยของบุคลากรสายวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. **Thai Journal of Science and Technology**, 5(1), 1-19.
- นพวรรณ รื่นแสง เบญจมาศ เป็นบุญ และ วรวรรณ สโมสรสุข. (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานวิจัยของบุคลากรสายสนับสนุนของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ**. โครงการวิจัยเพื่อพัฒนา งานของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.
- บุญเรียง จจรศิลป์. (2550). **ทำวิจัยอย่างไรให้มีคุณภาพ: ความคลาดเคลื่อนในการทำงานวิจัยทางการศึกษา**. เอกสารประกอบการเสวนาในการประชุมสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง “กระบวนการวิจัยกับการพัฒนาทางการศึกษา” ในการเสวนาเรื่อง “ผิดเป็นครู : ประสบการณ์ตรงจากการประเมินงานวิจัย” ณ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วันที่ 29 พฤษภาคม 2550
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, สถาบันวิจัยและพัฒนา. (มปป.). **รายงานผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการเพื่อการวิจัยส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- วนิดา พิงสระน้อย และนนทลี พรธาดาวิทย์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายวิชาการ กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. **ธรรมศาสตร์เวชสาร**, 14(3), 387-396.

ปัจจัยความสำเร็จของการนำวัฒนธรรมมาเป็นทุนในการสร้างแบรนด์ สินค้าเชิงวัฒนธรรมไทยของผู้ประกอบการ

The Successful Implementation of A Cultural Capital for Thailand Cultural Product Branding

พสุ ชัยเวฬุ¹ และ ชิตพงษ์ อัยสานนท์²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการนำวัฒนธรรมมาเป็นทุนในการสร้างแบรนด์สินค้าเชิงวัฒนธรรมไทยของผู้ประกอบการ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยความสำเร็จของการนำวัฒนธรรมมาเป็นทุนในการสร้างแบรนด์สินค้าเชิงวัฒนธรรมไทยของผู้ประกอบการ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In – depth interview) จากนักวิชาการด้านการสร้างแบรนด์ นักสื่อสารการตลาดด้านการสร้างแบรนด์ และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับสินค้าเชิงวัฒนธรรมจำนวน 15 คน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของการนำวัฒนธรรม มาเป็นทุนในการสร้างแบรนด์ของผู้ประกอบการสินค้าเชิงวัฒนธรรมของไทยจะต้องประกอบด้วย 1) การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในการนำทุนวัฒนธรรม มาใช้เพื่อการสร้างแบรนด์ของผู้ประกอบการ พบว่า ปัจจัยในเรื่องของความรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ประกอบการมีการรวมกลุ่มกันเพื่อสร้างเป็นเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ภายในกลุ่ม 2) การเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการจัดสรรงบประมาณในการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ของผู้ประกอบการ พบว่าผู้ประกอบการควรจะรวมกลุ่มกันเป็นเครือข่ายเพื่อสร้างอำนาจต่อรองในเรื่องการของบประมาณในด้านการสร้างแบรนด์หรือการสื่อสารแบรนด์จากทางภาครัฐและเอกชน 3) การสนับสนุนจากทางภาครัฐอย่างต่อเนื่อง พบว่าผู้ประกอบการจะต้องสามารถสร้างเครือข่ายให้มีความเข้มแข็งเพื่อสามารถสร้างอำนาจต่อรองกับภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆ และ 4) การให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วม พบว่า ผู้ประกอบการควรจะมีการขอความร่วมมือกับภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการเพิ่มศักยภาพในการส่งเสริมการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ และช่วยส่งเสริมในด้านการเรียนรู้เรื่องการสื่อสารแบรนด์

คำสำคัญ : การสร้างแบรนด์สินค้าวัฒนธรรม; ทุนวัฒนธรรม; สินค้าเชิงวัฒนธรรม

¹บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

²ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research aimed to discover and present the successful implementation of a cultural capital for Thailand cultural product branding. It was a qualitative research with in-depth interviews. From the academic scholars branding, brand marketing communications and the authorities from Thailand cultural product 15 persons. The research found that the successful implementation of cultural capital for Thailand cultural product branding must be included with 1) the knowledge creation and understanding in the cultural capital using for entrepreneurial culture branding can happen when the entrepreneur create a network and exchange knowledge among the group 2) the accessing to finance and budgeting in culture capital using for entrepreneurial culture branding was found that entrepreneur should be grouped together as a network and create negotiation power for branding budgets from the public and private sectors 3) for the continuous supporting from the government the entrepreneur have to build a strong network and create continuous bargaining power with the government to get the supporting in various fields and 4) for the private sector participation, found that entrepreneur should seek the cooperation from the private sector to increase the potential of promoting cultural capital branding and learning of brand communication.

Keywords: culture branding; cultural capital; Thailand cultural product

บทนำ

เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (Creative Economy) นั้น เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นในปี 2001 เมื่อ John Howkins นักวิชาการด้านเศรษฐศาสตร์ชาวอังกฤษ ได้เขียนหนังสือเรื่อง Creative Economy : How People Make Money from Ideas โดยได้กล่าวถึงเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ว่า เป็นระบบเศรษฐกิจแนวใหม่ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคิดเชิงสร้างสรรค์ เป็นแนวคิดที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อระบบเศรษฐกิจ ทั้งต่อภาคการผลิต ภาคบริการ ภาคการขาย หรือแม้แต่อุตสาหกรรมบันเทิง โดยเป็นแนวคิดที่อยู่บนการทำงานแบบใหม่ที่มีปัจจัยหลักมาจากความสามารถและทักษะพิเศษของบุคคล ซึ่ง Howkins ได้เรียกเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์นี้ว่า เป็นระบบเศรษฐกิจ

ใหม่ที่มีกระบวนการการนำวัฒนธรรม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีมารวมเข้าด้วยกัน จนก่อให้เกิดเป็นอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Creative Industry) หรือ อุตสาหกรรมเชิงวัฒนธรรม (Cultural Industry) โดย Howkins ได้ให้ความเห็นว่า ทั้งความคิดสร้างสรรค์และเศรษฐศาสตร์ต่างก็ไม่ใช่วิธีคิดใหม่ หากแต่สิ่งที่เป็นแนวคิดใหม่ คือ การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างสองแนวคิดนี้ โดยนำเอาความคิดสร้างสรรค์มาใช้ร่วมกับแนวคิดด้านเศรษฐศาสตร์ เพื่อสร้างมูลค่าและความมั่งคั่ง (Value and Wealth) ให้กับเศรษฐกิจของประเทศ (Howkins, 2013)

แต่เนื่องจากแนวคิดเรื่องเศรษฐกิจบนพื้นฐานความคิดสร้างสรรค์ ยังอยู่ระหว่างการศึกษาและพัฒนาโดยรัฐบาลในหลายประเทศ โดยคำนิยามที่นิยมใช้กันมากนั้นเป็นคำนิยามขององค์การความ

ร่วมมือเพื่อการค้าและการพัฒนา (United Nations Conference on Trade and Development, 2010) ซึ่งได้นิยามคำว่าเศรษฐกิจสร้างสรรค์ หรือ Creative Economy ว่าเป็นแนวคิดที่กล่าวถึงศักยภาพในการใช้สินทรัพย์ทางความคิดสร้างสรรค์ (Creative Assets) และสินทรัพย์ทางวัฒนธรรม (Cultural Assets) ในการพัฒนาและสร้าง ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เพื่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ และเพิ่มยอดการส่งออก เป็นระบบเศรษฐกิจที่สะท้อนถึงกระบวนการในการผลิตแบบใหม่ ซึ่งรวมเอาวัฒนธรรม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีเข้าไว้ด้วยกัน ขณะเดียวกันก็ยังรวมถึงการมีส่วนร่วมทางสังคม ความหลากหลายทางวัฒนธรรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วย

เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์จึงถือเป็นรูปแบบของกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคใหม่ ที่มีการนำเอาสินทรัพย์อย่าง “ความคิดสร้างสรรค์” มาเพิ่มมูลค่าโดยอาศัย “วัฒนธรรมหรือสินทรัพย์ของท้องถิ่น” เป็นรากฐานในการผลิต (ชัยพร วิเศษมงคล, 2553) โดยเป็นการนำเอามรดกทางวัฒนธรรมอันถือเป็นเอกลักษณ์ของประเทศ มาใช้เป็นต้นทุนหลักในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ เป็นการนำเอาวัฒนธรรมมาผสมผสานกับเทคโนโลยีสมัยใหม่จนกลายเป็นอุตสาหกรรมเชิงวัฒนธรรม (Cultural Industry) ระบบเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์นี้ จึงเป็นระบบเศรษฐกิจใหม่ที่เปิดโอกาสให้บุคคลในแต่ละท้องถิ่น สามารถนำเอาความคิดสร้างสรรค์ของตนมามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศได้ (อภิรักษ์ โกษะโยธิน, 2552)

จึงอาจกล่าวได้ว่า แนวคิดเรื่องเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ หรือ Creative Economy เป็นระบบเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ ที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้ วัฒนธรรม และทุนทางปัญญา รวมถึงทักษะ ความรู้ และความสามารถของคนในสังคม เป็นต้นทุนหลักในการผลิตนั่นเอง

สำหรับประเทศไทยการนำเอาแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์เข้ามาช่วยฟื้นฟูและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศนั้น อาจจะสามารถกล่าวได้ว่า ประเทศไทยมีความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จจากการนำเอาแนวคิดนี้มาใช้ในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจของประเทศสูง เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีทุนทางวัฒนธรรมมากมายที่สามารถนำมาใช้เป็นปัจจัยในการผลิตสินค้าและบริการได้เป็นอย่างดี (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, อภิรักษ์ โกษะโยธิน (2552) ในฐานะที่ปรึกษานายกรัฐมนตรีที่ดูแลงานด้านเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ได้กล่าวว่า “เราเชื่อว่าแนวทางเศรษฐกิจสร้างสรรค์จะสามารถพัฒนารากฐานการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในระยะยาวได้อย่างมั่นคง เพราะแนวทางนี้เป็นแนวทางที่หลายประเทศทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่มีเอกลักษณ์ของประเทศเป็นต้นทุนทางวัฒนธรรมนิยมนำมาใช้เป็นนโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจของตัวเอง ซึ่งในกรณีของประเทศไทยนั้นถือได้ว่าเป็นประเทศที่ร่ำรวยต้นทุนทางวัฒนธรรมอยู่ไม่น้อย ไม่ว่าจะเป็นโบราณสถานต่างๆ ที่ได้รับการยกย่องให้เป็นมรดกโลกซึ่งเชื่อมโยงถึงการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์, อาหารไทย, สมุนไพรต่างๆ และศิลปะการนวดแผนโบราณ รวมถึงงานสร้างสรรค์ทางศิลปะแขนงต่างๆ เช่น วรรณกรรม, แฟชั่น, งานออกแบบ, สถาปัตยกรรม หรือแม้กระทั่งผลงานจากอุตสาหกรรมบันเทิงอย่างเพลง, ภาพยนตร์ หรือโฆษณา ซึ่งได้รับความสนใจจากต่างชาติมากขึ้นในปัจจุบัน แต่ที่ผ่านมาเราไม่เคยนำสิ่งเหล่านี้มาบริหารจัดการให้เป็นรายได้ทางเศรษฐกิจ ดังนั้นการนำแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์มาใช้จึงเป็นเหมือนการต่อยอดจากสิ่งที่เรามีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์มากขึ้น”

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีสินค้าและบริการที่เกิดจากการผลิตที่มีวัฒนธรรมเป็นทุนในการผลิตอยู่เป็นจำนวนมากไม่น้อย แต่ปรากฏว่าสินค้าเชิงวัฒนธรรมของไทยในปัจจุบันประเทศไทยครองส่วนแบ่งตลาดโลกเพียงแค่ร้อยละ 1.3 เท่านั้น

(มดิชน., 2552) ซึ่งในการที่จะทำให้สินค้าศิลปหัตถกรรมของไทยสามารถครองส่วนแบ่งในตลาดโลกได้มากขึ้นกว่าเดิมนั้น จึงได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดที่สำคัญอย่างหนึ่งเข้ามาช่วยในการจัดการ นั่นก็คือ เรื่องของการสร้างแบรนด์ (Branding) ดังที่ ศรีภักญญา มงคลศิริ (2547, หน้า 9-10) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างแบรนด์ (Branding) และการขาย (Selling) เป็นสิ่งที่เกิดมาคู่กัน โดยการขายจะเป็นสิ่งที่เป็นผลจากการสร้างแบรนด์ เพราะสำหรับผู้บริโภคแล้วแบรนด์ที่ดีถือว่ามีคุณค่าและควรซื้อ มากกว่าสินค้าที่ไม่มีแบรนด์ ทั้งนี้เพราะสินค้าที่มีแบรนด์และถูกจัดว่าเป็นสินค้าที่ดีไปพร้อมๆ กันด้วย ซึ่งงานวิจัยหลายๆ ชิ้นทั้งจากในประเทศและต่างประเทศที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความขึ้นชมของผู้บริโภคที่มีต่อแบรนด์และความรู้สึกต่อคุณภาพของสินค้า ต่างก็ได้ข้อสรุปไปในทิศทางเดียวกันว่า “Good Brand Signifies Quality” ซึ่งหมายความว่า แบรนด์ที่มีชื่อเสียงดีก็จะย่อมหมายถึงแบรนด์ที่ขายสินค้าที่มีคุณภาพที่ดีไปด้วยเช่นกัน

แบรนด์จึงถือเป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคในปัจจุบันใช้ในการตัดสินใจซื้อสินค้า เพราะผู้บริโภคไม่ได้ซื้อเพียงคุณสมบัติทางกายภาพและประโยชน์ใช้สอยของสินค้าเท่านั้น แต่ผู้บริโภคยังได้ซื้อความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีจากการใช้สินค้านั้นด้วย เนื่องจากลักษณะทางกายภาพและอรรถประโยชน์ที่แท้จริง (Real Utility) ของสินค้าอาจเหมือนกัน แต่คุณประโยชน์ทางจิตวิทยาของสินค้าในความคิดคำนึงของผู้บริโภค (Perceptual Utility) อาจจะไม่เหมือนกัน ดังนั้นในกระบวนการสร้างแบรนด์ นักการตลาดจึงต้องมุ่งเน้นที่จะทำให้สินค้าภายใต้แบรนด์ที่สร้างมีความแตกต่างทางจิตวิทยา (Psychological Difference) ในความคิดคำนึงของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายให้ได้ (ชัชชนะ เทชคณา, 2549, หน้า 49-50) นอกจากนี้แบรนด์ยังช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า รวมไปถึง

ช่วยสร้างความผูกพันทางอารมณ์ระหว่างสินค้ากับผู้บริโภคอีกด้วย (นิตยสาร BrandAge, 2552)

การสร้างแบรนด์ให้สินค้าศิลปหัตถกรรมไทยให้มีความโดดเด่น จึงถือเป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะเมื่อผู้บริโภคขึ้นชมแบรนด์ใดก็ตามสินค้าภายใต้แบรนด์นั้นก็จะสามารถขายได้ง่ายขึ้นและหลุดพ้นจากสงครามราคา ทำให้ไม่ต้องแข่งขันกับสินค้าอื่นด้วยราคาอีกต่อไป และยังสามารถทำกำไรได้มากขึ้นอีกด้วย ดังนั้น สินค้าที่มีแบรนด์โดดเด่นจึงสามารถเพิ่มยอดขายและสร้างกำไรให้กับเจ้าของแบรนด์ได้ ซึ่งในทางการตลาดจะเรียกแบรนด์มีคุณค่าอันเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นนี้ว่า Brand Equity (เสรีวงษ์มณฑา และ ชัชชนะ เทชคณา, 2550, หน้า 15) ซึ่งในการที่จะสร้างแบรนด์ภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์นั้น “วัฒนธรรม (Culture)” ยังถือว่าเป็นสิ่งที่สามารถนำมาใช้เป็นแบรนด์ให้กับสินค้าและบริการได้อีกด้วย นั่นเป็นเพราะว่าในปัจจุบันวัฒนธรรมไม่ได้ใช้เพียงแคในการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้เกิดเป็นสินค้าวัฒนธรรมหรือ Cultural Products เท่านั้น หากแต่วัฒนธรรมยังสามารถนำมาใช้ในการสร้างแบรนด์เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าหรือบริการได้อีกด้วย โดยในกรณีของสินค้าเชิงวัฒนธรรมของไทยนั้น ความหลากหลายและความแตกต่างกันของวัฒนธรรมที่มีอยู่อย่างมากมายจึงเปรียบเสมือน “ทุน” ที่จะนำมาใช้ในการสร้างแบรนด์ให้กับสินค้า นอกจากนี้ การนำเอาวัฒนธรรมไทยเหล่านี้มาใช้เป็น “แบรนด์” ให้กับสินค้าเชิงวัฒนธรรมของไทย ยังถือเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยในการอนุรักษ์และเสริมสร้างชื่อเสียงของวัฒนธรรมไทย เมื่อทุนวัฒนธรรมฝังตัวเข้าไปในสินค้า จะเรียกว่าสินค้านั้นว่าสินค้าวัฒนธรรม ธุรกิจสามารถนำทุนวัฒนธรรมเช่นเรื่องราว (Story) เนื้อหา (Content) ของวัฒนธรรมมาสร้างความโดดเด่นให้กับผลิตภัณฑ์ของตนโดยผ่านการใช้ทุน วัฒนธรรมสร้างความแตกต่าง หรือจุดขายให้กับสินค้า (ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว, 2554)

แต่อย่างไรก็ตามในการนำเอาวัฒนธรรมมาใช้เป็นทุนในการสร้างแบรนด์ให้กับสินค้าเชิงวัฒนธรรมของไทยนั้นก็ยังประสบปัญหาอยู่มาก อันเนื่องมาจากที่ผ่านมามาตรัฐจะมุ่งเน้นและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมองในเรื่องของกระบวนการสร้างมาตรฐานการจัดการและการผลิต แล้วนำเรื่องนี้สื่อสารออกไปเพื่อใช้เป็นกลไกในการสร้างแบรนด์ และความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด

ซึ่งการสนับสนุนของภาครัฐในการสร้างแบรนด์ให้กับผู้ประกอบการสินค้าเชิงวัฒนธรรมโดยมุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างมาตรฐานการจัดการและการผลิตนั้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของแนวคิดการสร้างแบรนด์ของสินค้าเชิงวัฒนธรรมเท่านั้น เพราะหากผู้ประกอบการให้ความหมายและความสำคัญของแบรนด์ว่าเป็นเพียงเรื่องของมาตรฐานการจัดการและการผลิตในระยะแรกนั้นก็จะสามารถสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าเชิงวัฒนธรรมได้ แต่เมื่อไรก็ตามที่ผู้ประกอบการทุกคน มีมาตรฐานในระดับเดียวกันก็หมายความว่าสินค้าเชิงวัฒนธรรมเหล่านั้นก็จะไม่มีความแตกต่างหรือโดดเด่นได้อีกต่อไป

ดังนั้น ในการที่จะทำให้ผู้ประกอบการสินค้าเชิงวัฒนธรรมปรับเปลี่ยนมุมมองรวมถึงพัฒนาศักยภาพในการสร้างแบรนด์ของตนโดยการนำเอาแนวคิดทางด้านทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์นั้นนับเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจถึงปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อการนำเอาวัฒนธรรมมาใช้เป็นทุนในการสร้างแบรนด์ของผู้ประกอบการสินค้าเชิงวัฒนธรรมด้วยว่าเป็นอย่างไร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงปัจจัยความสำเร็จของการนำวัฒนธรรมมาเป็นทุนในการสร้างแบรนด์ว่าเป็นอย่างไร ในทัศนะของนักวิชาการด้านการสร้างแบรนด์ นักสื่อสารการตลาดด้านการสร้างแบรนด์ และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเชิงวัฒนธรรมของไทย จากนั้นจะข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็น “ปัจจัยความสำเร็จของการนำวัฒนธรรมมาเป็นทุนในการสร้างแบรนด์” ให้ประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยความสำเร็จของการนำวัฒนธรรมมาเป็นทุนในการสร้างแบรนด์สินค้าเชิงวัฒนธรรมไทยของผู้ประกอบการ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากกลุ่มนักวิชาการ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสื่อสารการตลาดและการสร้างแบรนด์ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่ดูแลและเกี่ยวข้องกับสินค้าเชิงวัฒนธรรมไทย และผู้ประกอบการสินค้าเชิงวัฒนธรรมไทย

การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้มีแนวคิดที่เกี่ยวข้องคือ แนวคิดเรื่องแบรนด์และการสร้างแบรนด์ แนวคิดเกี่ยวกับทุนวัฒนธรรม แนวคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ และแนวคิดเกี่ยวกับสินค้าเชิงวัฒนธรรม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In – depth interview) จากนักวิชาการด้านการสร้างแบรนด์ นักสื่อสารการตลาดด้านการสร้างแบรนด์ และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเชิงวัฒนธรรม โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2559

จากนั้นจะข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นปัจจัยความสำเร็จของการนำวัฒนธรรมมาเป็นทุนในการสร้างแบรนด์ในขั้นตอนสุดท้าย

ผลการวิจัย

ปัจจัยความสำเร็จของการนำวัฒนธรรมมาเป็นทุนในการสร้างแบรนด์ ผู้วิจัยได้ทำการสรุปได้ดังต่อไปนี้

ประการที่ 1 : สร้างความรู้ ความเข้าใจ ในการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ของ

ผู้ประกอบการสินค้าเชิงวัฒนธรรม

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยหนึ่งที่น่าจะทำให้ผู้ประกอบการมีการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ให้มากขึ้นปัจจัยหนึ่งก็คือ ปัจจัยในเรื่องของความรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ประกอบการมีการรวมกลุ่มกันเพื่อสร้างเป็นเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ภายในกลุ่ม และเพื่อสร้างอำนาจในการต่อรองกับภาครัฐ ในการขอการสนับสนุนในด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์เพื่อทำให้สินค้าของผู้ประกอบการเกิดความแตกต่าง รวมถึงการรวมกลุ่มกันเพื่อที่จะได้สามารถมีอำนาจต่อรองกับรัฐบาลเพิ่มขึ้นในเรื่องต่างๆ ได้อย่าง เรื่องของการหาบุคลากรที่มีอาชีพที่มีความชำนาญด้านการสร้างแบรนด์เป็นพิเศษ หรือเพื่อไปหาความรู้จากภาคเอกชนที่จะสามารถให้ความช่วยเหลือผู้ประกอบการในเรื่องการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง

ประการที่ 2 : การเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการจัดสรรงบประมาณในการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ของผู้ประกอบการสินค้าเชิงวัฒนธรรม

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยหนึ่งที่น่าจะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมีการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ปัจจัยหนึ่งก็คือ ปัจจัยในเรื่องของเงินทุน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้กล่าวถึงการทำให้เกิดเงินทุนว่า ผู้ประกอบการควรจะรวมกลุ่มกันเป็นเครือข่ายเพื่อสร้างอำนาจต่อรองในเรื่องการของบประมาณในด้านการสร้างแบรนด์ หรือการสื่อสารแบรนด์จากทางภาครัฐและเอกชนได้ และเป็นการรวมกลุ่มกันเพื่อที่จะสามารถรวมทุนกันเพื่อจ้างบุคลากรมืออาชีพในการสร้างแบรนด์มาเพื่อช่วยเหลือในการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์

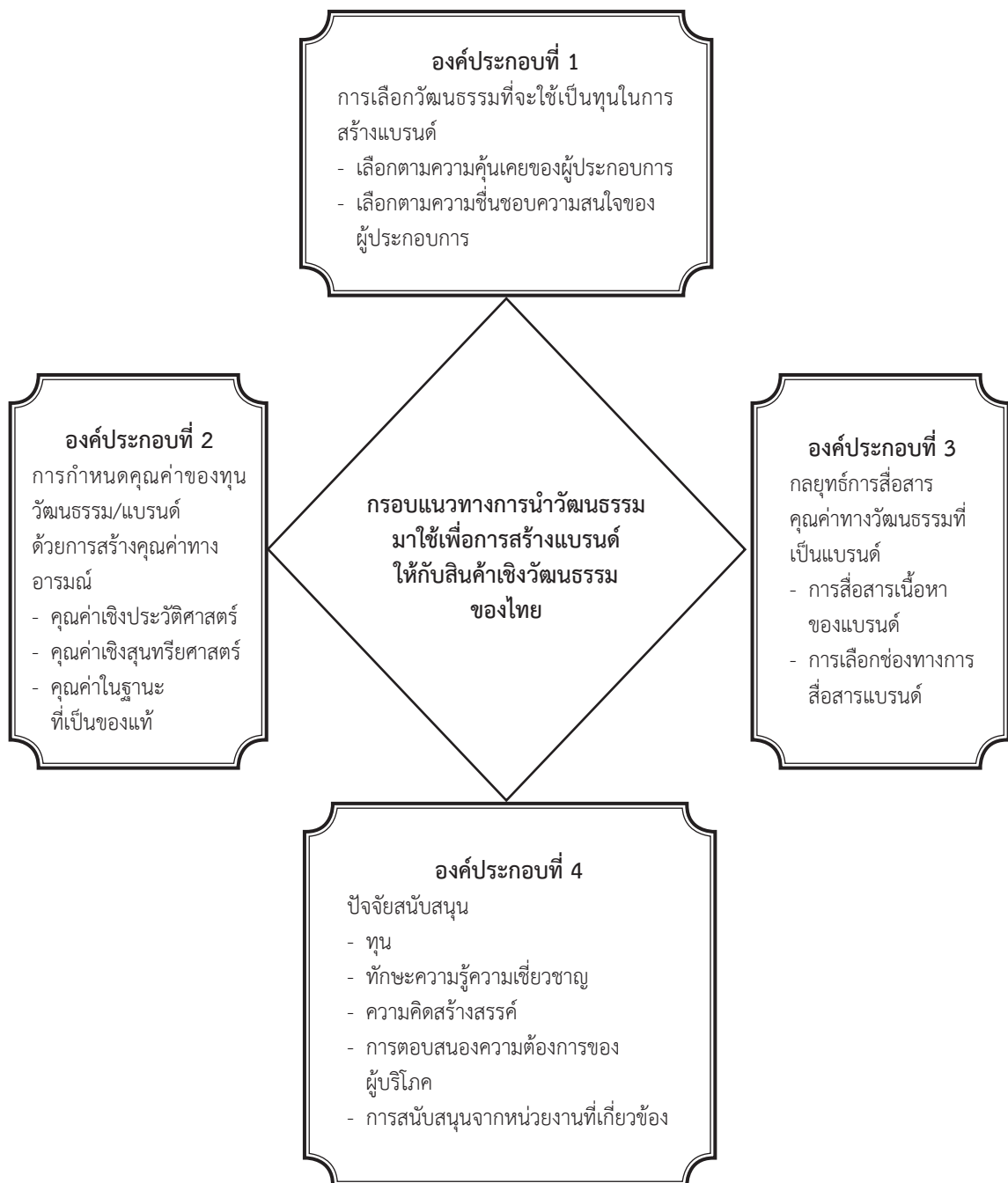
ประการที่ 3 : การสนับสนุนจากทางภาครัฐอย่างต่อเนื่องในการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ของสินค้าเชิงวัฒนธรรมไทย

ผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยหนึ่งที่น่าจะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมีการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ให้มากขึ้นปัจจัยหนึ่งก็คือ ปัจจัยในเรื่องการสนับสนุนจากทางภาครัฐ โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ความเห็นเห็นว่า ผู้ประกอบการจะต้องสามารถสร้างเครือข่ายให้มีความเข้มแข็งเพื่อสามารถสร้างอำนาจต่อรองกับภาครัฐเพื่อให้ได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆ จากทางภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากที่ผ่านมาได้มีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลจึงทำให้ขาดความต่อเนื่องในการสนับสนุนจากทางรัฐบาล

ประการที่ 4 : การให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ของสินค้าเชิงวัฒนธรรมของไทย

ผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยหนึ่งที่น่าจะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมีการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ปัจจัยหนึ่งก็คือ ปัจจัยในเรื่องการสนับสนุนจากทางภาคเอกชน โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ความเห็นเห็นว่า ผู้ประกอบการควรจะมีการขอความร่วมมือกันภาคเอกชนหรือนำภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเพิ่มศักยภาพในการส่งเสริมการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ และร่วมกับภาคเอกชนในการช่วยส่งเสริมในด้านการเรียนรู้เรื่องการสื่อสารแบรนด์

จากแนวทางการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ให้กับสินค้าเชิงวัฒนธรรมของไทย ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอเป็นกรอบแนวทางการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ให้กับสินค้าเชิงวัฒนธรรมของไทย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของ “แบบจำลองการเคลื่อนที่รูปเพชรของวัฒนธรรมไทย” (Thai Cultural Move Diamond Model) สำหรับการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ให้กับสินค้าเชิงวัฒนธรรมของไทย (ภาพ 1) ดังนี้



ภาพ 1 แบบจำลองการเคลื่อนที่รูปเพชรของวัฒนธรรมไทย (The cultural Move Diamond Model)

ที่มา: ดัดแปลงจากทฤษฎี Diamond Model of National Advantage ของ Michael, E. Porter.

บทสรุป

จากผลการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยความสำเร็จของการนำวัฒนธรรมมาเป็นทุนในการสร้างแบรนด์ก็คือ 1) ต้องมีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างแบรนด์โดยใช้วัฒนธรรมเป็นทุนและการสื่อสารเพื่อการแบรนด์ให้กับผู้ประกอบการ 2) ผู้ประกอบการต้องมีความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน 3) การให้ความสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของภาครัฐ และ 4) การมีส่วนร่วมของภาคเอกชน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ นักวิชาการ นักการตลาด รวมถึงผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเชิงวัฒนธรรมของไทย ได้ให้ความเห็นว่า ปัจจัยความสำเร็จของการนำวัฒนธรรมมาเป็นทุนในการสร้างแบรนด์นั้น จำเป็นจะต้องให้ความสำคัญในการที่จะต้องสร้างหรือพัฒนา ปัจจัยแวดล้อมที่สำคัญ อันได้แก่ ปัจจัยเรื่องความรู้, ปัจจัยด้านเงินทุน ปัจจัยทางด้านการสนับสนุนจากทางภาครัฐ และการดึงภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นเสียก่อน โดยการที่จะสร้างหรือพัฒนา ปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยความเข้มแข็งของตัวผู้ประกอบการเอง โดยเกิดจากการรวมตัวกันของผู้ประกอบการ เพื่อทำให้เกิดพลังในการที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องการตลาดและการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์, การเข้าถึงแหล่งเงินทุนประมาณในการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์อย่างเป็นระบบ และการสนับสนุนจากภาครัฐที่มีความชัดเจนและต่อเนื่อง รวมถึงการดึงเอาภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการนำทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ของผู้ประกอบการ ซึ่งแนวทางในการที่ผู้ประกอบการรวมตัวกันเพื่อทำให้เกิดปัจจัยสนับสนุนเหล่านี้สอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องการเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) (เอื้อมพร ทองกระจาย, 2557) ที่ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการทางสังคม

ที่มีการตระหนักถึงการช่วยเหลือสนับสนุนให้บุคคลหรือประชาชน สามารถควบคุมสิ่งแวดล้อม พิจารณากำหนดตนเองให้มีการแก้ไขปัญหาโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดูแลตนเองและควบคุมสิ่งที่เกิดขึ้นกับชีวิตของตนเองและชุมชนได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสินค้าเชิงวัฒนธรรมในภาพรวม ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาในประเด็นนี้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นจึงควรจะมีการศึกษาถึงสินค้าเชิงวัฒนธรรมแต่ละประเภท เพื่อให้แนวทางในการนำเอาทุนวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างแบรนด์ให้กับสินค้าเชิงวัฒนธรรมมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะทางสังคม

เนื่องจากสินค้าเชิงวัฒนธรรมของไทยเป็นสินค้าที่สร้างจากภูมิปัญญาของคนไทยที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมของคนไทยที่ทรงคุณค่าและควรจะได้รับการอนุรักษ์ให้ดำรงอยู่ต่อไป ดังนั้น ควรจะมีการกระตุ้นให้ทุกภาคส่วนของสังคมมองเห็นความสำคัญ พร้อมทั้งการปลูกจิตสำนึกให้คนในประเทศได้ตระหนักถึงความสำคัญ รวมถึงเห็นคุณค่าของสินค้าอันเกิดจากภูมิปัญญาและวัฒนธรรมของไทย และหันมาให้ความสนใจที่จะสนับสนุนสินค้าซึ่งเป็นผลผลิตของคนไทยให้มีจำนวนมากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการเสริมสร้างรายได้ให้กับประชาชนแล้ว ยังถือเป็นการช่วยอนุรักษ์วัฒนธรรมอีกทางหนึ่งด้วย

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เนื่องจากแนวคิดเรื่องเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นเรื่องของการนำเอาความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นทุนทางปัญญา และวัฒนธรรมของชาติมาใช้เป็น

พื้นฐานการผลิตสินค้าและการสร้างแบรนด์ ยังเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างใหม่ในสังคมไทย ดังนั้น เพื่อให้แนวคิดนี้ มีความแพร่หลายและเป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ประกอบการในประเทศมากขึ้น ภาครัฐจึงควรมีแนวทางในการสนับสนุนการนำแนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์มาใช้ประโยชน์ต่อภาคธุรกิจของประเทศให้มากขึ้นและเป็นรูปธรรมมากกว่านี้ เพราะถึงแม้ว่าภาครัฐจะได้มีการกำหนดพันธสัญญาและ มีการจัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนการนำแนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์มาบ้างแล้ว แต่นโยบายดังกล่าวก็ยังขาดความต่อเนื่องและยังไม่มีสนับสนุนให้ผู้ประกอบการนำแนวคิดนี้มาใช้อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมเท่าที่ควร ดังนั้น เพื่อให้การนำแนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์มาใช้เป็นแนวคิดใหม่ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภาครัฐจึงควรร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการนำเอาแนวคิดนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการเอง เพื่อเป็นการพัฒนาภาคธุรกิจของประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

กล่าวถึงยังขาดความต่อเนื่องและยังไม่มีสนับสนุนให้ผู้ประกอบการนำแนวคิดนี้มาใช้อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมเท่าที่ควร ดังนั้น เพื่อให้การนำแนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์มาใช้เป็นแนวคิดใหม่ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภาครัฐจึงควรร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการนำเอาแนวคิดนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการเอง เพื่อเป็นการพัฒนาภาคธุรกิจของประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว. (2554). เศรษฐกิจสร้างสรรค์ ทู่น วัฒนธรรมและโอกาสทางธุรกิจ. *วารสารนักบริหาร*, 31(1), 32-37.
- ชัยพร วิเศษมงคล. (2553). *ผู้ประกอบการ...ในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์*. ค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2558, จาก www.manager.co.th/iBizchannel/ViewNews.aspx?NewsID=9530000131454
- ชัชณะ เตชคณา. (2549). *การเสริมสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการเพื่อสร้างคุณค่าตราสินค้าในผู้ประกอบการไทย*. วิทยานิพนธ์การจัดการดุขภูิบัณฑิต สาขาการจัดการการสื่อสาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- นิตยสาร BrandAge, (2552). *Brand Signature : คัมภีร์การสร้างแบรนด์สู่ตลาดโลก*. กรุงเทพฯ : ไทยคุน-แบรนด์เอง.
- เสรี วงษ์มณฑา และชัชณะ เตชคณา. (2550). *ลุ่มลึกกับแบรนด์*. กรุงเทพฯ : ฐานบุ๊คส์.
- ศรีภัญญา มงคลศิริ. (2547). *Brand Management*. กรุงเทพฯ : แบรนด์เอง.
- เอี่ยมพร ทองกระจ่าย. (2557). *Empowering Chang in Global Nursing*. ในการประชุมวิชาการนานาชาติ เรื่อง The First International Nursing Student Conference, Oman ณ เมืองมัสกัต ประเทศโอมาน, โอมานระหว่าง วันที่ 2 -5 มิ.ย. 2557
- Creative Thailand. (2552). *Shop Spot ตลาดออนไลน์เพื่อแบรนด์ไทยดีไซน์คุณภาพ*. CT Magazine, 1(3), 15-17.
- Howkins, J. (2013). *The Creative Economy : How People Make Money from Ideas*.
- United Nations Conference on Trade and Development. (2010). *Trade and Development Report, 2010*. Retrived March 5, 2016, from http://unctad.org/en/docs/tdr2010_en.pdf

ประสิทธิภาพการควบคุมความซับซ้อน การจราจรทางอากาศ ระหว่าง สนามบินสุวรรณภูมิ และดอนเมือง Efficiency in Controlling the Air Traffic Complexity between Suvarnabhumi and Donmuang Airports

สมศักดิ์ สว่างอารมณ์¹ และ ประเมิน อินชนบท²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการควบคุมความซับซ้อนการจราจรทางอากาศระหว่างสนามบิน สุวรรณภูมิ และสนามบินดอนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการจราจรทางอากาศที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบริการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ 2) ศึกษาแนวทางการในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ การศึกษาเป็นเชิงสำรวจประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้กำกับดูแล และเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเขตสนามบินกรุงเทพฯ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวนทั้งหมด 112 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 3 คน ผู้กำกับดูแล จำนวน 31 คน เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ จำนวน 78 คน โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (frequent) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการควบคุมการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ (บริการจราจรทางอากาศขาเข้า-ออกสนามบินสุวรรณภูมิและสนามบินดอนเมือง) ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี โดยพนักงานมีความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กรอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดในเรื่องการแบ่งงาน การจัดสรรอัตรากำลัง การพิจารณาความดีความชอบ ให้มีความเป็นธรรมเหมาะสมกับผลงาน และระบบสำรองอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง แนวทางในการปรับปรุงการพิจารณาการหมุนเวียนพนักงานทำงานในการแบ่งพื้นที่งาน ควรให้มีการหมุนเวียน จัดสรรพนักงานเข้างานสลับกับการเข้าศึกษาอบรมและเพิ่มบุคลากรทำงานให้เหมาะสม เพื่อลดความเหนื่อยล้าของพนักงานควรมีเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบที่แน่ชัดโดยพนักงานในองค์กรมีความเห็นชอบและยอมรับ ในด้านระบบอุปกรณ์สำรองควรคัดเลือกกระบบที่มีความเร็วและเชื่อถือได้เข้ามาใช้งาน

คำสำคัญ : การควบคุมจราจรทางอากาศ; ความซับซ้อนในการควบคุมจราจรทางอากาศ; ประสิทธิภาพการควบคุมจราจรทางอากาศ

¹การจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

²การบริหารการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทอร์นเอเชีย

Abstract

The purpose of this research are the first for studying the efficiency of Bangkok approach control services that effected providing air traffic services for Suvarnabhumi and Donmeung airport. The second is for studying how to increase the efficiency of Bangkok approach control services authorities. This study is based on survey research among Bangkok approach control services authorities. All questionnaire were given by 3 groups of 3 managers, 31 supervisor- sand 78 air traffic controller then processing by the frequent, percentage, mean and standard deviation.

The results of Efficiency in Controlling the Air Traffic Complexity between Suvarnabhumi and Donmuang Airports are good to very good for most of all aspects. Most of employees, especially being a controller proudly to be a part of Aero thai range is the most. For working allocation criteria, promotion measurement and backup systems are in moderate range. The way how to prove over workload of controller being recruited adjustment the proper staffs to the proper jobs and will be reduced controller' fatigue. It should have clearly criterion for promotion and surrender accepted by employees. Finally for equipment and computer system should be chosen by the precise and reliable backup systems.

Keywords: Air Traffic Controlling; Air Traffic Complexity Control; Efficiency in Controlling

บทนำ

การให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ เป็นหัวใจสำคัญในการเดินอากาศ ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยและรวดเร็ว รัฐบาลกำหนดนโยบายให้ประเทศไทยพัฒนาในด้านอุตสาหกรรมการบินทุกระดับโดยเฉพาะเป็นศูนย์กลางการบิน การท่องเที่ยว และการขนส่งสินค้าทางอากาศ การจัดการบริการจราจรทางอากาศให้เป็นผู้ดำเนินการในภูมิภาคอาเซียน (ASEAN) กอปรกับการรวมตัวกันของกลุ่มประเทศอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ เปิดเสรีทางการบิน รองรับนโยบาย Open Sky under Conditions เพื่อพัฒนาระบบการขนส่งทางอากาศของชาติในระยะยาว (บริษัทวิทยุการบิน, มปป.) ส่งผลให้จำนวนปริมาณการจราจรทางอากาศมีอัตราเพิ่มขึ้น

อย่างรวดเร็วโดยเฉพาะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและดอนเมือง ซึ่งทั้งสองสนามบินให้บริการการควบคุมจราจรทางอากาศที่เป็นทั้งสนามบินระหว่างประเทศและภายในประเทศ โดยที่ทั้งสองสนามบินมีระยะห่างกัน 15 ไมล์ทะเล (Nautical miles) ทางอากาศโดยสนามบินสุวรรณภูมิอยู่ทางด้านทิศตะวันออกเฉียงใต้ของสนามบินดอนเมือง มีเครื่องบินนานาชาติมาใช้บริการเป็นจำนวนมากด้วยเหตุที่มีพื้นที่จำกัดในการนำเครื่องเข้ามาลง และออกไปของทั้งสองสนามบิน โดยมีรายละเอียดข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานของสนามบินและสถิติการให้บริการจราจรทางอากาศทั้งสนามบินดอนเมืองและสนามบินสุวรรณภูมิการบริการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพในระหว่างปี พ.ศ.2550-2558 สนามบินสุวรรณภูมิเปิดให้บริการเมื่อเดือนกันยายน 2549 ตามนโยบายของรัฐบาล

ขณะนั้นเป็น Single airport ให้บริการทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ โดยสนามบินดอนเมืองให้บริการเครื่องบินพลเรือนทั่วไปรวมถึงหน่วยงานราชการจากสถิติช่วงปี 2550-2555 จำนวนเที่ยวบินลดลงอย่างต่อเนื่องจาก 93,376 เที่ยวบิน ลดเหลือ 63,095 เที่ยวบิน ในปี 2555 ลดลง -24.80% (กรมการท้องเที่ยว, 2556) เนื่องจากเกิดความแออัดเพิ่มขึ้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ ทั้งจำนวนเที่ยวบินและผู้โดยสารทำให้เกิดความล่าช้าของผู้ใช้บริการในปี 2556 รัฐบาลจึงกลับมาใช้สนามบินดอนเมืองในเชิงพาณิชย์อีกครั้ง โดยเฉพาะเที่ยวบินภายในประเทศ ของสายการบิน LCC (Low cost carrier) และต่างประเทศบางส่วนที่เกี่ยวข้องกัน

สภาพการณ์ที่ปรากฏ สนามบินดอนเมืองมีปริมาณเที่ยวบินเพิ่มขึ้นจากปี 2556-2558 เพิ่มขึ้นร้อยละ 33.22 โดยมีเที่ยวบินเพิ่มขึ้นเป็น 244,742 เที่ยวบิน เป็นเที่ยวบินที่เข้า-ออก รวมทั้งบินผ่าน และสถิติเที่ยวบินสุวรรณภูมิ ช่วงระหว่างปี 2550-2558 เริ่มจากปี 2550 มีเครื่องบินเข้า-ออก รวมทั้งบินผ่าน จำนวน 272,758 เที่ยวบินจนถึงปี 2555 เพิ่มขึ้น 306,336 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 13.69 และเมื่อ 2556 จำนวนเที่ยวบินลดลง เหลือ 295,712 เที่ยวบิน คิดเป็นร้อยละ -12.07 (เนื่องจากย้ายสายการบินภายในประเทศมาที่สนามบินดอนเมือง) และเริ่มเพิ่มขึ้นในปี 2557-2558 เป็น 324,982 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.96 และคาดว่าเมื่อสิ้นปี 2558 จะมีผู้โดยสารมาใช้บริการ ทดม.ถึง 27.6 ล้านคนต่อปี หรือเพิ่มขึ้นจากปี 2557 ร้อยละ 31.8 (ทรงศักดิ์ ทองแท่ง, 2558) และยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในปี 2559 จากข้อมูลลักษณะทางกายภาพของสนามบินดอนเมือง และสนามบินสุวรรณภูมิ รวมทั้งสถิติเที่ยวบินที่มาใช้บริการในพื้นที่ดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงขีดความสามารถในการให้บริการจราจรทางอากาศของผู้ควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งหากพิจารณาในส่วนพื้นที่จราจรทางอากาศในเขตประชิดสนามบิน (Approach Control Zone) จะมีวิธีปฏิบัติในการ

ควบคุมปริมาณการใช้จราจรทางอากาศตามโครงสร้าง SID/STAR (Standard Instrument Departure/ Standard Instrument Arrival) เป็นวิธีปฏิบัติในการควบคุมจราจรในพื้นที่ดังกล่าวเพื่อส่งผ่านจราจรทางอากาศไปสู่พื้นที่เส้นทางการบินมาตรฐานขาออกและขาเข้า มีความซับซ้อนทั้งระยะทาง ความสูง ความเร็ว ซึ่งทำให้ทั้งนักบินและเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศต้องทำงานด้วยความรอบคอบ โดยเฉพาะเมื่อเข้าเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ (Bangkok Approach control) การควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพใช้เรดาร์ เป็นตัวนำร่องทำให้รู้ทิศทาง ระยะทาง ความสูง ของเครื่องบินแต่ละเครื่อง (บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด, มปป.) นำข้อมูลมาประมวลเป็นภาพนำเครื่องบินเข้าและออก โดยใช้การติดต่อสื่อสารทางวิทยุ (Radio Communication) ระหว่างเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศกับนักบินและนำระบบข่าวสารการบินอัตโนมัติ (Computer-Automatic Terminal Information Service: C-ATIS) มาใช้เพื่อลดความคับคั่งในการติดต่อสื่อสารจากการที่ระบบ SID/STAR เริ่มใช้งานตั้งแต่เปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและใช้ร่วมกับท่าอากาศยานดอนเมืองตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2549 - 1 มกราคม 2559 ปัญหาในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศทั้ง 2 สนามบิน แนวเส้นทาง (Profile) การบินที่จะเข้ามาหรือออกไปของทั้งสองท่าอากาศยานมีปัญหาอย่างต่อเนื่องทั้งทางด้านเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศกับนักบินตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง และมีข้อจำกัดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อปริมาณการจราจรทางอากาศได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ระบบ SID/STAR ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและลดข้อจำกัดเพื่อให้ทั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศกับนักบินทำงานอย่างสะดวกสบาย และปลอดภัยมากขึ้น (บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด, มปป.) ดังนั้นเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2559 บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด (บวท) ซึ่งมีหน้า

ที่ให้บริการการควบคุมจราจรทางอากาศทั่วประเทศ ได้พัฒนาและประกาศใช้ SID/STAR ใหม่เพื่อรองรับการให้บริการการจราจรทางอากาศที่เพิ่มขึ้นพร้อมกับความหนาแน่นของปริมาณการจราจรในห้วงอากาศมีมากขึ้นตามไปด้วย ลักษณะทางกายภาพห้วงอากาศพื้นที่ที่มีการควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ ที่รองรับปริมาณจราจรอย่างมีขีดจำกัด กอปรกับมีพื้นที่ที่เป็นพื้นที่หวงห้ามที่อยู่ในเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ เป็นเขตพื้นที่รับผิดชอบในลักษณะเป็นคอขวด ทำให้การจัดลำดับการจราจรเพื่อเข้าออกสนามบินจึงจำเป็นต้องมีการจัดระยะต่อ (Separation) ที่เหมาะสม ถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย และต้องมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่อย่างดียเยี่ยมวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน รวมถึงการนำระบบอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ การติดต่อสื่อสาร เครื่องช่วยการเดินอากาศและระบบติดตามอากาศยาน / การบริหารจัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศ (Communication, Navigation and Surveillance / Air Traffic Management : CNS/ATM) ขององค์การ เข้ามาใช้เสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านควบคุมจราจรทางอากาศให้พอเพียงทันตามสถานการณ์ (บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด, 2554)

ซึ่งการให้บริการดังกล่าวเป็นงานที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศต้องรับภาระงานที่มีความยุ่งยากมาก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศต้องมีสมาธิความเชื่อมั่นในขีดความสามารถของตนเอง วิธีการปฏิบัติและระบบอุปกรณ์ที่เป็นส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อการตัดสินใจในการสั่งการแก่อากาศยานต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำและถูกต้อง ตลอดจนแผนงานนโยบายและการบริหารขององค์การที่ชัดเจนในการส่งเสริมพัฒนาการบริการควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบิน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นส่วนเสริมการรักษาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศให้คงไว้เพราะหากมีความผิดพลาดเกิดขึ้น จะส่งผลเสียหายต่อ ชีวิต

ทรัพย์สิน เป็นมูลค่ามหาศาล ที่ไม่สามารถประเมินค่าได้หากความสูญเสียนั้นหมายถึงชีวิตมนุษย์

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมานับตั้งแต่เมื่อสนามบินสุวรรณภูมิเริ่มเปิดให้บริการเมื่อเดือนกันยายน 2549 การให้บริการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพในพื้นที่ความรับผิดชอบได้ประสบปัญหา ข้อขัดข้องด้านต่างๆ กระบวนการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความล่าช้าทั้งหน่วยงานภายในองค์กรการเดียวและต่างองค์การเกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งปัญหาและข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานต่างๆ เหล่านี้เกิดความยุ่งยาก ความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ความไม่เข้าใจกัน และปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน บางครั้งก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการเดินอากาศ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ การหาข้อมูลที่แท้จริงครบถ้วนและถูกต้อง คาดว่าจะสามารถทำให้ปัญหาต่างๆ หดไปได้ รวมทั้งทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายขององค์การ การเกิดความเครียด ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่ต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในสภาพการจราจรที่คับคั่งเป็นเวลานาน อุปสรรคอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความขัดข้องในการควบคุมจราจรทางอากาศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลคือความไม่เที่ยงตรง และการขาดความน่าเชื่อถือของอุปกรณ์ และเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานทั้งหมด หากเกิดความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยอาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งชีวิตและทรัพย์สินรวมทั้งชื่อเสียงของประเทศอีกด้วย

ด้วยปัญหาและข้อจำกัดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีประสบการณ์ในการทำงานกับ บวท. มากกว่า 30 ปี สนใจที่จะสำรวจหาข้อมูลปัจจัยซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาพความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ องค์การ การบริหารทรัพยากรบุคคล กฎระเบียบข้อบังคับ สิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ รวมถึงประสบการณ์

ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศที่สัมพันธ์กับตัวแปรที่มีผลกับการปฏิบัติงานในเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ เพื่อนำผลวิจัยมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้การควบคุมจราจรทางอากาศในเขตประชิดสนามบินให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการจราจรทางอากาศที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานบริการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ
2. ศึกษาแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการจราจรทางอากาศเขตประชิดกรุงเทพ ประกอบด้วย ผู้บริหารหัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพโดยตรง โดยมีกลุ่มประชากรคือ ผู้บริหารผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพจำนวน 112 คน
2. ขอบเขตด้านเวลา ศึกษาวิจัยตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึง เดือนพฤษภาคม 2559
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษาหน่วยงานควบคุมการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ อาคาร ATC complex ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลประสิทธิภาพของการให้บริการจราจรทางอากาศที่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงาน

บริการจราจรทางอากาศ ไปพัฒนาการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ

2. ได้ข้อเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบิน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่องค์กรโดยภาพรวม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความซับซ้อนของการจราจรทางอากาศ ATC Complexity หมายถึง ลักษณะของความซับซ้อนทางการแบ่งส่วนพื้นที่การควบคุมจราจรทางอากาศ และความซับซ้อนของการจราจรทางอากาศที่มีการเพิ่มเติมก่อให้เกิดกลุ่มความซับซ้อนของกฎเกณฑ์ ความต้องการ และภารกิจของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ เมื่อมีการควบคุมอากาศยานในแต่ละการแบ่งส่วนพื้นที่ ซึ่งความซับซ้อนในการควบคุมจราจรทางอากาศ ประกอบไปด้วย ปัจจัยของความซับซ้อนทางการแบ่งส่วนพื้นที่การควบคุมจราจรทางอากาศ (Sector Complexity) และความซับซ้อนของการจราจรทางอากาศ (Traffic Complexity)

ระบบการติดต่อสื่อสารสองทาง Air-Ground Communication หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ทั้งภาครับและส่ง ระหว่างอากาศยานกับสถานีที่ตั้งอยู่บนพื้นโลก ในที่นี้หมายถึงการติดต่อสื่อสารทั้งภาครับและส่ง ระหว่างอากาศยานกับหน่วยงานควบคุมจราจรทางอากาศ

บพท. Aeronautical Radio of Thailand Ltd. (AEROTHAI) หมายถึง บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

การให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบิน (Approach Control Service) หมายถึง การให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศแก่อากาศยานที่เข้ามาหรือออกไปนอกเขตพื้นที่ TMA และ CTR ก่อนส่งมอบการควบคุม ให้ศูนย์ควบคุม

การจราจรทางอากาศตามเส้นทางบิน (Area Control Center) สำหรับอากาศยานขาออก และก่อนส่งมอบการควบคุมให้กับหน่วยงานควบคุมจราจรทางอากาศเขตสนามบิน (Aerodrome Control Tower) สำหรับอากาศยานขาเข้า

การบริการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ (Bangkok Approach Control Services) หมายถึง การให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินเข้าและออกทั้งสองสนามบิน คือสนามบินสุวรรณภูมิ และสนามบินดอนเมือง ภายในพื้นที่รับผิดชอบ

ความหนาแน่นของการจราจรทางอากาศ หมายถึง ปริมาณเที่ยวบินทั้ง ขาเข้าและขาออก รวมทั้งที่ขับเคลื่อนอยู่ แต่ละสนามบิน โดยคิดเฉลี่ยจากจำนวนเที่ยวบินช่วงหนาแน่นสูงสุดต่อชั่วโมงในรอบหนึ่งปี หรือจำนวนเที่ยวบินรวมทั้งหมดเฉลี่ยในรอบปีต่อชั่วโมง ซึ่งแบ่งออกเป็นสามระดับ ดังนี้ (ICAO : Annex 14 Vol. 1)

- **เบาบาง (Light)** ปริมาณเที่ยวบินเฉลี่ยในหนึ่งชั่วโมง มีความหนาแน่นสูงสุดไม่เกิน 15 เที่ยวบินต่อหนึ่งทางวิ่ง (runway) หรือโดยปกติรวมเที่ยวบินเฉลี่ยไม่เกิน 20 เที่ยวบิน

- **ปานกลาง (Medium)** ปริมาณเที่ยวบินเฉลี่ยในหนึ่งชั่วโมง มีความหนาแน่นสูงสุดระหว่าง 16 ถึง 25 เที่ยวบิน ต่อ หนึ่งทางวิ่ง (runway) หรือโดยปกติรวมเที่ยวบินเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 25 ถึง 35 เที่ยวบิน

- **หนาแน่น (Heavy)** ปริมาณเที่ยวบินเฉลี่ยในหนึ่งชั่วโมง มีความหนาแน่น สูงสุด ตั้งแต่ 26 เที่ยวบินขึ้นไป ต่อ หนึ่งทางวิ่ง (runway) หรือโดยปกติรวมเที่ยวบินเฉลี่ยมากกว่า 35 เที่ยวบินขึ้นไป

เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบิน (Approach Controller) หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ให้มีสิทธิปฏิบัติหน้าที่ให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศแก่อากาศยานทั้ง

ฝ่ายพลเรือนและฝ่ายรัฐบาลที่ทำการบิน เข้า-ออกหรือทำการบินภายในเขตพื้นที่ Terminal Control Area : TMA และ CTR ของประเทศไทยและได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ให้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบิน

ระบบ/อุปกรณ์ สนับสนุนการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบ อุปกรณ์ ต่างๆ ที่จะเป็นส่วนช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องทันกับความต้องการกับการปฏิบัติ เช่น ระบบ Radar ระบบการติดต่อสื่อสาร และเครื่องช่วยในการเดินอากาศ

หน่วยงานบริการควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบิน (Approach Control Unit) หมายถึง หน่วยงานที่ตั้งขึ้นสำหรับให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศในเขตประชิดสนามบิน แก่อากาศยานที่อยู่ในการควบคุม ที่เข้ามาหรือออกไปจากสนามบินหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งสนามบิน โดยทั่วไปในประเทศไทยให้บริการเฉพาะสนามบินที่หน่วยงานให้บริการตั้งอยู่แต่ละแห่ง หรืออาจจะให้บริการสนามบินใกล้เคียงอื่นๆ ที่อยู่เขตพื้นที่ห้วงอากาศที่ให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบิน

การทบทวนวรรณกรรม

- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ การให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศในประเทศไทย
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลกระทบ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- แนวคิดและพัฒนาการบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ตัวแปรที่กำหนด

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

(1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน

(2) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์การนโยบาย คำสั่งขององค์การ การจัดการทรัพยากรบุคคล

(3) ปัจจัยด้านอุปกรณ์สนับสนุนการทำงาน ได้แก่ ระบบเรดาร์ ระบบวิทยุติดต่อสื่อสาร มีความเที่ยงตรง แนนอน มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

(4) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพอากาศ แสงสว่าง เสียง และความคับคั่งของอากาศยาน

(5) ปัจจัยด้านสังคม

(6) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ประสิทธิภาพการให้บริการจราจรทางอากาศ เขตประชิดสนามบินกรุงเทพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้พัฒนาขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารบทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรเพื่อนำมาวิเคราะห์ และสรุป

ผลตรงตามวัตถุประสงค์ โดยที่ผู้ทำการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สอดคล้องกับเนื้อหาที่จะทำการศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามขอคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา หากมีข้อคำถามที่ไม่สอดคล้อง ผู้ทำการศึกษาจะนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นโดยที่แบบสอบถามประกอบด้วย 7 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านบริหาร (องค์การ)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านกฎข้อบังคับ และระเบียบ

ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ส่วนที่ 6 ปัจจัยด้านสังคม

ส่วนที่ 7 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

สำหรับคำถามแบบส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ใช้มาตราส่วนประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย “มากที่สุด”

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย “มาก”

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย “ปานกลาง”

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย “น้อย”

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเฉลี่ย “น้อยที่สุด”

มีการแปลผลโดยใช้ระดับค่าช่วงคะแนนดังนี้

4.50-5.00 หมายถึง เห็นเฉลี่ย “มากที่สุด”

3.50-4.49 หมายถึง เห็นเฉลี่ย “มาก”

2.50-3.49 หมายถึง เห็นเฉลี่ย “ปานกลาง”

1.50-2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1.00-1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 8 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3 หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหาทำการตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC) จำนวน 3 คน ได้แก่

1) นายสินชัย ฉายรัมย์ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเขตสนามบินกรุงเทพ

2) นายเฉลิมศักดิ์ ผาทอง ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเขตสนามบินกรุงเทพ

3) นายสุทธิศักดิ์ เทพตะขบผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศเขตสนามบินกรุงเทพ

โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ที่มีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนดังนี้

คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่

คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามที่ได้จากการคำนวณจากสูตรที่จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 มีรายละเอียดของเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป คัดเลือกข้อสอบข้อนั้นไว้ใช้ได้

ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อดำเนินการดังต่อไปนี้

1) กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มประชากร คือพนักงานซึ่งปฏิบัติงานในศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ(ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ) อาคาร ATC Complex บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัดจำนวน 112 คน ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่ม 1 ผู้บริหาร (Administer) จำนวน 3 คน

(1) ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ เขตสนามบินกรุงเทพ

(2) ผู้อำนวยการศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศเขตสนามบินกรุงเทพ

(3) ผู้อำนวยการสนับสนุนศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ เขตสนามบินกรุงเทพ

กลุ่ม 2 ผู้กำกับดูแล (Supervisor) ผู้จัดการงานควบคุมจราจรทางอากาศเขตสนามบินกรุงเทพ จำนวน 31 คน

กลุ่ม 3 เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ 2 เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ(Air Traffic Controller) จำนวน 78 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ทำการรวมตรวจสอบความสมบูรณ์ แปลงข้อมูลและเข้ารหัสทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตามค่าสถิติที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ

2) ข้อมูลปัจจัยระดับความคิดเห็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) ข้อมูลปัจจัยระดับความคิดเห็นการจัดการในการทำงาน ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4) ข้อมูลปัจจัยระดับความคิดเห็นด้านอุปกรณ์

ในการทำงาน ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5) ข้อมูลปัจจัยระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6) ข้อมูลปัจจัยระดับความคิดเห็นด้านสังคมในการทำงาน ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7) ข้อมูลปัจจัยระดับความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจในการทำงาน ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

สามารถสรุปข้อค้นพบแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ

1) สรุปผลทางด้านสถานภาพทั่วไปส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58 อายุระหว่าง 30 – 50 ปี ร้อยละ 93.80 สถานภาพสมรสร้อยละ 57.10 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาขึ้นไป ร้อยละ 92.80 มีประสบการณ์ทำงาน (ตั้งแต่ได้รับใบอนุญาต) มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 92 ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ร้อยละ 69.60

2) สรุปผล ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ เมื่อพิจารณาทั้ง 7 ด้าน พบว่า

(1) ด้านการบริหารงาน - ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดในด้านองค์กรของท่าอากาศยานมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่ชัดเจน ที่จะป็นผู้นำในด้าน ANSP ของภูมิภาคอาเซียน มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.16 หรือระดับมาก

(2) ด้านทรัพยากรบุคคล - ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดในด้านเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ที่กำกับดูแลเสมอ (Supervisor) มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.99 หรือระดับมาก

(3) ด้านระบบอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน - ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดในด้านระบบ Safety-Nets ในจอเรดาร์ช่วยเตือนในการทำงานไม่ให้เกิดปัญหา มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.98 หรือระดับมาก

(4) ด้านกฎ ข้อบังคับ และระเบียบ - ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดในด้านระบบ SID/STAR ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการจราจรทางอากาศมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.25 หรือระดับมาก

(5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน - ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดในด้านปริมาณความคับคั่งของสภาพการจราจรทางทางอากาศที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.36 หรือระดับมาก

(6) ด้านสภาพสังคม - ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดในด้านภาคภูมิใจในการเป็นพนักงาน บวท. มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.57 หรือระดับมากที่สุด

(7) ด้านสภาพเศรษฐกิจ - ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดในด้านมีรายได้เพียงพอกับค่าครองชีพ ในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.12 หรือระดับมาก

3) สรุปผล ที่ได้จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มประชากร โดยสามารถสรุปและรวบรวมข้อเสนอแนะและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้านแนวทาง การปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและนำไปพัฒนาการให้บริการจราจรทางอากาศ เขตประชิดสนามบินกรุงเทพดังนี้

(1) ด้านการบริหารงาน ผู้บริหารยังขาดความเด็ดขาดในการสั่งการ และขาดการสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม

(2) ด้านทรัพยากรบุคคล ปัญหาด้านการขาดแคลนอัตรากำลังในการสับเปลี่ยนเวร ซึ่งส่งผลกระทบไปถึงการเข้ารับการฝึกอบรม (Training) และการพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ (Fatigue) ของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศนั้น ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรมและเหมาะสม ส่งผลถึงความปลอดภัยในการ

ให้บริการจราจรทางอากาศ

(3) ด้านระบบ อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน บวท. มีการพัฒนาระบบ อุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศที่เพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้ ปริมาณอุปกรณ์/เครื่องมือที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ยังไม่เพียงพอ และบางระบบยังขาดความมีเสถียรภาพ

(4) ด้านกฎ ข้อบังคับ และระเบียบ - ในทางทฤษฎี กฎ ข้อบังคับ และระเบียบมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติไม่มีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

(5) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน - เนื่องจากปริมาณพื้นที่จำกัดในการใช้เฉพาะภารกิจที่กำหนด (Airspace Restrictions) ได้แก่ พื้นที่อันตราย (Danger Area) พื้นที่อากาศที่จำกัด (Restricted Area) พื้นที่อากาศที่ห้ามเข้าเด็ดขาด (Prohibited Area) มีจำนวนมาก ผนวกกับการจราจรทางอากาศที่เพิ่มสูงขึ้นแต่พื้นที่ Airspace Restrictions มีจำนวนเท่าเดิม ส่งผลให้เกิดการจราจรทางอากาศที่คับคั่ง

(6) ด้านเศรษฐกิจ - เนื่องจากการะงานด้านการควบคุมจราจรทางอากาศมีความเสี่ยงที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นจากปริมาณการจราจรทางอากาศที่เพิ่มสูงขึ้น ในขณะเดียวกันค่าตอบแทน หรือรายได้ไม่ได้มีการปรับเพิ่มขึ้นให้ทัดเทียมกับการะงาน หรือความเสี่ยงที่เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศต้องแบกรับ

อภิปรายผล

ความคิดเห็นต่อปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการจราจรทางอากาศเขตประชิดสนามบินกรุงเทพ

1) ด้านการบริหารงาน อภิปรายได้ว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดในด้านองค์การของท่านมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่ชัดเจน ที่จะเป็นผู้นำในด้าน ANSP ของภูมิภาคอาเซียน มีระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย = 4.16) ทั้งนี้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการแบ่ง

งาน (Sectorization) มีความเหมาะสม ระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย = 3.44) ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในการซึ่งระบุว่ากรณีใช้เวลาในการฝึกอบรมต่อเนื่องจากการออกเวรตอนเช้า จะทำให้เกิดอาการเหนื่อยล้า (Fatigue) เนื่องจากการพักผ่อนไม่เพียงพอ

2) ด้านทรัพยากรบุคคล อภิปรายได้ว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดในด้านเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้ที่กำกับดูแลเสมอ (Supervisor) มีระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย = 3.99) โดยผลสรุปด้านการจัดการอบรมพัฒนาทักษะและความสามารถ (Refresher) อย่างน้อยปีละครั้งมีระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย = 3.89) นั้นมีทิศทางที่สัมพันธ์กันในทางบวกกับความต้องการข้อเสนอแนะ ประเด็นการขาดกำลังพลเป็นปัญหาในด้านการทำงานมาอย่างต่อเนื่อง โดยต้องมีการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับอุปกรณ์ใหม่ ซึ่งพนักงานทุกคนต้องทำความเข้าใจก่อนก่อนปฏิบัติงานจริง

3) ระบบอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน อภิปรายได้ว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดในด้านระบบ Safety-Netsในจอ เรดาร์ช่วยเตือนในการทำงานไม่ให้เกิดปัญหา มีระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย=3.98) ทั้งนี้ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อยู่ในตำแหน่งเหมาะสม สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และด้านระบบแสดงสภาพอากาศปัจจุบัน (Real Time) เช่น Automated Weather Observing Systems (AWOS) มีผลต่อการทำงานของท่าน มีระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย = 3.74) อุปกรณ์บางตำแหน่งไม่เพียงพอต่อการทำงาน และมีความเห็นด้วยเป็นอย่างมากที่ บวท. ติดตั้งอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีทันสมัยสามารถรองรับปริมาณการจราจรที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4) กฎ ข้อบังคับ และระเบียบ สรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดในด้านระบบ SID/STAR ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการจราจรทางอากาศมี

ระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย = 4.25) ส่วนระดับความคิดเห็นเฉลี่ยต่ำสุดในด้านมีขั้นตอนการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างชัดเจนมีระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย = 3.84) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของบุคลากรโดยระบุว่ามีปัญหาในด้านการประสานงานทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน

5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน กล่าวได้ว่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดในด้านปริมาณความคับคั่งของสภาพการจราจรทางอากาศที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน มีระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย = 4.36) โดยสอดคล้องกับความคิดเห็นซึ่งบุคลากรต้องการให้มีการแบ่งพื้นที่ควบคุม (Sectorization) ให้สมดุลกัน ทั้งในเขตความรับผิดชอบ ในเขตประชิดสนามบินกรุงเทพมหานครที่มีพื้นที่เป็นเขตหวงห้ามจำกัดที่ไม่สามารถบินผ่านได้ตามเงื่อนไข (Prohibited Danger And Restricted Area)

6) สภาพสังคม อภิปรายได้ว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดในด้านภาคภูมิใจในการเป็นพนักงาน บวท. มีระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย = 4.57) ส่วนระดับความคิดเห็นเฉลี่ยต่ำสุดในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบมีระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย = 3.93) และในประเด็นนี้สอดคล้องกับข้อเสนอความต้องการของบุคลากรซึ่งเสนอให้พิจารณาค่าตอบแทนตำแหน่งงานให้เหมาะสมตามหลักเหตุและผล

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) ควรให้มีการหมุนเวียนพนักงานในแต่ละ Sector เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรอย่างเท่าเทียมกัน และอาจปรับปรุงการแบ่ง Sector เพื่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดีขึ้นของพนักงานและการปรับปรุงเรื่องการพิจารณาความดีความชอบในแต่ละบุคคลอย่างเป็นธรรม รวมไปถึงการจัดอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น

2) ควรมีการปรับปรุงระบบสำรอง (Back Up Systems) เช่น ระบบเรดาร์ และระบบการสื่อสารทางเสียงรวมทั้งปรับปรุงด้านการประสานงานทั้งภายในหน่วยและภายนอกหน่วยให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างสมบูรณ์

3) ควรจัดระบบและจัดการฝึกฝนเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้เครื่องมือที่ทันสมัย ด้วยความรอบคอบ ตาม Procedure อย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเพื่อเพิ่มความหลากหลายในพื้นที่ให้บริการ เช่น ศูนย์ควบคุมจราจรทางอากาศ เขตประชิดสนามบินภูมิภาค เป็นต้น ในประเด็นการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจราจรทางอากาศในแต่ละศูนย์ฯ มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2) ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร เพื่อเป็นการศึกษาเชิงลึกในด้านการพัฒนา เป้าหมายและนโยบายขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว (2556). **บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**. ค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2559,
จาก <file:///C:/Users/HP/Downloads/2147.pdf>
- ทรงศักดิ์ ทองแท่ง. (2558). **100 ปี ท่าอากาศยานดอนเมือง**. ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2558,
จาก <http://donmueangairportthai.com/th/news/531/100>
- บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (2552). **รายงานประจำปี 2552**. ค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2559,
ค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2558, จาก www.aerothai.co.th.
- บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (2554). **รายงานประจำปี 2554**. ค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2559,
จาก <https://www.aerothai.co.th/sites/default/files/files/document/>
- บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (มปป.). **การทำงานของเจ้าหน้าที่ ควบคุมการจราจรทางอากาศ**.
ค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2559, จาก <https://www.aerothai.co.th/th/services/>
- บริษัทวิทยุการบิน. (มปป.). **68 ปี วิทยุการบินแห่งประเทศไทย**. ค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2559,
จาก <https://www.aerothai.co.th/th/newevent/news://>

การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ และอาคารสถานที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Application development database Professional audio-visual
equipment and buildings at the college of Logistics and
supply chain. Suan Sunandha Rajabhat University

สุนทรี พัชรประทีป¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1). เพื่อพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน 2). เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ และคณาจารย์ จำนวน 56 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถาม ไปตามจำนวนกลุ่มประชากรในสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่าด้าน การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้ในระบบงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ ในด้านระบบโสตทัศนูปกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.53$) หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้าน สามารถสืบค้นสถานะ รายการแจ้งซ่อมได้มีค่ามากที่สุด ($\bar{x}=4.48$) ด้านสามารถบันทึกข้อมูลการยืม/คืน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ได้รวดเร็ว ถูกต้องมีค่ามากที่สุดรองลงมา ($\bar{x}=4.73$) และด้านสามารถบันทึกการแจ้งซ่อมบำรุงวัสดุ อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ได้รวดเร็ว ถูกต้องมีค่ามากที่สุด ($\bar{x}=4.59$)

ในด้านระบบงานอาคารสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.60$) หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านสามารถบันทึกรายการขอใช้อาคารและสถานที่ได้รวดเร็วถูกต้อง ด้านสามารถขอใช้ เชื้อสถานะได้ทุกที่ตลอดเวลา ได้ถูกต้องและแม่นยำ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ และด้านสามารถสืบค้น สถานะ การใช้งานของอาคารสถานที่ได้ มีค่ามากที่สุดทั้งสามด้านโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.71$, $\bar{x}=4.69$, $\bar{x}=4.56$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล; โสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่;

¹หัวหน้าสำนักงาน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

The research of Application development database Professional audio-visual equipment and buildings at the college of Logistics and supply chain at the college of Logistics and supply chain have the objectives as 1). To develop the database application development of professional audio-visual equipment and building at Logistics College and supply chain. 2). To studying about the officers satisfaction in database application development of profession audio-visual equipment and building at Logistic College and supply chain by sample group who were academic support officer and faculty of teachers for 56 people. Researcher operated the data collection by distributing the questionnaire to population of academic support officer in Logistic College and supply chain of Suan Sunandha Rajabhat University. The statistics in this research were frequency, percentage, average, standard deviation and One-way ANOVA

Research result found that the computer application development were used in audio-visual equipment and building as the overview of audio-visual system was highest level ($\bar{x}=4.53$), if we considered each part found that it was able to search status of repair list was highest ($\bar{x}=4.48$), the ability of data record involving to check out/in audio-visual equipment fast and correct the most minor ($\bar{x}=4.73$) and record ability of repair and maintenance material also audio-visual equipment fast and correct most ($\bar{x}=4.59$)

In term of building work system was highest level as ($\bar{x}=4.60$), if we consider in each part found that record ability of using building and places requirement was fast and correct, the ability requirement, check the status anytime, anywhere correctly and accuracy through internet and to be able searching for instance status and building usability was highest of all three parts as average value as ($\bar{x}=4.71$, $\bar{x}=4.69$ and $\bar{x}=4.56$) respectively.

Keywords: Application development database; Audio-visual equipment and buildings

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันและการดำเนินงานเป็นอย่างยิ่ง ถือได้ว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน และเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล ระบบประยุกต์สารสนเทศต่างๆ การสื่อสารและระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ทั้งสิ้น (วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา, 2542)

งานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ เป็นงานที่มีหน้าที่ดูแลระบบการให้บริการด้านงานโสตทัศนูปกรณ์ งานระบบสารสนเทศและงานอาคารสถานที่ของ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบปัญหาหลายประการ เช่น ระบบการขอใช้อาคารและสถานที่ แบบฟอร์มขอใช้อาคารสถานที่ที่มีจำนวนมากยากต่อการค้นหา และผู้ใช้ไม่สามารถทราบสถานะของการดำเนินการทำให้เกิดความล่าช้าในการตรวจสอบ ตลอดจนในส่วนของการระบบการแจ้ง

ซ่อมออนไลน์ การดำเนินการที่มีอยู่เดิมเป็นรูปแบบเอกสารทำให้ยากต่อการค้นหาและติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ผู้แจ้งไม่มีเวลาที่จะมาแจ้งโดยตรงทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขล่าช้าและอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของทางราชการ ดังนั้นการมีระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทำให้สามารถเป็นผู้นำในการดำเนินการต่างๆได้ ซึ่งระบบสารสนเทศที่ดีนั้นต้องมีความเที่ยงตรงตามเรื่องที่จะใช้และเรียกได้ว่าใช้งานได้สะดวก รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (ทิพวรรณ อุทัย, 2544)

จากปัญหาที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นทั้งหมดผู้ใช้บริการต้องมาเริ่มดำเนินการที่หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการล่วงหน้าจากภายนอกได้ซึ่งทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ

ดังนั้นการนำความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์ใช้โปรแกรมต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงาน ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน จึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ขึ้น เพื่อช่วยในการดำเนินงานของฝ่ายให้เป็นไปอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น และง่ายต่อการตรวจสอบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อยกระดับและมาตรฐานการดำเนินงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลสำหรับงานด้านอื่นๆ ในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ระเบียบวิธีวิจัย

(กลุ่มตัวอย่าง วิธีการศึกษา สถานที่ ช่วงเวลา การวิเคราะห์ข้อมูล)

ศึกษาครั้งนี้เป็นการนำโปรแกรมระบบฐานข้อมูล มาพัฒนางานด้านโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยการศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มาวิเคราะห์แนวทาง การดำเนินงาน โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุน วิชาการ และคณาจารย์ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 56 คน (ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม 2559)

วิธีการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ ความแปรปรวน โดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. แบบสอบถามเพื่อศึกษาความต้องการ

1.1 ตอนที่ 1 แบบตรวจสอบรายการนำมา แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

1.2 ตอนที่ 2 การแปลผลของความคิดเห็น พิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบสต์ (Best. 1981, p. 82) มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51-5.00	ระดับความต้องการมากที่สุด
3.51-4.50	ระดับความต้องการมาก
2.51-3.50	ระดับความต้องการปานกลาง
1.51-2.50	ระดับความต้องการน้อย
1.00-1.50	ระดับความต้องการน้อยที่สุด

1.2.1 แบบสอบถามปลายเปิดนำมา

วิเคราะห์แบบบรรยาย

2. แบบสอบถามความพึงพอใจ

2.1 สร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจหลังการโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงาน โสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ โดยการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วกำหนดเนื้อหา และสร้างแบบสอบถาม ฉบับที่ 1 แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับแล้วนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และนำผลการวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาที่มีค่า IOC ระหว่าง 0.50 ถึง 1.00 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญชุดเดิม เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำไปใช้กับบุคลากรหลังการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในแต่ละข้อ ในแต่ละด้านและรวมทุกด้านหรือทุกข้อ และเกณฑ์การแปลความหมายของเบสท์ (Best. 1981, p. 82)

3. แบบประเมินสำหรับผู้เชี่ยวชาญประเมินระบบสารสนเทศ

3.1 ตอนที่ 1 แบบมาตราส่วนประมาณค่า นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในแต่ละข้อ ในแต่ละด้านและรวมทุกด้านหรือทุกข้อ และเกณฑ์การแปลความหมายของเบสท์ (Best. 1981, p. 82)

3.1.1 แบบสอบถามปลายเปิดนำมาวิเคราะห์แบบบรรยาย ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2559 – กันยายน 2559

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยส่งแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มประชากรในสายสนับสนุนวิชาการของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หมดทั้ง 56 คน ที่ปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่รับผิดชอบ โดยทำการแจกแบบสอบถามไปจำนวน 60 ชุด ได้รับกลับมาจำนวน 56 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบบออกเป็น ขั้นตอน ได้แก่

1. การประมวลผลโดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป
2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
3. วิเคราะห์ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนางานในองค์กรด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

สถานที่

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เว็บไซต์ www.cls.ssru.ac.th

ช่วงเวลา

ระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2559 – กันยายน 2559

ผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มี
ต่อโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์

และอาคารสถานที่ของวิทยาลัยโลจิสติกส์และ
ซัพพลายเชน

ตาราง 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนและร้อยละ โดยจำแนกตามเพศ อายุ และวุฒิการศึกษา

	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	35	62.50
ชาย	21	37.50
รวม	56	100
อายุ		
25-30 ปี	15	26.79
31-35 ปี	19	33.93
35-40 ปี	12	21.43
40 ปีขึ้นไป	10	17.86
รวม	56	100
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	3.57
ปริญญาตรี	32	57.14
ปริญญาโทขึ้นไป	22	39.29
รวม	56	100

จากตาราง 1 ผลการวิจัยด้านประชากรศาสตร์ จากจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 56 คน ภายในวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาจำแนกตามเพศ พบว่า มีจำนวนบุคลากรที่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และมีเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 37 โดยมีอายุ อยู่ระหว่าง 31-35 มากที่สุดจำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 34 รองลงมาเป็นอายุอยู่ระหว่าง 25-30 ปี คิด

เป็นร้อยละ 26.79 และอายุระหว่าง 35-40 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 21 อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18

ในด้านวุฒิการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 57 ระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 39 และวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

ตาราง 2

การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้ในระบบงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่

ลำดับ	รายการ/กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	SD
ระบบ โสตทัศนูปกรณ์				
1.	สามารถบันทึกข้อมูลการยืม/คืน อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ ได้รวดเร็ว ถูกต้อง	4.73	มากที่สุด	0.39
2.	สามารถสืบค้นสถานะ รายการยืม/คืน ได้	4.20	มาก	0.44
3.	สามารถบันทึกการแจ้งซ่อมบำรุงวัสดุ อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ได้รวดเร็ว ถูกต้อง	4.59	มากที่สุด	0.44
4.	สามารถสืบค้นสถานะ รายการแจ้งซ่อมได้	4.88	มากที่สุด	0.35
5.	สามารถขอใช้ เชื้อสถานะอุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ ได้ทุกที่ ทุกเวลา ได้ถูกต้องและแม่นยำ ผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตได้	4.25	มาก	0.46
รวม		4.53	มากที่สุด	0.42
ระบบงานอาคารสถานที่				
1.	สามารถบันทึกรายการขอใช้อาคารและสถานที่ได้รวดเร็ว ถูกต้อง	4.71	มากที่สุด	0.41
2.	สามารถแจ้งแก้ไข /เพิ่มเติม ข้อมูลการขอใช้อาคารและ สถานที่ได้รวดเร็ว ถูกต้อง	4.42	มาก	0.35
3.	สามารถสืบค้น สถานะ การใช้งานของอาคารสถานที่ได้	4.56	มากที่สุด	0.47
4.	สามารถขอใช้ เชื้อสถานะได้ทุกที่ ทุกเวลา ได้ถูกต้อง และแม่นยำ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้	4.69	มากที่สุด	0.42
รวม		4.60	มากที่สุด	0.41

จากตาราง 2 พบว่า วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชนประสบปัญหาระบบการขอใช้อาคารและสถานที่ แบบฟอร์มขอใช้อาคารสถานที่ที่มีจำนวนมาก ยากต่อการค้นหา และผู้ใช้ไม่สามารถทราบสถานะของการดำเนินการทำให้เกิดความล่าช้าในการตรวจสอบ ตลอดจนในส่วนของการแจ้งซ่อม การดำเนินการที่มีอยู่เดิมเป็นรูปแบบเอกสารทำให้ยากต่อการค้นหาและติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ผู้แจ้งไม่มีเวลาที่จะมาแจ้งโดยตรงทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขล่าช้าและอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อ

ทรัพย์สินของทางราชการ

จากปัญหาที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นทั้งหมดผู้ปฏิบัติการจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำแบบสอบถามและนำโปรแกรมเข้ามาช่วย ได้ผลการดำเนินงานดังนี้

สรุปผลและอภิปรายผล การวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จากการกรอกแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงถึง

ร้อยละ 62 และเพศชายร้อยละ 28 ข้อมูลด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34 และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27 ช่วงอายุ 35-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21 และช่วงอายุ 41 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18 ตามลำดับ ด้านวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า โดยเฉลี่ยแล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีวุฒิการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด ซึ่งมีค่าถึงร้อยละ 57.14 ระดับปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.29 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.57 ตามลำดับ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศเพศหญิง โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุเฉลี่ย 25-30 ปี และเป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จากจำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 56 คน

ตอนที่ 2 การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชนประสบปัญหากระบวนการขอใช้อาคารและสถานที่ แบบฟอร์มขอใช้อาคารสถานที่ที่มีจำนวนมากยากต่อการค้นหา และผู้ใช้ไม่สามารถทราบสถานะของการดำเนินการทำให้เกิดความล่าช้าในการตรวจสอบ ตลอดจนในส่วนของการแจ้งซ่อม การดำเนินการที่มีอยู่เดิมเป็นรูปแบบเอกสารทำให้ยากต่อการค้นหาและติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ผู้แจ้งไม่มีเวลาที่จะมาแจ้งโดยตรงทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไขล่าช้าและทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของทางวิทยาลัยฯ จากผลการวิจัยพบว่าด้านความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่อการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้ในระบบงานโสตทัศนูปกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=4.53$) และระบบอาคารสถานที่ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

เหมือนกัน ($\bar{x}=4.60$) หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ พบว่า ข้อสามารถสืบค้นสถานะ รายการแจ้งซ่อมได้ ข้อสามารถบันทึกข้อมูลการยืม/คืน อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ได้รวดเร็ว ถูกต้อง และข้อ สามารถบันทึกการแจ้งซ่อมบำรุงวัสดุ อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ได้รวดเร็ว ถูกต้องมีความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.88$, $\bar{x}=4.73$ และ $\bar{x}=4.59$) ตามลำดับ.

อภิปรายผล

ด้านความพึงพอใจของบุคลากร วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ต่อการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้ในระบบงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ในภาพรวมมากที่สุด ($\bar{x}=4.53$) โดยก่อนหน้านั้นบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการยังไม่มีมีการนำระบบฐานข้อมูลเข้ามาใช้บริการแก่บุคลากรเลย ซึ่งอดีตที่ผ่านมาเป็นการบันทึกด้วยมือและจัดเก็บเอกสารเป็นแฟ้มข้อมูลเท่านั้นจึงทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก เกิดความผิดพลาดได้ เมื่อนำระบบฐานข้อมูลมาใช้สามารถลดปัญหาดังกล่าวได้มากขึ้น

สอดคล้องกับ Barrett (2001) กล่าวว่า การนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ โดยการเชื่อมโยงข้อมูลที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริง เชื่อถือได้ ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความซ้ำซ้อนในการติดต่อสื่อสาร ก่อให้เกิดความคล่องตัว ชัดเจน และรวดเร็วนอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน และรวดเร็ว อีกทั้งยังส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น (Eales, 2004) ส่งเสริมองค์และพัฒนาความรู้ใหม่ๆ เพื่อใช้ในการทำงานการเรียนรู้และการรับสารสนเทศเพื่อเป็นบรรทัดฐานที่สำคัญเพื่อเตรียมการจัดการความรู้ในอนาคต

และสอดคล้องกับ วุฒิไกร ป้อมมะรัง (2556) การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสต-

ทัศนูปกรณ์และอาคาร สถานที่ คณะสถาปัตยกรรม-ศาสตร์ผังเมืองและนฤมิตศิลป์มหาวิทยาลัยมหาสารคามพบว่าโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ ที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย ระบบรายการครุภัณฑ์ ระบบการยืม-คืนครุภัณฑ์ ระบบการขอใช้ครุภัณฑ์ ระบบ ขอใช้อาคารและสถานที่ ระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าเป็นโปรแกรมที่มีความเหมาะสม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความถูกต้องของระบบงานตามระเบียบงานโสตทัศนูปกรณ์ ลำดับการทำงานในเมนูหลักถูกต้องตามขั้นตอน และโปรแกรมสามารถเรียกใช้งานและเลิกใช้งานได้ง่าย และ บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ กล่าวคือ มีความคิดเห็นต่อโปรแกรมระบบฐานข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และระบบงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ระบบ คือ ระบบพิมพ์รายการยืม-คืนครุภัณฑ์ ระบบสืบค้นรายการขอใช้ครุภัณฑ์ และระบบพิมพ์รายการขอใช้ครุภัณฑ์ ตามลำดับ

การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในงานประจำ (ต่อนักศึกษา เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านและหน่วยงานอื่นๆ ผู้ร่วมงาน)

การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนางานประจำในองค์กร ดังนี้

1. เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพ การพัฒนางานในองค์กร ของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. เป็นการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่วิทยาลัย

โลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. เป็นข้อมูลสนับสนุนการการพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

4. เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนเพื่อการปรับปรุงและการพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในโอกาสต่อไป

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน

บุคลากรภายในวิทยาลัยรับรู้และเข้าใจโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ตรงกัน มีการนำไปปฏิบัติในทุกระดับของหน่วยงาน ทำให้งานด้านโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สะดวก รวดเร็ว ลดความผิดพลาด สามารถติดตามผลการดำเนินการได้ โดยงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่มีการติดตามและประเมินผลการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดจนมีทีมการจัดการความรู้ที่เข้มแข็ง

บทเรียนที่ได้รับ

ผู้ศึกษาวิจัยได้เรียนรู้บรรยากาศการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การให้ข้อมูล จากการดำเนินงานการสำรวจเพื่อการพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และสายวิชาการวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ผลการวิจัยการ: การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ครั้งนี้สำเร็จล่วงได้ด้วยปัจจัยแห่งความร่วมมือของบุคลากรทุกท่านในวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม การให้คำปรึกษาจากผู้บริหาร คณาจารย์ การให้ข้อมูลที่เป็จริง ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย

การสนับสนุนที่ได้รับจากผู้บริหาร หน่วยงาน / องค์กร

ผู้บริหารของวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้ความสำคัญกับ: การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งเป็นการพัฒนางานประจำ ส่งเสริมสนับสนุน ชี้นำ

แนวทางการพัฒนางานให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง อยู่ตลอดเวลา เรียนรู้เพิ่มพูนทักษะความสามารถใหม่ๆ ในการทำงาน สร้างขวัญและกำลังใจให้มีบุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินตามความเหมาะสม

แสดงการเปรียบเทียบก่อนการปรับปรุง และหลังการปรับปรุงตามขั้นตอน หรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้น

จากการศึกษาวิจัย: การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยการนำหลักคิดแบบ Kaizen ซึ่งการทำไคเซ็นเป็นการสนับสนุนให้เกิด “การใช้ความคิด” ไม่ใช่ “การตรากตรำทำงาน” ซึ่งเป็นการทำงานแบบมุ่งที่จะลด/เลิกภาระงานที่ไม่จำเป็นหรือเปลี่ยนไปสู่วิธีอื่นที่เหมาะสมกว่า เพื่อความสะดวกสบายในการทำงาน การนำหลักคิดแบบ Kaizen มาพัฒนางานด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำมาสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม สามารถสรุปได้ดังนี้

ก่อนการปรับปรุง

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ก่อนการดำเนินการสำรวจ เพื่อการพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ ระบบงานยังเป็นการเอกสาร ส่งผลให้การดำเนินงานเกิดการผิดพลาด และสูญหาย ก่อให้เกิดงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นเหตุให้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลเข้ามาใช้เพื่อการพัฒนา

หลังการปรับปรุง

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน หลังการพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน โดยสำรวจปัญหา การดำเนินงาน โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทั้งหน่วยภายในและภายนอก มีการเรียนรู้ร่วมกัน สามารถพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ของวิทยาลัยเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายงาน และสามารถต่อยอดองค์ความรู้เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- วิเศษศักดิ์ โครตอาษา. (2542). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: เจริญเว็บเอดยูเคชั่น.
- วุฒิไกร ป้อมมะรัง.(2556). การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูล ด้านงานโสตทัศนูปกรณ์และอาคารสถานที่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมืองและนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 32(6), 84-95.
- ทิพวรรณ อุทัยย์. (2544). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของวิทยาลัยสารพัดช่างกาฬสินธุ์. รายงานการค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Best, J. W. (1981). **Research in education**. New jersey: Prentice-Hall.
- Eales, R. T. J. (2014). **A Knowledge Management Approach to User Support**. AUIC '04 Proceedings of the fifth conference on Australasian user interface, Volume 28 Pages 33-38, Retrieved May 15, 2016, from <http://crpit.com/confpapers/CRPITV28Eales.pdf>.
- Scott, B. D. (2001). **Factors and Their Effect in the Principais' Utilization of a Management Information**. Dissertation Abstracts International, 8(61), 3002-A.

กระบวนการจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์สีย้อมของบริษัท เอบีซี จำกัด
: กรณีศึกษาขั้นตอนการดำเนินการขนส่ง
Transportation management process ABC Dye Products Co., Ltd.
: Case study on transportation procedures.

อัญชลี หิรัญแพทย¹

บทคัดย่อ

การศึกษาระบวนการจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์สีย้อมของบริษัท เอบีซี จำกัด: กรณีศึกษาขั้นตอนการดำเนินการขนส่ง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการศึกษาระบวนการจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์สีย้อม โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระบวนการจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์สีของบริษัท เอบีซี จำกัด ในขั้นตอนการดำเนินการขนส่ง รูปแบบของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการขนส่ง รวมทั้งเอกสารกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการขนส่งของบริษัท เอบีซี จำกัด โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในแต่ละแผนกรวม 10 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ โดยผู้วิจัยใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ในกิจกรรมต่าง ๆ ของส่วนงานวางแผนจัดส่ง เช่น การเข้าร่วมประชุมประสานงาน และดำเนินการ รวมถึงการเข้าไปพูดคุยสนทนา

ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการด้านการขนส่งสินค้า พบปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ ระบบข้อมูล ERP ที่ใช้ในการทำงานยังไม่สมบูรณ์ ขาดคู่มือการทำงาน แบบฟอร์มเอกสารไม่ได้มาตรฐาน ความล่าช้าในการแก้เอกสารรับรองความปลอดภัย บุคลากรขาดทักษะ ความรู้ในการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ในการขนส่งสินค้าอันตราย การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานทั้งในและนอกองค์กร

โดยงานวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้ความรู้ ทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเสนอแนะ แนวทางการแก้ไข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการขนส่ง สร้างมาตรฐานการทำงาน ลดความผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารเข้ากับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

คำสำคัญ : การจัดการขนส่ง; ผลิตภัณฑ์สีย้อม; บริษัท เอบีซี จำกัด

¹วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

To study Transportation management process ABC Dye Products Co., Ltd.: Case study on transportation procedures was qualitative research which studied about the transportation management process of dye products had the objectives as follow; 1).To study about the transportation management process of dye product of ABC Company Limited for instance transportation method, model of transportation packaging included regulations and rules documents 2). To study about the problems and barriers of transporting operation of ABC Company Limited by 10 sampling officers in each department for by purposive sampling and in depth interview on top management and operation so researcher applied to participant observation in activities of the part of transporting plan such as joining to operate meeting and management included discussion

The study result found that transportation management process met the problem as operation, human and internal and external environment for example ERP data system has not completed, lacking manual, no standard form, delay of revised security document, officers have no skill, knowledge of rule and regulation operation in term transporting of hazard goods, communication between internal unit and external organization

This research applied knowledges and ideas involved to recommendation, solution to increase efficiency of transportation management process, create working standard, reduce miscommunication to reach objectives of this research

Keywords: transportation management; dye products; ABC Co., Ltd

บทนำ

การขนส่งเป็นกิจกรรมหนึ่งของกระบวนการโลจิสติกส์ที่มีความสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจและสามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจด้วยการสร้างความสะดวกทั้งด้านเวลาและสถานที่ส่งผลให้บริษัทที่มีการจัดการการขนส่งที่ดีสามารถสร้างมาตรฐานได้ว่าจะมีสินค้าเพียงพอเพื่อจะรองรับการจัดจำหน่าย ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานของความสามารถในการแข่งขันของแต่ละบริษัทการที่จะได้มาซึ่งความสำเร็จด้านงานขนส่ง

เนื่องด้วยบริษัท เอปียี จำกัด เป็นบริษัทผลิตและจำหน่ายสีย้อม ผลิตภัณฑ์ของบริษัทเอปียี จำกัด จัดเป็นสินค้าที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตและสิ่งแวดล้อม โดยผลิตภัณฑ์ของบริษัทจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. สีย้อมผง 2. สีย้อมน้ำ

บริษัท เอปียี จำกัด มีการดำเนินธุรกิจซึ่งคู่ค้าส่วนใหญ่อยู่ในต่างประเทศดังนั้นการส่งสินค้าไปนอกราชอาณาจักรไทยของบริษัท เอปียี จำกัด จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของการขนส่ง ต้องมีการควบคุมเป็นพิเศษ และมีรูปแบบการขนส่ง การขนย้ายที่จำเพาะเจาะจง มีกรรมวิธีขั้นตอนการดำเนิน

การที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นรายละเอียดที่ผู้ประกอบการด้านการขนส่งและผู้ประกอบการด้านเคมีต้องมีความรู้และความเข้าใจเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในตัวพนักงานที่ทำงานกับสารเคมีโดยตรง อีกทั้งผู้ที่มีความเกี่ยวข้องและผู้บริโภคด้วย

ในงานวิจัยเล่มนี้ผู้วิจัยต้องการจะศึกษากระบวนการจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์ของบริษัท เอปียี จำกัด ในขั้นตอนการส่งออกผลิตภัณฑ์ไปยังลูกค้าหรือจุดหมายปลายทางโดยการขนส่งซึ่งเป็นกิจกรรมกระบวนการทางโลจิสติกส์คือ การเคลื่อนย้าย ถ่ายเท จัดเก็บ รวบรวม กระจาย จากต้นทาง บรรจุลงสินค้า ในบรรจุภัณฑ์ที่ใช้การขนย้ายด้วยรถบรรทุกไปยังท่าเรือ และขนส่งเรือจัดส่งไปสู่จุดหมายปลายทาง ซึ่งต้องใช้การขนส่งหลากหลายรูปแบบ และสินค้าของบริษัทฯ เป็นสินค้าอันตรายที่ต้องมีการควบคุมภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ เอกสารการดำเนินงานในการขนส่ง ภาชนะที่ใช้ในการบรรจุหีบห่อ ไปจนถึงค่าระวางต่างๆ จะต้องมีความแตกต่างออกไปจากสินค้าทั่วไป ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการขนส่ง รวมทั้งเอกสารกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ได้เปรียบในเชิงแข่งขันของตนเองให้พบ (บุญชัย วลีธรรมสวัสดิ์, 2558)

กระบวนการจัดการขนส่งสำหรับสีย้อมแบบเต็มรูปแบบการขนส่งของบริษัท เอปียี จำกัด ทั้งในด้านของเอกสาร บรรจุภัณฑ์ กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการขนส่งของบริษัท เอปียี จำกัด เพื่อรองรับเมื่ออาเซียนประตูก้าวสู่เสรี

การศึกษากระบวนการขนส่งสินค้าอันตราย จำเป็นที่ผู้ประกอบการจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีภายใต้ข้อกำหนดของบริษัทฯ เข้าใจในกฎระเบียบที่กำหนดไว้สำหรับการขนส่งสินค้าอันตราย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการด้านเคมีและต่อผู้ประกอบการด้านการขนส่งเคมี เพื่อเป็นการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ลดต้นทุนด้าน

การขนส่ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกขนส่งของบริษัท ฯ ทำให้บริษัท ฯ ได้เปรียบคู่แข่งชั้นเพราะการแข่งขันของการค้าในปัจจุบันควรต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งในส่วนของผู้ประกอบการ และในส่วนของรัฐบาลเพื่อนำพาประเทศพร้อมก้าวสู่ AEC

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์สีย้อมของบริษัท เอปียี จำกัด ในขั้นตอนการดำเนินการขนส่ง รูปแบบของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ในการขนส่ง รวมทั้งเอกสารกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ

2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการขนส่งของบริษัท เอปียี จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

เป็นการศึกษาจากข้อมูลใน บริษัท เอปียี จำกัด โดยเป็นการศึกษากระบวนการจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์สีย้อมของบริษัท ฯ เนื้อหาในการศึกษาครอบคลุมกระบวนการในระบบขนส่ง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาซึ่งมีพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานขนส่ง ผู้เชี่ยวชาญด้านเอกสารความปลอดภัยสารเคมีของ บริษัท ฯ และผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้า(3PL)

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

บริษัทที่จะเข้าไปทำการศึกษา คือ บริษัท เอปียี จำกัด และทำการศึกษาเก็บข้อมูลกระบวนการจัดการขนส่ง รวมถึงการวิเคราะห์กระบวนการเพื่อหาปัญหา แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดต้นทุนในการขนส่งสินค้า เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานต่อไป โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในหน่วยงานคลังสินค้าและวางแผนจัดส่ง ของ บริษัท เอปซี จำกัด ซึ่งเลือกจำนวนพนักงานในแต่ละแผนกรวม 10 คน จากพนักงานทั้งหมด 40 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแผนกตามโครงสร้างของบริษัทซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งระดับต่าง ๆ ออกได้ดังนี้

ระดับผู้บริหาร

1. ผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้าและวางแผนจัดส่ง จำนวน 1 คน

ระดับปฏิบัติการ

1. ผู้จัดการแผนกคลังสินค้า จำนวน 1 คน
2. ผู้จัดการแผนกวางแผนจัดส่ง จำนวน 1 คน
3. ผู้จัดการแผนก Inventory จำนวน 1 คน
4. ผู้จัดการแผนกธุรการ จำนวน 1 คน
5. พนักงานคลังสินค้า จำนวน 1 คน
6. พนักงานตรวจปล่อยสินค้า จำนวน 2 คน
7. พนักงานขับรถส่งสินค้า จำนวน 2 คน

ข้อมูลในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการขนส่งสินค้า โดยการสัมภาษณ์นั้นจะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบและข้อมูลจากการสังเกตการณ์การทำงานแต่ละขั้นตอนในกระบวนการปฏิบัติงานจากผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้าและวางแผนจัดส่งและพนักงานระดับปฏิบัติการภายในฝ่ายคลังสินค้าและวางแผนจัดส่ง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเก็บข้อมูลที่บริษัทมีอยู่แล้ว และรวบรวมข้อมูลจากตำราทางด้านการบริหารจัดการด้านการขนส่งสินค้า และด้านอื่น ๆ จากแหล่งค้นคว้าต่าง ๆ ได้แก่ จากหนังสือเอกสาร จากห้องสมุดสถาบันการศึกษาและข้อมูลออนไลน์จากเว็บไซต์ต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงานวิจัยนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) (ชาย โพธิ์สิตา, มปป.) เป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่กำหนดรูปแบบมาตรฐาน (Unstructured Interview) ไม่มีการกำหนดกฎเกณฑ์ และลำดับขั้นตอนของการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าเป็นการพูดคุยสนทนาตามธรรมชาติ (Naturalistic Inquiry) คำถามจะเป็นแบบไม่ตายตัวแต่จะกำหนดไว้เพียงกรอบหรือประเด็นที่จะสัมภาษณ์เท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์พนักงานระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการในฝ่ายคลังสินค้าและวางแผนจัดส่ง เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการในการปฏิบัติงานอย่างละเอียด ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแนวคำถามในการสัมภาษณ์จะแตกต่างกันโดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ระดับผู้บริหาร
2. ระดับปฏิบัติการ

การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยผู้วิจัยจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของส่วนงานวางแผนจัดส่ง เช่น การเข้าร่วมประชุม ประสานงาน และดำเนินการ รวมถึงการเข้าไปพูดคุยสนทนา ชักถาม พนักงานที่หน้างานเป็นประจำ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูล (Data Collection) หลายๆ รูปแบบ เริ่มจากการหาข้อมูลเบื้องต้นของบริษัท เอปี้ซี จำกัด ได้แก่ ประวัติความเป็นมาของบริษัท โครงสร้างองค์กร การดำเนินธุรกิจ นวัตกรรมในด้านต่างๆ และขออนุญาตผู้จัดการฝ่ายในการศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัญหา แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ และการลดต้นทุนด้านการขนส่ง กรณีศึกษา ของ บริษัท เอปี้ซี จำกัด ในครั้งนี้โดยขอความอนุเคราะห์ข้อมูลของฝ่าย คลังสินค้าและวางแผนจัดส่ง ขอนัดสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการผู้ที่มีความเชี่ยวชาญรับผิดชอบเกี่ยวกับคลังสินค้าและวางแผนจัดส่ง เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview)

เป็นการนัดสัมภาษณ์พนักงานระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการผู้ที่มีความเชี่ยวชาญรับผิดชอบเกี่ยวกับคลังสินค้าและวางแผนจัดส่ง ผู้วิจัยสัมภาษณ์ด้วยตนเองใช้เวลา 2 วัน สัมภาษณ์ท่านละ 15 นาที และโดยแนวคำถามในการสัมภาษณ์จะแตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ระดับผู้บริหาร แนวคำถามจะเป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานรวมถึงการวางแผนในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงแนวทางในการแก้ปัญหาในการทำงาน

ระดับปฏิบัติการ แนวคำถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานของแต่ละกิจกรรม และปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน

การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยผู้วิจัยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เวลา 10 วัน วันละ 30 นาที โดยผู้วิจัยจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของส่วนงานวางแผนจัดส่ง ในการเข้าร่วมประชุม ประสานงาน และดำเนินการ รวมถึงการเข้าไปพูดคุยสนทนา ซักถาม พนักงานที่หน้างานเป็น

ประจำเพื่อให้ได้ข้อมูลโดยมีประเด็นสังเกตดังนี้

- ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
- ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
- แนวทางในการแก้ไขปัญหา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ได้จัดทำวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลแผนผังองค์กรและการดำเนินงานของหน่วยงานวางแผนจัดส่ง

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแผนผังองค์กรและการดำเนินงานของหน่วยงานคลังสินค้าและวางแผนจัดส่งของบริษัท เอปี้ซี จำกัด ได้แก่ ประวัติความเป็นมาของบริษัท โครงสร้างองค์กร การดำเนินธุรกิจ จากข้อมูล que ผู้วิจัยได้รวบรวมและนำวิเคราะห์และเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการเก็บรวบรวมข้อมูล

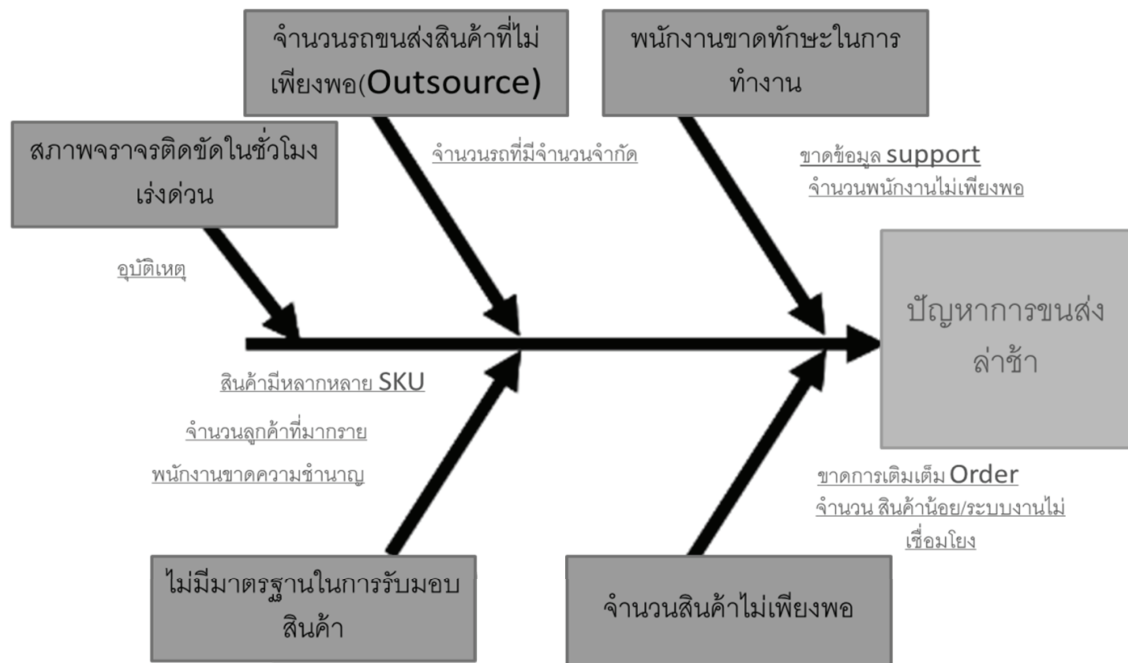
ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านคลังสินค้าและวางแผนจัดส่งของบริษัท เอปี้ซี จำกัด ผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงนำผลวิเคราะห์แล้วนำมาเรียบเรียง และเขียนพรรณนาตามหลักการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการเขียนออกมาตามขั้นตอนการปฏิบัติงานของการจัดส่งสินค้าตามลำดับ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาและเก็บข้อมูลจากการทำงานในแผนกวางแผนจัดส่ง บริษัท เอปี้ซี จำกัด พบว่า มีการส่งสินค้าล่าช้า (ไม่เป็นไปตามวันเวลาที่กำหนด) เกิดจากการไม่มีมาตรฐานในการรับ-ส่งมอบสินค้า ทำให้ไม่สามารถทราบวันและเวลาการส่งสินค้าที่แน่นอน ประกอบกับการขาดการวางแผนการทำงาน ซึ่งเกิด

จากฝ่ายปฏิบัติการไม่มีข้อมูล (Support) การทำงานทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในด้านการบริการด้านการจัดส่งสินค้าของบริษัทฯ เกิดการร้องเรียน (Complain) และมีผลกระทบกระเทือนต่อรายได้และชื่อเสียงของบริษัทเป็นอย่างมาก

จากปัญหาข้างต้น ได้ทำการวิเคราะห์และค้นหาถึงสาเหตุของการส่งมอบสินค้าล่าช้าไม่ทันตามกำหนดเวลา โดยใช้วิธีผังก้างปลา (Cause-and-Effect Diagram) ซึ่งได้ผลการเก็บข้อมูล ดังนี้



ภาพ 1 ผังก้างปลาการวิเคราะห์สาเหตุของการส่งมอบสินค้าล่าช้าไม่ทันตามกำหนดเวลา

ที่มา: ประชาสรรค์ แสนถิติ (มปป.). ผังก้างปลา กับแผนภูมิความคิด Fish Bone Diagram & Mind Map.

จากการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ผังก้างปลา โดยการเก็บข้อมูลภายในแผนกวางแผนจัดส่ง และการสอบถามข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ได้ทราบสาเหตุของปัญหาดังนี้

1. สาเหตุทางด้านวิธีการทำงาน

ไม่มีความมาตรฐานในการรับ-ส่งมอบสินค้า

- บริษัทภายนอก (Outsource) รับมอบสินค้าไปแล้วไม่สามารถส่งมอบสินค้าให้ได้ตามกำหนด
- สินค้าสูญหายหรือเสียหายระหว่างทาง
- ขาดการวางแผนในการทำงาน
- ไม่ทราบจำนวนและปริมาณของสินค้า

ที่แท้จริงในแต่ละวัน และไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญ/เร่งด่วน ของสินค้าได้

- สินค้าไม่ได้ถูกส่งออกไปตามวันและเวลาที่กำหนด ส่งให้เกิด การจ้งรถจากบริษัทภายนอก (Outsource) เพื่อนำสินค้าไปส่ง ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นและสินค้าไม่เต็มคัน

- การไม่มีการแจ้งความสำคัญ/เร่งด่วนของสินค้า ส่งผลให้เกิด สินค้าตกค้าง ล่าช้า ลูกค้าไม่พอใจ และเกิดการร้องเรียน (Complain)

- ขาดแผนงานผลักดันเพื่อเติมเต็มคำสั่งซื้อ (Order)

- ปริมาณสินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- ไม่มีการกำหนดการวางแผนเส้นทางการขนส่ง (Routing) และกำหนดเส้นทางการขนส่งอย่างชัดเจน
- ไม่มีการกำหนดรอบการสั่งซื้อและรอบการส่งสินค้าที่ชัดเจน

1. สาเหตุทางด้านบุคคลากร

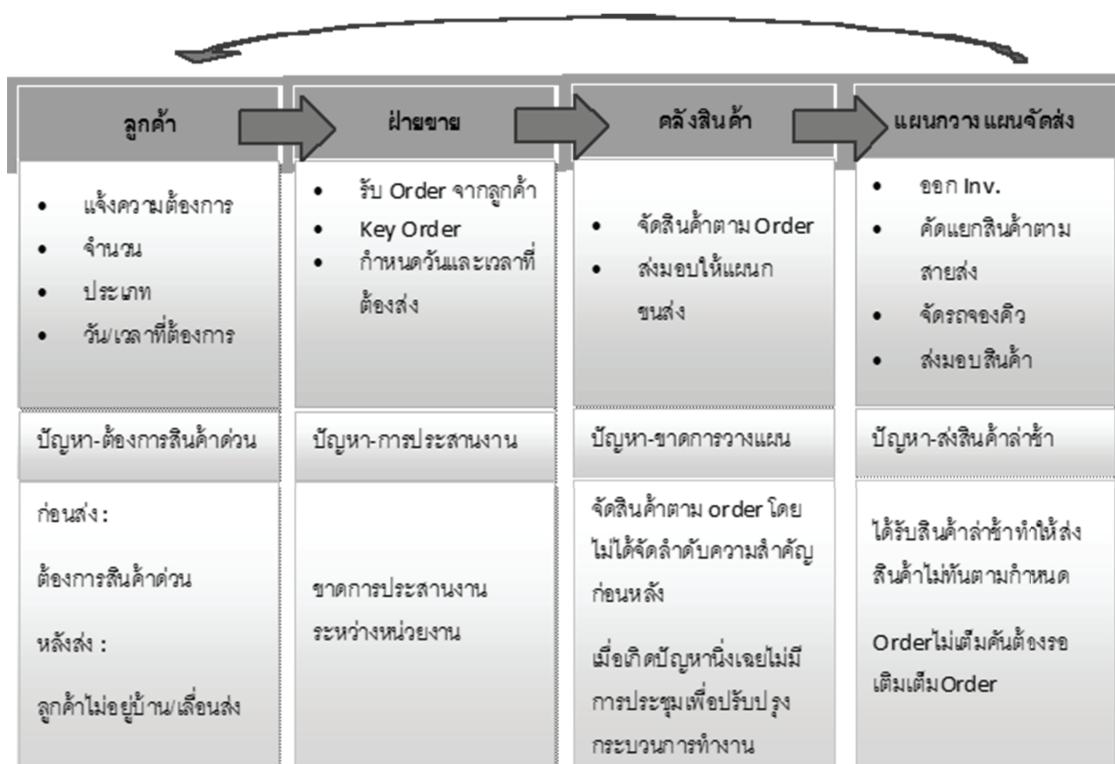
- พนักงานส่วนใหญ่เป็นของบริษัทภายนอก (Outsource) ทำให้ขาดทักษะทางด้าน WMS
- พนักงานขาด/ลา/มาสาย ปัจจุบันทางบริษัทฯ ใช้พนักงานของบริษัทภายนอก (Outsource) เป็นส่วนใหญ่ ทำให้เกิดปัญหาพนักงานไม่เพียงพอในแผนกต่างๆ ทำให้การทำงานล่าช้า
- จำนวนรถขนส่งสินค้าของบริษัทภายนอก

(Outsource) ไม่เพียงพอ ส่งผลกระทบต่อการส่งสินค้า

- ขาดสมรรถภาพในการทำงาน เนื่องจากสินค้าของบริษัทมีความหลากหลาย SKU ทำให้เกิดความผิดพลาดในการส่งสินค้าบ่อยครั้ง (Outsource)
- พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

1. สาเหตุทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- ปัญหารถจราจร ส่งผลกระทบอย่างมาก โดยเฉพาะการส่งสินค้าภายในเขตกรุงเทพฯ และเขตปริมณฑล
- อุบัติเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้



ภาพ 2 สาเหตุสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการจัดการการขนส่งของบริษัท เอปียี จำกัด จากการศึกษา สรุปแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่ง ได้ดังนี้

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่ง

1. การจัดรถให้เหมาะสมกับจำนวน และสอดคล้องกับสถานที่ส่งมอบสินค้า

2. การออกแบบการขนส่งให้เหมาะสมกับการทำงานของบริษัท โดยพิจารณาถึง ผลต่อการบริการลูกค้าและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้ารวมทั้งสอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานและนโยบายของบริษัท

3. การบริหารด้านข้อมูลข่าวสาร (Information flow) ซึ่งบริษัทจะต้องมีการให้ความร่วมมือ การวางแผน การพยากรณ์ความต้องการ รวมถึงการเติมเต็มสินค้า (Collaborative planning forecasting and replenishment: CPFR) ที่มีมาตรฐาน และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เชื่อมโยงข้อมูลกันได้อย่างทันทั่วถึง

4. การใช้ระบบบริหารจัดการการขนส่งสินค้า (Transportation management system; TMS) ซึ่งเป็นการวางแผนการขนส่งและเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่ง (Transportation optimizer) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านความรวดเร็วและต้นทุนที่ประหยัดที่สุด ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของการขนส่ง โดยระบบนี้จะมีหน้าที่ช่วยการตัดสินใจในเรื่องการบรรทุกสินค้า และการจัดวางแผนเส้นทางให้มีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ ทั้งนี้การเลือกใช้ระบบ TMS (Trans-

port Management System) ต้องคำนึงถึงความสามารถในการลดค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการเดินทาง และความปลอดภัยเป็นหลัก รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังระบบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อความต้องการของผลลัพธ์ที่ได้และความสามารถในการใช้งานได้ ในปัจจุบันยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากนักเนื่องจากไม่ทราบปริมาณความต้องการในการขนส่งสินค้า รวมถึงจุดหมายปลายทางของสินค้า ที่สำคัญปริมาณความต้องการการขนส่งสินค้า ระหว่างต้นทางและปลายทางมักจะมีปริมาณไม่เท่ากัน (บริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด, มปป.)

แนวทางการลดต้นทุนด้านการขนส่ง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการจัดการการขนส่งของบริษัท เอปียี จำกัด โดยทำการศึกษาด้านทุนการขนส่งเพื่อให้ทราบแนวทางการลดต้นทุนของการขนส่งของบริษัท ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. การคำนวณต้นทุนการขนส่งสินค้าในปัจจุบัน บริษัท เอปียี จำกัด ทำการคำนวณต้นทุนการขนส่ง โดยการนำต้นทุนของการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด นั่นคือ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมดในการขนส่งสินค้าจากคลังสินค้าไปยังร้านค้าต่าง ๆ ทั่วประเทศมาหารกับจำนวนของสินค้าที่ทำการขนส่งทั้งหมด (จำนวนสินค้าที่ขนส่งจากคลังสินค้า) (ไม่รวมจำนวนสินค้าส่งคืน) จะได้ต้นทุนต่อหน่วยของสินค้าที่ทำการขนส่งออกมา

$$\text{ต้นทุนการขนส่งต่อหน่วยสินค้า} = \frac{\text{ต้นทุนของการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด}}{\text{จำนวนของสินค้าที่ทำการขนส่งทั้งหมด}}$$

1.การวิเคราะห์ต้นทุนการขนส่งด้วยวิธีคิดต้นทุนแบบรายกิจกรรม (Activity-Base Costing : ABC) โดยการนำต้นทุนจากค่าใช้จ่ายต่างๆ และ

ทรัพยากรต่างๆ ทั้งหมดที่ใช้(ค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการขนส่งสินค้าจากคลังสินค้า ไปยังร้านค้าต่างๆ ทั่วประเทศ)มาแยกเข้าสู่กิจกรรมแต่ละกิจกรรมที่เกิด

ขึ้นในการดำเนินงานที่ได้วิเคราะห์และระบุจากการปฏิบัติงาน เมื่อได้ต้นทุนค่าใช้จ่ายตามกิจกรรมแล้ว จึงทำการจัดสรรต้นทุนตามกิจกรรมเข้าสู่แต่ละหน่วยกิจกรรมการขนส่งสินค้า จากนั้นต้องทำการวิเคราะห์รายละเอียดต่างๆ เพื่อนำมากำหนดตัวหลักต้นทุน

แต่ละหน่วยกิจกรรมที่เหมาะสม และหาความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยกิจกรรม โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นอาจไม่ชัดเจนจึงทำให้การคิดต้นทุนการขนส่งนั้นทำได้ค่อนข้างยาก

$$\text{ต้นทุนกิจกรรมต่อหน่วย} = \frac{\text{ต้นทุนของกิจกรรม}}{\text{ตัวหลักต้นทุนกิจกรรม}}$$

ลักษณะต้นทุนการขนส่งของบริษัทฯ

เป็นการพิจารณาต้นทุนการขนส่งที่แบ่งตามลักษณะของกิจกรรมที่ส่งผลให้เกิดต้นทุน ดังนี้

1. ต้นทุนคงที่ (Fixed Cost)

- เงินเดือนพนักงาน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าบริการจัดการ ค่าเช่าสำนักงานหรือที่ดิน
- ค่าประกันภัย ค่าทะเบียนยานพาหนะ ค่าเสื่อมราคา เป็นต้น

2. ต้นทุนผันแปร (Variable Cost)

- ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าซ่อมแซม ค่ายางรถที่บรรทุกสินค้า ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง เช่น ค่าทางด่วน

3. ต้นทุนเที่ยวกลับ (Back Haul Cost)

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

จากที่ผู้ทำการวิจัยได้ทำการติดตามขบวนการจัดส่งสินค้าของบริษัท เอปซี จำกัด ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง พบว่าการทำงานในส่วนของการขนส่งพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

• การรับคำสั่งซื้อ จากลูกค้า
- ในการรับคำสั่งซื้อจากพนักงานขายและรวบรวมคำสั่งซื้อโดยการจัดทำข้อมูลระบบ ERP พบว่า ระบบ ERP ของบริษัทมีปัญหาในการใช้งานอยู่เป็นประจำ ในบางวันระบบเกิดความขัดข้องไม่สามารถ

เปิดให้บริการได้ ทำให้การอัปเดตข้อมูลคำสั่งซื้อจากลูกค้าเกิดความล่าช้า

- การขอเอกสารประกอบการขนส่ง
 - แบบฟอร์มเอกสาร Invoice , Packing List และ รับรองความปลอดภัย SDS ไม่ได้มาตรฐาน
 - เอกสารรับรองความปลอดภัยด้านสารเคมี SDS ล่าช้า
 - สต็อกเกอร์ไม่ได้มาตรฐาน แสดงรายละเอียดไม่ครบถ้วน
 - ไม่มีเอกสารคู่มือการทำงานด้านการขนส่ง Work In Process
 - การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นนอกองค์กร
 - Forwarder การติดต่อประสานงานมีความล่าช้าและไม่เป็นระบบ
 - Shipping agent & Customs Broker มีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยาก

2. ด้านบุคลากร

- พนักงานรับคำสั่งงานผิดพลาดบ่อยเนื่องจากขาดความตั้งใจในการทำงาน ไม่มีการจดบันทึกคำสั่งงาน และไม่ตรวจเช็คคำสั่งงานก่อนปฏิบัติงาน ทำให้เกิดปัญหาการทำงานที่ไร้ประสิทธิภาพ และเกิดการทำงานซ้ำส่งผลให้เกิดสูญเสียเวลาในการทำงาน

- พนักงานขาดความรู้ และทักษะ ในการทำงาน
- พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

3. ด้านสิ่งแวดล้อมภายใน-ภายนอก

• สิ่งแวดล้อมภายใน

- บรรจุกัมภ์ เนื่องด้วยสินค้าของบริษัทฯ จัดว่าเป็นสินค้าอันตรายที่ก่อให้เกิดความเป็นอันตรายต่อชีวิตและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น จากประเด็นนี้ทำให้บริษัทฯ มีอุปสรรคในเรื่องของบรรจุกัมภ์ ลักษณะของบรรจุกัมภ์ต้องอยู่ภายใต้มาตรฐานและข้อกำหนดด้านความปลอดภัย และต้องผ่านการรับรองและมีการอนุญาตให้สามารถใช้งานได้ โดยจะมีสัญลักษณ์บ่งบอก องค์ประกอบเหล่านี้ส่งผลต่อต้นทุนของบรรจุกัมภ์สูงขึ้น

- ข้อจำกัดในการขนส่ง เนื่องด้วยสินค้าเป็นสินค้าอันตรายส่งผลให้มีข้อจำกัดเกิดขึ้นในขั้นตอนการขนส่ง จะต้องดำเนินการทำงานตามขั้นตอนการขนส่ง ตามที่กฎหมายกำหนด

• สิ่งแวดล้อมภายนอก

- ราคาน้ำมันมีผลต่อการขนส่ง เนื่องจากน้ำมันเป็นเชื้อเพลิงที่ใช้ในการขนส่งทุกรูปแบบ เมื่อราคาน้ำมันสูงขึ้นจึงมีส่งผลต่อต้นทุนการขนส่งและมีผลกระทบทั้งหมดในโซ่อุปทานในการดำเนินธุรกิจ ทำให้ต้นทุนการขนส่งของบริษัท ฯ ค่อนข้างควบคุมยากและกลายเป็นอุปสรรคในการกำหนดราคาขาย

- กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีการควบคุมการขนส่งสินค้าอันตราย ต้องมีความระมัดระวังและเพิ่มความปลอดภัยในการขนส่งมากขึ้น เนื่องสินค้าอันตรายส่งผลต่อชีวิต การขนส่งสินค้าอันตรายต้องได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ ส่งผลต่อการทำงานที่มีความยุ่งยากเพิ่มมากขึ้นในส่วนของการเอกสารต่างๆ และยังส่งผลต่อต้นทุนการขนส่งของบริษัทฯ ด้วย

- การจราจรและอุบัติเหตุ โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล มีปัญหาการ

จราจรติดขัดเป็นอย่างมาก และในการขนส่งสำหรับรถบรรทุกหรือขนส่งขนาดใหญ่มีเรื่องเวลาจำกัดในการเดินทาง อีกทั้งอุบัติเหตุบนท้องถนนทำให้เกิดความสูญเสียทางด้านเวลาเกิดขึ้นมาก

สรุปและวิจารณ์ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

กระบวนการจัดการขนส่งสรุปผลได้ดังนี้ คือ ในการขนส่งสินค้าของบริษัท เอบีซี จำกัด แผนกสนับสนุนการขนส่งเป็นแผนกที่ดำเนินงานหลักในงานขนส่ง และมีแผนกต่าง ๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องในการขนส่งดังนี้ แผนกขาย แผนกโกดัง แผนกสนับสนุนงานเอกสารความปลอดภัยสารเคมี ผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้า (Forwarder) ตัวแทนในการดำเนินพิธีการขาออก (Shipping agent & Customs Broker) ซึ่งการดำเนินการภายในองค์กรจะใช้ระบบ ERP เป็นตัวกระจายข้อมูลในการทำงาน ในการรับคำสั่งซื้อ รวบรวมคำสั่งซื้อ ยืนยันคำสั่งซื้อ และส่งข้อมูลทางอีเมลไปยังโรงงานในส่วนงานการผลิต แผนกโกดังทำการจัดเตรียมสินค้าในการขนส่ง จากนั้นแผนกสนับสนุนการขนส่งดำเนินการในเรื่องของการทำเอกสารประกอบการขนส่ง ขอเอกสารใบรับรองความปลอดภัย (SDS) จัดเตรียม Invoice และ Packing list ใช้ในการจองเรือ และใช้ในการยื่นขอการส่งออกสินค้าให้กับตัวแทนในการดำเนินพิธีการขาเข้าและขาออก เมื่อสินค้าถูกปล่อย แผนกสนับสนุนงานขนส่งจะทำการตรวจติดตามสถานะของสินค้าต่อไป จนกระทั่งถึงการมารับสินค้าที่ปลายทาง หรือในทำนองตรงกันข้าม Freight Forwarder จะดำเนินการนำสินค้าจากผู้ขนส่งสินค้าสาธารณะ (Common Carrier) ไปส่งมอบให้กับผู้รับสินค้าหรือผู้รับตราส่ง (Consignee) เมื่อสินค้ามาถึงท่าเรือปลายทางในฐานะเป็นตัวแทนของผู้รับสินค้าหรือผู้รับตราส่ง (สมศักดิ์ วิเศษเรืองโรจน์, มปป.)

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานจาก การศึกษากระบวนการจัดการขนส่ง พบปัญหาและ

อุปสรรคในการดำเนินงานด้านการขนส่ง สรุปได้ดังนี้ ด้านการดำเนินงานเกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ด้านบุคคลากรขาดบุคคลากรที่มีความเข้าใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านต่าง ๆ ด้านปัจจัยภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินการขนส่ง ปัจจัยภายในที่พบ บรรจุภัณฑ์ที่มีต้นทุนสูง ข้อจำกัดในการขนส่งมีหลากหลาย เนื่องจากผลิตภัณฑ์เป็นหมวดหมู่สินค้าที่ก่อให้เกิดความเป็นอันตรายต่อชีวิตและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายนอกที่พบ ราคาน้ำมันมีผลต่อต้นทุนการขนส่ง กฎระเบียบและข้อบังคับในการขนส่งที่ยุ่งยาก การจราจรและอุบัติเหตุทำให้การขนส่งเกิดความล่าช้า

อภิปรายผลการวิจัย

เมื่อผู้ศึกษาวิจัยเรื่องนี้ได้เข้าไปทำการศึกษากระบวนการจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์สีย้อมของบริษัท เอปียี จำกัด พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการขนส่งสินค้าที่เกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบัน สามารถสรุปผลการศึกษาที่ได้ไว้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ สาเหตุของปัญหาส่วนใหญ่มาจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบของแผนก ไม่มีการวางแผนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่มีเอกสารคู่มือการทำงานด้านการขนส่ง เมื่อมีคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้าการขนส่งสินค้าไปยังลูกค้าเกิดความล่าช้าตั้งแต่ระบบ ERP ที่ใช้กระจายข้อมูลการสั่งซื้อ การขอเอกสารประกอบการขนส่งที่ระยะเวลาดำเนินการที่ใช้เวลานาน การประสานงานเพื่อดำเนินการส่งออกสินค้าที่มีความยุ่งยาก สาเหตุดังกล่าวเหล่านี้ทำให้เกิดผลเสียต่อบริษัท เอปียี จำกัด

2. ด้านบุคคลากรที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน สาเหตุของปัญหาเนื่องจากพนักงานขาดความรู้ในงานด้านการขนส่งสินค้าอันตราย ไม่มีประสบการณ์ในงานด้านการขนส่ง ไม่มีการอบรม

พนักงานการให้ความรู้ในส่วนของการงานด้านการขนส่ง และการสอนงานจากพนักงานที่ทำงานร่วมกันน้อย เนื่องจากมีการเข้าออกของพนักงานบ่อยระยะเวลาในการทำงานสั้น ส่งผลต่อคุณภาพของงานที่ออกมา กลายเป็นผลเสียต่อการทำงานภายในของแต่ละแผนก และส่งผลเสียต่อบริษัท

3. ด้านสิ่งแวดล้อมภายใน-ภายนอก สามารถชี้แจงปัญหาในแต่ละส่วนได้ ดังต่อไปนี้

ด้านสิ่งแวดล้อมภายใน ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ปัญหาที่พบคือ บรรจุภัณฑ์ที่มีราคาสูง ข้อจำกัดในการขนส่ง สาเหตุของปัญหาเหล่านี้ เนื่องจากจากสินค้าของบริษัท เอปียี จำกัด จัดเป็นสินค้าที่ก่อให้เกิดความเป็นอันตราย ดังนั้นในขั้นตอนการขนส่ง ขนย้าย บรรจุภัณฑ์ที่ใช้จะต้องได้มาตรฐานการรับรองคุณภาพ และอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับของการขนส่งสินค้าอันตราย สาเหตุเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาด้านค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าสินค้าประเภทอื่นๆ ไป

ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก คืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้และส่งผลต่อการทำงาน อุปสรรคที่พบจากการศึกษาคือ ราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้นจึงมีผลต่อต้นทุนการขนส่ง ปัญหาจราจรและอุบัติเหตุส่งผลต่อการสูญเสียเวลาในการขนส่งทำให้เกิดความล่าช้า กฎระเบียบในการขนส่งที่ยุ่งยากและขั้นตอนในการดำเนินการที่ล่าช้า สาเหตุเหล่านี้ส่งผลต่อการขนส่งของบริษัท เอปียี จำกัด ทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

จากการศึกษาปัญหา กระบวนการจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์สีย้อมของบริษัท เอปียี จำกัด ขอสรุปข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การรับคำสั่งซื้อทางระบบ ERP ควรมีการ

อัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพิ่มฟังก์ชันระบบเตือนการทำงาน เพื่อความรวดเร็วในการรับและรวบรวมเอกสาร

2. ควรจัดทำรูปแบบเอกสารใหม่ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันโดยอ้างอิงข้อมูลจากกฎระเบียบการขนส่ง และพิธีการ ศุลกากร เพื่อสะดวก ครบถ้วนในการใช้งาน ลดความผิดพลาดในการทำเอกสาร

3. เพิ่มบุคลากรในการออกเอกสารความปลอดภัย และจัดทำฐานข้อมูลเอกสารความปลอดภัยใหม่ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ในการออกเอกสาร

4. จัดทำคู่มือการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางการที่ต้อง รวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

5. จัดทำแผนการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ตัวพนักงาน

6. ด้านการสื่อสาร เนื่องจากพนักงานในบริษัทเป็นชาวต่างชาติเป็นส่วนใหญ่ จึงควรมีการฝึกอบรมทางภาษาให้กับพนักงาน และเพิ่มการอธิบายภาษาหรือสัญลักษณ์เพิ่มเติมในเอกสารส่งงาน เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้อง

7. จัดทำคู่มือและอบรมพนักงาน เพิ่มความรู้เรื่องกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ การปฏิบัติ บรรจุภัณฑ์ และการขนส่งเคมีอันตราย เพื่อความเข้าใจต่อการทำงาน

8. เรื่องค่าขนส่ง ค่าเชื้อเพลิงน้ำมัน ในการขนส่ง ควรเซ็นต์สัญญากับทาง 3PL ในกรณีที่ต้องขนส่งสินค้าเดิมประจำเพื่อความคงที่ของต้นทุนการขนส่ง หรือ คัดเลือกกรณขนส่งที่ใช้เชื้อเพลิงอื่น เช่น รถที่ใช้ NGV เป็นเชื้อเพลิง ในการบรรทุกสินค้า ในบางกรณี

ประโยชน์ที่ได้รับ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษากระบวนการจัดการขนส่งผลิตภัณฑ์และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการขนส่งของบริษัท เอปียี จำกัด ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบถึงกระบวนการทำงานในการจัดส่งสินค้าของบริษัท เอปียี จำกัด และภาพโดยรวมขององค์กร

2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการขนส่งของบริษัท เอปียี จำกัด และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

3. สามารถเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น

4. สามารถเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง นำไปศึกษาและใช้ประกอบการค้นคว้าเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานขนส่งสินค้าอันตรายไม่ว่าจะเป็นองค์กร หรือประชาชนทั่วไป

เอกสารอ้างอิง

คำนาย อภิปรีชญาสกุล .(2549). การขนส่ง.กรุงเทพมหานคร: โฟกัสมีเดีย.

ชาย โพธิ์สิตา. (มปป). การวิจัยเชิงคุณภาพ. สถาบันวิจัยประชากร, มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญชัย วลีธรชีพรสวัสดิ์. (2558). เตรียมตัวให้พร้อมเพื่อเข้าสู่ AEC ในปี 2558. ค้นเมื่อ 24 มีนาคม, 2558, จาก <http://www.prt.kmutt.ac.th/index.php/news/27-aec2558>

บริษัท สิมิลัน เทคโนโลยี จำกัด. (มปป.). TMS : 5 กลยุทธ์ในการลดต้นทุนการขนส่ง. ค้นเมื่อ 23 มีนาคม, 2558, จาก <http://www.similantechnology.com/index.html>.

ประชาสรรค์ แสนภักดี. (มปป.). ผังก้างปลา กับแผนภูมิความคิด. ค้นเมื่อ 12 มีนาคม, 2558, <http://www.prachasan.com/mindmapknowledge/fishbonemm.htm>

ศิริศักดิ์ คัมภีรานนท์.(2552). การพัฒนาโปรแกรมการจัดการสารเคมีอันตรายตามมาตรฐานการจำแนกประเภทและการติดจำแนกประเภทและกาติดฉลากเคมีที่เป็นระบบเดียวกันทั่วโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมศักดิ์ วิเศษเรืองโรจน์. (มปป). ธุรกิจ Freight Forwarder คืออะไร. ค้นเมื่อ 23 มีนาคม, 2558, จาก http://www.itbsthai.com/knowledge_detail.php?LID=1&ID=5

การตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภค กรณีศึกษา ตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า Marketing services affecting the buying behavior of consumers reuse. Case Study JJ Market Plaza Kanchanaburi

อัศนี ศรีธรรมรงค์¹ และ สรรชัย กิตติยานันท์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อ (1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของลูกค้าตลาด เจเจ กาญจนบุรีพลาซ่า (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อส่วนประสมการตลาดบริการของตลาด เจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า (3) เพื่อศึกษาความอิทธิพลของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของลูกค้าตลาดเจเจ กาญจนบุรีพลาซ่า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 31.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน 2) ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ของตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล และด้านกระบวนการ 3) อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำ

3.1 อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อความประทับใจ พบว่า ด้านที่มีผลต่อความประทับใจ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ

3.2 อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับค่าใช้จ่ายในการมาตลาดพบว่าด้านที่มีผลต่อค่าใช้จ่ายในการมาตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการ

3.3 อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับความถี่ในการมาตลาด พบว่า ด้านที่มีผลต่อความถี่ในการมาตลาด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกายภาพ

3.4 อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับการแนะนำตลาด พบว่า ด้านที่มีผลต่อการแนะนำตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านกระบวนการ

คำสำคัญ : ตลาดบริการ; พฤติกรรมการซื้อซ้ำ; ตลาด เจ เจ.

¹บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขา การจัดการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

²อาจารย์คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขา การจัดการ) มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

Abstract

This research aims to study. 1 To study the demographic characteristics such as sex, age, education, occupation, income customer market JJ Kanchanaburi Plaza 2. To study the factors that affect the marketing mix of market Services JJ Kanchanaburi Plaza. 3 To study the relationship between the marketing mix that is associated with repeat buying behavior of customers, markets, JJ. Kanchanaburi Plaza

The sample used in this study who used the services market JJ. And then return to the service number 385 and the statistical methods used to analyze data were percentage, mean, standard deviation. The test The significance level of 0.05.

The research found that 1). The majority of respondents were female, 69.8 percent of respondents age. Between 26-35 years, 31.2 percent of respondents. Revenue in the period. 10,001-20,000 baht per month 2). The marketing of JJ Market Plaza Kanchanaburi overall level. Considering that the medium was found. The top level is the products, people and processes. 3). The relationship between marketing mix service. Behavioral repeat purchases

3.1 The relationship between marketing mix service. With the impression that the impression is that the relationship with the products, price, position. Promotion process And physical

3.2 The relationship between marketing mix service. With the cost of a market that is associated with the cost of the product is brought to market. Promotion And process

3.3 The relationship between marketing mix service. The frequency of the market showed that the relationship between the frequency of the market is Position. Promotion and physical.

3.4 The relationship between marketing mix service. With the introduction of a market that is correlated with the market introduction of the products, prices and processes.

Keywords: Marketing services; buying behavior of consumers reuse; JJ Market Plaza

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยมีรูปแบบของตลาดอยู่หลายประเภท ไม่ว่าจะเป็น ศูนย์การค้าขนาดใหญ่ ซูเปอร์มาเกต ธุรกิจแฟรนไชส์ และอื่น ๆ ตลาดส่วนใหญ่มักกระจุกตัวมากอยู่ในเมืองใหญ่ ตลาดเหล่านี้มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของคนในเมืองอย่างมาก ปัจจุบันรูปแบบตลาดอีกแบบหนึ่งที่มีความนิยมมากในปัจจุบันคือตลาดนัด ที่มีการขายสินค้าหลายชนิดมารวมไว้ที่เดียว ตลาดนัดเป็นเหมือนทั้งสถานที่ท่องเที่ยวและตลาดที่รวมกันอยู่ บางจังหวัดตลาดนัดสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างถิ่นให้มาเที่ยวชมได้ อย่างเช่น ตลาดน้ำอัมพวา หรือที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ ถนนคนเดินเชียงใหม่ เป็นต้น

และด้วยความเจริญที่เพิ่มขึ้นและเป็นพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษทำให้จังหวัดกาญจนบุรี มีการเพิ่มขึ้นของทั้งประชากรและเศรษฐกิจทำให้มีตลาดเกิดขึ้นมามากมายเมื่อเทียบกับช่วงเวลาที่ผ่านมาเช่น ตลาดไนท์พลาซ่า ท่าล้อ ตลาดถนนคนเดินปากแพรก ตลาดโอเอสมกาญจน์ ตลาด เจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า เป็นต้น ทำให้ประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี และนักท่องเที่ยวมีโอกาสได้เลือกซื้อของกินของใช้ ได้หลายสถานที่

ในจังหวัดกาญจนบุรี ตลาดที่ได้รับความนิยมคือ ตลาด เจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า โดยจะเปิดบริการทุกวันตั้งแต่เวลา 17.00 น. ถึง 24.00 น ทุกวันพุธจะเป็นสินค้าเปิดท้ายขายของ ยกเว้นวันพุธสิ้นเดือนจะปิดให้บริการ สินค้าในตลาดมีหลากหลาย ทั้งของกินของใช้ ลูกค้านำมาใช้บริการมีทั้งประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองกาญจนบุรี และอำเภอใกล้เคียง รวมถึงนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา “การตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภคกรณีศึกษา ตลาด เจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า” เนื่องจากทราบถึงส่วนประสมทางการตลาดบริการ และพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภคนั้นมีความ

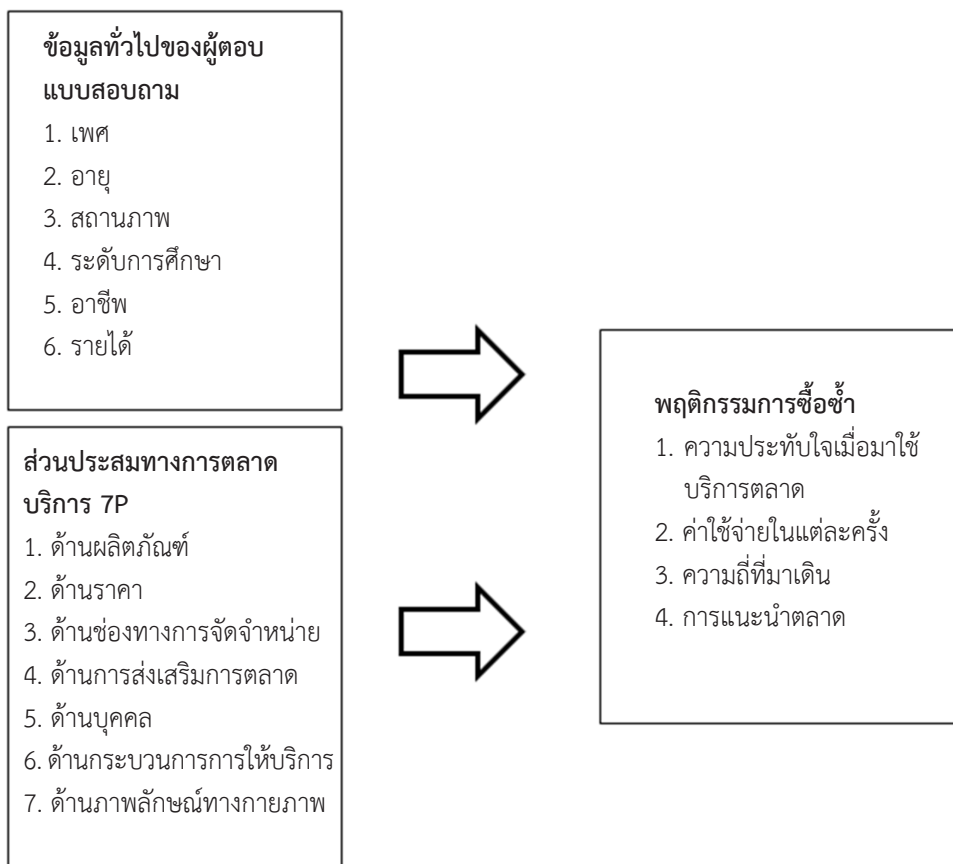
สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบการให้บริการของทุกองค์กร ทั้งยังเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการได้อย่างดีและมีคุณภาพมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องดังกล่าวอีกทั้งเพื่อให้ผู้ผลิตสินค้าและบริการหรือผู้จำหน่ายสามารถปรับส่วนประสมทางการตลาดบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ข้อมูลที่จะได้รับนั้นไม่เพียงแต่ผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจที่จะประกอบกิจการในตลาด เจเจ กาญจนบุรี พลาซ่าเท่านั้นที่จะได้รับประโยชน์ หากแต่บุคคลอื่นที่มีความสนใจที่จะประกอบการในสถานที่อื่น ๆ ก็สามารถที่จะนำผลการศึกษาที่ได้รับนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการทำธุรกิจของตนได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่ของลูกค้านำมาใช้บริการในตลาด เจเจ กาญจนบุรีพลาซ่า
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อส่วนประสมการตลาดบริการของตลาด เจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า
3. เพื่อศึกษาความอิทธิพลของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของลูกค้าในตลาด เจเจ กาญจนบุรีพลาซ่า ในด้านความประทับใจ ด้านค่าใช้จ่ายแต่ละครั้ง ด้านความถี่ที่มาเดิน และด้านการแนะนำ

กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ทางกายภาพมี อิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของลูกค้าตลาดเจาะ กาญจนบุรี พลาซ่า ในด้านความประทับใจ ด้านค่าใช้จ่ายแต่ละครั้ง ด้านความถี่ที่มาเดิน และด้านการแนะนำ แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาดของสินค้าขึ้นโดยพื้นฐานมีอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด แต่สำหรับส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการจะมีความแตกต่างจากส่วนประสมการตลาดของสินค้าทั่วไป มีการเน้นถึงบุคคลกระบวนการในการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งประกอบด้วย 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริม

การตลาด บุคคล กระบวนการในการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคโดยการตอบสนองความต้องการ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจมีตัวตนหรือไม่ก็ได้ ผลิตภัณฑ์ประกอบด้วยสินค้า การบริการ และความคิด ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) และมีมูลค่า (Value) ในสายตาของผู้บริโภคจึงทำให้ผลิตภัณฑ์ขายได้ (ฉัตรยาพร เสมอใจ และฐิตินันท์ วารวิณช, 2551)

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินที่ลูกค้าต้องการจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย ราคาที่กำหนดไว้ในรายการ ส่วนลด ส่วนที่ยอมให้ลูกค้า ระยะเวลาชำระคืนสินค้า ราคาเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นถัดจาก Product ราคาต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ตัวคุณค่าสูงกว่าราคาก็จะตัดสินใจซื้อสินค้า (เพ็ญพร คำเพ็ญ 2553)

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541)

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การสื่อสารของผู้ผลิตไปยังตลาดเป้าหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร ชักจูงใจ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติของผู้บริโภคเพื่อก่อให้เกิดการซื้อเกิดขึ้น การส่งเสริมการตลาดจึงเป็นความพยายามของผู้ขายที่จะชักชวนผู้ซื้อให้ยอมรับในผลิตภัณฑ์นั้น หรือความพยายามที่จะให้มีผลต่อความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อชักชวนให้ยอมรับแนวความคิดในสินค้าและบริการนั้น การส่งเสริมการ

ตลาด เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการเป็นกลยุทธ์สำคัญทางการตลาด วัตถุประสงค์หลักของการส่งเสริมการตลาด คือ “การกระตุ้นความต้องการซื้อ (Demand) ของผู้บริโภค” (สุวิมล แม้นจริง และเกษร ไบบักกลิน, 2550)

5. ด้านบุคคล (People) หมายถึง บุคคลทั้งหมดภายในองค์กร ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม และการจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งพนักงานต้องมีความสามารถ ทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่มความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้แก่บริษัท บุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพหรือเป็นผู้ทำลายคุณภาพก็ได้ เนื่องจากบุคคล สามารถสร้างความพึงพอใจ ดึงลูกค้ากลับมา หรือไล่ลูกค้าไปได้จากการปฏิสัมพันธ์ กับลูกค้าเพียงครั้งเดียว (เพ็ญพร คำเพ็ญ, 2553)

6. ด้านกระบวนการจัดการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบ วิธีการ และงานปฏิบัติในด้านการบริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อบริการอย่างถูกต้องรวดเร็วและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ (เพ็ญพร คำเพ็ญ, 2553)

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) คือ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ภาพลักษณ์ หรือลักษณะทางกายภาพที่ผู้บริโภคสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เป็นรูปธรรมและเป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจนด้วย เช่น สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วนหรือแผนกต่าง ๆ ของพื้นที่ในอาคาร ความเป็นระเบียบ ความสะอาดของสถานที่ ความน่าเชื่อถือของตัวอาคาร (วิไลวรรณ ศิริอำไพ, 2555)

แนวคิดและทฤษฎีการซื้อซ้ำ

ศิโรภา อุตติสัมพันธ์กุล (2553) เสนอว่าการซื้อซ้ำคือ สถานการณ์ที่บุคคลซื้อสินค้ามากกว่าหนึ่งครั้ง โดยรูปแบบของการซื้อซ้ำนั้นมีความหมายหลายหลาย ประกอบด้วยหลายปัจจัยที่ส่งผลต่ออัตราการซื้อซ้ำ เช่น ปัจจัยกิจกรรมทางการตลาด อาทิเช่น การโฆษณา โปรโมชั่น การตั้งราคา การขนส่งสินค้า ปัจจัยด้านธรรมชาติของผลิตภัณฑ์ และตราสินค้า ปัจจัยด้านส่วนแบ่งทางการตลาดและการกระจายตัวของผลิตภัณฑ์ (Penetration level) ปัจจัยด้านจำนวนการซื้อต่อบุคคล และระยะเวลาในการซื้อต่อครั้ง ปัจจัยด้านการซื้อตราสินค้าคู่แข่งกัน ปัจจัยด้านต้นทุนจากการเปลี่ยน (Switching cost) ในตราสินค้าระดับเดียวกัน ปัจจัยด้านทัศนคติของผู้บริโภคของผู้บริโภคต่อตราสินค้า และปัจจัยเฉพาะอื่น ๆ เช่น ลักษณะทางประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยใช้บริการตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการตลาด เจเจ กาญจนบุรีพลาซ่า ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบประชากรที่แน่นอน ของ Cochran (1953) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้ความคลาดเคลื่อนได้ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 คน สำหรับการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีแบบบังเอิญ และแจกแบบสอบถามให้ผู้ที่มาเดินใช้บริการในตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า ในช่วงที่ตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า เปิดให้บริการ

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 280 คนคิดเป็นร้อยละ 69.8 และเพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 อายุระหว่าง 15-25 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 อายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และอายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำอาชีพพนักงานเอกชนจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 อาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และอื่นๆ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรสจำนวน 202 คนคิดเป็นร้อยละ 50.4 สถานภาพโสดจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 และสถานภาพหม้าย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 ระดับการศึกษาปวช. ปวส./ อนุปริญญา จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ระดับการศึกษาน้อยกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 ,รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7, รายได้เฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และรายได้ 20,001 – 30,000 บาทจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

2. พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's อยู่ใน

ระดับปานกลาง (Mean=3.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ (Mean=3.70) ด้านบุคคล (Mean=3.67) ด้านผลิตภัณฑ์ (Mean=3.58) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Mean=3.38) ด้านราคา (Mean=3.36) ด้านลักษณะทางกายภาพ (Mean=3.17) และด้านส่งเสริมการตลาด (Mean=2.67) ตามลำดับ

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก (Mean=3.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสินค้ามีให้เลือกหลากหลาย (Mean=4.09), คุณภาพของสินค้า (Mean=3.73) มีสินค้าใหม่หมุนเวียนตลอด (Mean=3.40) และสินค้ามีเอกลักษณ์เฉพาะตัว หาทิอื่นไม่มี (Mean=3.13) ตามลำดับ

2.2 ด้านราคา พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง (Mean=3.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสามารถต่อรองราคาได้ (Mean=3.54) ราคาถูกกว่าที่อื่น (Mean=3.36) และติดป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน (Mean=3.21) ตามลำดับ

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง (Mean=3.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความสะดวกในการหาสินค้าที่ต้องการ (Mean=3.50) มีสภาพบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดี (Mean=3.34) และ การเดินทางสะดวก (Mean=3.30) ตามลำดับ

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง (Mean=2.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีโปรโมชั่นลดราคา หรือ มีแถมสินค้า (Mean=3.03) มีการประชาสัมพันธ์ เช่น รายการทางวิทยุ เว็บไซต์ เฟสบุค (Mean=2.78) และมีการจัดแสดงหรือนิทรรศการที่เน้นศิลปะพื้นบ้าน/ ประวัติศาสตร์ อันแสดงถึงวัฒนธรรมของจังหวัดกาญจนบุรี (Mean=2.20) ตามลำดับ

2.5 ด้านบุคคล พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก (Mean=3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ค้าให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในสิ่งที่ต้องการทราบได้ (Mean=3.78) ผู้ค้ามีความรู้เรื่องในสินค้าเป็นอย่างดี (Mean=3.67) และผู้ค้ามีมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดี (Mean=3.59) ตามลำดับ

2.6 ด้านกระบวนการ พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก (Mean=3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความถูกต้องในการคิดเงิน (Mean=3.91) บริการแนะนำสินค้า (Mean=3.90), อำนวยความสะดวกในการลองสินค้า (Mean=3.61) และสามารถเปลี่ยน-คืนสินค้าได้ (Mean=3.39) ตามลำดับ

2.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง (Mean=3.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการแบ่งโซนร้านค้าชัดเจน (Mean=4.04) ความเป็นระเบียบในการจัดเรียงสินค้า (Mean=3.47) มีป้ายแสดงชื่อร้านค้าสวยงาม ชัดเจน (Mean=3.32) การตกแต่งร้านที่ทันสมัย ดึงดูดใจ (Mean=3.17) มีที่จอดรถบริการเพียงพอและปลอดภัย (Mean=2.72) และมีที่นั่งพัก ไว้บริการ (Mean=2.34) ตามลำดับ

3. พบว่าความประทับใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก (Mean=3.58) ด้านความถี่ในการมาตลาดต่ำสุด 1 ครั้งต่อเดือนสูงสุด 10 ครั้งต่อเดือน ค่าเฉลี่ย 2.92 ครั้งต่อเดือน ด้านการแนะนำบุคคลอื่นให้มาตลาดอยู่ในระดับมาก (Mean=3.73) ด้านค่าใช้จ่ายในการมาตลาด ต่ำสุด 150 บาท สูงสุด 2000 บาท ค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่าย 548.57 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตั้งใจมาเพื่อซื้อสินค้าในตลาด โดยเฉพาะ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 มาเดินเล่น จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 มาหาอาหารทานหลังเลิกงาน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 สินค้ามีราคาเหมาะสม จำนวน 54 คน

คิดเป็นร้อยละ 13.5 มาตามเพื่อน/แฟน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อยู่ใกล้บ้าน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และเพราะสินค้าในตลาดมีคุณภาพ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกซื้ออาหารจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 เสื้อผ้า จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7, ของใช้ต่าง ๆ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และเครื่องดื่มจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาเลือกซื้อของมากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 และไม่เกิน 1 ชั่วโมง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ตามลำดับ

4. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับพฤติกรรมการซื้อซ้ำ

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับความประทับใจ พบว่า ด้านที่มีอิทธิพลกับความประทับใจ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig=0.00) ด้านราคา (Sig=0.00) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig=0.01) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig=0.00) ด้านกระบวนการ (Sig=0.00) และด้านกายภาพ (Sig=0.00)

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับค่าใช้จ่ายในการมาตลาดพบว่าด้านที่มีอิทธิพลกับค่าใช้จ่ายในการมาตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig=0.02) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig=0.01) และด้านกระบวนการ (Sig=0.04)

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับความถี่ในการมาตลาด พบว่าด้านที่มีอิทธิพลกับความถี่ในการมาตลาด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Sig=0.00) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Sig=0.01) และด้านกายภาพ (Sig=0.00)

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดบริการ กับการแนะนำตลาด พบว่าด้านที่มีอิทธิพลกับการแนะนำตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Sig=0.00) ด้านราคา (Sig=0.00) และด้านกระบวนการ (Sig=0.00)

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่องพฤติกรรมการซื้อซ้ำจากการจัดการทางตลาดบริการของตลาดเจเจ กาญจนบุรี พลาซ่า ปรากฏผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี มีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน สถานะสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี

2. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ

2.1 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่า อยู่ในระดับมาก สินค้ามีให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มาใช้บริการตลาดจะชอบตลาดที่มีสินค้าหลากหลาย จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพร คำเพ็ญ (2553) ซึ่งศึกษา การตัดสินใจซื้อสินค้าในตลาดนัดจตุจักร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสินค้ามีให้เลือกหลากหลายอยู่ในระดับสูงสุด ดังนั้นพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์มาก โดยสินค้าในตลาดควรมีให้เลือกหลากหลาย

2.2 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านราคา เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยสามารถต่อรองราคาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในปัจจุบันมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย โดยมีผู้ขายจำนวนมาก ทั้งในอินเทอร์เน็ตโดยผู้ซื้อสามารถรู้ข้อมูลราคาสินค้าที่ต้องการซื้อ โดยที่ผู้ซื้อสามารถต่อรองราคากับทางผู้ค้าในตลาดได้ จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญพร คำเพ็ญ (2553) ซึ่งศึกษา การตัดสินใจซื้อสินค้าในตลาดนัดจตุจักร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับปานกลาง และสามารถต่อรองราคาได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้นพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญด้านราคาปานกลาง และผู้ให้บริการสามารถต่อรองราคากับผู้ขายได้

2.3 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง โดย ความสะดวกในการหาสินค้าที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย ของ วิไลวรรณ ศิริอำไพ (2555) ซึ่งศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวตลาดโบราณบ้านสะแกกรัง (ถนนคนเดินตรอกโรงยา) จังหวัด อุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และความสะดวกในการหาสินค้าที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.4 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง โดย มีโปรโมชั่นลดราคา หรือ มีแถมสินค้า มีค่าสูงสุด

2.5 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านบุคคล เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่า อยู่ในระดับ มาก โดย ผู้ค้าให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามในสิ่งที่ต้องการทราบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ซื้อต้องการข้อมูลของสินค้า ถ้าผู้ขายให้คำแนะนำตัวสินค้าได้ ก็จะเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้ จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ เพ็ญพร คำเพ็ญ (2553) ซึ่งศึกษา การตัดสินใจซื้อสินค้าในตลาดนัดจตุจักร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ ผู้ขายมีความรู้และให้คำแนะนำ

ตัวสินค้าได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.6 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านกระบวนการ เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่า อยู่ในระดับ มาก โดย มีความถูกต้องในการคิดเงิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจาก ความถูกต้องในการคิดเงิน หรือทอนเงินให้กับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ และส่งผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ เพ็ญพร คำเพ็ญ (2553) ซึ่งศึกษา การตัดสินใจซื้อสินค้าในตลาดนัดจตุจักร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ มีความถูกต้องและรวดเร็วในการคิดเงิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.7 ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วแสดงให้เห็นว่า อยู่ในระดับ ปานกลาง โดย มีการแบ่งโซนร้านค้าชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จากผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย ของ วิไลวรรณ ศิริอำไพ (2555) ซึ่งศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวตลาดโบราณบ้านสะแกกรัง (ถนนคนเดินตรอกโรงยา) จังหวัด อุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ มีการแบ่งโซนร้านค้าชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การซื้อซ้ำของลูกค้าตลาดเจาะ กาญจนบุรีพลาซ่า

3.1 ด้านที่มีความสัมพันธ์กับความประทับใจ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านกายภาพ โดยด้านที่ให้ผลในด้านบวกมากที่สุดคือด้านกระบวนการ

3.2 ด้านที่มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายใน

การมาตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการ โดยด้านที่ให้ผลในด้านบวกมากที่สุดคือด้านผลิตภัณฑ์

3.3 ด้านที่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการมาตลาด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกายภาพ โดยด้านที่ให้ผลในด้านบวกมากที่สุดคือด้านกายภาพ

3.4 ด้านที่มีความสัมพันธ์กับการแนะนำตลาด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านกระบวนการ โดยด้านที่ให้ผลในด้านบวกมากที่สุดคือด้านกระบวนการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1.1 ตลาดในแต่ละแห่งจึงควรจะจัดหาผู้ประกอบการในการจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพและเพิ่มความหลากหลายให้กับสินค้ามากขึ้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่างๆได้อย่างทั่วถึง และเป็นการเพิ่มยอดขายของร้านด้วย ส่วนในการพิจารณาคัดเลือกร้านค้าที่จะมาจำหน่ายสินค้านั้น จะต้องเลือกร้านที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้า เพราะสามารถดึงดูดลูกค้าเพื่อให้เกิดความสนใจและความไว้วางใจจากผู้บริโภคมากขึ้น รวมถึงการนำสินค้าใหม่ๆ มาจำหน่ายเป็นประจำ เพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำมากขึ้น

1.2 ตลาดแต่ละที่ควรจะมีการจัดประชุมผู้ประกอบการที่จะขายสินค้าในแต่ละชนิดให้มีการตกลงราคาให้เป็นมาตรฐานให้ใกล้เคียงกันและควรจะ

เปรียบเทียบราคากับตลาดนัดหรือแหล่งการค้าอื่นๆ ว่ามีราคาแตกต่างกันอย่างไร แต่ก็ไม่ควรจะตั้งราคาให้ต่างกับที่อื่นมากเกินไป และที่สำคัญไม่ควรตั้งราคาสินค้าแพงเกินไป รวมถึงควรจะมีการติดป้ายบอกราคาสินค้าทุกชนิดไว้อย่างชัดเจน เพื่อผู้บริโภคจะได้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น

1.3 มีการจัดหมวดหมู่ของแผงร้านค้าให้เป็นระเบียบโดยการแบ่งเป็นโซนๆ และควรจะทำให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัย ภายในบริเวณตลาดนัดด้วย เพื่อให้เกิดความสบายใจแก่ผู้ที่มาซื้อสินค้าที่ตลาด

1.4 ควรจะมีการโฆษณาหรือการประชาสัมพันธ์ตลาดนัดให้มากขึ้นกว่าเดิม ในอินเทอร์เน็ตหรือตั้งป้ายโฆษณาที่มีสัญลักษณ์ที่เด่นๆ เพื่อสร้างความน่าสนใจให้กับตลาด อีกอย่างหนึ่งทางตลาดควรจะให้มีการจัดการส่งเสริมการตลาดร่วมกัน เช่น จัดงานเพื่อต้อนรับเทศกาลต่างๆ โดยให้ร้านต่างๆ คัดเอาสินค้าที่เหมาะสมกับเทศกาลนั้นๆ มาจำหน่าย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาพฤติกรรมการซื้อซ้ำจากการจัดการทางการตลาดบริการ ในตลาดเจจกกาญจนบุรี พลาซ่า ผู้ใดสนใจอาจนำผลวิจัยดังกล่าวไปศึกษาเพิ่มในตลาดอื่นในจังหวัดกาญจนบุรี หรือจังหวัดใกล้เคียง เพื่อทดสอบ หรือเปรียบเทียบผล ก็จะทำให้งานวิจัยดังกล่าวมีความชัดเจนมากขึ้น

2.2 ควรใช้ตัวแปรอื่นในการทดสอบทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการเพื่อทำให้เกิดความแตกต่าง ความหลากหลายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ฉัตรยาพร เสมอใจ และจิตินันท์ วารวินิช. (2551). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เพ็ญพร คำเพ็ญ. (2553). **การตัดสินใจซื้อสินค้าในตลาดนัดจตุจักร กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์
คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- วิไลวรรณ ศิริอำไพ. (2555). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวตลาดโบราณ
บ้านสะแกกรัง (ถนนคนเดินตรอกโรงยา) จังหวัดอุทัยธานี**. การศึกษาอิสระ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญ ลักษิตานนท์. (2546). **การบริหารการตลาด
ยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์ม และไซเทกซ์.
- สุวิมล แม่นจริง และเกยุร ไยบัวกลิ่น. (2550). **การส่งเสริมการตลาด**. กรุงเทพฯ: ทริปปี้ล เอ็ดดูเคชั่น
- ศิโสภา อุทิศสัมพันธ์กุล. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการซื้อซ้ำในธุรกิจออนไลน์ Group buying**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. คณะ พาณิชยศาสตร์และ
การบัญชี. สาขาการบริหารการตลาด
- Cochran, W. G. (1953). **Sampling Techniques**. Experimental Designs, New York: Cuyno,

คำแนะนำ

คำแนะนำในการส่งรายงานการวิจัยหรือบทความวิชาการ เพื่อตีพิมพ์ในวารสาร โลจิสติกส์ และซัพพลายเชน

เพื่อให้การตีพิมพ์รายงานการวิจัย หรือบทความในวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นวารสารที่ได้มาตรฐานสากล บังเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ทั้งผู้ส่งรายงาน การวิจัย หรือบทความวิชาการ เพื่อให้เกิดประโยชน์จากผลงานการวิจัย หรือบทความวิชาการเหล่านั้น ทางกองบรรณาธิการจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ และคำแนะนำในการส่งรายงานการวิจัย หรือบทความ วิชาการ ลงในวารสาร ดังนี้

ส่วนหน้าแรก

1. ชื่อบทความ (Title) ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ควรเป็นชื่อสั้น กระชับ ได้ใจความตรงกับ วัตถุประสงค์ และเนื้อเรื่อง
2. ชื่อผู้เขียนทุกท่าน (Authors) เป็นภาษาไทย
3. ที่อยู่ อีเมลล์และโทรศัพท์ สำหรับการติดต่อ
4. ตัวเลขยก ให้เขียนไว้บนท้ายนามสกุลเพื่อระบุว่าเป็นผู้เขียนท่านใด
5. บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษควรครอบคลุมสาระของการศึกษาและไม่ควร เกินหนึ่งหน้า โดยเขียนเป็นร้อยแก้ว สรุปสาระสำคัญทั้งหมด
6. คำสำคัญ (Keywords) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรเลือกคำที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ สามารถนำไปเป็นคำสืบค้นในฐานข้อมูล ประมาณ 3-5 คำ
7. บทความที่สรุปจากวิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ให้ใส่ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ต่อจากชื่อนักศึกษา และ สังกัดด้านล่างของคำสำคัญ (Keywords) และใส่เลขตัวยกไว้ด้านหน้าของสถานะอาจารย์

ส่วนเนื้อหา

1. บทนำ
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ขอบเขตของการวิจัย
4. กรอบแนวความคิด และสมมติฐานการวิจัย
5. การทบทวนวรรณกรรม
6. วิธีดำเนินการวิจัย (ระบุวิธีการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการเก็บข้อมูล)
7. ผลการวิจัย ควรเสนออย่างตรงประเด็นอาจมีรูปภาพ ตาราง มาประกอบเท่าที่จำเป็น
8. การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ต้องเขียนให้ครอบคลุมผลการศึกษา
9. การอ้างอิง ในเนื้อหา (นาม-ปี) และเอกสารอ้างอิงท้ายเล่มเป็นระบบ APA.

รูปแบบการพิมพ์บทความ

ต้นฉบับเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ใช้อักษรแบบ TH SarabunPSK ตลอดทั้งบทความ พิมพ์หน้าเดียวในกระดาษ A4 พิมพ์ห่างจากกรอบทุกด้าน 2.5 ซม. และใส่เลขกำกับหน้าด้านล่างกลางทุกหน้า ความยาวต้นฉบับไม่เกิน 12 หน้า

1. ชื่อบทความ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา) กึ่งกลางหน้ากระดาษ
2. ชื่อผู้เขียน/ผู้วิจัยทุกท่าน หรือชื่อที่ปรึกษา ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 14 (หนา)
3. ชื่อบทคัดย่อภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (หนา) เนื้อหาขนาดตัวอักษร 16 (บาง)
4. ชื่อคำสำคัญ (Keywords) ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (หนา) เนื้อหาคำสำคัญ ขนาดตัวอักษร 16 (บาง)
5. ตำแหน่งสถานะ สังกัดของผู้วิจัยด้านล่างคำสำคัญ ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 14 (บาง)
6. ตัวเนื้อความทั้ง ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (บาง) ยกเว้นหัวข้อใช้ขนาดอักษรหนา
7. ชื่อเอกสารอ้างอิงภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 16 (หนา) รายการอ้างอิง ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (บาง)

หลักเกณฑ์การประเมินบทความ

กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้นที่ระบุไว้ หากไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ที่ระบุไว้จะไม่ผ่านการพิจารณา และจะส่งผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาบทความ หากมีการแก้ไข จะส่งให้ผู้เขียนปรับ แก้ เพื่อความสมบูรณ์ของบทความ

หมายเหตุ : บทความที่เสร็จเรียบร้อยแล้วให้ส่งพร้อมกับแบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

ศาสตราจารย์ ดร.งามผ่อง คงคาทิพย์
 ศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย ศุภดิษฐ์
 รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑา เทียนไทย
 รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน
 รองศาสตราจารย์ ดร.วนิดา สัจโรจน์พันธ์
 รองศาสตราจารย์ ดร.สมเดช มุมเมือง
 รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร ชันธนาภา
 รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์
 รองศาสตราจารย์ ดร.วิรุฬห์รัตน์ ผลทวีโชติ
 รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาค บุรพาเดชะ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลกาญจน์ วงศ์ก่อทรัพย์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิ้นจัญญศักดิ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนรินทร์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี ตปนียวรงค์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลหล่า ตริเอกานุกูล
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ อิงอาจ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล รัตนไพจิตร
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลักขมี งามมีศรี
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ชมพันธุ์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุขฎี เจริญสุข
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ ปฏิทัศน์
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นะมิ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ เสรีตระกูล
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
 มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลศรีวิชัย
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
 นักวิชาการอิสระ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ รุ่งสุข

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นพรัตน์ ภูมิฉิมสาร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกณรงค์ วรสีหะ

อาจารย์ ดร.วิจิตรา ศรีสอน

อาจารย์ ดร.จำเนียร ชุนทโสภาค

อาจารย์ ดร.วรกร แซ่มเมืองปักษ์

อาจารย์ ดร.วิภาดา สุทธิธรรม

อาจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสัพพงค์

อาจารย์ ดร.สุรพล ผดุงทน

ดร.ชิตวร ลีละผลิน

ดร.วิษณุ สถานนท์ชัย

ดร.สุกฤษฎ์ ลิ้มโพธิ์ทอง

ดร.ธีรทร วัฒนกุล

ดร.สมศักดิ์ ไตรรักษา

ดร.อำนวยการ บุนนิตนโมตรี

อาจารย์ ธันย์ ชัยทร

อาจารย์ ศุภมิตร ศรีสวัสดิ์

อาจารย์ วิริยา บุญมาเลิศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอุบลราชธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

มหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

มหาวิทยาลัยสยาม

นักวิชาการอิสระ

นักวิชาการอิสระ

นักวิชาการอิสระ

นักวิชาการอิสระ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ใน
วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

E-mail : Logisticjournal2016@gmail.com

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย).....

.....

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ).....

.....

ชื่อผู้เขียน (ภาษาไทย) (นาย/นางสาว/นาง).....

ที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

เลขที่.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์มือถือ.....โทรสาร.....

E-mail:.....

☐ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้เป็นผลงานของข้าพเจ้าแต่เพียงผู้เดียว

☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้าและผู้ร่วมงานตามชื่อที่ระบุ ดังนี้

ผู้ร่วมที่ 1 (ภาษาไทย) (นาย/นางสาว/นาง).....

เลขที่.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์มือถือ.....โทรสาร.....

E-mail:.....

ผู้ร่วมที่ 2 (ภาษาไทย) (นาย/นางสาว/นาง).....

เลขที่.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์มือถือ.....โทรสาร.....

E-mail:.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน

ลงชื่อ.....

(.....)

ใบสมัครสมาชิกวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

1. ข้าพเจ้า (นาย. นาง. นางสาว. ยศ)..... นามสกุล.....

☐ ขอสมัครเป็นสมาชิกวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

☐ ขอต่ออายุสมาชิกวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

2. สมัครในนาม ☐หน่วยงาน ชื่อหน่วยงาน

ชื่อผู้ติดต่อ..... นามสกุล.....

3. ที่อยู่ในการจัดการส่งวารสาร

เลขที่..... หมู่ที่..... อาคาร..... ชั้นที่.....

กอง/ส่วน/สำนัก..... ถนน..... หมู่บ้าน.....

ซอย.....แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ โทรสาร e-mail

4. อัตราค่าสมัครสมาชิก วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขอสมัครสมาชิก วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เป็นรายปี

☐ 1 ปี (2 ฉบับ) จำนวนเงิน 300 บาท (ฉบับละ 150 บาท)

☐ 2 ปี (4 ฉบับ) จำนวนเงิน 600 บาท (ฉบับละ 150 บาท)

ตั้งแต่วันที่.....ฉบับที่.....เดือน.....พ.ศ.....เป็นต้นไป

☐ โดยชำระค่าสมาชิกเป็นเงินสด

☐ โอนธนาคารกรุงเทพ สาขา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ชื่อบัญชี วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์
และซัพพลายเชน เลขที่บัญชี 074-7-38172-1

ลงชื่อ.....ผู้สมัคร

(.....)

วันที่.....

ได้รับเงินค่าสมาชิกวารสารแล้ว

ลงชื่อ.....บรรณาธิการ

(วันที่.....)