

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน Journal of Logistics and Supply Chain College

ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2559
Vol.2 No.1 January - June 2016

เจ้าของวารสาร

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ออกแบบปกโดยน.ส.รฤทัย กุลแพทย์

ที่ปรึกษา

าพณฯ กร ทัพพะรังสี

ศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤเดช เกิดวิชัย

รองศาสตราจารย์ ดร. จุฑา เทียนไทย

รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร ชันธนภา

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรัฐรักษ์

รองศาสตราจารย์ ดร.ปรุ่งศักดิ์ อุตพัฒ

รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ

บรรณาธิการ

อาจารย์ ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด

กองบรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.เตือนใจ สมบูรณ์วิวัฒน์

รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์

รองศาสตราจารย์ ดร.บุญชววรรณ วิงวอน

รองศาสตราจารย์ ดร.ปรุ่งศักดิ์ อุตพัฒ

รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย รัตนวงษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เล้าชนชุลกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิทยา เมฆขำ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังกูร ลาภธเนศ

อาจารย์ ดร.ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ

อาจารย์ ดร.เบญจพันธ์ มีเงิน

อาจารย์ ดร.ปริษา วรรัตน์ไชย

อาจารย์ ดร.ชิตพงษ์ อัยสานนท์

อาจารย์ ดร.รชฎ ขำบุญ

อาจารย์ ดร.นันทิ สุทธิการณนัย

ฝ่ายประสานงาน

นางสาวสุนทรี พัชรประทีป

นายวีระเชษฐ์ มั่งแวน

นางสาวจิราพร พลทองมาก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริม และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ หรือผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ ด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์
2. เพื่อเป็นสื่อในการนำเสนอ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์
3. เพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าทางวิชาการใหม่ๆ ด้านมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์

กำหนดเผยแพร่

ราย 6 เดือน ปีละ 2 ฉบับ (มกราคม-มิถุนายน กรกฎาคม-ธันวาคม)

การเผยแพร่

วารสารการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน จัดส่งให้กับ หอสมุดแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา (สกอ.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) และห้องสมุดสถาบันการศึกษาทั่วไป

การบอกรับสมาชิก

ผู้สนใจบอกรับเป็นสมาชิกได้ที่ กองบรรณาธิการวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน อัตราค่าสมาชิกรายปี (2 ฉบับ) 300 บาท

สำนักงาน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การเรียนรู้จังหวัดนครปฐม เลขที่ 111/3-5 หมู่ที่ 2 ตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์ 034964917

E-mail: logisticjournal2016@gmail.com

website <http://cls.ssru.ac.th>

บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ได้รับการตรวจสอบทางด้านวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกตรงตามสาขา จำนวน 2 ท่าน และบทความในวารสาร เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนซึ่งทางกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย การนำบทความในวารสารนี้ไปเผยแพร่สามารถทำได้โดยให้ระบุแหล่งอ้างอิง จากวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

ออกแบบ/พิมพ์ที่ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด มิน เซอร์วิส ซัพพลาย

สารจากคณบดี วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ได้ดำเนินการมาเป็นปีที่สองแล้ว โดยได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ในคณะต่างๆในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา นักศึกษาระดับบัณฑิตของวิทยาลัยฯ และผู้วิจัยทั่วไปได้ให้ความสนใจส่งบทความเข้ามาตีพิมพ์เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แม้เป็นวารสารใหม่ซึ่งเพิ่งเริ่มดำเนินการมาแค่ปีกว่า แต่ความตั้งใจและความมุ่งมั่น ของกองบรรณาธิการที่จะให้วารสารเล่มนี้ มีคุณภาพ และสามารถเป็นวารสารที่นักวิชาการ และผู้สนใจนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์

เพื่อเป็นการส่งเสริมให้วารสารฯ มีบทความวิชาการ และบทความวิจัยที่มี จึงขอเชิญชวนนักศึกษา ผู้วิจัยรุ่นใหม่ส่งบทความเข้ามาให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของบทความ และได้รับการตีพิมพ์ในเล่มต่อไป

คมสัน โสมณวัตร

คณบดีวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สารจากบรรณาธิการ

สวัสดีครับ สมาชิกและ นักวิจัยทุกท่าน วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ได้ขึ้นปีที่ 2 ท่ามกลางวารสารอีกหลายฉบับที่เกิดขึ้นมาพร้อมกันและมีจุดมุ่งหมายเดียวกันที่จะเผยแพร่ผลงานการวิจัยทั้ง นักศึกษา อาจารย์ และผู้สนใจทั่วไป ทางกองบรรณาธิการพยายามที่จะลงตีพิมพ์ให้หลากหลายสาขา แต่ยังคงให้ความสำคัญกับสาขาโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเป็นหลัก และได้รับความกรุณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาอนุเคราะห์ อ่านบทความ และให้คำแนะนำในการแก้ไขบทความดังกล่าวให้เกิดความสมบูรณ์ เป็นการพัฒนาวารสารให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเข้าสู่ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ซึ่งต้องสร้างมาตรฐานของบทความไว้ ในฉบับนี้มีบทความวิชาการและบทความวิจัยได้แก่ 1) การขนส่งสินค้าวัตถุดิบ 2) การจัดการผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย 3) การศึกษากระบวนการวางแผนการผลิตต่อห้องแดง: กรณีศึกษา บริษัท พี. เอส. เมททอลเวกส์ จำกัด 4) การจัดการสินค้าโลจิสติกส์ในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยันฮี 5) ความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมอาเซียน 6) รูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง: กรณีศึกษา สายกรุงเทพ-ปทุมธานี 7) การศึกษารูปแบบการจัดการคลังสินค้า: กรณีศึกษา บริษัท อินทีเรียและซัสมิท ประเทศไทย จำกัด 8) การบริหารจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 9) การวิเคราะห์ต้นทุนการขนส่งโลจิสติกส์ของการเลี้ยงกุ้งขาวในจังหวัดนครปฐม และ 10) การให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย: กรณีศึกษาเส้นทางสายใต้(กรุงเทพฯ-หัวหิน)

ทางกองบรรณาธิการเชิญชวนให้ นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ ทุกสถาบัน และผู้ที่สนใจส่งบทความมาตีพิมพ์ในวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน เป็นทางเลือกในการเผยแพร่งานวิจัย และยกระดับผลงานวิจัยของท่านเผยแพร่ออกสู่สาธารณชนอีกช่องทางหนึ่ง

ดร.ชัยฤทธิ์ ทองรอด

บรรณาธิการวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สารจากคณบดี วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน	
สารจากบรรณาธิการ	
บทความวิชาการ	
การขนส่งสินค้าวัตถุอันตราย 5	รูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ 59
▶ วรณี สุทธิใจดี	ประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ -
	ปราณบุรี
	▶ ศุภรัตน์ จุลพงศ์
	▶ ปรีชา วรารัตน์ไชย
บทความวิจัย	
การจัดการผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุง 15	การศึกษารูปแบบการจัดการคลังสินค้า: กรณี 69
อากาศยาน สำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศ	ศึกษา บริษัท อินทีเรียและซัมมิต ประเทศไทย
ในประเทศไทย	จำกัด
▶ จารุตา ช่วยเอื้อ	▶ สุกฤษฎี สารสุข
▶ ชัยฤทธิ์ ทองรอด	▶ ปรีณภา จิตราภรณ์
การศึกษากระบวนการวางแผนการผลิตต่อ 28	การบริหารจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว 78
ทองแดง: กรณีศึกษา บริษัท พี.เอส. เมททอล	ทางน้ำ ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด
เวกส์ จำกัด	จังหวัดนนทบุรี
▶ นิภาพร วงศ์แสง	▶ ชัชวาล พูลจง
▶ ปรีณภา จิตราภรณ์	▶ ปรีณภา จิตราภรณ์
การจัดการสินค้าโลจิสติกส์ในงานผู้ป่วยนอก 38	การวิเคราะห์ต้นทุนการขนส่งโลจิสติกส์ของ 90
โรงพยาบาลยันฮี	การเลี้ยงกุ้งขาวในจังหวัดนครปฐม
▶ บานเย็น มณียศ	▶ ธนาณัติ กล้าหาญ
▶ ชัยฤทธิ์ ทองรอด	▶ ศุภวัศส์ เลิศธนะพิพัฒน์
	▶ สุดารัตน์ สุวรรณโชติ
	▶ อารี สิริคงสุข
ความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษา 47	การให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย : 102
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิด	ศึกษากรณี เส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-หัวหิน)
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	▶ อังรา สมประชา
▶ ธนบดี จึงสง่าสม	▶ ปรีชา วรารัตน์ไชย
▶ วชิรพล สิงห์เรือง	
▶ วุฒิ เปี้ยนน้อย	
▶ วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย	

การขนส่งสินค้าวัตถุอันตราย

Transportation Hazardous Goods

วรรณิ สุทธิใจดี¹

บทคัดย่อ

การขนส่งสินค้าวัตถุอันตรายเป็นการขนส่งสินค้าที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเนื่องจากการลงทุนในภาคอุตสาหกรรมอื่นๆที่ต้องใช้เคมีวัตถุมีหลายอุตสาหกรรม อัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมต่อเนื่องอยู่ในเกณฑ์ที่สูงเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึงนับได้ว่าการขนส่งสินค้าวัตถุอันตรายจะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นไปตามด้วย ในขณะเดียวกัน ความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดรวมถึงผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมก็มีสูงตามไปด้วยในการ ทบทวนวรรณกรรมฉบับนี้จะค้นคว้าเกี่ยวกับเส้นทางในการขนส่งสินค้าวัตถุอันตราย ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการ ขนส่งสินค้าวัตถุอันตราย การวางแผนและควบคุมความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าวัตถุอันตราย และแนวทางในการ บริหารจัดการการขนส่งสินค้าวัตถุอันตรายในประเทศไทย

คำสำคัญ : คำสำคัญ: การขนส่ง สินค้าวัตถุอันตราย

¹สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

Toxic goods transportation is important to the country's economic system since there are a number of industries which invest in utilization of various kinds of industrial chemical materials. The industrial growth rate keeps increasing continuously meaning that toxic goods transportation is also increasing in importance. At the same time, the safety risks of related parties and the impact on environment are also high. This report of literature review will research into the routes of toxic goods transportation, factors that affect risks in toxic goods transportation, planning and controlling of safety in toxic goods transportation, and guidelines in the management of toxic goods transportation in Thailand.

Keywords :Transportation, Hazardous Goods

unนำ

ปัจจุบันนี้ประเทศไทยนั้นมีนักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนในประเทศอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจในประเทศ และในภูมิภาคอาเซียน จากการที่อาเซียนได้รวมตัวกันเป็นประชาคมกลุ่มอาเซียนนั้นส่งผลให้เกิดการค้า การลงทุน ระหว่างกันภายในกลุ่ม ทำให้นักลงทุนที่อยู่นอกกลุ่มอาเซียน เล็งเห็นถึงศักยภาพ ทำให้ภูมิภาคอาเซียนเป็นกลุ่มประเทศที่น่าสนใจมากขึ้น ในสายตาของนักลงทุน โดยเฉพาะประเทศไทยที่มีศักยภาพ และ ท่าเล ที่เหมาะสมสำหรับการลงทุน ซึ่งแนวโน้มการขยายการลงทุนในประเทศไทยนั้นมีอัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง อุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ หรือ วัตถุอันตรายในประเทศไทย นั้น มีอัตราการเจริญเติบโตอยู่ในเกณฑ์ที่สูงมาโดยตลอด ดังจะเห็นได้ว่ามีผู้ประกอบการเป็นจำนวนมาก ที่อยู่ในอุตสาหกรรมนี้ และ ด้วยสินค้าวัตถุอันตรายเองมีความหลากหลายของประเภทผลิตภัณฑ์ จึงทำให้อุตสาหกรรมนี้มีขนาดใหญ่ ส่งผลมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากอุตสาหกรรมเหล่านี้นับเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานสำหรับอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่น ๆ ที่ผลิตสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน รวมไปถึงภาคอุตสาหกรรมและการเกษตรของประเทศไทย (Baterliene, 2008) บทบาทในการสนับสนุนอุตสาหกรรม การผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า และการส่งออก ดังนั้นจึงนับว่าสินค้าวัตถุอันตรายมีความสำคัญในภาคอุตสาหกรรม

การผลิต เป็นอย่างมาก และ มีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง (จุฬารักษ์ เรืองเทพ และนงนุช อังยุธิกุล, 2549) มีการนำไปใช้ในอุตสาหกรรมมากขึ้นเรื่อย ๆ

ภาครัฐ และ ภาคเอกชนที่อยู่ในอุตสาหกรรมวัตถุอันตราย จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ ในการจัดระเบียบ และ ออกกฎหมาย และ กฎระเบียบว่าด้วยการควบคุมสินค้าวัตถุอันตรายให้ เป็นไปตามข้อกำหนดตามมาตรฐานหลักสากล ในเรื่องความปลอดภัยในสินค้าวัตถุอันตรายเพื่อลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่การนำไปผลิต การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การขนส่งสินค้าในระบบโลจิสติกส์ และการมีไว้ครอบครอง โดยให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสินค้าวัตถุอันตรายจะได้รับการจัดการ ดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยที่ภาครัฐได้กำหนดจนกว่าวัตถุอันตรายจะถึงปลายทางอย่างปลอดภัย (Erkut & Ingolfsson, 2005) โดยเฉพาะความเสียหายและอันตรายที่จะเกิดจากการขนส่งซึ่งจะทำให้เกิดต้นทุนที่สูงรวมถึงความเสียหายต่อสภาพแวดล้อมด้วย

คำจำกัดความของการขนส่ง วัตถุอันตราย

การขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าวัตถุอันตรายทั้งการขนส่งทางบกที่ใช้รถยนต์ทุกประเภทซึ่งได้แก่ รถยนต์ 4 ล้อ รถยนต์ 6 ล้อ รถยนต์ 10 ล้อ และรถพ่วงแท้งค์ยัดตัง เป็นพาหนะในการขนส่งสินค้าวัตถุอันตราย การขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางเรือ การขนส่งทางอากาศ และการขนส่งทางท่อ (Ale, 2005)

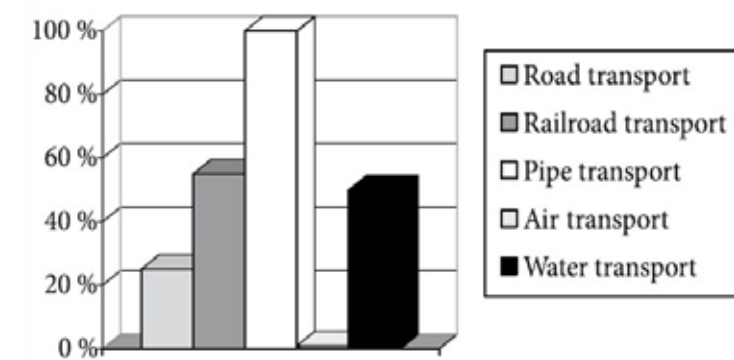
วัตถุอันตราย (Kara & Verter, 2002) หมายถึง สารเคมีอันตราย สารอันตราย คือ ธาตุ หรือ สารประกอบที่มีคุณสมบัติเป็นพิษหรือเป็นอันตรายต่อมนุษย์ สัตว์ พืช และ ทำให้ทรัพย์สินและ สิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม หรือ เสียหาย โดยสามารถจำแนกได้เป็น 9 ประเภท (เดือนเด่น นิคมบริรักษ์ และคณะ ,2547,) ได้แก่

1. วัตถุระเบิด (Explosives)
2. ก๊าซ (Gases)
3. ของเหลวไวไฟ (Flammable liquids)
4. ของแข็งไวไฟ สารที่มีความเสี่ยงต่อการลุกไหม้ได้เองและสารที่สัมผัสกับน้ำแล้วทำให้เกิดก๊าซไวไฟ (Flammable Solids, Substances Liable to spontaneous combustion, Substances which in contact with water emit flammable gases)
5. วัตถุออกซิไดซ์และวัตถุอินทรีย์เปอร์ออกไซด์ (Oxidizing substances and Organic peroxides)
6. วัตถุมีพิษและวัตถุติดเชื้อ (Toxic and Infectious Substances)
7. วัตถุกัมมันตรังสี (Radioactive material)
8. วัตถุกัดกร่อน (Corrosives Substances)
9. วัตถุอันตรายต่างๆที่อยู่นอกเหนือจากทั้ง 8 ประเภทข้างต้น (Miscellaneous dangerous

substances and articles) หมายถึง วัตถุและสิ่งของที่มีความเป็นอันตราย (Ashwani Srivastavaa, & Gupta, 2010) ซึ่งไม่จัดอยู่ในประเภทที่ 1 ถึงประเภทที่ 8 และให้รวมถึงสารที่มีอุณหภูมิไม่ต่ำกว่า 100 องศาเซลเซียส ในสภาพของเหลว หรือมีอุณหภูมิไม่ต่ำกว่า 240 องศาเซลเซียส ในสภาพของแข็ง เช่น ปุ๋ยแอมโมเนียม ไนเตรท ชนิด B (UN.2071), Asbestos, Zinc hydrosulfite, PBC's เป็นต้น (Lozano, et. al. ,2010)

เส้นทางในการขนส่งสินค้าวัตถุอันตราย

การขนส่งสินค้าวัตถุอันตราย อาจเป็นอันตรายต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากส่วนผสมที่เป็นพิษของตัวสินค้า ถึงแม้ว่าจะมีการควบคุมจากภาครัฐ จากการศึกษาวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของการขนส่งสินค้าวัตถุอันตราย (Kumar, E Dieveney & Dieveney, A., 2008) ในประเทศลิทัวเนียของ Nijole Batarliene มีจำนวนการขนส่งสินค้าอันตรายเป็นจำนวนมากในลิทัวเนีย ซึ่งเป็นการขนส่งภายในของประเทศ (Razzell, 2004) แยกประเภทของเส้นทางขนส่งเป็นการขนส่งทางถนน ประมาณ 25% การขนส่งทางรถไฟ ประมาณ 55% การขนส่งทางท่อ 100% การขนส่งทางน้ำ ประมาณ 55% การขนส่งทางอากาศ ประมาณ 1% ในการขนส่งสินค้าดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 ร้อยละของการขนส่งสินค้าอันตรายของสินค้าทั้งหมด

ที่มา : Batarlien, N. (2008). Risk analysis and assessment for transportation of dangerous freight, Transport, 23(2), 98-103.

และจากผลการวิเคราะห์การขนส่งสินค้าวัตถุดิบอันตรายด้วยการขนส่งทางถนนหรือทางรถไฟจะมีผลเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่จะการเกิดอุบัติเหตุทางการจราจรสูง และการขนส่งสินค้าวัตถุดิบอันตรายยังมีความเสี่ยงจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการขนส่ง (Angela Maria Tomasoni, 2010) เช่นการรั่วไหลของสินค้าที่นำไปสู่อันตราย เช่น ไฟไหม้ การระเบิดของสารเคมี การขนส่งสินค้าส่วนใหญ่จะไม่ถือเป็นอันตรายเพียงแต่จะต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษในระหว่างการขนส่ง (Christian, 2005,)

ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าวัตถุดิบอันตราย ทางถนน (Ellis, 2010) และทางรถไฟ(Taboada, et. al., 2005) อีกประเด็นหนึ่งคือเส้นทางที่ต้องผ่านอุโมงค์และเส้นทางที่ใช้ร่วมกับการขนส่งอื่นๆ (Alumur & Kara, 2005)โดยเฉพาะการขนส่งทางรถไฟที่ต้องผ่านอุโมงค์นั้นยังมีความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้นหากมีสถานการณ์อุบัติเหตุในอุโมงค์ ดังนั้นการขนส่งสินค้าอันตรายผ่านอุโมงค์สำหรับสินค้าบางชนิดจึงไม่ได้รับอนุญาตให้ผ่าน (Umweltbundesamt, 2005)

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการขนส่งสินค้าวัตถุดิบอันตราย

ในการขนส่งสินค้าวัตถุดิบอันตรายปัจจัยที่จะก่อให้เกิดอันตรายจากการขนส่งมีอยู่หลายๆปัจจัยซึ่ง (Taboada, et.al) ได้วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง 2 ตัวแปรคือ (Trépanier, 2005)

การออกแบบถนน เช่นความกว้างของถนน การแบ่งเลน สิ่งกีดขวางต่างๆเช่นป้าย และสิ่งที่สามารถทำให้ความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุลดลงคือระยะห่างระหว่างยานพาหนะ รวมถึงทางแยกและทางเดินสำหรับทางเดินเท้าและทางเดินของสัตว์ (Winder, 2005)

ปัจจัยทางสัญญาณวิทยา ปัจจัยทางสัญญาณวิทยาเช่นสภาพถนน ความลาด ระดับความสูง การสัมผัสกับดวงอาทิตย์และการสัมผัสกับลมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ เส้นโค้งที่มากขึ้นมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดการสูญเสียการยึดเกาะ ความลาดชันที่มีมาก

ยังมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่ออัตราการเกิดอุบัติเหตุสำหรับยานพาหนะในการขนส่งทางลงเขาระบบเบรกของยานพาหนะก็เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเกิดอุบัติเหตุด้วยเช่นกัน ซึ่งจากผลการศึกษาในการเลือกถนนสำหรับการขนส่งสินค้าวัตถุดิบอันตรายในรัฐควิเบก ประเทศแคนาดา ก็พบว่าสภาพของถนนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการขนส่งด้วยเช่นกัน (Garcia Negro, Villasante, Carballo Penela, 2006)

บรรจุกัญท์ จะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการขนส่งวัตถุดิบอันตรายมีการศึกษาพบว่า การเปิดตัวของบรรจุกัญท์หรือสินค้าอันตรายในระหว่างการขนส่งเป็นอีกปัจจัยที่มีผลกระทบร้ายแรงของการเกิดอุบัติเหตุ (Kara & Verter, 2004) จากอุบัติเหตุทางเรือโดยรวมในการขนส่งสินค้าอันตรายจากสหรัฐอเมริกา ระยะเวลา 11 ปี นับจากปี ค.ศ 1998-2008 เมื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อระบุและจัดประเภทของปัจจัยหลัก ส่วนใหญ่ประมาณ 97% เป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างกิจกรรมต่างๆเช่นการเตรียมความพร้อมของสินค้าที่บรรจุกัญท์สำหรับการขนส่ง (Erkut , 2007) การบรรจุภาชนะ และการจัดวางสินค้าลง การรั่วไหลของสินค้าจากบรรจุกัญท์จะพบได้มากที่สุดจากการขนส่งทางทะเล และการจัดสุมตัวอย่างบรรจุกัญท์ทางคลินิกและชีวภาพในห้องปฏิบัติการมีผลต่อตัวสินค้าที่บรรจุและมีผลต่อระยะเวลาในการขนส่งรวมถึงประเภทของเส้นทางในการขนส่งด้วย

คนขับรถ ผู้ควบคุมยานพาหนะในการขนส่ง ในการขนส่งสินค้าคนขับรถหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมพาหนะในการขนส่งจะเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุโดยเฉพาะการขนส่งทางบกด้วยรถบรรทุก (Genserik, et al., 2010) คนขับรถจะเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความปลอดภัยในการขนส่งและหากเป็นการขนส่งสินค้าวัตถุดิบอันตรายยังต้องให้น้ำหนักความสำคัญกับคนขับรถมากยิ่งขึ้น (Batarlien,2007)

ปัจจัยที่มีผลต่อความเสี่ยงในการขนส่งสินค้าวัตถุดิบอันตรายยังมีส่วนประกอบย่อยอีกหลายส่วนที่เกี่ยวข้องเช่น ช่วงเวลาการในการทำการขนส่ง สภาพ

แวดล้อม สภาพภูมิอากาศ ซึ่งยังไม่มีผลการศึกษา วิจัยเฉพาะในแต่ละด้านอย่างชัดเจน (Jovanovi, et al.,2009)

การวางแผนและควบคุมความปลอดภัย

จากการศึกษาเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าวัตถุดิบอันตรายจะเห็นว่าปัจจัยหลายส่วนที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและอันตรายจากการขนส่งเคลื่อนย้ายในการวางแผนควบคุมและป้องกันการเกิดปัญหาจากการขนส่งสินค้าวัตถุดิบอันตรายนั้นจะต้องใช้หลักการและความร่วมมือจากหลายภาคส่วน

ประเทศออสเตรเลียจะมีภาคส่วนของรัฐคือสำนักงานคณะกรรมการกำกับกับการขนส่ง(กทข.) เป็นผู้ดูแลและกำกับกับการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้าวัตถุดิบอันตรายมีการดำเนินงานด้านกฎหมายเพื่อควบคุมระบบการขนส่งสินค้าวัตถุดิบอันตราย กระทรวงคมนาคมได้ออกกฎหมายเกี่ยวกับสารที่เป็นอันตราย (Kuncycté, et al.,2003) การเปลี่ยนแปลงในกฎหมายจะมีผลบังคับใช้ในประเทศทั้งหมดตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2008 โดยออกหนังสือชื่อ "รหัสและคู่มือข้อมูล" สามารถซื้อได้ราคา 60 ดอลลาร์ ให้กับองค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องพร้อมกับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ของรหัสสินค้าเพื่อลดต้นทุนและความซับซ้อนของการปฏิบัติตามกฎหมายสำหรับธุรกิจที่ต้องปฏิบัติตาม จากรายงานสรุปผลที่เกิดขึ้นต่อปัญหาด้านการเกษตร การบริการฉุกเฉิน (Taniguchi,Thompson,&Yamada, 2010)การค้าปลีกและผู้ประกอบการขนส่ง ต่อการเปลี่ยนแปลงการร่างกฎหมายจะต้องใช้ต้นทุนอย่างน้อย 5 ล้านดอลลาร์สำหรับการประกันภัยรพวง คาดว่าจะปรับปรุงกฎระเบียบของการจัดตำแหน่งของสินค้าอันตรายกับมาตรฐานสากลทุกประเภทการขนส่งในประเทศออสเตรเลีย (Marcotte, et al., 2009)รหัสสินค้าวัตถุดิบอันตรายในออสเตรเลียที่ใช้อยู่ปัจจุบันผลิตในปี 1998 ระบุว่าหนึ่งในปัจจัยหลักสำหรับการอัปเดตรหัสได้ที่จะนำมาปรับปรุงใช้มีรหัสระหว่างประเทศอื่น ๆ อยู่บนพื้นฐานของสหประชาชาติ (Ghatee, et al., 2009) (UN) ใช้ในการควบคุมการขนส่งสินค้าอันตรายทางทะเลและทางอากาศ นอกจากนี้ผู้ส่งออกและผู้ประกอบการขนส่งในประเทศต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับ

กฎระเบียบความปลอดภัยตามประเทศคู่ค้า (Marcotte, & Mercier,2009) ดังนั้นรัฐบาลกลางจึงจำเป็นต้องทำการพัฒนารอบการทำงานแห่งชาติเพื่อการจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าอันตรายทั้งทางบก ทางอากาศ และทางทะเล (Snyder, 2002)

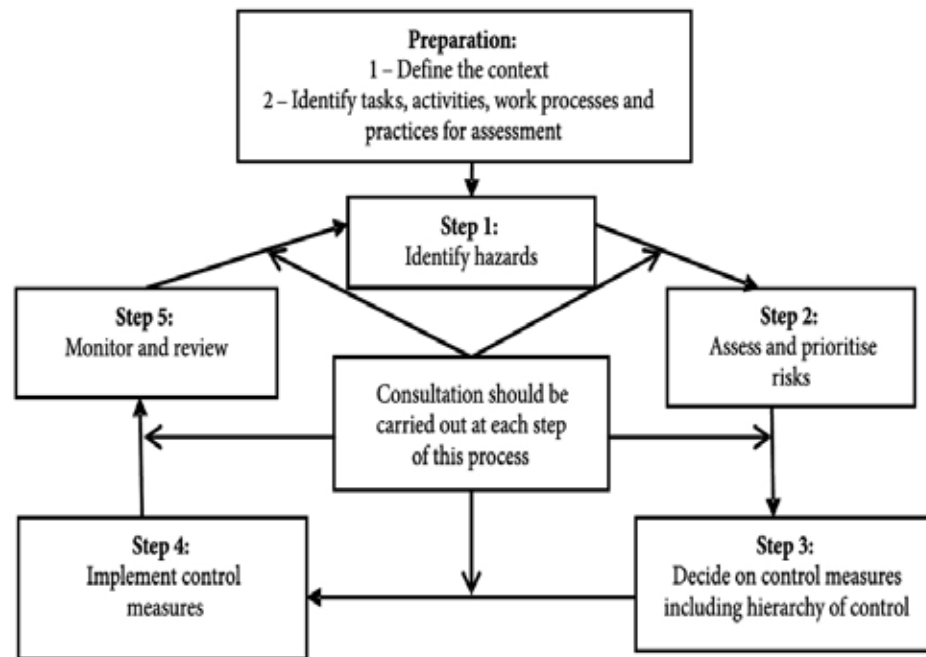
การกำหนดให้มีการระบุลากตามมาตรฐานสากลไว้กำกับในการเคลื่อนย้ายขนส่งสินค้าวัตถุดิบอันตรายเพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบถึงประเภทของสินค้าผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในการขนส่งซึ่งจะทำให้การป้องกันอุบัติเหตุเฉพาะด้านสำหรับสินค้าแต่ละชนิดรวมถึงการช่วยเหลือเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นจะสามารถช่วยเหลือได้ถูกต้องตามชนิดของสินค้าวัตถุดิบอันตรายเพราะสารแต่ละชนิดจะมีวิธีการแก้ไขปัญหเฉพาะซึ่งหากปฏิบัติการไม่ถูกวิธีจะทำให้เกิดปัญหารุนแรงมากยิ่งขึ้น

การกำหนดให้พนักงานขับรถหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าวัตถุดิบอันตรายต้องได้รับการฝึกอบรมและมีการตรวจสอบคุณลักษณะ คุณสมบัติให้มีความพร้อมสำหรับความรับผิดชอบเพราะจะต้องรับผิดชอบทั้งทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างสูง (Kuncycté, 2003)

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ ทั้งการกำหนดเส้นทางในการขนส่งสินค้าวัตถุดิบอันตราย (Taniguchi, Thompson, & Yamada, 2010)การแบ่งช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการขนส่ง การจัดหมวดหมู่ ป้ายและสิ่งกีดขวาง ในเส้นทางที่ทำการขนส่ง (Lightfoot, Lilley, & Pelzer, 2009)

จากศึกษากระบวนการบริหารความเสี่ยงของประเทศสวีเดนียสรุปกระบวนการได้ 5 ขั้นตอน

เป็นระบบการจัดการที่มีข้อผูกพันทางกฎหมายสามารถนำไปปรับปรุงใช้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยได้ทั้งสถานที่ทำงานและประสิทธิภาพทางธุรกิจและทั่วไปกระบวนการบริหารความเสี่ยงจะต้องปฏิบัติตามในการจัดการ การสัมผัสกับความเสี่ยง ตามขั้นตอนที่แสดงในภาพ 2



ภาพ 2 กระบวนการบริหารความเสี่ยง 5 ขั้นตอน

ที่มา : Batarlien, N. (2008). Risk analysis and assessment for transportation of dangerous freight, Transport, 23(2), 98-103.

5 ขั้นตอนของกระบวนการบริหารความเสี่ยง คือจัดเตรียมกำหนดบริบทระบุพื้นที่กิจกรรมงาน งาน บุคลากรเพื่อให้การประเมิน

ขั้นที่ 1 : ระบุอันตรายทั้งหมดโดย สังเกต ตรวจสอบ การสื่อสารและให้คำปรึกษา ทำบันทึกสินค้าอันตราย ที่ระบุไว้

ขั้นที่ 2 : ประเมินความเสี่ยงอันตรายโดย การ ประเมินและจัดลำดับความสำคัญความเสี่ยง การจัดการ กับความเสี่ยงที่สูงที่สุดเป็นอันดับแรก การจัดการกับ ความเสี่ยงน้อยกว่าหรืออย่างน้อยความเสี่ยงที่สำคัญที่สุดที่

ขั้นที่ 3 : ตัดสินใจเกี่ยวกับมาตรการในการ ควบคุมความเสี่ยงโดย ขจัดความเสี่ยงนั้นถ้าการกำจัด ความเสี่ยงที่เป็นไปไม่ได้เลือกการควบคุมเหล่านี้มาตรการ ในลำดับต่อไปของการตั้งค่า ทดแทน แยก (ไม่บริหาร) ด้วยวิธีการทางวิศวกรรม การประยุกต์ใช้ของมาตรการ ทางการบริหาร ของใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE)

ขั้นที่ 4 : ดำเนินการมาตรการควบคุมที่เหมาะสม ซึ่งควรจะควบคุมความเสี่ยงอย่างเพียงพอไม่ได้สร้างความเสี่ยงอื่น ๆ ให้แรงงานที่จะทำงานของตนโดยไม่เลย

เกิดความรู้สึกไม่สบายหรือความทุกข์

ขั้นที่5: การตรวจสอบมาตรการการควบคุม และตรวจทานกระบวนการ การตรวจสอบ การควบคุม มาตรการการดำเนินการเป็นตั้งใจว่ามีการควบคุม มาตรการเพียงพอหรือไม่ดำเนินการตามมาตรการการ ควบคุมสร้างอันตรายอื่น ๆ (Baterliene, 2007)

แนวทางในการบริหารจัดการการขนส่งสินค้า วัตถุอันตรายในประเทศไทย

ประเทศไทยมีระบบการขนส่งสินค้าวัตถุ อันตรายหลายรูปแบบ (จุฬารักษ์ เรืองเทพ และนงนุช อัยริกุล, 2549)ทั้งระบบการขนส่งทางบก ทางน้ำ ทาง อากาศ และทางท่อ ซึ่งระบบการขนส่งทางบกจะมีสัดส่วน มากที่สุด อัตราความเสี่ยงและการเกิดอุบัติเหตุมีต่ำหาก แต่ความเสียหายจากการเกิดอุบัติเหตุจะมีต้นทุนสูง

แนวทางในการบริหารจัดการภาครัฐควรที่จะ เข้ามามีบทบาทให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน(เดือนเด่น นิคมบริรักษ์ และคณะ,2548) เนื่องจากการออกกฎหมาย กฎระเบียบ ในการควบคุม คุ้มครอง การเคลื่อนย้าย การขนส่ง รวมถึงสัดส่วนความรับผิดชอบต่อความเสี่ยง

และความเสียหายกฎหมายของประเทศไทยยังไม่ชัดเจน และยังไม่ครอบคลุมอย่างทั่วถึง

ด้านการบริหารงานด้านบุคลากร เป็นงานที่ต้อง ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ด้วยบุคลากรเฉพาะด้านหรือ ผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางยังขาดแคลนอยู่เป็น จำนวนมาก บุคลากรที่มีอยู่ก็ยังไม่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจริงจัง

เส้นทางในการขนส่งสินค้าวัตถุอันตราย ยังไม่มี การกำหนดเส้นทางที่ชัดเจน หรือเส้นทางเฉพาะ ยังเป็น เส้นทางที่ใช้ร่วมกับการขนส่งระบบอื่นๆซึ่งมีความเสี่ยง ต่อความปลอดภัยค่อนข้างสูง รวมถึงป้าย สัญญาณ และสิ่ง กีดขวาง ยังไม่มีระบบการบริหารจัดการที่ดีเพียงพอต่อ ความปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง

จุฬารักษ์ เรืองเทพ และนงนุช อัยริกุล (2549).การวิเคราะห์การจัดการการขนส่ง ของธุรกิจปิโตรใน

ประเทศไทย : กรณีศึกษา บริษัทเปียร์. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เดือนเด่น นิคมบริรักษ์ และคณะ ,(2547), “โครงการจัดทำเขตการค้าเสรีไทย- สหรัฐอเมริกาในภาค

การขนส่งและโลจิสติกส์”. กรุงเทพฯ : สมาพันธ์สินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย และกรมส่งเสริมการส่งออก

Alumur, S., & Kara,B.Y. (2005). “A new model for the hazardous waste location-routing problem.” Department of Industrial Engineering, Bilkent University, 06800 Ankara, Turkey

Ale, B.J.M.(2005). “Living with risk: A management question”, Faculty of Technology, Policy and Society, Delft University, Jaffalaan 9, Delft, The Netherlands

Angela Maria Tomasoni, (2010). “Risk evaluation of real-time accident scenarios in the transport of hazardous material on road.” Department of Communication Computer and System Sciences,University of Genoa, Savona, ItalyManagement of Environmental Quality: An International Journal, 21(5), 695-711.

Ashwani Srivastava, & Gupta, J. P.(2010). “New methodologies for security risk assessment of oil and gas industry.” Rajiv Gandhi Institute of Petroleum Technology,

Rae Bareli 229001, U.P., India

- Batarlien, N. (2008). Risk analysis and assessment for transportation of dangerous freight, *Transport*, 23(2), 98-103.
- Batarliene, N. (2007). "Implementation of advanced technologies and other means in dangerous freight transportation." In: *Transport*, 22(4), 290-295.
- Chervin, S. (2004), "Testing strategy for classifying self-heating substances for transport of dangerous goods." , *Journal of Hazardous Materials*, 115(1-3), 107-110.
- Christian, H. (2005). "NEW RULES FOR HAZMAT TRANSPORT.", *Occupational Health & Safety*, 74(1), 44-46.
- Ellis, J. (2010). "Analysis of accidents and incidents occurring during transport of packaged dangerous goods by sea.", *Safety Science*, 49(8/9), 1231-1237.
- Erkut, E. (2007). *Hazardous Materials Transportation*. In C. Barnhart & G. Laporte (Eds.), *Handbook in OR & MS* (Vol. 14, pp. 539–621). UK: Elsevier
- Erkut, E., & Ingolfsson, A. (2005). Transport risk models for hazardous materials: Revisited. *Operations Research Letters* 33(1), 81-89.
- Genserik, L., Reniers, L., Jongh, K., Bob Gorrens, Dirk Lauwers, Maarten Van Leest, & Frank Witlox. (2010). "Transportation Risk Analysis tool for hazardous Substances (TRANS)- A UserFriendly, Semi-Quantitative Multi-Mode Hazmat Transport Route Safety Risk Estimation Methodology for Flanders". (2010) *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 15(8), 489-496.
- García Negro, M. C., Villasante, C.S., & Carballo Penela, A. (2006). "Compensating system for damages caused by oil spill pollution: Background for the Prestige assessment damage in Galicia, Spain.", Department of Applied Economics of the Faculty of Economics and Business Administration, University of Santiago de Compostela, Av. Burgo das Nacións s/n. CP., 15782 Santiago de Compostela, Galicia, Spain

- Ghatee, M., Hashemi, S. M., Zarepisheh, M., & Khorram, E. (2009) "Preemptive priority-based algorithms for fuzzy minimal cost flow problem: An application in hazardous materials transportation." Department of Computer Science, Amirkabir University of Technology, No. 424, Hafez Avenue, Tehran 15875-4413, Iran
- Jovanovi, D., Tica, S., Milovanovi, S., Živanovi, B. & Predrag Živanovid. (2009). Researching and analyzing the features of oil and demand for transporting oil derivatives in the area of Belgrade, *Transport* 12(3), 249-256
- Kara, B. Y. (2002) "Designing a Road Network for Hazardous Materials Transportation" Department of Industrial Engineering, Bilkent University, 06533, Bilkent, Ankara, Turkey.
- Kara, B. Y., & Verter, V. (2004). "Designing a Road Network for Hazardous Materials Transportation.", *Transportation Science*, 38(2), 188-196.
- Kuncyć, R., Laberge-Nadeau, C., Crainic T.G. & Read, J.A. (2003). Organisation of truck-driver training for the transportation of dangerous goods in Europe and North America.", *Accident Analysis & Prevention*, 35(2), 191-200.
- Kumar, S., Dieveney, E., & Dieveney, A (2008). "REFLECTIVE PRACTICE Reverse logistic process control measures for the pharmaceutical industry supply chain.", Opus College of Business, University of St Thomas, Minneapolis, Minnesota, USA International. *Journal of Productivity and Performance Management*, 58(2), 188-204
- Lightfoot, G., Lilley, S., & Pelzer, P. (2009) "Motivating risk? The sublime supplement of market exchange", *Society and Business Review*, 4(2), 110 – 122.
- Lozano, A. et. al. ,2010 , " Hazardous materials transportation in Mexico City : Chlorine And gasoline cases" *Transportation Research*, 19(5), 779–789.
- Marcotte P, Mercier A, Savard G, & Verter, V. (2009). Toll Policies for Mitigating Hazardous Materials Transport Risk. *Transportation Science*, 43(2), 228–243.
- Razzell, W. E. (2004). "Chemical fixation, solidification of hazardous", Director of Scientific Services, Brisbane City Council, Donaldson Road, Rocklea 4106,

Snyder, J. W. (2002). Packaging and shipping of infectious substances. Clin. Microbiol Newsletter, 24(12), 89-93.

Taboada, J. et. al., 2005, "Risk communications: Around the world neural network models for assessing road suitability for dangerous goods transport. Human and Ecological Risk Assessment: An International Journal, 12(1), 174–191.

Taniguchi, E., Thompson, R. G., & Yamada, T. (2010). "The Sixth International Conference on City Logistics Incorporating risks in City Logistics", Department of Urban Management, Kyoto University, Katsura campus C-1, Kyoto 615-8540, Japan ,Procedia Social and Behavioral Sciences, 2(3), 5899–5910.

Trépanier, M. ⁽²⁰⁰⁵⁾. "Cross-analysis of hazmat road accidents using multiple databases." Accident Analysis & Prevention, 41(6), 1192-1198.

Umweltbundesamt. (2005). "Bismarckplatz, 2004, Hazardous waste management opportunities for ISWA activities 1984–1988.", Office of Solid Waste, U.S. Environmental Protection Agency, Washington, D.C., U.S.A.

Winder, C. (2005). "The development of the globally harmonized system (GHS) of classification and labelling of hazardous chemicals.", Journal of Hazardous Materials, 125(1-3), 29-44.

การจัดการผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน สำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย

Performance Management of Aircraft Maintenance Technicians for Air Transportation Business in Thailand

จารุตา ช่วยเอื้อ¹ ชัยฤทธิ์ ทองรอด²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน และเพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาที่เป็นช่างซ่อมบำรุงอากาศยานปฏิบัติการและผู้บริหารในฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานของธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย จำนวน 3 สายการบิน ได้แก่ บริษัท โอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ จำกัด บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด และบริษัท เจ็ทเอเชีย แอร์เวย์ จำกัด ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เชิงสถิติในการวิเคราะห์ หาค่าความสอดคล้อง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

จากการตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ปัจจัยความต้องการในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ปัจจัยความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และปัจจัยโอกาสในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ผลการปฏิบัติงาน, ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน, ธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย

¹สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเชิงยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

The purposes of this research were to study the operational factors that affect job performance and to study the guidelines to improve job performance of aircraft maintenance technicians for air transportation business in Thailand. The sample of this study is composed of 200 samples consisting of operational level employees and executive level employees of technical department from 3 airlines namely Orient Thai Airlines, Thai AirAsia and Jet Asia Airways. Researcher has employed computerized statistical analysis in finding correlation, mean, standard deviation and multiple linear regression analysis in finding relationship between independent variables and dependent variables. Result from the survey has indicated that the overall factor which affected job performance of aircraft maintenance technicians for air transportation business in Thailand was at high level. When considering in depth in each variable found that the need to perform the jobs was affected at high level that contain highest mean. The following factor is the capacity to perform jobs which was affected at high level. And the opportunity to perform jobs was affected at a high level, respectively.

The research findings were as follows:

Job performance of aircraft maintenance technicians for air transportation business in Thailand in terms of quantity depends on factors: capacity to perform jobs, the need to perform jobs, and opportunity to perform jobs at significant level of .05.

Job performance of aircraft maintenance technicians for air transportation business in Thailand in terms of quality depends on factors: capacity to perform jobs and the need to perform jobs at significant level of .05.

Job performance of aircraft maintenance technicians for air transportation business in Thailand in terms of time depends on the capacity to perform jobs at significant level of .05.

Job performance of aircraft maintenance technicians for air transportation business in Thailand in terms of costs depends on factors: capacity to perform jobs, the need to perform jobs, and opportunity to perform jobs at significant level of .05.

Keywords : Performance, Aircraft maintenance technicians, Air transportation business in Thailand

บทนำ

การขนส่งทางอากาศ เป็นรูปแบบหนึ่งของการขนส่งซึ่งเป็นกิจกรรมในกระบวนการโลจิสติกส์ที่มีความเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการขนส่งสินค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าที่ต้องการความรวดเร็วและความปลอดภัยสูง อีกทั้งยังมีความเชื่อมโยงไปสู่ธุรกิจหลายประเภท นับว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาท

ต่อเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก จึงต้องมีมาตรการต่าง ๆ มากมายเพื่อคุ้มครองอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารสินค้า ผู้ปฏิบัติงาน และสาธารณชน การบริการการขนส่งทางอากาศที่ได้มาตรฐานสากลและมีความปลอดภัยสูง จึงมีความจำเป็นต่อการขับเคลื่อนระบบโลจิสติกส์ที่สำคัญของประเทศ (ศุพลฤดี ถาวรฤทธิการต์, 2551, หน้า 1) การบินหรือการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย

ได้เริ่มใช้ในทางทหารและมีการจัดตั้งร่วมทุนของบริษัทการบินเรื่อยมา นับตั้งแต่เปิดเสรีทางการบิน ธุรกิจการบินในประเทศไทยได้เกิดขึ้นมากมายและมีท่าอากาศยานรองรับเที่ยวบินต่าง ๆ ทั่วประเทศ ทำให้เกิดการจ้างงาน การขนส่ง ความนิยมในการเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้น สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคบริการขนส่งทางอากาศของประเทศ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.5 ของ GDP สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคบริการท่องเที่ยว ร้อยละ 7.5 ของ GDP ก่อให้เกิดการจ้างงานในภาคบริการการขนส่งทางอากาศและการท่องเที่ยว โดยมีมูลค่าการจ้างงานคิดเป็นร้อยละ 5.8 ของ GDP รัฐได้รับภาษีจากธุรกิจบริการการขนส่งทางอากาศและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมทั้งการจ้างงาน ประมาณ 17.2 พันล้านบาท ส่วนหนึ่งนำมาจัดสรรเป็นงบประมาณสำหรับดำเนินการพัฒนาสังคม ที่เป็นผลประโยชน์จากอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศต่อเศรษฐกิจและสังคมไทย (ปรเมธี วิมลศิริ, 2556, หน้า 5) โดยการขนส่งสินค้าภายในประเทศไทยยังคงต้องพึ่งพารูปแบบการขนส่งทางอากาศ ร้อยละ 0.02 และการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ ร้อยละ 0.3 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2557, หน้า 1) ธุรกิจการขนส่งทางอากาศต่าง ๆ จึงต้องให้บริการโดยมุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และกำหนดการเดินทางที่ตรงเวลา ควบคู่ไปกับการดำเนินกิจการภายใต้สถานะต้นทุน และการใช้งบประมาณอย่างเหมาะสม ซึ่งต้องอาศัยการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและความสำเร็จได้เปรียบทางด้านบุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรมากที่สุด

ปัจจุบัน การซ่อมบำรุงอากาศยานนับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายของธุรกิจการขนส่งทางอากาศและมีความใกล้ชิดกับอากาศยานซึ่งเป็นเครื่องมือหลักในการขนส่งมากที่สุด โดยในแต่ละปีจะต้องใช้งบประมาณในส่วนของการซ่อมบำรุงเฉลี่ยร้อยละ

10-12 ของต้นทุนค่าใช้จ่าย และในการซ่อมบำรุงจะเน้นอะไหล่ที่มีคุณภาพสูง มีความปลอดภัยสูงสุด อีกทั้งความต้องการบุคลากรด้านช่างซ่อมบำรุงอากาศยานที่คาดว่าจะมีความต้องการสูงโดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งเป็นศูนย์กลางธุรกิจจะมีระบบการขนส่งทางอากาศเพื่อใช้ในการพัฒนาและดำเนินการทางด้านโลจิสติกส์ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการเร่งปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดการและเพิ่มขีดความสามารถการดำเนินงานเพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการและรักษามาตรฐานให้เป็นไปตามข้อกำหนด อันจะนำไปสู่การเพิ่มมูลค่าและความได้เปรียบทางธุรกิจ

อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการการซ่อมบำรุงให้เป็นไปตามแผนการที่วางไว้ สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวมและภาพลักษณ์ขององค์กรได้ ได้แก่ คุณภาพของอากาศยานที่ได้รับการซ่อมบำรุงไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งมีผลต่อความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยภาวะงานค้างหรือการซ่อมบำรุงไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด ความไม่พร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และการจัดสรรกำลังคนที่ไม่เหมาะสมกับงาน ทำให้ปฏิบัติงานล่าช้า ไม่สามารถส่งมอบงานได้ตรงเวลา หรือเกิดการซ่อมอีกครั้งที่ก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองทรัพยากรทำให้องค์กรต้องมีค่าใช้จ่ายแฝง อีกทั้งยังเสียโอกาสในการขนส่งและสูญเสียรายได้

ดังนั้น ผู้วิจัยมองเห็นความสำคัญของปัญหาภาวะงานค้าง คุณภาพของอากาศยานที่ได้รับการซ่อมบำรุง การส่งมอบงานที่ตรงเวลา และการมีค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นจากการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงอากาศยาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทยเพื่อให้ได้แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและเป็นตัวอย่างในการพัฒนาการปฏิบัติ

งานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มประชากรเป้าหมายซึ่งเป็นช่างซ่อมบำรุงอากาศยานของธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย จำนวน 3 สายการบิน ได้แก่ บริษัท โอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ จำกัด จำนวน 114 คน บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด จำนวน 129 คน และบริษัท เจ็ทเอเชีย แอร์เวย์ จำกัด จำนวน 31 คน รวมทั้งสิ้น 274 คน ตั้งแต่พนักงานระดับช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน วิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน หัวหน้าวิศวกรซ่อมบำรุงอากาศยาน ผู้จัดการฝ่าย และผู้อำนวยการฝ่าย ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1970, p.14) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าจำนวน 163 ตัวอย่าง และการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ความต้องการในการปฏิบัติงาน โอกาสในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์และการขนส่งทางอากาศ ความเป็นมาของฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานของธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย จากเอกสาร บทความ สื่อสิ่ง

พิมพ์ สื่อออนไลน์ และรายงานการวิจัย

3. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการศึกษาวิจัยตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้ายของการศึกษาอิสระ ตลอดจนองค์รวมของเนื้อหาและรูปเล่ม ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2558 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2558

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์และการขนส่งทางอากาศ

การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน 4 ประเภท ได้แก่ คน (Man) เครื่องมือ (Machine) วัตถุดิบ (Material) วิธีการ (Method) (สมชาย คุ่มพูล, 2558, หน้า 7) ซึ่งในการบริหารด้านคน ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด การมีบุคลากรที่มีคุณภาพย่อมทำให้องค์การขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว และราบรื่น (กานดา จันทราสาธ, 2555, หน้า 1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพนั้นมีผลกระทบต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถทางการแข่งขันขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ (กฤตภาส อารีรักษ์ และ ทวีศักดิ์ กฤษเจริญ, 2557, หน้า 13) การขนส่งซึ่งเป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ มีหลายวิธีที่นิยม เช่น การขนส่งทางเรือ การขนส่งทางบกโดยรถยนต์ การขนส่งทางบกโดยรถไฟ การขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางท่อ (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2552, หน้า 188-189) ซึ่งในส่วนของการขนส่งทางอากาศ หมายถึง กิจกรรมการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการใช้การบินด้วยเครื่องบินในการขนส่ง การทำอากาศยานสำหรับเครื่องบินขึ้นลงและรับบริการบริการซ่อมบำรุง การควบคุมการจราจรทางอากาศ การโภชนาการ สายการบินและอุตสาหกรรมสร้างและซ่อมบำรุงเครื่อง

บิน (วัชร รัตนภาส กุฑธาคณี, 2557, หน้า 2)

1.2 ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานของธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย

เมื่อธุรกิจการขนส่งทางอากาศขยายตัวมากขึ้น สิ่งที่เกิดขึ้นควบคู่ไปกับการใช้อากาศยานคือกิจกรรมซ่อมบำรุงอากาศยาน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องการคุณภาพงานสูงและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับยานพาหนะที่มีราคาสูง หากงานซ่อมมีคุณภาพต่ำจะส่งผลให้อากาศยานมีโอกาสตกสูง ไม่ปลอดภัยต่อการบิน (ธัชพงศ์ คงวุฒิ, 2553, หน้า 1-2) การซ่อมบำรุง หมายถึง การปฏิบัติต่าง ๆ ต่อบริภัณฑ์ ซึ่งหมายถึง ตัวอากาศยานเครื่องยนต์ส่วนประกอบต่าง ๆ ที่ติดตั้งกับอากาศยานและติดตั้งกับเครื่องยนต์ด้วย เพื่อใช้บริภัณฑ์นั้นตามปกติให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วนช่างซ่อมบำรุง หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานช่างเทคนิคอากาศยานและเครื่องยนต์ ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการตรวจอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรักษาเครื่องยนต์ มีความรอบรู้ระบบการทำงานภายในอากาศยาน เช่น ระบบลำตัว ระบบไฮดรอลิกส์ ระบบไฟฟ้า ซ่อมและแก้ไขข้อขัดข้องของระบบต่าง ๆ ในอากาศยาน เป็นต้น (ธัชพงศ์ คงวุฒิ, 2553, หน้า 15-16)

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว ถูกต้อง และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (กานดา จันทราสาธ, 2555, หน้า 11-28) และความสามารถด้านทักษะความชำนาญ สามารถแบ่งเป็น 3 ลักษณะ

ได้แก่ ทางเทคนิค ด้านบุคคล และด้านความคิดพื้นฐาน ความคิด (ภานุวัฒน์ ศิริบุษงค์, 2554, หน้า 11) ซึ่งความเชี่ยวชาญทางเทคนิคเป็นความสามารถที่บุคคลต้องฝึกฝน ถ้าไม่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอ ก็จะไม่มีความสามารถทางพฤติกรรมที่เพียงพอต่อการที่บุคคลจะปฏิบัติในงานที่ต้องการทักษะนั้นได้ (เรชา ชูสุวรรณ, 2550, หน้า 40)

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงาน โดยปกติบุคคลสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง และมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันความสามารถของคนออกมาได้ คือ ความต้องการที่จะปฏิบัติงาน หรือแรงจูงใจ (กรกันยา เพ็งผลา, 2555, หน้า 2) ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยด้านสุขอนามัย ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งจูงใจในบุคคลให้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับความยอมรับ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน (มาลินี จุฑารพ, 2539, หน้า 68-69) (สมยศ นาวิการ, 2546, หน้า 310-313) สรุปได้ว่า ความต้องการในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกประสงค์จะได้ภายในตัวบุคคลทำให้เกิดแรงขับและมีพลังในการปฏิบัติงาน หรือเต็มใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโอกาสในการปฏิบัติงาน

โอกาส หมายถึง ปัจจัยภายนอกและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สามารถช่วยให้ความพยายามในอันที่จะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้ (วีรวิธ มาฆะศิรินันท์ และยุดา รักไทย, 2543, หน้า 3) บุคคลที่มีคุณสมบัติตรงกับความเป็นของงานอาจไม่

เป็นผู้ปฏิบัติที่ดีหากได้รับการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอจากหน่วยงาน (นิตยา เพ็ญศิริภา และสุรชาติ ณ หนองคาย, 2550, หน้า 8) การสนับสนุนจากองค์กรทางสังคม แบ่งเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา โดยการได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการเพิ่มพูนความสามารถและทักษะ การได้รับการยกย่องชมเชย และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โดยการรับฟังปัญหา การให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานเป็นทีม และการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Yoon & Lim, 1999, p. 925) สรุปได้ว่าโอกาสในการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่องทางหรือเหตุการณ์ที่เอื้ออำนวยและสนับสนุนตัวบุคคลได้ปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์

1.6 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานและศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล ที่สามารถวัดได้โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน (กานดา จันทราสาร, 2555, หน้า 34) ซึ่งการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานคือ กระบวนการต่อเนื่องในการระบุ วัด และพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร ทีมงาน และบูรณาการผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร อันเป็นวิถีทางที่ผู้บริหารจะมั่นใจได้ว่าสิ่งที่บุคลากรลงมือทำรวมถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร (วีระยุทธ วงศ์รักษา, 2558, หน้า 3) จะเป็นการผสมผสานระหว่างพฤติกรรมและผลสำเร็จของงาน โดยมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนปฏิบัติงาน การปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการทบทวนการผลปฏิบัติงาน (ชัยทวี เสนาะวงศ์, 2558, หน้า 4) องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1. คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีความสูง 2. ปริมาณงาน (quantity) เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3. เวลา (time) ที่ใช้ในการดำเนิน

งานจะต้องถูกต้องตามหลักการ ทันภายในเวลาที่กำหนด 4. ค่าใช้จ่าย (costs) ต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด (กฤษดากร หุ่นสมบูรณ์, 2550, หน้า 4)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล (editing) ในแบบสอบถาม นำข้อมูลมาลงรหัส (coding) และประมวลผลข้อมูล (processing) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยไว้โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสาร บทความ รายงานการวิจัย สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อออนไลน์ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อทบทวนวรรณกรรมให้ได้ตัวแปรที่เกี่ยวข้องและสร้างกรอบแนวคิดเพื่อทดสอบตัวแปรในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) แบบสำรวจ (survey research) เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อใช้วิเคราะห์จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 274 ฉบับ ได้รับคืนจำนวน 248 ฉบับ ผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง จากแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยในช่วงระหว่างวันที่ 1-31 มิถุนายน 2558

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ด้วยเทคนิควิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA)

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอัตราเงินเดือน 15,000-25,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และมีตำแหน่งเป็นระดับช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของตัวแปร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยความต้องการในการปฏิบัติงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย มากที่สุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18, SD = .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความต้องการการยอมรับในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

รองลงมา คือ ปัจจัยความสามารถในการปฏิบัติงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.12, SD = .45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทักษะความชำนาญ ด้านการประสานงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้าน

ความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และ

ปัจจัยโอกาสในการปฏิบัติงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.00, SD = .63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า

3.1 ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย

3.3 ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงใน

ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย

3.4 ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานให้ความสำคัญต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานให้ความสำคัญต่อความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ มากที่สุด อาจเป็นเพราะเป็นส่วนหนึ่งของลักษณะการปฏิบัติงานเป็นทีม การรู้จักสร้างความสัมพันธ์อันดีมักจะทำให้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี นำไปสู่การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กานดา จันทระสาคร (2555, หน้า 172) พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และถ้าพนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมมากขึ้นจะมีผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้น

2. ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานให้ความสำคัญต่อความต้องการในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานให้ความสำคัญต่อด้านความต้องการความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มากที่สุด อาจเป็นเพราะความต้องการของบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างมากที่จะสร้าง

พฤติกรรมในการปฏิบัติงานขึ้น และความสำเร็จเป็นสิ่งที่จะมีผลต่อความสามารถของคนออกมาให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรคศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2556, หน้า 101) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจที่สูงขึ้นย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้นตามไปด้วย โดยปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด

3. ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานให้ความสำคัญต่อโอกาสในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานให้ความสำคัญต่อโอกาสในการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มากที่สุด อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความสามารถและประสบการณ์ที่แตกต่างหลากหลายรวมถึงมุมมองและทัศนคติ การได้รับช่วยเหลือกำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นทีม และมีโอกาสได้แสดงความสามารถของตนเอง นำไปสู่การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและเป็นการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ กรกันยา เพ็งผลา (2555, หน้า 2) ได้อธิบายว่า บุคคลที่มีลักษณะที่ตรงกับความเป็น และความต้องการของงาน และได้รับแรงจูงใจในระดับสูงอาจจะไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดี หากได้รับการสนับสนุนไม่เพียงพอจากหน่วยงาน เช่น ขาดอำนาจหน้าที่ ขาดความช่วยเหลือจากผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มานิดา คงเดชอุดมกุล (2544, บทคัดย่อ) พบว่า บรรยากาศองค์การด้านพฤติกรรมเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

ในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ความต้องการในการปฏิบัติงาน และโอกาสในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะ คนที่มีความสามารถ มีความกระตือรือร้น และได้รับโอกาสในการปฏิบัติงาน แสดงว่าองค์กรมีความพร้อมและมีการบริหารจัดการที่ดี ผู้บังคับบัญชามีการเปิดโอกาสให้ปฏิบัติงาน จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Vinake (1962, p. 52) ได้อธิบายว่า ความสามารถของคนในองค์กรเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบโดยตรงต่อปริมาณและคุณภาพของผลงานของการดำเนินงาน (Vinake, 1962, p. 56) และในการปฏิบัติงานจริงอาจยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมของบุคคล เช่น สิ่งจูงใจ และ สอดคล้องกับแนวคิด นิศารักษ์ เวชยานนท์ (2538, หน้า 54-55) ได้อธิบายว่า การออกแบบและจัดระบบงานต้อง สอดคล้องกับคนกับเทคโนโลยีและวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ด้วย องค์กรจะมีประสิทธิภาพได้ ปริมาณงานกับปริมาณคนต้องสมดุลกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ณัฏฐิณานันท์ กิ่งกังวาลย์, สุณิสา จันทระแสง และปริยานุช รุ่งเรือง (2552, หน้า 1) ได้อธิบายว่า การจะบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน เพื่อให้ทราบว่าจะงานที่ตนรับผิดชอบมีส่วนสำคัญอย่างไรที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และความต้องการในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะ การซ่อมบำรุงอากาศยานต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะมีความรู้ความสามารถเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากที่สุด ประกอบกับการมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานสูงก็จะสามารถแสดงความสามารถของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ออกมาจะมีคุณภาพสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ ดีเมียร์ ดาวิดอฟ (2558) อธิบายว่า ผู้ที่มีทักษะดีกว่า ย่อมปฏิบัติงานได้ดีกว่า รวดเร็วกว่า เรียบร้อยกว่า และได้คุณภาพที่เหนือกว่าผู้ที่มีทักษะน้อย และสอดคล้องกับแนวคิดของ วาสนา ศิริประเสริฐ และคนอื่น ๆ (2538, หน้า 26) กล่าวว่า คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้น เนื่องจากบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและความเต็มใจ

6. ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะการส่งมอบงานให้ทันตามกำหนดต้องอาศัยผู้ที่มีทักษะความรู้และต้องมีความเหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามความถนัด รู้จักวางแผนงาน เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ ธีรพงศ์ คงวุฒิ (2553, หน้า 31) ได้อธิบายว่า ในการซ่อมบำรุงอากาศยานมีการใช้เครื่องจักรกลและเครื่องมือพิเศษต่าง ๆ เป็นหลัก จำเป็นต้องมีความพิถีพิถันเรื่องการใช้เครื่องมืออย่างมาก หากช่างซ่อมบำรุงอากาศยานไม่รู้วิธีการใช้ที่ถูกต้องย่อมจะเสียเวลา ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานจะต้องมีความรู้ความชำนาญในการ

ใช้เครื่องมือและรู้จักวิธีการรักษาเครื่องมือให้คงสภาพดีตลอดเวลา นอกจากนี้แนวคิดของ ดีเมียร์ ดาวิดอฟ (2558) ได้อธิบายว่า ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้จักการให้ความสำคัญกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ เรื่อง เพียงแต่จะต้องเลือกให้ถูกว่าอะไรที่เป็นสาระสำคัญของงาน และอะไรที่จะทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็น

7. ปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงของช่างซ่อมบำรุงอากาศยานสำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความต้องการในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านโอกาสในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะการบริหารค่าใช้จ่ายต้องมีกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากคนในองค์กรโดยตระหนักถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องจ่ายอยู่ตลอดเวลา และต้องไม่กระทบต่อคุณภาพของงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดการวางแผน ลดการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน ลดการว่างงาน จะช่วยให้ปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จโดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ได้อย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับแนวคิดของ วาสนา ศิริประเสริฐ และคนอื่น ๆ (2538, หน้า 26) ได้อธิบายว่าการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากจะส่งผลให้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่นได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ขวัญชัย รินสอน (2543 อ้างถึงใน มงคล ยงรักเกียรติ และสรริชัย จงธรรมจินดา, 2553, หน้า 5) กล่าวไว้ว่า หลักการ

สำคัญประการหนึ่งของการซ่อมบำรุงอากาศยาน คือ การตรวจอย่างละเอียดถี่ถ้วน โดยไม่ปล่อยให้การตรวจเป็นไปอย่างขาดความเอาใจใส่ เพราะจะก่อให้เกิดความชำรุดทรุดโทรมกับอากาศยานเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ อันจะเป็นผลให้ต้องใช้เวลาในการซ่อมแซมปรับปรุงสภาพในภายหลังอย่างมากยิ่งกว่าในการที่จะไปพยายามประหยัดเวลา โดยใช้วิธีการตรวจอย่างคร่าว ๆ หรือเร่งรัดการตรวจให้เสร็จเร็ว ๆ จนการตรวจไม่สมบูรณ์ ฉะนั้น ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบทุกคนจะต้องเอาใจใส่และปฏิบัติตามระเบียบการตรวจที่กำหนดโดยเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1. ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานควรพิจารณานำปัจจัยความสามารถในการปฏิบัติงานมากำหนดนโยบายกลยุทธ์ และแนวปฏิบัติ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง โดยสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมถึงส่งเสริมการเป็นผู้สื่อสารที่ดีเพื่อปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้อง และให้ความสำคัญในด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยการสานสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรได้สร้างความคุ้นเคยกัน เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

2. ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานควรพิจารณานำปัจจัยความต้องการในการปฏิบัติงานมากำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแนวปฏิบัติ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง โดย

มีการติดตามและประเมินผลเพื่อผลักดันให้ช่างซ่อมบำรุงอากาศยานพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และเพื่อการปรับปรุงตนเอง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานและมุ่งแก้ไขปัญหาที่สาเหตุ ตลอดจนสนับสนุนการเป็นบุคลากรตัวอย่างที่ดี ปฏิบัติงานโดยตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างเหมาะสม และคุ้มค่า

3. ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยานควรพิจารณานำปัจจัยโอกาสในการปฏิบัติงานมากำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแนวปฏิบัติ เพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง โดยมีการกำหนดหน้าที่งานให้ชัดเจน จัดสรรบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้ ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ร่วมกันและการร่วมมือของทีมงานเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน สำหรับธุรกิจการขนส่งทางอากาศในประเทศไทยในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เนื่องจากจากการวิจัยครั้งนี้พบว่ายังมีปัจจัยอีกมากมายที่ไม่ได้นำมาศึกษา
2. ควรนำเอาปัจจัยจากการศึกษาครั้งนี้ ลงสู่การปฏิบัติจริงและทดสอบเพื่อให้ผลของงานวิจัยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 3 สายการบินเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างจากธุรกิจการขนส่งทางอากาศอื่น ๆ เพื่อจะได้นำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับกันและเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรกันยา เพ็งผลา. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาสารคาม. งานนิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤตภาส อารีรักษ์ และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ. (2557). สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ ระดับปฏิบัติการ ในส่วนของคลังสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17(11), 10-29.
- กฤษดากร หรุ่นสมบูรณ์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินของพนักงานภาคขายและบริการ นครหลวงที่ 1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- กานดา จันทระสา. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขต กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การตลาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ชัยทวี เสนะวงศ์. (2558). ขยับกรอบแนวคิดในการบริหารผลการปฏิบัติงาน. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 9, 2558, จาก http://www2.ftpi.or.th/dwnld/pworld/pw48/48_human.pdf.

ณัฏฐิญาณ์ กิ่งกังวาลย์, สุนิสา จันทร์แสง และปริยานุช รุ่งเรือง. (2552). การจะทำทุกคนในองค์กรของเรารักองค์กรจงรักภักดีและทุ่มเทความรู้ความสามารถทั้งหมดทั้งมวลของตนให้กับองค์กร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองมะโมง จังหวัดชัยนาท. ค้นเมื่อ เมษายน 25, 2558, จาก <http://www.thaigovweb.com /mophweb/file/doc/news2346-290609-133822.doc>.

ดีเมียร์ ดาวิดอฟ. (2558). 3 สิ่งที่ต้องทำ ! เพื่อยกระดับคุณภาพการทำงาน. TNT MEDIA & NETWORK. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 28, 2558, จาก <http://www.tnt.co.th/en/news/127-3-things-you-can-do-to-improve-your-working>.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2552). การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา สถาบันวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต การจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ธัชพงศ์ คงวุฒิ. (2553). ปรับปรุงระบบการซ่อมบำรุงอากาศยานระดับหน่วยและระดับกลาง (ซ่อมชั้นฝูงบิน). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

นิตยา เพ็ญศิริภา และสุรชาติ ณ หนองคาย. (2550). การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาโรงพยาบาล: หน่วยที่ 4 พฤติกรรมองค์การและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นิสสารก์ เวชยานนท์. (2538). การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับการเ็นจริยจริง. วารสารการบริหารและการจัดการ, 4(1), 42-68.

ปรมเมธี วิมลศิริ. (2556). บทบาทของการขนส่งทางอากาศต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและประชาคมอาเซียน. ค้นเมื่อ ธันวาคม 4, 2558, จาก <http://www.aerothai.co.th/anc/presentation/2/2.WorkshopANC12.pdf>.

ภาณุวัฒน์ ศิริบุพงค์. (2554). การศึกษาทักษะด้านการจัดการงานซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (สารกึ่งตัวนำ) แผงวงจรรวม. วารสารวิชาการ RMUTT Global Business and Economics Review, 55(7), 38-50.

มงคล ยงรักเกียรติ และสรวิชัย จงธรรมจินดา. (2553). ปัจจัยความสำเร็จที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ทรัพยากรภายนอกในการซ่อมบำรุงอากาศยาน. โครงการวิทยาศาสตร์บัณฑิต เทคโนโลยีการบิน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มานิดา คงเดชอุดมกุล. (2544). บรรยากาศองค์การกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะ กรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มาลินี จุฑะรพ. (2539). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธ์.

เรชา ชูสุวรรณ. (2550). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วัชร รัตนภาภาศ ฤทธาคนี. (2557). อุตสาหกรรมสายการบิน. ค้นเมื่อ ธันวาคม 21, 2558, จาก <http://www.inrit2014.com/inrit2014/Proceedings/C%206.1-6.9.pdf>.

วาสนา ศิริประเสริฐ และคนอื่น ๆ . (2538). เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนา เรื่อง การพัฒนางาน พัฒนาค้นด้วย 5 ส และ QC Circle สำหรับผู้เริ่มต้น. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วีระยุทธ วงศ์รักษา. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของการประปาส่วนภูมิภาค.

ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 9, 2558, จาก http://www.hrd.nida.ac.th/hromd2015/UploadFile/datachange/datachange54_2015-09-10.pdf.

วีรวิธ มาฆะศิริรานนท์ และยุดา รักไทย. (2543). เทคนิคการแสวงหาโอกาส. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

ศุพพณี ถาวรยุติการต์. (2551). การขนส่งทางอากาศ และมาตรการที่เกี่ยวข้อง. NTMs in Focus. 1(3), 1-10.

สมชาย คุ่มพูล. (2558). การบริหารข้อมูลโลจิสติกส์. ค้นเมื่อ พฤศจิกายน 9, 2558, จาก <http://www.northbkk.ac.th/ps/knowledge/8.pdf>.

สมยศ นาวิการ. (2546). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: แมเนเจอร์ มีเดีย กรุ๊ป.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2557). รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2557. กรุงเทพฯ: คณะทำงานต้นทุนโลจิสติกส์.

Vinake, W. E. (1962). Motivation as a complex problem. NE: University of Nebraska Press.

Yamane, T. (1970). Statistics and introductory analysis. Tokyo: John Weather-Hill.

Yoon, J., & Lim, L. C. (1999). Organizational support in the workplace: The case of Korean hospital employees. Human Relations, 52(7), 923-945.

การศึกษากระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดง: กรณีศึกษา บริษัท พี.เอส. เมททอลเวอร์กส์ จำกัด

A study the production planning process of copper tube: Case study of P.S. Metal Works Co., Ltd.

นิภาพร วงศ์แสง¹ ปริณภา จิตราภรณ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดงของบริษัท พี.เอส. เมททอลเวอร์กส์ จำกัด และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายหลังปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดง ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดงของบริษัท พี.เอส. เมททอลเวอร์กส์ จำกัด มีระบบการผลิตตามคำสั่งซื้อ มีระยะเวลาในการรอคอยสินค้า (Lead Time) ที่ยาวนานประมาณ 34-35 วัน ทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดอุตสาหกรรมเดียวกันได้

2. ปรับปรุงรูปแบบกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดงเป็นการผสมผสานกันระหว่างการผลิตเพื่อรอจำหน่ายสำหรับสินค้ากลุ่ม A และการผลิตตามคำสั่งซื้อสำหรับสินค้ากลุ่ม B และ C โดยทำการจำแนกสินค้าตามแบบ ABC (ABC Analysis) พบว่ามีสินค้ากลุ่ม A เท่ากับ 7 รายการ สินค้ากลุ่ม B เท่ากับ 9 รายการ และที่เหลือ 33 รายการเป็นสินค้ากลุ่ม C หลังจากปรับปรุงรูปแบบกระบวนการวางแผนการผลิตจะทำให้ Lead Time ของสินค้ากลุ่ม A เหลือเพียง 2-3 วันโดยประมาณ และมียอดขายที่เพิ่มขึ้นจากการเสียโอกาสในการขายหลังหักต้นทุนของสินค้าคงคลังประมาณ 403,008.22 บาทต่อเดือน

3. รูปแบบกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดงที่ปรับปรุงใหม่ได้รับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน ทำให้บริษัทมีโอกาสในการขายมากขึ้น และเกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรและตัวพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: กระบวนการวางแผน ท่อทองแดง บริษัท พี.เอส. เมททอลเวอร์กส์ จำกัด

¹ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

² ประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research aimed to study and improve production planning process of copper tube of P.S. Metal Works Co., Ltd. and to study of sales employee satisfaction after improved production planning process of copper tube.

The research results revealed that,

1). The production planning process of copper tube of P.S. Metal Works Co., Ltd. has a production system followed by made to order and lead time approximately 34-35 days which will not be able to competition the competitors within the same industry.

2). The improvement production planning process of copper tube is combination between the production system followed by made to stock for product Group A and the production followed by made to order for product Group B and product Group C. By classifying products according to ABC Analysis results is that product Group A has 7 items, Group B has 9 items and the rest 33 items belong to Group C. After the improvement production planning process will reduce the lead time of product Group A remaining only 2-3 days approximately and sales increase from the opportunity cost after deducting the inventory cost approximately 403,008.22 baht per month.

3). The renovation production planning process of copper tube has been recognized by the operators which gives the company an opportunity to increase sales and enables effectiveness of the organization and the operators.

Keywords: Production planning process, copper tube, P.S. Metal Works Co., Ltd

บทนำ

ปัจจุบันปัญหาของอุตสาหกรรมผลิตสินค้าจากทองแดงยังคงเป็นปัญหาเดิมๆ คือ ราคาวัตถุดิบในตลาดโลก เช่น แร่ทองแดง และทองแดงบริสุทธิ์ มีความผันผวนมาก เพราะนอกจากราคาจะขึ้นลงตามความต้องการของตลาดแล้ว ยังเกิดจากการเก็งกำไรของนักลงทุนด้วย ทำให้บางครั้งราคามีได้สะท้อนถึงอุปสงค์ที่แท้จริง ส่งผลให้ผู้ผลิตสินค้าจากทองแดงของไทยต้องประสบปัญหาในการวางแผนการผลิต และการคำนวณต้นทุนการผลิต นอกจากนี้ยังประสบปัญหาคู่แข่งด้านการค้า คือจีน ที่มีต้นทุนทางด้านค่าจ้างแรงงานต่ำกว่าไทยมาก และมาตรการค่าจ้างขั้นต่ำ 300 บาทต่อวัน ก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ประกอบการไทยมีความเสียเปรียบทางด้านต้นทุนเพิ่มขึ้นอีก ปัจจุบัน

ผู้ประกอบการต้องพยายามหาแนวทางปรับตัวเพื่อการแข่งขัน โดยจะเป็นการปรับค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ การลดของเสียในกระบวนการผลิต และการเพิ่มประสิทธิภาพด้านแรงงาน

บริษัท พี.เอส. เมททอลเวอร์กส์ จำกัด เป็นโรงงานอุตสาหกรรมผลิตท่อทองแดงขนาดเล็ก มีการบริหารจัดการโดยใช้ประสบการณ์ของผู้บริหารเป็นหลัก ใช้กลยุทธ์การผลิตตามคำสั่งซื้อ (Made-to-Order) จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าระยะเวลาในการรอคอยสินค้า (Lead Time) ของบริษัทยาวนาน ไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดอุตสาหกรรมเดียวกันได้ ทำให้ยอดขายท่อทองแดงในประเทศลดลงเรื่อยๆ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1

ยอดขายท่อทองแดงในประเทศของบริษัท พี.เอส. เมททอลเวกส์ จำกัด

ปี พ.ศ.	ยอดขาย (หน่วย : กิโลกรัม)
2555	318,972.40
2556	197,440.34
2557	120,646.00

ที่มา: ฝ่ายขายและฝ่ายบัญชีของบริษัท พี.เอส. เมททอลเวกส์ จำกัด

จากปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดง เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน และลดเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ต่ำที่สุด รวมทั้งยังสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดอุตสาหกรรมดังกล่าวได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1. เพื่อศึกษาและปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดงของบริษัท พี.เอส. เมททอลเวกส์ จำกัด
- 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายหลังปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดง

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาและปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตเฉพาะท่อทองแดงขนาดมาตรฐานของบริษัท พี.เอส. เมททอลเวกส์ จำกัด เท่านั้น

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับโลจิสติกส์และซัพพลายเชน การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนเป็นกระบวนการในการบูรณาการเกี่ยวกับการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้า ตั้งแต่ต้นน้ำซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดของสินค้า

และวัตถุดิบ จนสินค้าแต่ละช่วงของโซ่อุปทานถูกส่งไปยังผู้รับคนสุดท้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งในเชิงต้นทุนและระยะเวลาในการส่งมอบ

Logistics และ Supply Chain ต่างมีวัตถุประสงค์ที่แท้จริง ดังนี้

- 1) เพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันที่เหนือกว่า (Core Competitiveness)
- 2) เพื่อทำให้อุตสาหกรรมสามารถทำกำไรได้ดีกว่า (Core Competency in Profit)
- 3) เพื่อทำให้องค์กรมีความยั่งยืนและมั่นคง (Sustainable Organization)

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการวางแผนการผลิต

การวางแผนการผลิต คือ การเตรียมวิเคราะห์งานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าหรือการบริการ โดยศึกษาขั้นตอนการผลิตตั้งแต่แรกเริ่มจนสิ้นสุดการผลิต รวมถึงอุปกรณ์ เครื่องจักรในการผลิตต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการผลิต เพื่อให้การผลิตมีประสิทธิภาพ (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2552, หน้า 157)

ประเภทของการผลิตแบ่งตามลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ ได้ดังนี้ (ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, 2552, หน้า 135-139)

- 1) การผลิตตามคำสั่งซื้อ (Made-to-Order) เป็นการผลิตที่คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์จะเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย การเตรียมการ

ผลิตและวัตถุดิบที่ต้องการจะใช้ตลอดจนกระบวนการผลิตจึงไม่สามารถคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้

- 2) การผลิตเพื่อรอจำหน่าย (Made-to-Stock) เป็นการผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณลักษณะเป็นมาตรฐานเดียวกันตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายส่วนใหญ่ การจัดท้าววัตถุดิบและการเตรียมกระบวนการผลิตสามารถทำได้ล่วงหน้า

- 3) การผลิตเพื่อรอคำสั่งซื้อ (Assembly-to-Order) เป็นการผลิตชิ้นส่วนที่จะประกอบเป็นสินค้าสำเร็จรูปได้หลายชนิด ซึ่งชิ้นส่วนเหล่านั้นจะมีลักษณะแยกออกเป็นส่วนจำเพาะหรือโมดูล (Module) โดยผลิตโมดูลรอไว้ก่อน เมื่อได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าจึงทำการประกอบโมดูลให้เป็นสินค้าตามลักษณะที่ลูกค้าต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์แบบผลักและดึง (Push and Pull Strategy)

กลยุทธ์แบบผลัก (Push Strategy) และกลยุทธ์แบบดึง (Pull Strategy) มีรากฐานมาจากศาสตร์ทางด้านโลจิสติกส์และการจัดการโซ่อุปทาน แต่ในปัจจุบันกลยุทธ์ดังกล่าวได้รับความนิยมและใช้กันอย่างแพร่หลายในด้านการตลาด การจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ซึ่งเป็นศาสตร์ที่เกิดขึ้นมาตั้งแต่โลกของเรามีการค้าขายหรือแลกเปลี่ยนสินค้า และเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่ในการดำเนินชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจทุกแขนง (นิตนา ฐานิตธนกร, 2554, หน้า 178-182)

กลยุทธ์แบบผลัก (Push Strategy) เป็นการผลิตและการกระจายสินค้าเพื่อผลักดันสินค้าหรือบริการเข้าสู่ท้องตลาด หรือเป็นการผลิตเพื่อจัดเก็บ (Made-to-Stock) เพราะมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า โดยจะใช้คำสั่งซื้อที่ได้รับจากคลังสินค้ามาพยากรณ์อุปสงค์หรือความต้องการซื้อสินค้าของลูกค้า

กลยุทธ์แบบดึง (Pull Strategy) เป็นแนวคิดในการทำธุรกิจแบบใหม่ ซึ่งมุ่งเน้นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยผลิตสินค้าหรือบริการตามความต้องการของลูกค้า (Made-to-Order) และผลิตใน

ปริมาณที่พอดีกับความต้องการของลูกค้า

กลยุทธ์แบบดึงและผลัก (Pull and Push Strategy) เป็นการบูรณาการหรือการผสมผสานระหว่างกลยุทธ์แบบดึงและผลัก โดยมีการพยากรณ์ปริมาณการผลิตบนพื้นฐานความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าที่มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันมีปริมาณสินค้าสำรองไว้ใน Stock ที่เหมาะสมเพื่อรองรับความต้องการที่ไม่แน่นอนของลูกค้าด้วย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารสินค้าคงคลัง

สินค้าคงคลัง คือสินค้าและวัสดุที่เก็บไว้อยู่ในกระบวนการผลิต ทั้งก่อนผลิต ระหว่างผลิต และผลิตสำเร็จรอจำหน่าย สินค้าคงคลังถือว่าเป็นสินทรัพย์ขององค์กรธุรกิจ และเพื่อไม่ให้เกิดการดำเนินงานขาดตอน จึงจำเป็นต้องมีการจัดการสินค้าคงคลัง

ต้นทุนการบริหารสินค้าคงคลังเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนด้านโลจิสติกส์ที่กิจการควรให้ความสำคัญ โดยจำแนกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ (Douglas, 1975 อ้างถึงใน ปิยาภรณ์ อาสาทรงธรรม, 2554, หน้า 147-148)

- 1) ต้นทุนของเงินทุน (Capital Cost) จากการมีสินค้าคงคลังเก็บไว้ทำให้เงินทุนส่วนหนึ่งต้องจมอยู่กับสินค้าโดยที่ไม่สามารถนำไปใช้ในกิจกรรมอื่นได้ ซึ่งถือเป็นต้นทุนค่าเสียโอกาสของเงินทุน (Opportunity Cost of Capital) การเก็บสินค้าคงคลังไว้เป็นจำนวนมากเกินไปจะไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มให้แก่กิจการแต่อย่างใด

- 2) ต้นทุนด้านบริการที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลัง (Inventory Service Costs) ประกอบด้วยค่าประกันภัยทั้งในด้านอัคคีภัยและการโจรกรรมทรัพย์สินที่เป็นสินค้าคงคลัง และภาษีในการถือครองทรัพย์สินส่วนบุคคล (Personal Property Taxes) ซึ่งทรัพย์สินในที่นี้คือสินค้าคงคลัง

- 3) ต้นทุนการเก็บรักษา (Carrying Costs) เป็นค่าใช้จ่ายในการดูแลเก็บรักษาสินค้าคงคลังให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์พร้อมใช้งานได้ทันที ซึ่งขึ้นกับปริมาณสินค้าคงคลังและระยะเวลาที่เก็บรักษา

4) ต้นทุนความเสี่ยงที่เกิดจากสินค้าคงคลัง (Inventory Risk Costs) คือต้นทุนที่เกิดจากความเสี่ยงในการเก็บสินค้าคงคลังไว้ แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

4.1) ต้นทุนสินค้าเสื่อม (Obsolescence) เป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นเนื่องจากสินค้าไม่สามารถขายได้ในราคาปกติอีกต่อไป หรือต้นทุนที่เกิดจากการถือสินค้าคงคลังนั้นไว้เกินช่วงอายุที่สามารถใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ (Useful Life)

4.2) ต้นทุนสินค้าเสียหาย (Damage Costs) เป็นต้นทุนของความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างการขนส่งสินค้า

4.3) ต้นทุนสินค้าหดหาย (Shrinkage Costs) ในที่นี้รวมถึงสินค้าสูญหายและสินค้าหดตัวเนื่องจากน้ำหนักหรือปริมาตรลดลง

4.4) ต้นทุนการย้ายสถานที่ (Relocation Costs) เป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นเมื่อมีการย้ายสินค้าจากคลังสินค้าแห่งหนึ่งไปยังคลังสินค้าอีกแห่งหนึ่งเพื่อลดปัญหาความเสื่อมของสินค้า

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการวิเคราะห์ด้วยวิธี ABC (ABC Analysis)

การวิเคราะห์ด้วยวิธี ABC (ABC Analysis) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับสินค้าตามกลุ่มสินค้าโดยการจัดลำดับสินค้าตามยอดขายหรือส่วนแบ่งกำไรของสินค้านั้น ซึ่งสินค้าที่จัดอยู่ในกลุ่ม A จะประกอบด้วยสินค้าเพียงไม่กี่ประเภทหรือมีจำนวน SKU (Stock Keeping Unit) น้อยแต่เป็นสินค้าที่มียอดขายหรือส่วนแบ่งกำไรมากที่สุด ส่วนสินค้าที่มียอดขายหรือส่วนแบ่งกำไรรองลงไปจะได้รับความสำคัญน้อยลงเป็นกลุ่ม B และกลุ่ม C ตามลำดับ ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะดังนี้

1) กลุ่ม A เป็นกลุ่มสินค้าที่มีความสำคัญมากที่สุด มีมูลค่าของยอดขายสินค้าเป็น 80 เปอร์เซ็นต์ของมูลค่ายอดขายสินค้าทั้งหมด

2) กลุ่ม B เป็นกลุ่มสินค้าที่มีความสำคัญปานกลาง มีมูลค่าของยอดขายสินค้าเป็น 15 เปอร์เซ็นต์ของมูลค่ายอดขายสินค้าทั้งหมด

3) กลุ่ม C เป็นกลุ่มสินค้าที่มีความสำคัญน้อย

ที่สุด มีมูลค่าของยอดขายสินค้าเป็น 5 เปอร์เซ็นต์ของมูลค่ายอดขายสินค้าทั้งหมด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิตารัตน์ บุญมาก (2553, หน้า ง-ฉ) ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นในกระบวนการเตรียมการส่งออก ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้คือการนำแนวความคิดของงานวิจัยนี้มาศึกษาต่อเพื่อหารูปแบบกระบวนการวางแผนการผลิตที่เหมาะสมต่อการผลิตท่อทองแดงของบริษัทกรณีศึกษา

พิชญ เพ็ชรรัตน์ (2553, หน้า ง) ได้ศึกษาปรับปรุงประสิทธิภาพการวางแผนและควบคุมพัสดุคงคลังในโรงงานกรณีศึกษาที่มีปัญหาในการจัดการคลังสินค้าเกี่ยวข้องกับการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้คือ การนำแนวความคิดการคำนวณหาต้นทุนของสินค้าคงคลัง (Inventory Cost) เพื่อให้ทราบต้นทุนของการถือครองสินค้าคงคลัง

จิณณ์ดา ฉายศิริพันธ์ (2555, หน้า ค) ศึกษารูปแบบและกระบวนการนำเข้าวัตถุดิบผลิตชุดชั้นใน โดยวิธีบริหารจัดการด้านความร่วมมือตามแนวคิดตามแนวคิดทฤษฎีโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน เกี่ยวข้องกับการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้คือ การนำแนวความคิดการปรับปรุงรูปแบบกระบวนการและวิธีการบริหารจัดการใหม่ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ชญาภา กาญจนพิบูลย์ (2557, หน้า 4-5) ศึกษาการออกแบบคลังสินค้า และการจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษาร้านยา JP เกี่ยวข้องกับการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้คือ การนำแนวความคิดการแบ่งกลุ่มสินค้าตามความสำคัญด้วยหลักการพาเรโต (Pareto ABC Analysis) มาใช้จำแนกกลุ่มสินค้าตามมูลค่าของยอดขายสินค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Research Method) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและปรับปรุงกระบวนการ

วางแผนการผลิตท่อทองแดงของบริษัท พี.เอส. เมททอลเวกส์ จำกัด ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดวิธีการและเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ (Key Informants) แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. การวิจัยเชิงปริมาณ คือ พนักงานฝ่ายบัญชี จำนวน 1 ท่าน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ กรรมการผู้จัดการบริษัท จำนวน 1 ท่าน และพนักงานขาย จำนวน 3 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. การวิจัยเชิงปริมาณ คือ รวบรวมและบันทึกข้อมูลยอดขายท่อทองแดงขนาดมาตรฐานในประเทศ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลยอดขายท่อทองแดงขนาดมาตรฐานในประเทศ ตั้งแต่เดือนมกราคมจนถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 เพื่อใช้ในการจำแนกประเภทสินค้า โดยการวิเคราะห์ด้วยวิธี ABC (ABC Analysis) จากนั้นจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดงหลังการปรับปรุง โดยนำผลมาวิเคราะห์ยอดขาย พร้อมทั้งคำนวณหาต้นทุนของสินค้าคงคลังหลังการปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดง จากนั้นจึงทำการเปรียบเทียบรูปแบบกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดงก่อนและหลังการปรับปรุง

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ สัมภาษณ์ กรรมการผู้จัดการบริษัทเกี่ยวกับกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดงก่อนการปรับปรุง และสัมภาษณ์พนักงานขายเกี่ยวกับความพึงพอใจหลังการปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดง

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธี ABC (ABC Analysis) คำนวณยอดขายที่เพิ่มขึ้นและคำนวณหาต้นทุนของสินค้าคงคลังของ

รูปแบบกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดงหลังการปรับปรุง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มข้อมูล และเรียบเรียงข้อมูล ตลอดจนจัดลำดับของข้อมูลตามเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จากนั้นทำการวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอในลักษณะของการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาและปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดงของบริษัท พี.เอส.

เมททอลเวกส์ จำกัด ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษากระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดง

กระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดงของบริษัท พี.เอส. เมททอลเวกส์ จำกัด ก่อนการปรับปรุงพบว่า มีรูปแบบของกระบวนการวางแผนการผลิตแบบ Made-to-Order หรือการผลิตตามคำสั่งซื้อ โดยผลิตสินค้าตามความต้องการของลูกค้าและผลิตในปริมาณที่พอดีกับความต้องการของลูกค้า ไม่มีการผลิตสินค้าเก็บเป็น Stock ไว้เพื่อรอจำหน่าย และมีระยะเวลาในการรอคอยสินค้า (Lead Time) นานถึง 34-35 วันโดยประมาณ

ส่วนที่ 2 ผลการปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดง

1. กระบวนการวางแผนการผลิตท่อทองแดงหลังการปรับปรุง เป็นการผสมผสานกันระหว่างการผลิตเพื่อรอจำหน่าย (Made-to-Stock) ใช้สำหรับสินค้ากลุ่ม A และการผลิตตามคำสั่งซื้อ (Made-to-Order) ใช้สำหรับสินค้ากลุ่ม B และ C และนำแนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์ด้วยวิธี ABC (ABC Analysis) มาช่วยในการจำแนกกลุ่มสินค้า ทำให้ระยะเวลาในการรอคอยสินค้า (Lead Time) เหลือเพียง 2-3 วันโดยประมาณ

2. ผลการจำแนกสินค้าตามแบบ ABC (ABC Analysis) ตามมูลค่ายอดขายท่อทองแดงขนาดมาตรฐาน

ในประเทศของเดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 ซึ่งมีรายการสินค้าทั้งหมด 49 รายการ ได้ผลดังนี้ 1) สินค้ากลุ่ม A มี 7 รายการ คิดเป็น 77.26 เปอร์เซ็นต์ของมูลค่ายอดขายสินค้าทั้งหมด 2) สินค้ากลุ่ม B มี 9 รายการ คิดเป็น 17.13 เปอร์เซ็นต์ของมูลค่ายอดขายสินค้าทั้งหมด 3) สินค้ากลุ่ม C มี 33 รายการ คิดเป็น 5.61 เปอร์เซ็นต์ของมูลค่ายอดขายสินค้าทั้งหมด

3. ผลการวิเคราะห์ยอดขายหลังการปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตต่อทองแดงในงานวิจัยนี้ คำนวณจากค่าเสียโอกาสในการขายสินค้าโดยการไม่มีสินค้าคงคลังของสินค้ากลุ่ม A ผลการวิเคราะห์พบว่า บริษัทจะมียอดขายที่เพิ่มขึ้นจากการเสียโอกาสในการขาย ประมาณ 456,720.00 บาทต่อเดือน หรือมียอดขายเพิ่มขึ้นคิดเป็น 50 เปอร์เซ็นต์ต่อเดือนโดยประมาณ

4. ผลการคำนวณหาต้นทุนของสินค้าคงคลัง (Inventory Cost) หรือต้นทุนการถือครองสินค้าคงคลัง พบว่า 1) มีต้นทุนการเก็บรักษา เท่ากับ 51,000.00 บาทต่อเดือนโดยประมาณ ซึ่งประกอบด้วยเงินเดือนพนักงานค่าเช่าพื้นที่ในการจัดเก็บ ค่าเบี้ยประกันภัย และค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด 2) ต้นทุนของเงินทุนในการซื้อวัตถุดิบเพื่อผลิตสินค้าคงคลัง เท่ากับ 2,711.78 บาทต่อเดือนโดยประมาณ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายหลังปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตต่อทองแดง

จากการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของพนักงานขายหลังการปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตต่อทองแดง พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานขายโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการผลิตแบบผสมผสานกันระหว่างการผลิตเพื่อรอจำหน่าย (Made-to-Stock) และการผลิตตามคำสั่งซื้อ (Made-to-Order) โดยสินค้าที่มียอดขายดีมีอัตราการหมุนเวียนสูงให้ผลิตเก็บเป็น Stock ไว้ สำหรับสินค้าที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อน้อยให้ผลิตตามคำสั่งซื้อ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาที่ได้ ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษากระบวนการวางแผนการ

ผลิตต่อทองแดง พบว่ากระบวนการวางแผนการผลิตต่อทองแดงของบริษัท พี.เอส. เมทтолเวกส์ จำกัด ก่อนการปรับปรุง มีรูปแบบของกระบวนการวางแผนการผลิตแบบ Made-to-Order หรือการผลิตตามคำสั่งซื้อ ไม่มีการผลิตสินค้าเก็บเป็น Stock ไว้เพื่อรอจำหน่าย และมีความระยะเวลาในการรอคอยสินค้า (Lead Time) นานถึง 34-35 วันโดยประมาณ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ บุญมาก (2553, หน้า 9) ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่า Lead Time ของลูกค้าสั้น เนื่องจากคู่แข่งใช้กลยุทธ์การผลิตแบบ Made-to-Stock ส่วนบริษัทกรณีศึกษาใช้กลยุทธ์การผลิตแบบ Made-to-Order ทำให้แผนกมอเตอร์ไม่สามารถผลิตได้ทันตามความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับแนวคิดของทวิศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2552, หน้า 135-139) ได้ให้ความหมายการผลิตตามคำสั่งซื้อ (Made-to-Order) ว่าเป็นการผลิตที่คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์จะเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

การเตรียมการผลิตและวัตถุดิบที่ต้องการจะใช้ตลอดจนกระบวนการผลิตจึงไม่สามารถคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของนิตนา ฐานิตธนกร (2554, หน้า 179) ที่ได้ให้ความหมาย Made-to-Order ไว้ว่าเป็นการผลิตสินค้าหรือบริการตามความต้องการของลูกค้า และผลิตในปริมาณที่พอดีกับความต้องการของลูกค้า ระบบการผลิตและจัดเก็บสินค้าแบบ Made-to-Order จะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง ดังนั้นบริษัทจึงไม่มีการเก็บสินค้าคงคลังไว้เวลาในการจัดหาวัตถุดิบและการผลิตนั้นใช้เวลายาวนาน ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ส่วนที่ 2 หลังจากศึกษากระบวนการวางแผนการผลิตต่อทองแดงก่อนการปรับปรุง พบว่า การผลิตตามคำสั่งซื้อ (Made-to-Order) มีระยะเวลาในการรอคอยสินค้า (Lead Time) นาน ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ปัญหาดังกล่าวลดลงจึงทำการปรับปรุงรูปแบบกระบวนการ

วางแผนการผลิตต่อทองแดง เป็นแบบผสมผสานกันระหว่างการผลิตเพื่อรอจำหน่าย (Made-to-Stock) ใช้สำหรับสินค้ากลุ่ม A และการผลิตตามคำสั่งซื้อ (Made-to-Order) ใช้สำหรับสินค้ากลุ่ม B และ C และนำแนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์ด้วยวิธี ABC (ABC Analysis) มาช่วยในการจำแนกกลุ่มสินค้า ทำให้ระยะเวลาในการรอคอยสินค้า (Lead Time) เหลือเพียง 2-3 วันโดยประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ บุญมาก (2553, หน้า 9) ที่ได้ศึกษาแนวทางในการลดจำนวน Shipment ที่ส่งมอบล่าช้า มีแนวทางแก้ไขโดยนำมอเตอร์มาทำการวิเคราะห์ ABC Analysis เพื่อหาสินค้าที่มีอัตรา Turn-over สูง โดยมอเตอร์กลุ่ม A มีอัตรา Turnover 2 ครั้งต่อสัปดาห์ และได้นำเฉพาะสินค้ากลุ่ม A มาทำกลยุทธ์การผลิตแบบ Made to Stock เพื่อลด Lead Time ลงจากผลการศึกษาสามารถลด Lead Time ในการส่งมอบสินค้าลงจาก 1 เดือน เหลือเพียง 1 สัปดาห์

ผลการจำแนกสินค้าตามแบบ ABC (ABC Analysis) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับสินค้าตามกลุ่มสินค้า โดยการจำแนกสินค้าออกเป็น 3 กลุ่มตามมูลค่ายอดขาย จากการศึกษา พบว่า มีสินค้ากลุ่ม A จำนวน 7 รายการ คิดเป็น 77.26 เปอร์เซ็นต์ของมูลค่ายอดขายสินค้าทั้งหมด สินค้ากลุ่ม B จำนวน 9 รายการ คิดเป็น 17.13 เปอร์เซ็นต์ของมูลค่ายอดขายสินค้าทั้งหมด และสินค้ากลุ่ม C จำนวน 33 รายการ คิดเป็น 5.61 เปอร์เซ็นต์ของมูลค่ายอดขายสินค้าทั้งหมด และนำเฉพาะสินค้ากลุ่ม A มาทำการผลิตแบบ Made-to-Stock เนื่องจากเป็นกลุ่มสินค้าที่ขายดี มีมูลค่ายอดขายสินค้าตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 รวม 7,286,152.00 บาท หรือ 77.26 เปอร์เซ็นต์ของมูลค่ายอดขายสินค้าทั้งหมด สินค้าในกลุ่ม B และ C มีมูลค่ายอดขายสินค้าน้อยจึงไม่นำมาผลิตแบบ Made-to-Stock ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชญาภา กาญจนพิบูลย์ (2557, หน้า 122) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการออกแบบคลังสินค้าและการจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษาร้านยา JP การศึกษาส่วนของการวางแผนการในการแก้ปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังได้ทำการแบ่งกลุ่มสินค้าตามความสำคัญจากมูลค่ายอดขายด้วยการใช้หลักการพาเรโต (Pareto ABC Analysis) นำข้อมูลจาก

สินค้ากลุ่ม A จำนวน 914 รายการ ซึ่งมีมูลค่ายอดขายรวมใน 1 ปี รวม 13,730,549.19 บาท หรือ 80 เปอร์เซ็นต์ของยอดขายทั้งหมด มาเป็นตัวแทนของรายการยาทั้งหมดในการจัดทำข้อมูลที่ใช้เพื่อการจัดทำแบบจำลองในการจัดการสินค้าคงคลัง ส่วนรายการสินค้าในกลุ่ม B และ C มีมูลค่าการใช้น้อยจึงไม่นำมาเป็นตัวแทนในการศึกษา

เมื่อมีการผลิตสินค้าเก็บเป็น Stock ไว้ หรือการมีสินค้าคงคลัง (Inventory) จะทำให้บริษัทมียอดขายที่เพิ่มขึ้นจากการเสียโอกาสในการขาย การวิเคราะห์ยอดขายหลังปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตต่อทองแดง พบว่า มียอดขายจากค่าเสียโอกาสในการขายสินค้าโดยการไม่มีสินค้าคงคลังของสินค้ากลุ่ม A ประมาณ 456,720.00 บาทต่อเดือน หรือมียอดขายเพิ่มขึ้นคิดเป็น 50 เปอร์เซ็นต์ต่อเดือนโดยประมาณ การมีสินค้าคงคลังจะทำให้มีต้นทุนของสินค้าคงคลัง (Inventory Cost) หรือต้นทุนการถือครองสินค้าคงคลัง ประกอบด้วย ต้นทุนการเก็บรักษา (Carrying Costs) และต้นทุนของเงินทุน (Capital Cost) ผลการคำนวณหาต้นทุนของสินค้าคงคลัง พบว่า 1) มีต้นทุนการเก็บรักษา เท่ากับ 51,000.00 บาทต่อเดือนโดยประมาณ ซึ่งประกอบด้วยเงินเดือนพนักงานค่าเช่าพื้นที่ในการจัดเก็บ ค่าเบี้ยประกันภัย และค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด 2) ต้นทุนของเงินทุนในการซื้อวัตถุดิบเพื่อผลิตสินค้าคงคลัง เท่ากับ 2,711.78 บาทต่อเดือนโดยประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิษณุ เพ็ชรรัตน์ (2553, หน้า 65) ได้ศึกษาเรื่องการปรับปรุงการวางแผนและควบคุมพัสดุคงคลังในโรงงานพลาสติก ผลการวิจัยสรุปได้ว่าโรงงานมีมูลค่าคงคลังโดยรวม (Inventory Cost) ที่ประกอบด้วยต้นทุนในการเก็บรักษาวัตถุดิบ 775,894.83 บาทต่อเดือน และต้นทุนเสียโอกาสในเงินทุนจัดเก็บวัตถุดิบคงคลัง 377,871.15 บาทต่อเดือน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Douglas (1975 อ้างถึงใน ปิยาภรณ์ อาสาทรงธรรม, 2554, หน้า 147-148) ได้กล่าวไว้ว่า ต้นทุนการบริหารสินค้าคงคลังเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนด้านโลจิสติกส์ที่กิจการควรให้ความสำคัญ โดยจำแนกได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) ต้นทุนของเงินทุน 2) ต้นทุนด้านบริการที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลัง 3) ต้นทุนการเก็บรักษา และ 4) ต้นทุนความเสี่ยงที่เกิดจากสินค้าคงคลัง

ส่วนที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายหลังปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตต่อทองแดง พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานขายโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการผลิตแบบผสมผสานกันระหว่างการผลิตเพื่อรอจำหน่าย (Made-to-Stock) และการผลิตตามคำสั่งซื้อ (Made-to-Order) โดยสินค้าที่มียอดขายดีมีอัตราการหมุนเวียนสูงให้ผลิตเก็บเป็น Stock ไว้สำหรับสินค้าที่มีจำนวนครั้งในการสั่งซื้อน้อยให้ผลิตตามคำสั่งซื้อซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิฎะกิตติ (2555, หน้า 73) ที่ศึกษาเรื่องรูปแบบและกระบวนการนำเข้าวัตถุดิบผลิตชุดชั้นในโดยวิธีบริหารจัดการด้านความร่วมมือตามแนวคิดตามแนวคิดทฤษฎีโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน กรณีศึกษาบริษัท การ์เมนต์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาสรุปได้ว่า มีรูปแบบการนำเข้าและวิธีการบริหารจัดการใหม่ที่ดีขึ้น ขณะที่ค่าใช้จ่ายลดลง ตลอดจนสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยที่อยู่ในขั้นตอนการวางแผนยังไม่ได้นำไปปฏิบัติจริง ดังนั้นผลการวิจัยหลังการปรับปรุงรูปแบบกระบวนการวางแผนการผลิตจึงเป็นเพียงข้อมูลที่จำลองสถานการณ์ขึ้นมา การนำผลการวิจัยนี้ไปปฏิบัติจะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารบริษัท พี.เอส. เมททอลเวกส์ จำกัด

2. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์งานวิจัยนี้เป็นข้อมูลในส่วนของสำนักงาน ควรมีการสัมภาษณ์ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนของการผลิตในโรงงานด้วย เช่น หัวหน้าฝ่ายผลิต และฝ่ายจัดซื้อวัตถุดิบโรงงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมทุกส่วนงาน

3. การวิเคราะห์ยอดขายหลังการปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตต่อทองแดง ควรมีการเก็บบันทึกสถิติ

การสอบถามถึงสินค้าที่ใช้ในการคำนวณหามูลค่าการเสียโอกาสในการขายโดยละเอียด เช่น จำนวนและขนาดของท่อทองแดงมาตรฐานที่ถูกค้าสอบถามเข้ามาในแต่ละวัน เพื่อให้ได้ข้อมูลยอดขายที่เพิ่มขึ้นตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการวางแผนการผลิตต่อทองแดงของบริษัท พี.เอส. เมททอลเวกส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและปรับปรุงกระบวนการวางแผนการผลิตต่อทองแดง ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องต่อไปนี้เป็น “ศึกษาการพยากรณ์ยอดขาย (Sales Forecast)” มาช่วยกำหนดในเรื่องปริมาณการผลิตสินค้าคงคลังในแต่ละเดือน เพื่อไม่ให้มีสินค้าคงคลังมากหรือน้อยเกินไปจนเกิดผลเสียกับบริษัท

นิตนา ฐานิตธนกร. (2554). Social Media: กลยุทธ์แบบ พลั๊กและดิงสำหรับผู้ประกอบการ.

วารสารนักบริหาร, 31(4),178-182.

ปิยาภรณ์ อาสาทรงธรรม. (2554). การบริหารสินค้าคงคลัง เพื่อลดต้นทุนโลจิสติกส์. วารสารนักบริหาร, 31(4), 145-151.

พัชรีย์ ช่วยประดิษฐ์. (2556). แนวทางการพัฒนาบริหารจัดการร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง กรณีศึกษา ร้านปทุมธานี.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

พิษณุ เพ็ชรรัตน์. (2553). การปรับปรุงการวางแผนและควบคุมพัสดุคงคลังในโรงงานพลาสติก.วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารอ้างอิง

จิฎะกิตติ ฉายศิริพันธ์. (2555). รูปแบบและกระบวนการนำเข้าวัตถุดิบผลิตชุดชั้นในโดยวิธีบริหารจัดการด้านความร่วมมือตามแนวคิดตามแนวคิดทฤษฎีโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน กรณีศึกษา บริษัท การ์เมนต์ประเทศไทย จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการโลจิสติกส์เชิงยุทธศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ชญากา กาญจนพิบูลย์. (2557). การออกแบบคลังสินค้า และการจัดการสินค้าคงคลัง กรณีศึกษาร้านยา JP. การศึกษาโดยอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน , มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2552). การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอเน็ท.

ธิดารัตน์ บุญมาก. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท ABC. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

การจัดการสินโลจิสติกส์ในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยันฮี

Lean Logistics Management for out-patient ward of Yanhee Hospital

บานเย็น มณีนีศ¹ ชัยฤทธิ์ ทองรอด²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา(developmental study) วัตถุประสงค์เพื่อการลดระยะเวลาการให้บริการสำหรับแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลยันฮี ศึกษาแนวทางในการลดระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ โดยนำทฤษฎี ลีน (Lean) มาใช้เป็นแนวทางและศึกษาความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ ผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลยันฮี เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยมีทั้งหมด คือ ผู้มารับบริการ โรงพยาบาลยันฮี จำนวน 400 คน ตามสูตรของ ทาโร่ ยามานะ โดยสอบถามความพึงพอใจหลังจากมีการใช้ ทฤษฎีลีน เข้ามาเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยของการใช้แนวทางการลดระยะเวลาการรอคอย โดยทฤษฎี ลีน สามารถลดระยะเวลาการรอคอยได้ถึง 9 นาที ต่อ 1 เคสที่มารับบริการ ซึ่งหลังจากที่การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ทำให้ทราบว่ามีความพึงพอใจมากในภาพรวมและทำให้สามารถให้บริการผู้มารับบริการจำนวนที่มากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือปริญญาตรี มีจำนวนอายุ 20-40 ปี สูงสุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือตัวผู้ป่วยเอง สำหรับด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด ส่วนใหญ่ไม่ได้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลยันฮีครั้งนี้เป็นครั้งแรก ซึ่งผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ การรับผู้ป่วย ลงทะเบียน แพทย์ สำหรับห้องยา และการเงินมีความพึงพอใจมากที่สุด.

คำสำคัญ : ระยะเวลาการรอคอย แผนกผู้ป่วยนอก

¹บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research is the developmental study aimed to reduce waiting period of service for OPD department of Yanhee Hospital, study ways to reduce the duration of the service to be provided by the theory of lean (Lean) used as a guide and satisfaction to user of (OPD) Yanhee Hospital to increase opportunities for competition. The tools used in this study is a questionnaire by the research group is user of (OPD) Yanhee Hospital who satisfied after inquiry by the theories lean in to shorten the waiting time for 400 by the formula of Taro Yamane. The statistics used to compile the data are frequency, percentage, average and standard deviation.

The results of applying the guidelines to reduce the waiting period by a speculative lean can shorten the waiting time of up to 9 minutes per one case the service. After the satisfaction of the service, there are quite satisfied overall, and thus can provide a service to a greater number in the same period. Most are female, the highest education is bachelor's degree, most are aged 20-40 years have the highest number of relationships with patients / clients are patient, for the average revenue per month. 25001-35000 baht has the largest number. Most does not come to Yanhee hospital for the first time. The service has been very satisfied, including patient registration, medical facilities. The pharmaceutical and financial satisfaction is most.

Keywords : Waiting period, OPD department

บทนำ

ระบบสาธารณสุขของไทยนั้นมีจุดแข็งหลายจุด เมื่อเทียบกับระบบสาธารณสุขของประเทศอื่นๆในภูมิภาคเดียวกัน เนื่องจากมีประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิในการรับบริการทางการแพทย์ อีกทั้งรัฐบาลมีนโยบายให้ประเทศไทยเป็น Medical Hub จึงได้มีการพัฒนาขีดความสามารถในการวิจัยด้านวิทยาศาสตร์ การแพทย์และสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการพบปะกันระหว่างผู้พัฒนานวัตกรรมและผู้ใช้นวัตกรรมด้านการแพทย์และสาธารณสุข อันจะก่อให้เกิดการสร้างสรรคผลงานและสามารถนำไปใช้ได้จริง ลดการนำเข้าจากต่างประเทศ ส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าถึงตามความจำเป็นด้านสุขภาพ และส่งผลให้ไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพของอาเซียนได้ในอนาคต ซึ่งนวัตกรรมทางการแพทย์และ

สาธารณสุขไทย(<http://www.thaigov.go.th/index.php/th/government-th1/item/94679-id94679.html>) อีกทั้งการให้บริการด้านสาธารณสุขที่มีการบริการที่เป็นเลิศ ถือเป็นอีกโอกาสที่ทำให้ประเทศไทยสามารถนำมาพัฒนาให้เป็นจุดแข็งได้

โรงพยาบาลยันฮี ซึ่งถือเป็นโรงพยาบาลชั้นนำที่มีศูนย์การรักษาต่าง ๆ ไว้รองรับผู้ป่วยมากกว่า 36 ศูนย์ อาทิ ศูนย์ศัลยกรรมตกแต่ง ศูนย์ผิวหนังและเลเซอร์ ศูนย์ทันตกรรม 24 ชม. ศูนย์อายุรกรรม ศูนย์โรคหัวใจ ศูนย์ศัลยกรรมทั่วไป เป็นต้น มีความพร้อมด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีทางการแพทย์ เพื่อตรวจวินิจฉัย รักษาพยาบาล และมีห้องตรวจ OPD 155 ห้อง ห้องผ่าตัดใหญ่ 12 ห้อง ห้องผ่าตัดเล็ก 30 ห้อง รวมไปถึง ห้องคลอด ห้องไอ.ซี.ยู. ห้องล้างไต ห้องเด็กอ่อน ห้องฉุกเฉิน ห้อง Cath Lab ห้องปฏิบัติการทางเคมีที่ทันสมัย และห้องนั่งเฝ้าไข้ที่ได้

มาตรฐานสากล สามารถรองรับผู้ป่วยในได้ถึง 400 เตียง และรองรับผู้ป่วยนอกได้วันละ 2,000 คน

เนื่องจากปัจจุบันมีจำนวนผู้มารับบริการมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้การบริการเป็นไปอย่างล่าช้า เกิดข้อร้องเรียนเรื่องระยะเวลาการรอคอย ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นว่าสามารถสร้างโอกาสที่จะพัฒนาการดำเนินการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่เข้ารับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงรูปแบบการให้บริการในปัจจุบัน และนำระบบลีน (Lean System) เพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนช่วยยกระดับขีดความสามารถให้มีความเท่าเทียมกับสากล อีกทั้งความได้เปรียบในการแข่งขันและเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการต่อไป.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการ การให้บริการผู้มารับบริการกรณีศึกษา : ผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลยันฮี ในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการลดระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้มารับบริการโดยนำทฤษฎี ลีน (Lean) มาใช้เป็นแนวทาง
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการกรณีศึกษา : ผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลยันฮี หลังจากมีการใช้แนวทางในการลดระยะเวลา โดยทฤษฎี ลีน เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเป็นการศึกษาศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษ ข้อมูลในแผนก ผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลยันฮี
2. ขอบเขตด้านเนื้อหาผู้วิจัยทำการสังเกตด้วยตนเอง และทำการแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาใช้บริการในแผนก ผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลยันฮี จำนวน 400 ราย เพื่อนำมาประมวลผลความพึงพอใจในการให้บริการ
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาเก็บสถิติระยะเวลาการให้บริการในแผนก ผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลยันฮี

ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบกระบวนการการให้บริการผู้มารับบริการกรณีศึกษา : ผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลยันฮี ในปัจจุบัน
2. ทราบแนวทางในการลดระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ โดยนำทฤษฎี ลีน (Lean) มาใช้เป็นแนวทาง
3. ทราบความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการกรณีศึกษา : ผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลยันฮี หลังจากมีการใช้แนวทางในการลดระยะเวลา โดยทฤษฎี ลีน เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ระยะเวลารอคอย (Lead Time) หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ผู้มารับบริการติดต่อที่จุดแรกรับ จนสิ้นสุดที่จุดรับยา

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยันฮี ตั้งแต่รับบริการที่จุดแรกรับ จนถึงจุดรับยา

ผู้มารับบริการ (Customer) หมายถึง ในภาคสาธารณสุข (Health Care) “ผู้ป่วย ลูกค้ายอื่น และตลาด” หมายถึงผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรง ลูกค้ายอื่น ๆ อาจครอบคลุมถึง ครอบครัวของผู้ป่วย ชุมชน ผู้รับประกันสุขภาพและผู้จ่ายเงินค่าประกันสุขภาพให้ นายจ้าง ผู้ให้บริการตรวจรักษา กลุ่มที่สนับสนุนผู้ป่วยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล และนักศึกษาแพทย์ และเมื่อกล่าวถึงลูกค้าโดยทั่วไป ให้รวมถึงผู้ป่วยด้วย

ผู้ป่วยนอก (Out Patient Department : OPD) หมายถึง ผู้ป่วยที่รับการรักษาที่คลินิกหรือโรงพยาบาล โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

โรงพยาบาลยันฮี (Yanhee Hospital) หมายถึง เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่มีอาคารทันสมัยสูง10 ชั้น สามารถรองรับผู้ป่วยในได้ ถึง 400 เตียง และรองรับผู้ป่วยนอกได้ถึงวันละ 2,000 คน โดยเปิดให้บริการรักษาด้านความสวย ความงาม และโรคทั่วไป

แนวคิดในการบริการผู้ป่วย

แนวคิดแบบลีน (Lean Thinking) หรือเรียกสั้นๆว่าลีน (Lean)(Womack & Jones, 2003) หรือเรียกว่าระบบการบริหารแบบลีน (Lean Management system) (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน, 2549; อรรถพจน์ พึ่งไชย, ม.ป.ป.) หรือเรียกว่าระบบการผลิตแบบลีน (Lean Manufacturing System) (เกียรติขจร โฆมานะสิน, 2550; นิพนธ์ บัวแก้ว, 2547; ศิริศกย เทพจิต, 2549) จะเห็นว่ามีการเรียกแนวคิดแบบลีนที่แตกต่างกันออกไปในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้คำว่าแนวคิดแบบลีน

แนวคิดแบบลีนเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างหนึ่งที่มีมุ่งเน้นการให้บริการผู้ป่วยที่มีคุณภาพดีที่สุด ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุดอย่างเหมาะสม และใช้เวลาในกระบวนการสั้นที่สุดเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพรวดเร็ว ตามความต้องการของผู้ป่วยและญาติ มีการเรียนรู้กระบวนการทำงานด้วยการเข้าไปสังเกตขั้นตอนการปฏิบัติงานในสถานที่จริง แล้วนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและหาวิธีปรับปรุงงานโดยการกำจัดความสูญเปล่าที่อยู่ในกระบวนการทำงานออกไปให้

ความหมายของแนวคิดแบบลีน

Lean แปลว่า ผอม เปรี้ยว บางถ้าเปรียบเทียบกับคนในความหมายเชิงบวก ก็หมายถึงคนที่มีร่างกายสมส่วน ปราศจากชั้นไขมัน แข็งแรง ว่องไว กระฉับกระเฉง ถ้าเปรียบเทียบกับองค์กรก็หมายถึงองค์กรที่ดำเนินการโดยปราศจากความสูญเปล่าในทุกๆกระบวนการ มีความสามารถในการปรับตัวตอบสนองความต้องการของตลาดและผู้รับผลงานได้ทันทั่วทั้งที่มีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง

Lean เป็น holistic & sustainable approach ที่ใช้ทุกสิ่งทุกอย่างน้อยลง แต่ให้ได้ผลงานมากกว่า ผลงานที่ใกล้เคียงความต้องการของลูกค้ามากที่สุดสิ่งที่ลดน้อยลง คือ ความสูญเปล่า, วงรอบเวลา, ผู้ส่งมอบ, ความคร่ำครึ, การใช้แรงคน เครื่องมือ เวลา และพื้นที่ปฏิบัติงานสิ่งที่เพิ่มมากขึ้น คือ ความรู้และพลังอำนาจของผู้ปฏิบัติงาน, ความยืดหยุ่นและขีดความสามารถขององค์กร, ผลผลิต,

ความพึงพอใจของลูกค้า, ความสำเร็จในระยะยาว สิ่งที่เพิ่มมากขึ้น คือ ความรู้และพลังอำนาจของผู้ปฏิบัติงาน, ความยืดหยุ่นและขีดความสามารถขององค์กร, ผลผลิต, ความพึงพอใจของลูกค้า, ความสำเร็จในระยะยาว (Lean Thanking) คือการเปลี่ยนจาก ความสูญเปล่า (waste) ไปสู่ คุณค่า (value) ในมุมมองของผู้รับผลงาน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไม่รู้จบ

แนวคิด Lean คือการเปลี่ยนจาก ความสูญเปล่า (waste) ไปสู่ คุณค่า (value) ในมุมมองของผู้รับผลงาน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไม่รู้จบ Lean ไม่ใช่เรื่องของการทำงานให้หนักขึ้นหรือเร็วขึ้น แต่เป็นการค้นหาความสูญเปล่า และเปลี่ยนให้เป็นคุณค่าที่ผู้รับผลงานของเราต้องการ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพัฒนา (developmental study) และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้มารับบริการ โรงพยาบาลยันฮี

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลยันฮี จำนวน 4412 คน(ข้อมูลผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2558) โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

N คือ ขนาดของประชากร 4412 คน
n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
e คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5%
ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง (n=400)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ดังนี้

ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการลดระยะเวลาการคอยของผู้มารับบริการ เพื่อรองรับสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) กรณีศึกษา : ผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลยันฮี
ส่วนที่ 3 เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะ

การสร้างเครื่องมือและและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

กระบวนการในการสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวคิดในการกำหนดแนวทางในการสร้าง เครื่องมือ
- 2) วิเคราะห์เอกสารและร่างแบบสอบถามอย่างมีโครงสร้าง
- 3) สร้างแบบสอบถามตามนิยามและวัตถุประสงค์

การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่น ทำดังนี้

- 1) การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยนำไปหาค่า IOC ของประเด็นคำถามหรือขอบเขตของคำถามตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ มีค่าระหว่าง 0.6 – 1.0 โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับความสอดคล้องของข้อความกับคำนิยามตัวแปร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

+1 หมายถึง แบบสอบถามมีความสอดคล้องและมีความตรงเชิงเนื้อหาเพื่อที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องและความตรงเชิงเนื้อหาหรือไม่ เพื่อที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

-1 หมายถึง แบบสอบถามไม่มีสอดคล้องและไม่มีความตรงเชิงเนื้อหา เพื่อที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N} \text{ เมื่อ IOC แทน ดัชนีความ}$$

สอดคล้องระหว่างประเด็นคำถามกับตัวแปร

$$\sum R \text{ แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ}$$

$$N \text{ แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ}$$

ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.6 มาใช้เป็นข้อคำถาม พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความชัดเจนและครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยทำการทดสอบกับกลุ่มผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลยันฮี และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's AlphaCoefficient) เท่ากับ 0.703 ค่าความเชื่อมั่นปานกลาง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จาก

การออกสำรวจ สังเกตการณ์ และแบบสอบถามผู้มารับบริการ กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลยันฮี

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร งานวิจัยบทความที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ กรมอนามัย ภาคเอกชนที่ได้เก็บรวบรวมไว้ รวมทั้งจากเว็บไซต์ ต่าง ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ แล้วบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติตามลำดับดังนี้

1. การคำนวณหาข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้มารับบริการ กรณีศึกษา แผนกผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลยันฮี
2. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552)

$$\text{สูตร ร้อยละ (\%)} = \frac{X}{N} \times 100$$

X คือ จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3. แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมีตัวเลือกตอบ 5 ระดับ นำมาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) แล้วนำข้อมูลในรูปตาราง มาประกอบการเขียนเป็นความเรียง โดยนำข้อมูลค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) มาแปลความหมาย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับที่ 5 หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับที่ 4 หมายถึงความพึงพอใจมาก

ระดับที่ 3 หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายถึงความพึงพอใจน้อย

ระดับที่ 1 หมายถึงความพึงพอใจน้อยมาก

การแปลผลแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยมาก โดยใช้หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2542, หน้า 100)

การแบ่งช่วงชั้น = (คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด)/

$$\text{จำนวนชั้น} = (5-1)/4 = 0.8$$

โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย เป็นช่วงระดับคะแนน ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายความว่า ความพึงพอใจมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายความว่า ความพึงพอใจมาก

2.61 – 3.40 หมายความว่า ความพึงพอใจปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายความว่า ความพึงพอใจน้อย

1.00 – 1.81 หมายความว่า ความพึงพอใจน้อย

สรุปผลการวิจัย

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 และเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุ 20-40 ปี มากที่สุด จำนวน 250 คน มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5

ความพึงพอใจต่อการลดระยะเวลาการให้บริการ ด้านการรับผู้ป่วยลงทะเบียน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95) และ ระยะเวลาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย =

3.97) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น มี(ค่าเฉลี่ย= 3.93)

ด้านความพึงพอใจต่อการลดระยะเวลาการให้บริการสำหรับผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลยันฮี ด้านแพทย์ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.75) และความสุภาพเรียบร้อย การเอาใจใส่ดูแล ให้คำปรึกษา(ค่าเฉลี่ย= 3.99) และ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อันดับรองลงมาคือระยะเวลาการรอพบแพทย์ (ค่าเฉลี่ย= 3.78)

และด้านความพึงพอใจต่อการลดระยะเวลาการให้บริการสำหรับผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลยันฮีพบว่า ด้านการเงิน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม= 4.29) และระดับความพึงพอใจมากที่สุดมี 2 ข้อ คือ ดูแลให้คำปรึกษา อธิบายถูกต้อง ชัดเจน และยิ้มแย้ม แจ่มใส โดยมีค่าเฉลี่ย= 4.78และ 4.78) ตามลำดับ ด้านห้องยา มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม= 4.65) โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือความสะดวกรวดเร็ว เอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย= 4.90)

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการลดระยะเวลาการให้บริการ, ด้านการรับผู้ป่วยลงทะเบียน และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรณิภา คงยืน(2557) ที่กล่าวว่าการนำระบบโลจิสติกส์มาใช้สามารถช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานสามารถปรับลดกระบวนการทำงานให้มีความกระชับเข้าใจได้ง่ายบางครั้งในกระบวนการทำงานอาจมีกิจกรรมบางอย่างที่ไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ขึ้นมา นับเป็นความสิ้นเปลืองโดยใช้เหตุ หรือเรียกว่า "กิจกรรมที่สูญเปล่า" ("waste") ซึ่งเราจะต้องหาให้เจอและขจัดออกไปจากกระบวนการทำงาน

ด้านความพึงพอใจสำหรับผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลยันฮี ด้านแพทย์, และความสุภาพเรียบร้อย การเอาใจใส่ดูแล ให้คำปรึกษา และระยะเวลาการรอพบ

แพทย์ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ความพึงพอใจมากทั้งสามด้านซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วัชร หน่อแก้ว ,2553) ที่กล่าวว่าการทำงานที่ประยุกต์แนวคิดแบบลีนสามารถนำไปใช้ได้จริง ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คงไว้ซึ่งคุณภาพของการบริการตามมาตรฐานและผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ ผู้บริหารองค์กรสามารถนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงาน และหน่วยงานที่ให้บริการอื่น ๆ ในองค์กรได้

ด้านความพึงพอใจต่อการลดระยะเวลาการให้บริการสำหรับผู้ป่วยนอก ด้านการเงิน, ดูแลให้คำปรึกษา อธิบายถูกต้อง ชัดเจน และยิ้มแย้ม แจ่มใส, ด้านห้องยา และความสะดวกรวดเร็ว เอาใจใส่ มีระดับ

ความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิตา ฉิมวงษ์และคณะ(2557) ที่กล่าวว่า ผลการศึกษาลักษณะผู้ป่วยและการวิเคราะห์สถานการณ์เหล่านี้ ทำให้เห็นความจำเป็นและมีข้อมูลพื้นฐานที่ต้องจัดการคุณภาพของระบบบริการให้เหมาะสมและมีคุณค่า และ ด้วยกรอบแนวคิดลีนผู้วิจัยสามารถพัฒนารูปแบบบริการให้มีความกระชับ ทรงคุณค่า และเหมาะสมกับบริบทของ องค์กรได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาส เรืองจ้อย(2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนางานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกระทุ่มแบน พบว่าระยะเวลาในการรอคอยรับยาของผู้ป่วยลดลง ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ระบบการปฏิบัติงานของการบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกให้มีประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาในการรอคอยได้ และด้านความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการลดระยะเวลาการให้บริการของผู้ป่วยนอก ด้านระยะเวลาให้การบริการ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของของ (ธนชรัก ปัญญาณู, 2555) พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการทางการแพทย์ในด้านคุณภาพการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนในการบริการ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ

การให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ(Service Mind) ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มาติดต่อทุกประเภทเป็นต้น จะต้องเข้าใจ

และตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ “องค์กรเป็นเยี่ยม...บริการเป็นเลิศ”

เอกสารอ้างอิง

กรณิภา คงยืน, (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการแบบลีนกับประสิทธิภาพของระบบนัดหมายผู้รับบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยคริสเตียน.

เกียรติขจร โฆมานะสิน. (2550). Lean: วิธีแห่งการสร้างคุณค่าสู่องค์กรที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้ง.

จุฑามาส เรืองจ้อย. (2555). การพัฒนางานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกระทุ่มแบน. วิทยานิพนธ์เภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตรีเพ็ชร อำเมือง. (มปป.) คู่มือ-เทคนิคการให้บริการ.งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ธนิตา ฉิมวงษ์ จิราพร นิลสุ และนภาพร วาณิชกุล. (2557). การประยุกต์ใช้หลักการของลีนเพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยเบาหวาน ในคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลระยอง.วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข, 24(1), 121-135

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 10).นนทบุรี : เอส. อาร์. พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์ .

ธนชรัก ปัญญาณู. (2556). ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางการแพทย์แผนกศัลยกรรมประสาท โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. รายงานการวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นิพนธ์ บัวแก้ว. (2547). รู้จัก ระบบการผลิตแบบลีน (Introduction to Lean Manufacturing).กรุงเทพฯ :สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

เพ็ญจันทร์ แสนประสานและคณะ. (2549).เส้นทางสู่การพยาบาลยอดเยี่ยม. กรุงเทพฯ : สุขุมวิทการพิมพ์.

วัชร หน่อแก้ว, (2553). การพัฒนารูปแบบการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วย หอผู้ป่วยพิเศษ 2 โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริศักย เทพจิต. (2549). การประเมินการนำ Lean Six Sigma ไปใช้งานด้วยการสร้างแบบจำลองพลวัตของระบบ กรณีศึกษา: โรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม, ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อรรถพจน์ พึ่งไชย.(มปป.). ระบบการบริหารแบบลีน: Lean Management System. ค้นเมื่อเมื่อ 27 มกราคม 2559 จาก <http://www.nurse.cmu.ac.th/npj/lean.pdf>.

Womack, J. P, & Jones, D.T. (2003). *Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation*. New York: Simon & Schuster.

ความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน The availability and attitudes of university students towards the ASEAN Economic Community

ธนบดี จิ่งสง่าสม¹ วัชรพล สิงห์เรือง² วุฒิ เปลี่ยนน้อย³ วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อ 1. ศึกษาความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2. ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจำแนกตามเพศ อายุ ชั้นปี คณะ และจังหวัด และ 3. การค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยการวิเคราะห์หาค่าประกอบ ผู้วิจัยได้กลุ่มตัวอย่าง 410 คน ที่ศึกษาอยู่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยวิธีการสุ่มแบบเชิงชั้น สถิติที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่สถิติเชิงบรรยาย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติอ้างอิง t-test , F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และการวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยัน ผลการศึกษาความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่าส่วนใหญ่ มีความรู้จำนวนประเทศสมาชิก AEC มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือมีความรู้ความหมายและความเป็นมาของการเปิด AEC มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีความรู้เรื่องเอกลักษณ์ของประเทศสมาชิก AEC มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 สำหรับ ทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนส่วนใหญ่ พบว่าส่วนใหญ่ยอมรับในความแตกต่างด้านศาสนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือการเปิด AEC ส่งผลต่อตัวนักศึกษาและครอบครัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และยอมรับในความแตกต่างของชาติพันธุ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคณะ กับจังหวัดที่อาศัยของนักศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมแตกต่างกัน ในขณะที่ชั้นปี กับคณะของนักศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์หาค่าประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ความพร้อม และทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\phi = 0.50$)

คำสำคัญ : อาเซียน ความพร้อมและทัศนคติ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

^{1,2,3} คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

⁴อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปร.ด. (การจัดการ) ปร.ด. (บริหารธุรกิจ)

Abstract

This research was to 1. The readiness and attitude of university students towards Nakhon Pathom Rajaphat University on ASEAN economic community 2. To study of personal characteristics on the availability and the attitude of university students towards Nakhon Pathom Rajaphat University is open to the ASEAN economic community population by gender, age of students, faculty, and provincial and 3. Search for the relationship between readiness and attitude of students in Nakhon Pathom Rajaphat University to open the ASEAN economic community with the factor analysis. The researchers studied a sample of 410 populations which studying in Nakhon Pathom Rajabhat University. By means of random hierarchical. The statistics used in this research are descriptive statistics, percentage, frequency, median, standard deviation and statistical reference t-test, F-test significance level of 0.05 and confirmatory factor analysis.

The study of university students of Nakhon Pathom Rajabhat University towards the ASEAN Economic Community found that most of the knowledge of the Member States AEC with an average of 3.91, followed by the meaning and origin of the opening of AEC. with an average of 3.56 and a unique knowledge of the AEC members with an average of 3.42 for the students of Nakhon Pathom Rajabhat University attitude towards the ASEAN Economic Community of the most respected in the different religions. With an average of 3.95, followed by the AEC affect students and peers. With an average of 3.91 and recognition of ethnic differences. With an average of 3.90, which is high. The hypothesis testing showed that faculty and the province that relies on the students. Different affecting the availability of Nakhon Pathom Rajabhat University students of different grade. While the statistically significant at the 0.05 level.

Results of confirmatory factor analysis revealed that the availability and attitudes of students towards Nakhon Pathom Rajabhat University, the ASEAN Economic Community were correlated statistically significant ($\phi = 0.50$).

Keywords: ASEAN, The availability and attitude, Student at Nakhon Pathom Rajabhat University

บทนำ

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน(The Association of South East Asian Nations : ASEAN)ก่อตั้งขึ้นตามปฏิญญากรุงเทพฯ (Bangkok Declaration) เมื่อ 8 สิงหาคม 2510 โดยมีประเทศผู้ก่อตั้งแรกเริ่ม 5 ประเทศ คือ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย ต่อมาในปี 2527 บรูไน ก็ได้เข้าเป็นสมาชิก ตามด้วย 2538 เวียดนาม ก็เข้าร่วมเป็นสมาชิก ต่อมา 2540 ลาวและพม่า เข้าร่วม และปี 2542 กัมพูชา ก็ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกลำดับ

ที่ 10 ทำให้ปัจจุบันอาเซียนเป็นกลุ่มเศรษฐกิจโดยผู้นำของทุกประเทศได้ร่วมลงนามในปฏิญญา ว่าด้วยความร่วมมืออาเซียน ให้อาเซียนรวมตัวเป็นชุมชนหรือประชาคมเดียวกัน ร่วมมือ ช่วยเหลือ และสนับสนุนกันในด้านความมั่นคง เศรษฐกิจ และสังคมวัฒนธรรม เพื่อให้อาเซียนเป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็ง เป็นชุมชนที่มีการเชื่อมโยงระหว่าง สินค้า ประชาชน การลงทุน และนวัตกรรมที่สามารถเดินทางไปมาอย่างไม่มีอุปสรรคทั่วทั้งภูมิภาค โดยมีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงติดต่อกันได้อย่างสะดวก

และประชาชนอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายถิ่นฐาน และใช้ทรัพยากรของประเทศสมาชิกได้อย่างสะดวก ง่ายตาย มากยิ่งขึ้นประชาคมอาเซียน ประกอบด้วยเสาหลัก 3 เสา ได้แก่ ด้านแรกประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Security Community - ASC) เพื่อให้ประชากรในภูมิภาคอยู่ร่วมกันอย่างสันติมีความปลอดภัย และมั่นคง ด้านถัดมาประชาสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community - ASCC) เพื่อให้ประชากรแต่ละประเทศอาเซียนอยู่ร่วมกันภายใต้แนวคิดสังคมที่เอื้ออาทร มีสวัสดิการทางสังคมที่ดี และมีความมั่นคงทางสังคม และด้านสุดท้ายประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community - AEC) มุ่งให้เกิดการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจ และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน อันจะทำให้ภูมิภาคมีความเจริญมั่งคั่ง และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นๆ ได้เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชากรในประเทศอาเซียน

ประเทศไทยกำลังเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือ AEC ในปี 2558 เมื่ออาเซียนรวมตัวกัน จะมีประชากรประมาณ 600 ล้านคน GDP รวมกันประมาณ 2 ล้านล้านเหรียญสหรัฐจะมีขนาดเศรษฐกิจใหญ่ติดอันดับ 1 ใน 10 ของโลก จะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างอิสระ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อแรงงานไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และมีการลดอัตราภาษีศุลกากรจนเหลือ 0% ประเทศไทยจะได้เปรียบหรือเสียเปรียบต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของทุกภาคส่วนโดยเฉพาะอย่างยิ่งความร่วมมือของประชาชนชาวไทยว่ามีความรู้ความเข้าใจมากเพียงใด

ประชากรในประเทศได้รับการศึกษาที่ดี มีคุณภาพย่อมส่งผลให้ประเทศมีบุคลากรที่มีศักยภาพ มีความสามารถที่จะแข่งขันกับนานาประเทศได้ ซึ่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการศึกษามาโดยตลอด จะเห็นได้จากการเป็นยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ ฉบับที่ 1 จนถึงฉบับที่ 11 ในปัจจุบัน (พ.ศ. 2555 – 2558) และยุทธศาสตร์หนึ่งที่สำคัญของแผนพัฒนาฉบับในปัจจุบัน ก็คือ การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ที่มีเป้าหมายให้จำนวนปีการศึกษาเฉลี่ยของคนไทยเพิ่มขึ้นเป็น 12 ปีแต่ปัจจุบันประเทศไทยถูกสะท้อนภาพคุณภาพการ

จัดการศึกษาที่ตกต่ำลงทุกปี อาทิ ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของไทยจัดอยู่ในอันดับ 6 ของประเทศในกลุ่มอาเซียน โดยไทย ขณะที่ระดับอุดมศึกษาอยู่อันดับ 8 การปรับตัวด้านการเตรียมความพร้อมของนักศึกษา คือ นักศึกษานั้นหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเรียนรู้ปรับตัว และเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ในอนาคต เช่น นักศึกษาต้องมีความสนใจและตระหนักถึงผลที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการรวมตัว ของประเทศต่างๆ สู่ประชาคมอาเซียนในส่วนของข้อดีและข้อเสียอย่างเข้าใจ การเกิดขึ้นของประชาคมอาเซียนซึ่งสังคมยุคใหม่จะสะท้อนความเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมเพิ่มมากขึ้น การเรียนรู้ของนักศึกษายุคใหม่จึงจำเป็นต้องปรับทั้งกระบวนการเรียนรู้ ปรับทัศนคติที่จะต้องตระหนักถึงความเป็นชาติ การปรับกระบวนการเรียนรู้อยู่ยุคใหม่ควรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างคนรู้เท่าทันสถานการณ์ การสร้างความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่ต่างวัฒนธรรมได้และเรียนรู้ ประเทศเพื่อนบ้านทั้งในด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อให้เกิดความเข้าใจ อันดีระหว่างกัน พร้อมกับสร้างโอกาสเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ต้องเพิ่มทักษะทางด้านภาษาอังกฤษให้มากขึ้นให้สามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เก่าแก่ก่อตั้งมาตั้งแต่ปีพ.ศ.2479 มีที่ตั้งอยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ได้รับความนิยมของนักเรียนเข้าศึกษาต่อเป็นจำนวนมากในแต่ละปีในเขตภาคตะวันตก ผลิตภัณฑ์ป้อนสู่ตลาดแรงงานในจังหวัดต่างๆเช่น นครปฐม ราชบุรี สมุทรสาคร กาญจนบุรีและสุพรรณบุรีมหาวิทยาลัยได้เตรียมความพร้อมด้านบุคลากรรวมถึงนักศึกษา ได้เพิ่มวิชาอาเซียนในหลักสูตรและการทดสอบภาษาอังกฤษและกิจกรรมอื่นๆเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปีพ.ศ. 2558 ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ตลอดจนจนถึงปัญหา ของนักศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัย ว่ามีทัศนคติหรือข้อเสนอแนะที่จะให้มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการแก้ไขเพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยนำมาพัฒนาต่อยอดอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จำแนกตามเพศ อายุ ชั้นปี คณะ และจังหวัด
3. ค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพร้อมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

กรอบแนวคิดการวิจัย

และการทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมถึงความหมาย และตัวชี้วัดในเรื่องทัศนคติต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนดังนี้

สำหรับความหมายของทัศนคติ พงษ์พัฒน์ รักอารมณ์ (2555) เสนอว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับด้านอารมณ์ที่มีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นแรงผลักดันพื้นฐาน โดยได้รับอิทธิพลมาคล้ายกับค่านิยม แต่อยู่ไม่นานเหมือนค่านิยม ทัศนคติจึงสามารถนำมาสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึก ทำที่ หรือแนวโน้มของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ ส่วน สุภาพร รัตนน้อยและสุดาวดี จตุรงค์วนิช (2554) ทัศนคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกเชิงประมาณค่าที่เป็นไปได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตอบโต้ต่อสิ่งต่างๆ ทัศนคติเป็นนามธรรมที่สำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล

ความพร้อมต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ถือเป็นส่วนของพฤติกรรมที่เกิดภายใต้ทัศนคติ ดังที่ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523 อ้างถึงใน ขวลิขิต อนันตรังสี 2546, หน้า15) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่าองค์ประกอบของทัศนคติมี3 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1.องค์ประกอบทางด้านความรู้ความคิด (Cognitive Component) หมายถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจะต้องประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นเป็นอันดับแรก และเป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นทางด้านที่ว่าสิ่งนั้นมีคุณโทษมากน้อยเพียงใด เป็นความรู้ หรือ ความเชื่อถือ ใช้ประเมินสิ่งนั้นได้

2.องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจสิ่งนั้น ความรู้สึกจะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ เมื่อบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับคุณหรือโทษของสิ่งนั้นแล้ว

3.องค์ประกอบทางด้านความพร้อมจะกระทำ (Action Tendency Component) หมายถึงความพร้อมหรือความโน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติเมื่อบุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่า และความรู้สึกชอบไม่ชอบสิ่งนั้นแล้ว สิ่งที่สอดคล้องกัน ซึ่งตามมาก็คือความพร้อมที่จะกระทำให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนเองสิ่งนั้นด้วย

ในส่วนของ สร้างความพร้อม การเรียนรู้ ปรับตัว และเตรียมการ ของนักศึกษาเพื่อเข้าสู่การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้มีเสนอว่าควรประกอบไปด้วย องค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้ (ัญญลักษณ์ วีระสมบัติ, 2555)

1.ทักษะความสามารถใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียน ภาษาจีน ภาษาอังกฤษจะเป็นภาษากลางในอาเซียน แต่ทิศทางในอนาคตภาษาจีนจะมีความสำคัญสูงจึงควรให้ความสนใจในการศึกษาภาษาจีนเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ควรสร้างโอกาสการเรียนรู้ภาษาประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อสร้างโอกาสให้ตัวเองสามารถทำงานในประเทศเพื่อนบ้านได้ด้วย

2.เรียนรู้ข้อมูลประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งในด้านวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเห็นคุณค่าของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และสามารถพัฒนาความสามารถในการดำเนินชีวิตภายใต้สังคมพหุ

วัฒนธรรม เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เคารพความหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรม

3.ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับ ACE และเรียนรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ของอาเซียน เพื่อทราบทิศทางและนโยบายเกี่ยวกับอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการจ้างงานและสภาพการทำงาน

4.พัฒนาทักษะของแรงงานมีฝีมือให้มีมาตรฐาน และมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับมาตรฐานการทำงานที่เป็นสากลและการเปลี่ยนแปลงทางอุตสาหกรรม เพื่อสร้างโอกาสให้ตนเองในการทำงานในประเทศอื่น และเพื่อปรับตัวให้ทันต่อรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่เป็นสากล เพราะในอนาคตจะมีการลงทุนจากต่างชาติในประเทศไทย และภูมิภาคในอาเซียนสูงขึ้น

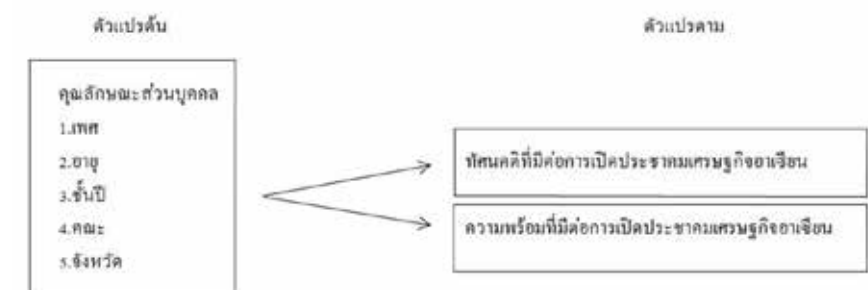
5.พัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายต่างๆ โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งหากต้องทำงานอยู่ใน Cluster or Network Organization

6.ปรับกระบวนการทัศนคติการเรียนรู้ การเรียนรู้ควรเป็นไปอย่างมีเป้าหมาย อย่างคนรู้เท่าทันสถานการณ์ และเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา รู้จักที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มในตนเอง ทำให้ตนเป็นคนมีศักยภาพรอบด้าน แนวคิดที่ควรจะเร่งสร้าง คือ ทำให้ตนเองสามารถทำงานได้ทั่วอาเซียน ทั้งทางการเรียนรู้ การเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร การมีวินัยในตนเอง การมีภาวะผู้นำ ฯลฯ เพราะคู่แข่งในอนาคตมีใช่คนไทยเพียงเท่านั้น แต่รวมถึงการแข่งขันกับคนต่างชาติต่างวัฒนธรรมที่จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

7.สร้างความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ควรพัฒนาตนเองให้แน่ใจได้ว่า มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถที่จะทำงานกับผู้คนต่างวัฒนธรรมได้

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และ ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ภาคปกติ ระดับปริญญาตรีทั้งหมด 5 คณะได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จาก นักศึกษาภาคปกติ ระดับปริญญาตรีทั้งสิ้น 15,901 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2557)

กลุ่มตัวอย่าง (Samples) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณตามหลักแปรผันร่วมระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจริงจากการสุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้จำนวนนักศึกษาที่ต้องจัดเก็บ 390 คน มีการเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก 20 ชุด เป็น 410 ตัวอย่างและใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ดังตาราง 1

ตาราง 1

ประชากรและตัวอย่าง

คณะ	ประชากร	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง
ครุศาสตร์	1,553	48
พยาบาล	99	5
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	5,440	136
วิทยาการจัดการ	4,412	111
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4,397	110
รวม	15,901	410

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม(Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยการศึกษาจากเอกสารต่างๆและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยได้ดัดแปลงให้สอดคล้องเหมาะสมกับงานวิจัยนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลจาที่ต้องการมากที่สุด จึงทำการแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามปลายปิดออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ 1. เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2. เป็นคำถามด้านความพร้อมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในด้านต่างๆของนักศึกษามหาวิทยาราชภัฏนครปฐม 3. เป็นคำถามด้านทัศนคติที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในด้านต่างๆของนักศึกษามหาวิทยาราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความตรงของเนื้อหา (content validity) และ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ทับแก้ว นครปฐม แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรอัลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความพร้อมเท่ากับ 0.845 และด้านทัศนคติ เท่ากับ 0.738

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงทำการลงรหัส (Coding)แล้วนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติเพื่อคำนวณสถิติต่างๆดังนี้ 1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการ แจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) 2) ศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 3) ทดสอบสมมุติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาด้านความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนด้านการจำแนกรายคณะใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA or F - test) 4) การค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

ผลการวิจัย

อธิบายผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70.98 ส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 64.63 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปี1 คิดเป็นร้อยละ 27.07 ส่วนใหญ่เรียนคณะมนุษยศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 33.17 และส่วนใหญ่อาศัยอยู่จังหวัดนครปฐมคิดเป็นร้อยละ 61.22 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ส่วนใหญ่คือมีความรู้จำนวนประเทศสมาชิก AEC มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ซึ่งอยู่ในระดับมากรองลงมาคือมีความรู้ความหมายและความเป็นมาของการเปิด AEC มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และมีความรู้เรื่องเอกลักษณ์ของประเทศสมาชิก AEC มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 2

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

ตัวแปรต้น	ค่านัยสำคัญทางสถิติ	ความพร้อม		ค่านัยสำคัญทางสถิติ	ด้านทัศนคติ	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ		ยอมรับ	ปฏิเสธ
เพศ	0.45		✓	0.85		✓
อายุ	0.20		✓	0.07		✓
ชั้นปี	0.06		✓	0.00*	✓	
คณะ	0.01*	✓		0.04*	✓	
จังหวัด	0.04*	✓		0.70		✓

อธิบายสรุปตาราง2 ได้ว่า นักศึกษาที่มี คณะ จังหวัด ที่แตกต่างกันมีความพร้อมต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนด แต่เพศ อายุ ชั้นปี ที่แตกต่างกัน มีความพร้อมต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนส่วนใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่ยอมรับในความแตกต่างด้านศาสนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งอยู่ในระดับมากรองลงมาคือการเปิด AEC ส่งผลต่อตัวนักศึกษาและคนรอบข้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ซึ่งอยู่ในระดับมากและยอมรับในความแตกต่างของชาติพันธุ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ทดสอบสมมุติฐาน โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนักศึกษาด้านความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ผลดังตาราง 2

ส่วน นักศึกษาที่มี ชั้นปี คณะ ที่แตกต่างกันมี ทัศนคติต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เพศ อายุ จังหวัด ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การค้นหความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ด้วยโปรแกรม LISREL

8.52 โดยกำหนดตัวแปรด้านความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (AVA) และทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (ATT) เป็นตัวแปรแฝง (Latent Variable) ส่วนปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัด (AVA1-AVA10 ; ATT1-ATT5) เป็นตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งมีสัญลักษณ์ในการแทนตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ดังตาราง 3

ตาราง 3

สัญลักษณ์ของตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้

ชื่อ	สัญลักษณ์
1.ด้านความพร้อม ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	AVA
มีความรู้ความหมายและความเป็นมาของการเปิด AEC	AVA1
มีความรู้จำนวนประเทศสมาชิก AEC	AVA2
มีความรู้ด้านกฎบัตรของ AEC	AVA3
มีความรู้สกุลเงินของประเทศสมาชิก AEC	AVA4
มีความรู้เกี่ยวกับภาษาของประเทศสมาชิก AEC	AVA5
มีความรู้เกี่ยวกับศาสนาต่างๆของประเทศสมาชิก AEC	AVA6
มีความรู้เรื่องเอกลักษณ์ของประเทศสมาชิก AEC	AVA7
มีความรู้ด้านการปกครองของประเทศสมาชิก AEC	AVA8
มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ	AVA9
มีการศึกษาค้นคว้าความรู้เกี่ยวกับ AEC ด้วยตนเอง	AVA10
2.ด้านทัศนคติ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	ATT
มีความภูมิใจที่ไทยจะเข้าร่วม AEC	ATT1
ตระหนักถึงความสำคัญของ AEC	ATT2
ยอมรับในความแตกต่างของชาติพันธุ์	ATT3
ยอมรับในความแตกต่างด้านศาสนา	ATT4
การเปิด AEC ส่งผลต่อตัวนักศึกษาและคนรอบข้าง	ATT5

ก่อนการวิเคราะห์ องค์ประกอบ ผู้วิจัยทำการทดสอบปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ(Multicollinearity) ด้วยค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน กำหนดความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ต้องไม่มีค่าใดเกิน 0.80 ผลการ

วิเคราะห์ พบว่าไม่มีตัวแปรสังเกตใดมีปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรดังกล่าวมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันต่อไป ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแบบยังขาดความสอดคล้องกับข้อมูล

เชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับโมเดล (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในโมเดลด้วยค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices : MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์โดยยินยอมให้พ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้น ให้ค่าความคลาด

เคลื่อนสัมพันธ์กันได้ จนกระทั่งดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยรายละเอียดของการปรับแก้โมเดลเพื่อให้มีความสอดคล้องกลมกลืน (Model fit) กับข้อมูลประจักษ์สามารถนำเสนอผลได้ดังแผนภาพ 2 และตาราง 4

ตาราง 4

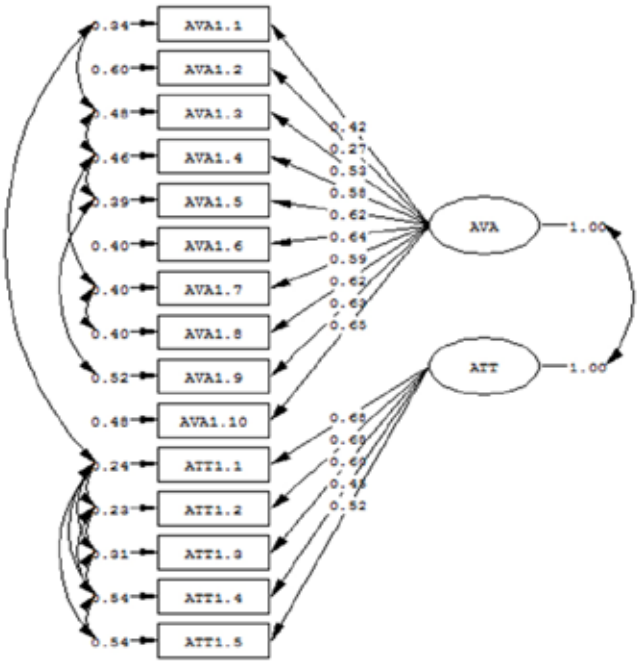
แสดงการวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ความกลมกลืนก่อนปรับ	ความกลมกลืนหลังปรับ
Chi-square/df.	< 2.00	4.02	1.39*
CFI	≥ 0.95	0.96*	0.99*
GFI	≥ 0.95	0.90	0.97*
AGFI	≥ 0.90	0.86	0.95*
RMSEA	< 0.05	0.09	0.03*
SRMR	< 0.05	0.06	0.04*

* ผ่านเกณฑ์การทดสอบ

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล หลังปรับ จากตาราง 4 พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้ง 6 ดัชนีผ่านเกณฑ์ การ

ยอมรับ คือ คือ Chi-square = 103.05 , Chi-square/df = 1.39 , CFI = 0.99 GFI = 0.97 AGFI = 0.95 RMSEA = 0.03 และ SRMR = 0.04



Chi-Square=103.05, df=74, P-value=0.01443, RMSEA=0.031

ภาพ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ตัวแบบหลังปรับ

การค้นหาคำความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\phi = 0.50$) ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคำนวณหาค่าองค์ประกอบ (LAMDA-X) เป็นรายข้อพบว่า ด้านความพร้อม ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่าน้ำหนักปัจจัยที่มีความสำคัญในสามลำดับแรกได้แก่ มีการศึกษาค้นคว้าความรู้เกี่ยวกับ AEC ด้วยตนเอง (AVA10) มีความรู้เกี่ยวกับศาสนาต่างๆ ของประเทศสมาชิก AEC (AVA6) และ มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ (AVA9) ตามลำดับ

ส่วนด้านทัศนคติ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมพบว่าน้ำหนักปัจจัยที่มีความสำคัญในสามลำดับแรกได้แก่ ตระหนักถึงความสำคัญของ AEC (ATT2) มีความภูมิใจที่ไทยจะเข้าร่วม AEC (ATT1) และ ยอมรับในความแตกต่างของชาติพันธุ์ (ATT3) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. นักศึกษาที่มีคะแนนแตกต่างกันมีความพร้อมต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกันผลการทดสอบสมมติฐาน ในข้อคำถามรวมพบว่า นักศึกษาที่มีคะแนนแตกต่างกันมีความพร้อมต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามที่สมมติฐานกำหนดไว้ โดยพบว่า คณะวิทยาการจัดการ มีผลรวมเฉลี่ยด้านความพร้อมมากกว่า คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, คณะครุศาสตร์ มีผลรวมเฉลี่ยด้านความพร้อมมากกว่า คณะวิทยาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์ มีผลรวมเฉลี่ยด้านความพร้อมมากกว่า คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งเหตุผลที่คะแนนแตกต่างกันมีผลต่อความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้อง

กับผลงานวิจัยของสมใจ กงเดิม (2556,. หน้า 92) พบว่า นักศึกษาต่างคณะมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า ปัจจัยด้านคณะที่ต่างกันมีผลต่อความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมในการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน อาจเนื่องมาจากแต่ละคณะมีการกำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำในการเข้าศึกษาในแต่ละสาขาวิชาที่ต่างกันในตอนสมัครเข้าศึกษาต่อและการกำหนดหลักสูตรการเรียนการสอนของแต่ละคณะไม่เหมือนกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่กล่าวมานี้ส่งผลให้นักศึกษาที่คณะต่างกันมีความพร้อมต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

2. นักศึกษาที่อยู่จังหวัดแตกต่างกันมีความพร้อมต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ในข้อคำถามรวมพบว่า นักศึกษาที่อยู่จังหวัดแตกต่างกันมีความพร้อมต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามที่สมมติฐานกำหนดไว้ โดยนักศึกษาที่อยู่จังหวัดนครปฐมมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้อยู่จังหวัดนครปฐมซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐชนา น่วมเรือง (2556) พบว่าความรู้ ความพร้อมและความต้องการของบุคลากรทางการแพทย์เพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความแตกต่างของบุคลากรทางการแพทย์ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะนำมาซึ่งความพร้อมของบุคลากรทางการแพทย์แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า ปัจจัยด้านจังหวัดที่แตกต่างกันมีผลต่อความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมของแต่ละพื้นที่แตกต่างกัน อาทิเช่นจังหวัดนครปฐมอยู่ใกล้กรุงเทพมหานครมากกว่าจังหวัดอื่นๆอีก ทั้งยังมีการคมนาคมสะดวกทำให้บุคลากรทางการศึกษาเลือกที่จะมาสอนมากกว่าจึงทำให้นักศึกษาที่อยู่จังหวัดนครปฐมมีความพร้อมมากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้อยู่จังหวัดนครปฐม

3. นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ในข้อคำถามรวมพบว่านักศึกษาที่อยู่จังหวัดแตกต่างกันมีความแตกต่างกันด้านความพร้อมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับ แนวความคิดของ ฟอสเตอร์ (Foster 1952 ., หน้า 25) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับการเกิดทัศนคติว่าขึ้นอยู่กับมูลเหตุ 2 ประการ กล่าวคือ

3.1 ประสบการณ์ที่บุคคลมีกับสิ่งของบุคคลหรือสถานการณ์ จากการที่บุคคลได้พบคุ้นเคยทดลอง ถือว่าเป็นประสบการณ์โดยตรงหรืออาจเกิดขึ้นจากประสบการณ์ทางอ้อมเช่น การเห็นรูป การอ่าน การฟังเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ บุคคลจะไม่มีทัศนคติ ต่อสิ่งใดเลยหากไม่มีประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาก่อนเพราะทัศนคติเป็นเรื่องของการรับรู้

3.2 ค่านิยมที่บุคคลนับถือ แต่ละบุคคลอาจมีทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันไปการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติที่ดี หรือไม่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีความรู้สึกว่าสิ่งนั้นผิด หรือถูกยอมรับขึ้นอยู่กับค่านิยม หรือมาตรฐานของกลุ่ม ถ้ากลุ่มเห็นว่าสิ่งใดดีบุคคลก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ตามสภาพของสิ่งแวดล้อมนั้นด้วย

ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า ปัจจัยด้านชั้นปีที่แตกต่างกันมีผลต่อด้านทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากได้ศึกษาในรายวิชาต่างๆการได้อ่าน การฟัง เกี่ยวกับองค์ความรู้ต่างๆในแต่ละชั้นปีมีความแตกต่างกันจึงทำให้ทัศนคติในสิ่งเดียวกันแตกต่างกันออกไป

4. นักศึกษาที่มีคะแนนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ในข้อคำถามรวมพบว่านักศึกษาที่เรียนคณะต่างกันมีความแตกต่างกันด้านทัศนคติที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ถวิล ธารโฆชน์ (2532, หน้า50) ที่ได้ศึกษาปัจจัยของการเกิดทัศนคติในองค์ประกอบของสถาบัน(Institutional factors) ทัศนคติ

ของบุคคลหลายอย่างสืบเนื่องจากสถาบันอันได้แก่ วัด ครอบครัว หน่วยงาน สมาคม โรงเรียน องค์กรต่างๆ เป็นต้น ซึ่งสถาบันเหล่านี้เป็นแหล่งที่มีส่วนในการสร้างทัศนคติได้อย่างมากมาย ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า ปัจจัยด้านคณะที่แตกต่างกันมีผลต่อด้านทัศนคติที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากองค์ประกอบของแต่ละคณะแต่ละคณะต่างกัน เช่น สภาพห้องเรียน อาจารย์ผู้สอน หลักสูตร รุ่นพี่หรือรุ่นน้อง ในคณะล้วนมีผลต่อการเกิดทัศนคติในเรื่องๆหนึ่งแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยเรื่องความพร้อมและทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีข้อเสนอแนะ 2 ประการคือ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่ามีหลายประเด็นที่อยู่ในระดับมาก แต่ก็มีบางประเด็นที่ผลได้รับการประเมินอยู่ในระดับไม่สูงนักได้แก่เรื่อง มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ และมีความรู้เกี่ยวกับภาษาของประเทศสมาชิก AEC จึงเป็นหน้าที่ของคณาจารย์ในแต่ละคณะที่จะนำผลวิจัย ไปปรับใช้ในการเรียนการสอน เพราะภาษาเป็นสื่อกลางของการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การวางแผนพัฒนาภาษาอังกฤษจำเป็นต้องมุ่งเน้นโดยด่วนและถ้าสามารถทำได้ควรเปิดทางเลือกให้นักศึกษาได้เรียนวิชาภาษาของประเทศสมาชิก AEC ที่นักศึกษาสนใจอีกภาษา เพื่อเตรียมศักยภาพของนักศึกษาเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่าอยู่ในระดับมากในทุกประเด็นนั้นแสดงให้เห็นว่านักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แต่ถ้าพิจารณาทัศนคติยังไม่เพียงพอ ผล

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะ และ ความพร้อม ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงยังอยู่ในระดับปานกลาง ก็เพราะยังมีหลายปัจจัยด้านความพร้อมที่นักศึกษาเองยังต้องพัฒนาศักยภาพให้มีความพร้อมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะความพร้อมในด้านภาษา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการเปลี่ยนรูปแบบของแบบสอบถามเป็นแบบทดสอบ เพื่อทดสอบความรู้ของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2.2 ควรมีการศึกษาความพร้อมและทัศนคติของ

คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

2.3 ควรมีการนำไปแนวทางศึกษาทัศนคติของ

นักศึกษามหาวิทยาลัยที่มีต่อการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไปศึกษายังมหาวิทยาลัยอื่นๆ

2.4 การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการทำวิจัยเชิงปริมาณ

ซึ่งผลการวิเคราะห์อาจจะได้ข้อมูลในเชิงกว้างแต่ไม่ลึก ดังนั้นผู้ที่สนใจอาจต่อยอดไปทำการวิจัยเชิงผสม (Mixed Method)

เอกสารอ้างอิง

- ชวลิต อนันตรังสี. (2546). **ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสถานีตำรวจภูธรนครชัยศรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- ณัฐชญา น่วมเรือง. (2556). **ความรู้ ความพร้อม และความต้องการของบุคลากรทางการแพทย์เพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ถวิล ธาราโกชน. (2532). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ธัญญลักษณ์ วีระสมบัติ. (2555). **การเตรียมความพร้อมระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียน**. ค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2558, จาก www.graduate.cmru.ac.th/web55/download/F8751-36-92-00023.pdf.
- พงษ์พัฒน์ รักอารมณ์. (2555). **พฤติกรรมองค์กร**. คู่มือประกอบการเรียนการสอนวิชาพฤติกรรมองค์กร. มหาวิทยาลัยรังสิต. รายงานจำนวนนักศึกษาทั้งหมด ภาคการศึกษา 1/2554 จำแนกตามคณะ สาขาวิชา ระดับการศึกษา และเพศ. ค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2558, จาก <http://www2.npru.ac.th/mua-npru/2554/report4.pdf>.
- สมใจ กงเดิม. (2556). **การศึกษาความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**. งานวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- สุภาพร รัตน์น้อย และสุดาวดี จตุรงค์วนิช. (2554). **ทัศนคติ (Attitude)**. รายงานหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการศึกษา รุ่นที่ 19, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Foster, C.R. (1952). **Psychology for life Adjustment**. Chicago: American-Technical Society.

รูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ – ปราณบุรี

Form of air-conditioned vans Case Study: Bangkok - Pranburi route

ศุภรัตน์ จุลพงษ์¹ ปรีชา วรารัตน์ไชย์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร และเพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) โดยมีสมมติฐานว่าผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ, รายได้ ค่าใช้จ่าย วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการบริการ ช่วงเวลาที่ใช้ในการบริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการ จำนวน 400 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาร์ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-Test และ One-way ANOVA

ผลการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 21-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด อาชีพ เกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท/เดือน ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการในการเดินทาง คือ ไปท่องเที่ยว ความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน ช่วงเวลาการใช้บริการ ช่วงเวลาเร่งด่วนช่วงเช้า (6.30-9.30 น.) ระยะเวลารอคอยประมาณ 16-20 นาที ที่ต้องรอรถตู้ประจำทาง ก่อนออกโดยสารมีจำนวนมากที่สุด ผลสรุปรวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) ดังนี้ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านระยะเวลาการเดินทาง ด้านผู้ให้บริการรถ ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านความสะอาดสบายในการใช้บริการ ทั้งหมดมีความพึงพอใจปานกลาง สมมติฐานส่วนใหญ่เป็นจริงที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางต่างกันจะมีความพึงพอใจต่างกัน

คำสำคัญ : รูปแบบ, การให้บริการ, รถตู้โดยสารปรับอากาศ

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์เชิงยุทธศาสตร์ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research is a survey research, aimed to investigate the level of passenger satisfaction with service vans conditioning, study the factors that affect the personal satisfaction of passengers and factors related to travel are affecting passenger satisfaction with Form of service's air-conditioned vans Case Study: Bangkok - Pranburi route. Assumption as users have gender, age, marital status, education, occupation, income, expenses that are used in the service, during the time spent in the service, frequency of using, waiting period of service different, level of satisfaction with different aspects of the service. The tool is a questionnaire which researched is the use of 400 by Taro Yamane's table. The statistics used to compile the data were frequency, percentage, average and standard deviation statistics, T-Test and One-way ANOVA.

Results of the study were mainly female, age range 21-30 years of undergraduate study, single farmers, the average monthly income of 15,001-20,000 baht / month about the departure of the customer's intended use of the trip. Tourism is the frequency of use 1-2 times / month period of service, during the morning rush hour (6:30 to 9:30 pm.), waiting period of about 16-20 minutes to wait for the van are the largest number. The results include the satisfaction of form of air-conditioned vans Case Study: Bangkok - Pranburi route about the fare, travel time, crew manner, safety, comfortable and reliability were satisfied with mediocre. The assumption of the fact that personal factors and factors related to travel in different satisfaction as well.

Keywords : Form, service, Air-conditioned vans, Bangkok - Pranburi route

บทนำ

จังหวัดกรุงเทพมหานคร ถือเห็นศูนย์กลาง Logistics การขนส่งสาธารณะของบุคคล ซึ่งในปัจจุบันการเดินทางโดยรถโดยสารสาธารณะ มีหลากหลายประเภท ได้แก่ รถไฟฟ้าบนดิน รถไฟฟ้าใต้ดิน รถแท็กซี่ รถตู้โดยสาร และรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ซึ่งการเดินทางโดยรถตู้โดยสารสาธารณะถือเป็นที่ยอมรับอย่างมากทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด มีให้ใช้บริการกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว เส้นทางการเดินทาง กรุงเทพฯ(สายใต้ใหม่- ปราณบุรี) นับว่าเป็นเส้นทาง การเดินทางที่สำคัญอีกเส้นทางหนึ่ง ที่ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร เนื่องจาก เป็นเส้นทางที่มีแหล่งท่องเที่ยว

เช่น ชะอำ ปราณบุรี และปราณบุรี แต่ในปัจจุบันมักมีชาว อุบัติเหตุเกี่ยวกับการใช้บริการรถตู้ที่ไม่มีความปลอดภัยอยู่เนืองๆ และปัญหาด้านการคุณภาพรถ ปัญหาด้านการให้บริการ ปัญหาด้านราคาค่ารถ และปัญหาอื่นๆ ทำให้มีผลต่อตัดสินใจใช้บริการของผู้โดยสาร

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า รูปแบบการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพฯ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) นั้นถือว่าเป็นเส้นทางที่มีความสำคัญ หากสามารถแก้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้น สามารถนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร ซึ่งผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สามารถนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทาง

ป้องกัน และแก้ไข เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหาร การจัดการการขนส่งสาธารณะ รถตู้ เพื่อเป็นประโยชน์ในสายการเดินทางอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพฯ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี)

2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพฯ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี)

3 เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพฯ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี)

สมมติฐานในการศึกษา

ผู้ให้บริการที่มี เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ และค่าใช้จ่าย วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการบริการ ช่วงเวลาที่ใช้ในการบริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพฯ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) ที่ต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ ยามาเน่ (Taro Yamane) จากกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารที่ใช้บริการฯ จำนวน 400 คน ขอบเขตด้าน

เนื้อหา การศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสาร ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพฯ (สายใต้ใหม่ – ปราณบุรี) เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไข ปัญหา ขอบเขตด้านสถานที่ ศึกษาเฉพาะ วิจัยและศึกษาเฉพาะการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา: เส้นทางการเดินทาง กรุงเทพฯ(สายใต้ใหม่- ปราณบุรี) ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่าง เดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2559

บททวนงานวิจัย

แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ Kotler (1997, p. 637) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้ Gronroos (1990, p. 99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ Wil-liam H. Lucy, Dennis Gilbert และ Guthrie S. Birkhead ให้ความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ 1) ปัจจัยการนำเข้า Input หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคคลกร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (Activities) หรือ

กระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นการบริหารทรัพยากร
3) ผล (Result) หรือผลผลิต (Output) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากกิจกรรมหรือกระบวนการ 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impact) ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

3. องค์ประกอบและคุณสมบัติของรถตู้โดยสาร
บุญรักษ์ ฤณาสล (2549) ได้ศึกษาองค์ประกอบและคุณลักษณะทั่วไปของรถตู้โดยสารแบ่งออกเป็นออกเป็น 5 ส่วนคือ สิ่งที่ขนส่งในระบบรถตู้โดยสาร รถตู้โดยสาร โครงข่ายระบบรถตู้โดยสาร สถานีของรถตู้โดยสาร โดยมีรายละเอียดของคุณลักษณะทั่วไปและองค์ประกอบดังนี้ 1) สิ่งที่ขนส่งในระบบรถตู้โดยสาร (Traffic) 2. รถตู้โดยสาร (Vehicle) 3. สถานีของรถตู้โดยสาร (Terminal) 4. การจัดการบริการ (Operation Plan) 5.เส้นทางการให้บริการ ในหมายเลขเส้นทางการเดินรถ ซึ่งมีหน่วยงานในการรับผิดชอบการจัดการบริการรถตู้โดยสารประจำทางระหว่างกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดเพชรบุรีเป็นหน้าที่ย่างหนึ่งของหน่วยงานของภาครัฐวิสาหกิจ ในสังกัดของกระทรวงคมนาคม รับผิดชอบตามลักษณะงานและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุษบง พาณิชนผล (2555) การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรียลลิงค์กรณีศึกษา : การรถไฟแห่งประเทศไทย วัตถุประสงค์คือเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถแอร์พอร์ทเรียลลิงค์ของการรถไฟแห่งประเทศไทย และ เพื่อปรับปรุง (แนวทาง) การให้บริการ สรุปผลผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการรถแอร์พอร์ทเรียลลิงค์ (ARL) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

อดุลย์ หะยีสะ (2554) เรื่องคุณภาพการให้

บริการรถสาธารณะ : กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง จังหวัดนราธิวาส มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส ใน 4 ด้าน คือ ด้านราคาค่าโดยสาร ด้านบุคลากร ด้านการบริหารและการจัดการภายในสถานีส่งด้านสภาพรถยนต์โดยสาร เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางในจังหวัดนราธิวาส

มาริษา ไกรงู (2553) ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) วัตถุประสงค์1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสารประจำเส้นทางสาย กรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำทาง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73) จำนวน 400 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่าง

มนูญ ทองมณีและคณะ(2552) พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสมุทรสาคร –อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ1)ศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสมุทรสาคร - อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสมุทรสาคร – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ 3) ศึกษาแรงจูงใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร

สมุทรสาคร -อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ และ 4) ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถตู้โดยสารสมุทรสาคร – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารสมุทรสาคร – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ จำนวน 359 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม

กรอบแนวคิดในการวิจัย ตัวแปรต้น ข้อมูลส่วนบุคคล 1.เพศ 2.อายุ 3.สถานภาพสมรส 4.ระดับการศึกษา 5.อาชีพ 6.รายได้ ปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทาง 1.วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการเดินทาง 2.ช่วงเวลาที่ใช้ในการบริการ 3.ความถี่ในการใช้บริการ 4.ระยะเวลาที่รอใช้บริการ ตัวแปรตาม รูปแบบการให้บริการรถ

ตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ (สายใต้ใหม่ – ปรานบุรี) เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้โดยสาร

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ได้แก่ ผู้โดยสารที่ใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : เส้นทางเดินทาง กรุงเทพ(สายใต้ใหม่- ปรานบุรี) จำนวน 400 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร่ยามาเน (Taro Yamane)

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทาง ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการเดินทาง ช่วงเวลาที่ใช้ในการบริการ

ความถี่ในการใช้บริการ และระยะเวลาที่รอใช้บริการ ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ตอนที่ 4 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลาย

เปิด โดยการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ กระบวนการสร้างเครื่องมือ ทำการศึกษาทฤษฎีหลักการและทบทวนจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม จากนั้นวิเคราะห์วัตถุประสงค์ เนื้อหา และโครงสร้างของการวิจัย เพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตของการสร้างแบบสอบถาม แล้วสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาและแก้ไขและให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไขให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตลอดจนตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเข้าใจและการใช้ภาษาพร้อมให้คะแนนผลการตัดสินใจเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่น โดยทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกัน การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำเอาแบบสอบถามที่ แก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญมาทดสอบก่อน (Pre-Test) โดยทำการทดสอบกับกลุ่มประชากรทั่วไปที่มี คุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน 1 ครั้ง นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค

(Cronbach's AlphaCoefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของกลุ่มเท่ากับ 0.717

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการออกสำรวจ ความพึงพอใจในรูปแบบการให้บริการรถตู้ จากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร งานวิจัยบทความ ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ กรมการขนส่ง และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเอกชนที่ได้เก็บรวบรวมไว้ รวมทั้งจากเว็บไซต์ ต่าง ๆ

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ดังนี้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้ การคำนวณหาข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้ให้บริการฯ แบบสอบถามตอนที่ 1และตอนที่ 2 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) (ธานินทร์ ธิลปจำรุ, 2552) แบบสอบถามตอนที่ 3 การให้บริการของการรถตู้ฯ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) นำมาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation : SD.) แล้วนำข้อมูลในรูปตาราง มาประกอบความเรียงเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) มาแปลความหมาย การแปลผลแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยมาก

เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กับ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นด้านการบริการรถไฟ โดยใช้สถิติ T-Test และ One Way Anova เพื่อตรวจสอบว่าสมมติฐานที่ผู้ให้บริการที่มีเพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ และค่าใช้จ่ายวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการบริการ ช่วงเวลาที่ใช้ในการบริการ ความถี่ในการใช้บริการ ระยะเวลาที่รอใช้บริการที่แตกต่างกัน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบการบรรยาย

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 21-30 ปีมีจำนวนมากที่สุด การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ปริญญาตรี สถานภาพสมรส โสด มีจำนวนมากที่สุดด้านอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือเกษตรกร สำหรับด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน15,001-20,000 บาท/เดือน มีจำนวนมากที่สุด สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการวัตถุประสงค์ที่ท่านใช้บริการ ในการเดินทางโดยสารโดยรถตู้ประจำทางมากที่สุด คือ ไปท่องเที่ยว ความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน มีจำนวนมากที่สุด ช่วงเวลาการใช้บริการ ช่วงเวลาเร่งด่วนช่วงเช้า (6.30-9.30 น.) มีจำนวนมากที่สุด ระยะเวลารอคอยประมาณ16-20 นาที ที่ต้องรอรถตู้ประจำทาง ก่อนออกโดยสารมีจำนวนมากที่สุด

ด้านความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ (สายใต้ใหม่ – ปรานบุรี) ผลสรุปความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สายกรุงเทพ (สายใต้ใหม่ – ปรานบุรี) ดังนี้ ด้านอัตราค่าบริการ (Fare) ความเหมาะสมของค่าโดยสารเมื่อเทียบกับระยะทางการเดินทาง และการบริการ

มีระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับระยะเวลาการเดินทาง (Travel Time)เดินทางได้รวดเร็วกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่นๆ เช่น รถทัวร์ รถไฟ เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาการรอคอยรถนาน และเดินทางได้รวดเร็วขึ้น เพราะไม่มีการจอดรับผู้โดยสารเพิ่มระหว่างการเดินทาง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Manner) พนักงานขับรถ ขับขี่ปลอดภัย ไม่ประมาท และพนักงานขับรถส่งผู้โดยสารถึงปลายทาง มีความพึงพอใจปานกลาง ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety) ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และ ความปลอดภัยจากการโจรกรรม (ปล้น จี้ กรีด ล้วงกระเป๋า)จากผู้ร่วมโดยสาร มีความพึงพอใจปานกลาง ด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ(Comfortable) ที่นั่งโดยสารไม่เบียดเสียด มีจำนวนเพียงพอกับผู้โดยสาร มีความพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่สภาพรถตู้โดยสาร บรรายากาศในรถสะอาด ปลอดภัย ปลอดภัย โปร่ง มีความพึงพอใจมาก ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (Accessibility) สะดวกเนื่องจากมีรถวิ่งสม่ำเสมอ ไม่ขาดระยะมีความพึงพอใจปานกลาง สำหรับความสะดวกเนื่องจากจอดรับ-ส่ง ตามจุดที่ลูกค้าต้องการ มีความพึงพอใจมาก ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ(Reliability)มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากตรงเวลา และ มั่นใจว่าปลอดภัยในด้านของร่างกาย/ทรัพย์สิน มีความพึงพอใจมากปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ใช้บริการได้มีการนำเสนอให้ควรมีการวางใบปลิว (brochure) หรือสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจบริเวณทางเดินรถ หรือในจังหวัด ที่จุดบริเวณที่จำหน่ายตั๋ว และบนรถตู้ เพื่อให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยว

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นด้านการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา :

สายกรุงเทพ – ปรานบุรี ซึ่งมีระดับความคิดเห็นด้านการบริการรถไฟด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านอัตราค่าบริการ (Fare) ความเหมาะสมของค่าโดยสารเมื่อเทียบกับระยะทางการเดินทาง และการบริการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับระยะเวลาการเดินทาง (Travel Time)เดินทางได้รวดเร็วกว่าการเดินทางโดยวิธีอื่นๆ เช่น รถทัวร์ รถไฟ เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาการรอคอยรถนาน และเดินทางได้รวดเร็วขึ้น เพราะไม่มีการจอดรับผู้โดยสารเพิ่มระหว่างการเดินทาง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Manner) พนักงานขับรถ ขับขี่ปลอดภัย ไม่ประมาท และพนักงานขับรถส่งผู้โดยสารถึงปลายทาง มีความพึงพอใจปานกลาง ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety) ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และ ความปลอดภัยจากการโจรกรรม (ปล้น จี้ กรีด ล้วงกระเป๋า)จากผู้ร่วมโดยสาร มีความพึงพอใจปานกลาง ด้านความสะดวกสบายในการใช้บริการ(Comfortable) ที่นั่งโดยสารไม่เบียดเสียด มีจำนวนเพียงพอกับผู้โดยสาร มีความพึงพอใจปานกลาง ด้านความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ (Accessibility) สะดวกเนื่องจากมีรถวิ่งสม่ำเสมอ ไม่ขาดระยะมีความพึงพอใจปานกลาง ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจด้านสภาพรถตู้โดยสาร บรรายากาศในรถสะอาด ปลอดภัย ปลอดภัย โปร่ง ความสะดวกเนื่องจากจอดรับ-ส่ง ตามจุดที่ลูกค้าต้องการ ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ(Reliability)มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจาก ตรงเวลา และ มั่นใจว่าปลอดภัยในด้านของร่างกาย/ทรัพย์สิน มีความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ มริษา ไกรฐ (2553) พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจมากในการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทาง กรณีศึกษา : สาย กรุงเทพ - เพชรบุรี

จากการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการเดินทางของผู้ใช้บริการ ช่วงเวลาการใช้บริการ ช่วงเวลาเร่งด่วนช่วงเช้า

(6.30-9.30 น.)มีจำนวนมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัย
กรณีการ แสงสุริศรี (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติและ
พฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การ
ขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) : กรณีศึกษาบริเวณ
อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ระยะเวลารอคอยประมาณ16-20
นาที ที่ต้องรอรถตู้ประจำทาง ก่อนออกโดยสารมีจำนวน
มากที่สุด วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการ ในการเดินทางโดยสาร
โดยรถตู้ประจำทางมากที่สุด คือ ไปท่องเที่ยว ความถี่ใน
การใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน มีจำนวนมากที่สุด

จากการทดสอบสมมติฐาน ที่ว่าผู้ใช้บริการที่มี
ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่
ไม่แตกต่างกันในด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Man-
ner) หัวข้อ พนักงานขับรถ ขับขี่ปลอดภัย ไม่ประมาท ผู้
ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความพึงพอใจที่
ไม่แตกต่างกันด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Man-
ner) หัวข้อ พนักงานขับรถ ขับขี่ปลอดภัย ไม่ประมาท
ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตก
ต่างกันด้านผู้ให้บริการรถโดยสาร (Crew Manner)
หัวข้อ พนักงานขับรถ ขับขี่ปลอดภัย ไม่ประมาท ด้าน
ความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety) หัวข้อความ
ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ด้านความสะดวกสบายในการใช้
บริการ (Comfortable) หัวข้อสะดวกเนื่องจากมีรถวิ่ง
สม่ำเสมอ ไม่ขาดระยะ ผู้ใช้บริการที่มีวัตถุประสงค์ที่ใช้
ในการบริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการบริการ
ด้านความเหมาะสมของค่าโดยสารเมื่อเปรียบเทียบกับ
ระยะทางการเดินทาง และการบริการ ด้าน ผู้ให้บริการ
รถโดยสาร (Crew Manner) หัวข้อพนักงานขับรถ ขับขี่
ปลอดภัย ไม่ประมาท พนักงานขับรถส่งผู้โดยสารถึง
ปลายทาง (เหลือผู้โดยสาร เพียง 1-2 คน) ไม่แตกต่างกัน
ผู้ใช้บริการความถี่ที่ใช้ในการบริการที่ต่างกัน มีความ
พึงพอใจต่อการใช้บริการรถตู้ฯ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็น

ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety) หัวข้อความ
ปลอดภัยจากการโจรกรรม (ปล้น จี้ กรีด ล้วงกระเป๋า)
จากผู้ร่วมโดยสารที่ไม่ต่างกัน และปัจจัยระยะเวลาที่รอ
ใช้บริการของผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่ไม่
แตกต่างกันด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ (Safety)
หัวข้อความปลอดภัยจากการโจรกรรม (ปล้น จี้ กรีด ล้วง
กระเป๋า) จากผู้ร่วมโดยสาร สำหรับ ปัจจัยด้านอายุ รายได้
เฉลี่ยต่อเดือน ช่วงเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน ของผู้ใช้
บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันทุกหัวข้อ
สอดคล้องกับงานของ มนูญ ทองมณี และคณะ (มปป) ได้
ทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
รถตู้โดยสาร สมุทรสาคร – อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ที่ว่าผู้ใช้
บริการที่มีปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจใน
การบริการที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.1 ประกอบการควรมีการร่วมกลุ่มกันเพื่อให้
เกิดการจัดการที่เป็นระเบียบ มีความปลอดภัยเพิ่มมาก
ขึ้น และจากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการรถตู้ส่วนใหญ่ใช้
การเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว หากมีการแนะนำสถานที่
ท่องเที่ยวให้กับผู้ใช้บริการ เช่น แผ่นพับ ใบปลิว หรือจัด
เป็นแพ็คเกจการท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ
ผู้ใช้บริการ

1.2 ผู้โดยสารส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงโมงเร่ง
ด่วนช่วงเช้า ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการรอคอยเป็นเวลานาน
ควรเพิ่มจำนวนรถ เที่ยวรถ ให้ถี่ขึ้น ในช่วงเวลาดังกล่าว

1.3 ควรรณรงค์แก่พนักงานขับรถ ถึงความ
ปลอดภัย และการบริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่
ผู้มาใช้บริการ

1.4 ควรตรวจสอบสภาพความเรียบร้อยของรถทุก

คัน เช่น ความสะอาด ความ หนา บาง ของฟิล์มกันแดด แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ
เพื่อให้รถ มีสภาพที่เหมาะสมกับการให้บริการเป็นรถ 2.2 เนื่องจากงานวิจัยนี้ทำการศึกษาแต่เพียง
ขนส่งสาธารณะ เส้นทางเดินรถ สาย กรุงเทพ-ปทุมธานี หากมีการทำงาน
วิจัยถึงเส้นทางระยะไกลขึ้นเพื่อนำมาเปรียบเทียบถึงจุด
แข็ง จุดอ่อนของแต่ละสาย และนำมาแก้ไข พัฒนา เพื่อ
บริการของพนักงานขับรถ โดยศึกษาจาก ถึงปัญหาที่พบ สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

กรณีการ แสงสุริศรี. (2546). **ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสารร่วมบริการองค์การขนส่ง
มวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) : กรณีศึกษาบริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ**. สารนิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บุษบง พาณิชนล. (2555). **การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของรถแอร์พอร์ทเรียวลิงค์ กรณีศึกษา :
การรถไฟแห่งประเทศไทย**. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม คณะ
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

บุญรักษ์ ฤณาสล. (2549). **สาเหตุและแรงจูงใจในการให้และใช้บริการรถตู้โดยสารในเขตกทม. และ
ปริมณฑล**.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ธานินทร์ ศิลปจารุ. (2552). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 10)**. กรุงเทพฯ:
บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

มริษา ไกรจุ. (2552). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำ
เส้นทางศึกษากรณี : สายกรุงเทพ – เพชรบุรี(หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73).**บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

มนูญ ทองมณีและคณะ. (2552). **พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถตู้โดยสาร สมุทรสาคร –
อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อดุลย์ หะยีส. (2554). **คุณภาพการให้บริการรถสาธารณะ: กรณีศึกษาการให้บริการรถโดยสารประจำทาง
จังหวัดนราธิวาส**. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Groonroos, C. (1990). **Service Management andMarketing : Managing the Moment of
Truth in Service Competition**. Lexington:Lexington Books

Kotler,P. (1997). **Marketing Management: Analysisplanning Implementation and Control**.(8th ed.). Englewood Cliffs, NJ:Prentice – Hall.

Lucy, W. H. Gilbert, D., & Birkhead, G. S. (1977).**Equity in Local Service Distribution**. Washington: American Society for Public Administration in Washington

การศึกษารูปแบบการจัดการคลังสินค้า: กรณีศึกษา บริษัท อินทีเรียและซั่มมิท ประเทศไทย จำกัด A Study Warehouse Process of Interior : A Case Study of Summit (Thailand) Co.,Ltd.

สุกฤษฎี สารสุข¹ ปริณภา จิตราภรณ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการศึกษารูปแบบการจัดการคลังสินค้าบริษัท อินทีเรียและซั่มมิท ประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานของคลังสินค้าบริษัท อินทีเรียและ ซั่มมิท ประเทศไทย จำกัดและเพื่อศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการคลังสินค้า บริษัท อินทีเรียและซั่มมิท ประเทศไทย จำกัด จากการตอบแบบสอบถามพนักงานทั้งหมดจำนวน 32 คน และตอบแบบสัมภาษณ์ของพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานคลังสินค้าจำนวน 8 คนสถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า การปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมคลังสินค้า พบว่า ควรแจ้งล่วงหน้าทุกกิจกรรมการทำงานและการจัดเก็บควรแยกประเภทสินค้าทุกรายการให้เหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อประหยัดพื้นที่ ลดระยะทางการทำงานและสะดวกต่อการเคลื่อนย้าย เนื่องจากการจะพัฒนาประสิทธิภาพคลังสินค้าที่สำคัญที่สุด คือ การจัดวางตำแหน่งสินค้าให้เหมาะสมกับการเคลื่อนย้ายและประหยัดพื้นที่

การจัดสินค้าตามระบบฐานกิจกรรมและแบ่งพื้นที่ชัดเจนสามารถทำให้ ลดการเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น ลดต้นทุนการเสียเวลาและลดค่าใช้จ่ายในคลังสินค้าให้ต่ำลงอาจไม่เห็นเป็นตัวเงินชัดเจน แต่จะได้ระบบการจัดการที่ดี โดยสามารถลดระยะเวลาและระยะทางการทำงานได้มากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ในแต่ละกิจกรรมคลังสินค้า

คำสำคัญ : รูปแบบการจัดการคลังสินค้า บริษัท อินทีเรียและซั่มมิทประเทศไทย จำกัด

¹สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์เชิงยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

A study of Warehouse Management: Interior & Summit Thailand Co.,Ltd; the objective was to study the problems of current warehouse operation and analyzed the appropriated model to improve situation. Data collection was performed by questionnaire from 32 general staffs and by interview from eight warehouse staffs. Descriptive Statistics was used for analyzing the result by using frequency, percentage, average and standard deviation.

By analyzing the result, to improve the warehouse operation, the recommended procedures are to inform the staffs about all working activities in advance, classify all genres of goods for saving warehouse space and choosing suitable storage area, adjust the most appropriate position of working which will improve the competency of warehouse activities.

By using ABC Analysis and clearly specifying storage area, they can reduce unnecessary product placement, time consuming and warehouse expense. Although it may not be able to clarify the reduction of expense in exact amount, it will certainly gain a better management system which can reduce over 50 percent of time consuming and working distance in each warehouse activities.

Keywords: Warehouse Process, Interior & Summit (Thailand) Co.,Ltd.

unนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงด้านธุรกิจ ผู้ประกอบการแต่ละรายจึงต้องผลักดันตัวเองให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ในตลาดโลกตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)และแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยฉบับที่ 2 (พ.ศ.2556 -2560) ซึ่งทั้งหมดกล่าวถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ของประเทศให้เชื่อมโยงการขนส่งทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐานสู่สากลและสร้างความมั่นคงด้านพลังงานด้วยการส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด พัฒนาพลังงานทางเลือกและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานในทุกระดับปฏิรูปกฎหมายกฎระเบียบต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจให้เอื้อต่อ

การเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันและสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก จากสภาพการดำเนินงานด้านคลังสินค้าของบริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัญหาในกระบวนการดำเนินงานของกิจกรรมต่าง ๆ ภายในคลังสินค้าปี 2557 จากมิติที่ประชุมตลอดระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา หัวหน้างานและพนักงานกว่าร้อยละ 80 พบว่าปัญหาการดำเนินงานคลังสินค้าเพื่อรองรับความต้องการที่มากขึ้นของตลาดอุตสาหกรรมยานยนต์ ประกอบด้วยกิจกรรมหลักทั้ง 4 ด้านของคลังสินค้า จากภาพรวมดังกล่าว จึงเกิดปัญหาการดำเนินงานในบางขั้นตอนยังเป็นการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนและทำให้เกิดต้นทุนความสูญเสียเปล่าในการดำเนินงาน การจัดการคลังสินค้าไม่อำนวยความสะดวกต่อการทำงานในส่วนคลังและ

สนับสนุนการขนส่งสินค้า การจัดเก็บในตำแหน่งวางที่ไม่เหมาะสม พื้นที่ไม่เพียงพอและปัญหาเรื่องการใช้เวลาการดำเนินงานนานของแต่ละกิจกรรมคลังสินค้า

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาสภาพการดำเนินงานปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและประสิทธิภาพการทำงานของคลังสินค้า บริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพการดำเนินงานจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและจะนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาทำการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานคลังสินค้า เช่น สร้างรูปแบบที่เหมาะสมในการทำงาน ลดเวลารวมในการทำงาน ลดข้อผิดพลาดและความสูญเสียในกระบวนการทำงานของระบบการบริหารจัดการคลังสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานของคลังสินค้าบริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด
- 2. เพื่อศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการคลังสินค้าบริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

- 1. ขอบเขตด้านพื้นที่
ทำการศึกษาสภาพการดำเนินงานภายในคลังคลังสินค้าเพื่อหารูปแบบการจัดการคลังสินค้าที่เหมาะสมโดยใช้นามสมมติว่า บริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด
- 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงสภาพการดำเนินงานภายในคลังสินค้า รูปแบบของคลังสินค้าและหาประสิทธิภาพของคลังสินค้าของบริษัท อินทีเรียและซัมมิท

ประเทศไทย จำกัด โดยมุ่งศึกษาเฉพาะกิจกรรมภายในคลังสินค้า ได้แก่ กิจกรรมการรับสินค้า กิจกรรมการจัดเก็บสินค้า กิจกรรมการจัดเตรียมสินค้า และกิจกรรมการจ่ายสินค้า

3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด จำนวน 32 คน

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ สถานภาพทั่วไปและการศึกษารูปแบบการจัดการคลังสินค้าโดยกิจกรรมภายในคลังสินค้า ได้แก่ กิจกรรมการรับสินค้า กิจกรรมการจัดเก็บสินค้า กิจกรรมการจัดเตรียมสินค้า และกิจกรรมการจ่ายสินค้า
ตัวแปรตาม คือ รูปแบบคลังสินค้าที่เหมาะสมของบริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด

5. ขอบเขตด้านเวลา

ช่วงเวลาที่ใช้ในการทำวิจัย คือ วันที่ 1 เมษายน ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2558

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการจัดการคลังสินค้า
กฤษณ์ชาคริตส ณ วัฒนประเสริฐ (2557, หน้า 105) กล่าวว่า คลังสินค้า หมายถึง พื้นที่ที่ได้วางแผนแล้วเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้สอยและเคลื่อนย้ายสินค้าและวัตถุดิบ
โดยคลังสินค้าทำหน้าที่ในการเก็บสินค้าระหว่างกระบวนการเคลื่อนย้ายเพื่อสนับสนุนการผลิตและการกระจายสินค้า ซึ่งสินค้าที่เก็บในคลังสินค้าสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1. วัตถุดิบ (Material) ซึ่งอยู่ในรูปวัตถุดิบ ส่วน

ประกอบ (Components) และชิ้นส่วนต่าง ๆ (Parts)

2. สินค้าสำเร็จรูป (Finished Goods) หรือ“สินค้า” จะนับรวมไปถึงงานระหว่างการผลิต (Work in Process) ตลอดจนสินค้าที่ต้องการทิ้ง (Disposed) และวัสดุที่นำมาใช้ใหม่ (Recycle Materials)

จากนิยามความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า “คลังสินค้า” (Warehouse) หมายถึง สถานที่สำหรับจัดเก็บสินค้าเพื่อรอจำหน่ายหรือวัตถุดิบเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการผลิต ส่วน “การจัดการคลังสินค้า” (Warehousing) หมายถึง การดำเนินงานคลังสินค้าเพื่อให้ลดความสูญเสียจากการดำเนินงานและสามารถใช้ประโยชน์พื้นที่คลังได้อย่างเต็มที่ ภายใต้ต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำที่สุดและใช้เวลาสั้นที่สุด

วัตถุประสงค์ของการจัดการคลังสินค้า

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2547) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการคลังสินค้า ดังนี้

1. ลดระยะทางในการปฏิบัติการในการเคลื่อนย้ายให้มากที่สุด
2. การใช้พื้นที่และปริมาตรในการจัดเก็บให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. สร้างความมั่นใจว่าแรงงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ สาธารณูปโภคต่าง ๆ มีเพียงพอและสอดคล้องกับระดับของธุรกิจที่ได้วางแผนไว้
4. สร้างความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละวันแก่ผู้เกี่ยวข้องในการเคลื่อนย้ายสินค้าทั้งการรับเข้าและการจ่ายออก โดยใช้ปริมาณจากการจัดซื้อและความต้องการในการจัดส่งให้แก่ลูกค้าเป็นเกณฑ์

5. สามารถวางแผนได้อย่างต่อเนื่อง ควบคุมและรักษาระดับการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบริการภายใต้ต้นทุนที่เกิดประสิทธิผลคุ้มค่าในการลงทุน

ตามขนาดธุรกิจที่กำหนด

กิจกรรมของคลังสินค้า

ชัยยนต์ ชีโนกุล (2551) ที่กล่าวถึงการปฏิบัติงานในคลังสินค้าจะประกอบด้วยหน้าที่ คือ รับรอง (Receiving) เตรียมการเก็บหรือส่งต่อ (Put Away) การจัดเก็บ (Storage) การจัดเตรียมสินค้าตามคำสั่งซื้อ (Order Picking) การจัดส่ง (Shipping)

1. รับของ (Receiving) จากผู้บริการวัตถุดิบหรือสินค้าสำเร็จรูป ผู้ส่งของจะนัดมาที่คลังสินค้าก่อนเพื่อเตรียมที่จัดเก็บ
2. เตรียมการเก็บหรือส่งต่อ (Put away) สินค้า บางอย่างมีการสั่งซื้อรอไว้อยู่แล้ว ผู้บริหารคลังสินค้าต้องสั่งให้ผู้จัดส่งรูปล่วงหน้าเพื่อการจัดส่งได้ทันที ไม่ต้องจัดเรียงเข้าที่ในคลังสินค้าก่อน โดยสินค้าเหล่านี้เป็นสินค้าที่ส่งข้ามท่า (Cross Docking)
3. การจัดเก็บ (Storage) สินค้าเข้าที่ที่กำหนดตามโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะกำหนดสินค้าที่จะขายมากอยู่ที่ใกล้กว่าสินค้าที่ขายน้อยกว่า เป็นการประหยัดเวลาในการหยิบเก็บเตรียมการจัดส่ง
4. การจัดเตรียมสินค้าตามคำสั่งซื้อ (Order Picking) คือ การนำสินค้าลงจากชั้นวางของมากองเรียงตามที่ถูกคำสั่งซื้อเป็นเฉพาะรายก่อนนำของขึ้นยานพาหนะขนส่ง ส่วนใหญ่สินค้าจะกองเรียงตรงประตูโถงทางออก
5. การจัดส่ง (Shipping) คลังสินค้ามีหน้าที่เตรียมประเภทและจำนวนยานพาหนะที่เหมาะสมกับการส่งของสินค้า

ประสิทธิภาพของการจัดการคลังสินค้า

ฐาปนา บุญหล้าและนงลักษณ์ นิติมิตรภูวดล

(2555, หน้า 124) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติการคลังสินค้าขึ้นอยู่กับหลักการ 3 ประการสำคัญ ดังนี้

1. สินค้าพักภายในคลังสินค้าอย่างเหมาะสม มีการออกแบบพื้นที่ใช้งานและอุปกรณ์เครื่องมือที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติการในคลังสินค้า
2. พื้นที่จัดเก็บสินค้าภายในคลังสินค้า จะต้องระบุให้ทราบถึงตำแหน่งสินค้าแต่ละรายการเพื่อการปฏิบัติการคลังสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
3. บุคลากรจะต้องมีคุณสมบัติในการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้รับการฝึกฝนในแต่ละงานด้วยแนวทางที่ดีที่สุด และมีเวลาเพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่ปราศจากความผิดพลาด

การแบ่งประเภทวัสดุ คงคลัง ABC แบบทั่วไป

ธัญญา วสุศรี และวลัยลักษณ์ อัครธีรวงศ์ (2553) ได้กล่าวว่า แนวทางการบริหารสินค้าคงคลังด้วยหลักการ ABC Analysis ทั้งนี้ สินค้าที่มีความสำคัญลำดับ A จะต้องควบคุมลงในรายละเอียดแต่ละชั้นหรือรายการ และคัดเลือกวิธีการที่จะใช้ในการจัดการสินค้าคงคลังที่เหมาะสม ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของความต้องการที่แบ่งเป็น 2 กรณีข้างต้น คือ กรณีความต้องการเป็นอิสระและค่อนข้างแน่นอนหรือคงที่ และกรณีความต้องการเป็นอิสระและไม่คงที่ในการวิเคราะห์หาจุดสั่งซื้อ ปริมาณสั่งซื้อ และปริมาณสินค้าคงคลังสำรองเพื่อความปลอดภัย ทั้งนี้ สินค้ากลุ่ม A จะตรวจนับตามช่วงเวลา (Periodic Review System) เพื่อเติมเต็มสินค้าคงคลัง

ในขณะที่ สินค้ากลุ่ม B และ C เราจะคัดเลือกวิธีการบริหารสินค้าคงคลังต่าง ๆ เหมือนกลุ่ม A แต่ระบบที่ใช้การตรวจนับ จะเป็นในลักษณะติดตามสถานภาพสินค้าคงคลังอย่างต่อเนื่อง (Continuous Review) และดูโดย

รวมทั้งหมดของสินค้า B และ C ในลักษณะซึ่งจะเป็นการติดตามโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการเตือนเมื่อระดับสินค้าคงคลังลดลงถึงจุดสั่งซื้อ

การจัดลำดับความสำคัญของสินค้าคงคลัง การบริหารสินค้าคงคลังมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการจัดการสินค้าคงคลังต่ำที่สุด แต่อย่างไรก็ตามแต่ละบริษัทมีสินค้าคงคลังมากมายหลายชนิดไม่ว่าจะเป็นวัตถุดิบ ชิ้นส่วนประกอบหรือสินค้าสำเร็จรูป การที่เราสนใจการควบคุมต้นทุนของสินค้าคงคลังเหล่านั้นทั้งหมดอย่างใกล้ชิด จะทำให้สิ้นเปลืองทั้งค่าใช้จ่ายและเสียเวลาการให้ความสำคัญกับสินค้าคงคลังบางชนิดที่ถึงแม้ว่าจะมีการใช้ในปริมาณที่มาก แต่มีมูลค่าต่ำจะไม่คุ้มกับส่วนที่ประหยัดได้ แต่ในทางกลับกัน สินค้าคงคลังบางอย่างถึงแม้จะมีปริมาณการใช้น้อย แต่มูลค่าสูง ดังนั้นทางที่ดีที่สุดจึงควรจะจำแนกประเภทของสินค้าคงคลังตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า
2. เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาและวิเคราะห์ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมคลังสินค้าของบริษัท อินทีเรีย และซัมมิท ประเทศไทย จำกัด
3. สร้างชุดแบบสอบถามในการวิจัยและทำการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) ระหว่างข้อคำถามถึงจุดประสงค์ของการวัด
4. นำชุดแบบสอบถามที่ได้มาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ผล
5. สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะในการ

พัฒนารูปแบบคลังสินค้าของบริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด

6. จัดทำรูปเล่มงานวิจัย

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษารูปแบบคลังสินค้า บริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. สภาพการดำเนินงานโดยรวมของคลังพนักงานทุกคนเห็นด้วยกับการที่บริษัทจะปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานคลังสินค้าให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

สภาพปัญหาการดำเนินงานของคลังสินค้า บริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด โดยระบุสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นคล้ายคลึงกันคือ 1)มีพื้นที่ในคลังสินค้าไม่เพียงพอ 2)การเคลื่อนย้ายเนื่องจากพื้นที่จัดวางสินค้าไม่เหมาะสม 3)มีอุปกรณ์เครื่องจักรไม่เพียงพอ

ความเหมาะสมของประสิทธิภาพคลังสินค้า บริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด ทั้ง 4 กิจกรรม อยู่ในระดับมากเนื่องจากสามารถใช้ทรัพยากรที่มีได้อย่างคุ้มค่า แต่ยังคงต้องปรับปรุงในบางกิจกรรมที่ยังไม่เกิดคุณค่าต่อไป

2. บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานในคลังสินค้าบริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด ยังให้ความเห็นถึงสภาพการทำงานและปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับกิจกรรมคลังสินค้าดังนี้ การปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมคลังสินค้าพบว่า ควรแจ้งล่วงหน้าทุกกิจกรรมการทำงานและการจัดเก็บควรแยกประเภทสินค้าทุกรายการให้เหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อประหยัดพื้นที่ลดระยะทางการทำงานและสะดวกต่อการเคลื่อนย้าย

เนื่องจากการจะพัฒนาประสิทธิภาพคลังสินค้าที่สำคัญที่สุด คือ การจัดวางตำแหน่งสินค้าให้เหมาะสมกับการเคลื่อนย้ายและประหยัดพื้นที่

3. ปัญหาของเราส่วนใหญ่ คือ การที่พื้นที่คลังสินค้าไม่เพียงพอและพื้นที่จัดวางสินค้าไม่เหมาะสม เราจึงมีวิธีบริหารจัดการคลังสินค้าใหม่ คือ การนำระบบต้นทุนแบบฐานกิจกรรมมาใช้ดังนี้

ส่วนที่ 1 เราแบ่งประเภทสินค้าตามแบบฐานกิจกรรม เพื่อแบ่งประเภทของสินค้าและนำไปเป็นเครื่องมือช่วยเหลือและปรับปรุงการจัดวางสินค้าในคลังสินค้าจากการเรียงลำดับสินค้าจำนวน 104 รายการตามยอดขาย 3 เดือนย้อนหลังและคิดเปอร์เซ็นต์สะสมรวมต่อยอดขายนั้น โดยสินค้ากลุ่ม A มียอดขายเท่ากับ เปอร์เซ็นต์สะสม 70 เปอร์เซ็นต์ขึ้นไปของสินค้าทั้งหมด มีสินค้าประเภทสินค้า A จำนวน 5 รายการ สินค้าประเภท B มียอดขายเท่ากับเปอร์เซ็นต์สะสม 35 ถึง 69 เปอร์เซ็นต์ของสินค้าทั้งหมดมีสินค้าประเภท B จำนวนทั้งหมด 15 รายการ สินค้าประเภท C มียอดขายเท่ากับเปอร์เซ็นต์สะสม 0 ถึง 34 เปอร์เซ็นต์ มีสินค้าอยู่ 84 รายการ

ส่วนที่ 2 รูปแผนผังคลังสินค้า (Layout Warehouse) เพื่อเข้าใจถึงการจัดวางสินค้าแล้วนำมาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด พบว่า บริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด มีสินค้าคงคลัง 3 ประเภท คือ 1)สินค้าเกรด A 2)สินค้าเกรด - 3) สินค้าเกรด E โดยในคลังสินค้าทำการแบ่งเป็น 4 โซนได้แก่ โซน A, B, C และโซน D โดยโซน A และโซน B จัดเก็บสินค้าเกรด A ตามประเภทสินค้า ABC (ยอดขาย) โดยที่สินค้าประเภท A จะอยู่ใกล้ประตูคลังสินค้ามากที่สุดและลดหลั่นไปตามประเภทสินค้า B,C โซน C และ D เราจัดสินค้าเกรด - และสินค้าเกรด E โดยสินค้าเกรด E จัดไว้ข้างในสุดสินค้า

ประเภทนี้ จะเกิดการหมุนเวียนที่ต่อเนื่องเมื่อมีกระบวนการเคลมเกิดขึ้นเท่านั้น สินค้าเกรด - บริษัทจัดไว้ใกล้เครื่อง Inspection และโต๊ะ Packing เพื่อให้สามารถนำมาตรวจสอบคุณภาพได้ง่ายโดยใช้หลัก ABC (ยอดขาย) เช่นกัน

สรุปผลวิเคราะห์รูปแบบการจัดการคลังสินค้า โดยใช้สินค้า A ในการวิเคราะห์ 1)กิจกรรมการรับสินค้าใช้เวลาลดลงจาก 2 ชั่วโมง 40 นาที เหลือ 1 ชั่วโมง 20 นาที คิดเป็น 50 เปอร์เซ็นต์ของทั้งหมด 2)กิจกรรมการจัดเก็บสินค้าใช้เวลาลดลงจาก 1 ชั่วโมง 48 นาที เหลือ 53 นาที คิดเป็น 51 เปอร์เซ็นต์และลดระยะทางจาก 80 เมตร เหลือ 40 เมตร คิดเป็น 50 เปอร์เซ็นต์ของทั้งหมด 3)กิจกรรมการจัดเตรียมสินค้าใช้เวลาลดลงจาก 3 ชั่วโมง เหลือ 1 ชั่วโมง 30 นาที คิดเป็น 50 เปอร์เซ็นต์ ระยะทางลดลงจาก 26 เมตร เหลือ 6 เมตร คิดเป็น 76 เปอร์เซ็นต์ของทั้งหมด 4)กิจกรรมการจ่ายสินค้าใช้เวลาลดลงจาก 1 ชั่วโมง 40 นาที เหลือ 55 นาที คิดเป็น 45 เปอร์เซ็นต์จากทั้งหมด

อภิปรายผล

จากการศึกษาการพัฒนาแบบของคลังสินค้า และหาประสิทธิภาพของคลังสินค้าของบริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของประสิทธิภาพคลังสินค้าบริษัท อินทีเรียและซัมมิท ประเทศไทย จำกัด ควรได้รับการปรับปรุง ส่วนใหญ่พบว่า มีปัญหาที่เกิดขึ้นคล้ายคลึงกันคือ มีพื้นที่ในคลังสินค้าไม่เพียงพอ/การเคลื่อนย้ายเนื่องจากพื้นที่จัดวางสินค้าไม่เหมาะสม/มีอุปกรณ์เครื่องจักรไม่เพียงพอและไม่มีการระบุหมวดหมู่ของสินค้าที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คำนาย

อภิปรายสากล (2547) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการคลังสินค้าดังนี้ 1)ลดระยะทางในการปฏิบัติการในการเคลื่อนย้ายให้มากที่สุด 2)ใช้พื้นที่และปริมาตรในการจัดเก็บให้เกิดประโยชน์สูงสุด 3)สร้างความมั่นใจว่าแรงงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ สาธารณูปโภคต่าง ๆ มีเพียงพอและสอดคล้องกับระดับของธุรกิจที่ได้วางแผนไว้ 4) สร้างความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละวันแก่ผู้เกี่ยวข้องในการเคลื่อนย้ายสินค้าทั้งการรับเข้าและการจ่ายออกโดยใช้ปริมาณจากการจัดซื้อและความต้องการในการจัดส่งให้แก่ลูกค้าเป็นเกณฑ์ 5)สามารถวางแผนได้อย่างต่อเนื่อง ควบคุม และรักษาระดับการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบริการภายใต้ต้นทุนที่เกิดประสิทธิผลคุ้มค่าในการลงทุนตามขนาดธุรกิจที่กำหนด จากแนวคิดที่สอดคล้องกันดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการบริหารคลังให้เกิดประโยชน์สูงสุด คือ การใช้พื้นที่และปริมาตรในการจัดเก็บให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมคลังสินค้า ส่วนใหญ่ พบว่า มีความเห็นที่คล้ายคลึงกันคือ ควรแจ้งล่วงหน้าทุกกิจกรรมการทำงานและการจัดเก็บควรแยกประเภทสินค้าทุกรายการให้เหมาะสมกับพื้นที่เพื่อประหยัดพื้นที่ ลดระยะทางการทำงานและสะดวกต่อการเคลื่อนย้าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเมธินี ศรีกาญจน์และชุมพล มณฑาทิพย์กุล (2556, บทคัดย่อ) การปรับปรุงประสิทธิภาพตำแหน่งการจัดวางสินค้าในคลังสินค้าของบริษัท ศรีไทยซูเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) สาขาสุขสวัสดิ์โดย มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพื้นที่การจัดวางสินค้าภายในคลังสินค้าจากการศึกษาพบว่า สภาพปัจจุบันคลังสินค้าของบริษัทดังกล่าวมีตำแหน่งการจัดวางสินค้าภายในคลัง

สินค้าไม่เหมาะสมทำให้การใช้ทรัพยากรประโยชน์ของพื้นที่ไม่เต็มประสิทธิภาพซึ่งส่งผลให้การทำงานภายในคลังสินค้าเกิดความล่าช้าโดยงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารูปแบบตำแหน่งการจัดวางสินค้าที่ส่งผลให้การทำงานภายในคลังมีประสิทธิภาพมากขึ้นและผู้วิจัยได้วิเคราะห์ตำแหน่ง (Location) ใหม่ในการวางจัดวางสินค้าโดยใช้หลักการตัวแบบโปรแกรมเชิงเส้น (Linear Programming Method) ตามทฤษฎีสินค้าเคลื่อนไหวนำเข้าใกล้ประตู (Fast Mover Closest to the Door) ร่วมกับเครื่องมือ Solver ในโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อช่วยในการหาคำตอบที่เหมาะสมที่สุดของการจัดวางสินค้าจากการจัดวางตำแหน่งสินค้าใหม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคลังสินค้าเพิ่มขึ้น

3. การศึกษารูปแบบผังคลังสินค้า (Layout Warehouse) เพื่อเข้าใจถึงการจัดวางสินค้าและนำมาปรับปรุงคลังสินค้าตามแบบฐานกิจกรรม (ABC Analysis) ของบริษัท อินทีเรียและซั่มมิท ประเทศไทย จำกัด ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด พบว่า รูปแบบการจัดการคลังสินค้าโดยใช้สินค้า A ในการวิเคราะห์ ทั้ง 4 กิจกรรมคลังสินค้าสามารถลดระยะเวลาและระยะทางได้มากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธัญญา วสุศรีและวลัยลักษณ์ อัครธีรวงศ์ (2553) กล่าวว่า แนวทางการบริหารสินค้าคงคลัง เริ่มต้นจากการพยากรณ์ความต้องการสินค้า ซึ่งจะพยากรณ์สำหรับสินค้าที่เป็นความต้องการอิสระ จากนั้นจึงดำเนินการจัดลำดับความสำคัญของสินค้าด้วยหลักการ ABC (ABC Analysis) ทั้งนี้ สินค้าที่มีความสำคัญลำดับ A จะต้องควบคุมลงในรายละเอียดแต่ละชั้นหรือรายการและคัดเลือกวิธีการที่จะใช้ในการจัดการสินค้าคงคลังที่เหมาะสม ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของความต้องการที่แบ่งเป็น 2 กรณีข้างต้น คือ กรณีความ

ต้องการเป็นอิสระและค่อนข้างแน่นอนหรือคงที่และกรณีความต้องการเป็นอิสระและไม่คงที่ในการวิเคราะห์หาจุดสั่งซื้อ ปริมาณสั่งซื้อและปริมาณสินค้าคงคลังสำรองเพื่อความปลอดภัย ทั้งนี้ สินค้ากลุ่ม A จะตรวจนับตามช่วงเวลา (Periodic Review System) เพื่อเติมเต็มสินค้าคงคลัง ในขณะที่ สินค้ากลุ่ม B และ C เราจะคัดเลือกวิธีการบริหารสินค้าคงคลังต่าง ๆ เหมือนกลุ่ม A แต่ระบบที่ใช้การตรวจนับ จะเป็นในลักษณะติดตามสถานะภาพสินค้าคงคลังอย่างต่อเนื่อง (Continuous Review) และดูโดยรวมทั้งหมดของสินค้า B และ C จากแนวคิดที่สอดคล้องกันดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การจัดสินค้าตามระบบฐานกิจกรรมและแบ่งพื้นที่ชัดเจนสามารถทำให้ ลดการเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น ลดต้นทุนการเสียเวลาและลดค่าใช้จ่ายในคลังสินค้าให้ต่ำลงอาจไม่เห็นเป็นตัวเงินชัดเจน แต่จะได้ระบบการจัดการที่ดี

ข้อเสนอแนะ

การศึกษารูปแบบที่เหมาะสมของคลังสินค้าบริษัท อินทีเรียและซั่มมิท ประเทศไทย จำกัด จากผลการศึกษาที่เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงให้เห็นว่า การใช้พื้นที่และปริมาตรในการจัดเก็บให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการจัดวางตำแหน่งสินค้าให้เหมาะสมกับการเคลื่อนย้ายและประหยัดพื้นที่ สามารถลดการเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น ลดต้นทุนการเสียเวลาและลดค่าใช้จ่ายในคลังสินค้าให้ต่ำลงและมีระบบการจัดการที่ดีขึ้น ทางองค์กรสามารถนำไปเป็นหลักปฏิบัติในการบริหารจัดการคลังสินค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานและสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท ตลอดจนพัฒนาสู่สากลได้

เอกสารอ้างอิง

ชวลิต อนันตรังสี. (2546). **ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจสถานีตำรวจภูธรนครชัยศรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ณัฐชญา น่วมเรือง. (2556). **ความรู้ ความพร้อมและความต้องการของบุคลากรทางการแพทย์เพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ถวิล ธาราโกชน. (2532). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ธัญญลักษณ์ วีระสมบัติ. (2555). **การเตรียมความพร้อมระดับบัณฑิตศึกษาเพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียน**. ค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2558, จาก www.graduate.cmru.ac.th/web55/download/F8751-36-92-00023.pdf.

พงษ์พัฒน์ รักอารมณ. (2555). **พฤติกรรมองค์กร**. คู่มือประกอบการเรียนการสอนวิชาพฤติกรรมองค์กร. มหาวิทยาลัยรังสิต.

รายงานจำนวนนักศึกษาทั้งหมด ภาคการศึกษา 1/2554 จำแนกตามคณะ สาขาวิชา ระดับการศึกษา และเพศ. ค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2558, จาก. <http://www2.npru.ac.th/mua-npru/2554/report4.pdf>.

สมใจ กงเดิม. (2556). **การศึกษาความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของนักศึกษา**

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. งานวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สุภาพร รัตน์น้อย และสุดาวดี จตุรงควาณิช. (2554). **ทัศนคติ (Attitude)**. รายงานหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ 19, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Foster, C.R. (1952). **Psychology for life Adjustment**. Chicago: American-Technical Society.

การบริหารจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี River Tourism Logistics Management of Tumbon Kokret, Amphur Pakkret, Nonthaburi Province.

ชัชวาล พูลจวง¹ ปริณภา จิตราภรณ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสถานการณ์โลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ ในเส้นทางของ ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี และศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ชุมชน และผู้ประกอบการในองค์ประกอบ การบริหารจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ โดยสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ นักท่องเที่ยว ชุมชน และผู้ประกอบการท่องเที่ยว โดยเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยว และชุมชน แบบสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ประกอบการท่องเที่ยว และ ผู้ค้าในแหล่งท่องเที่ยว ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window

ผลสรุปการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบของระบบโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ในภาพรวมแต่ละด้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ถึงมากที่สุด สำหรับผลสรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มชุมชน/ผู้ค้าในแหล่งท่องเที่ยว ที่มีต่อ ผลของการเป็นแหล่งท่องเที่ยวและความพร้อมด้านการจัดการ โลจิสติกส์ มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด ผลจากการสัมภาษณ์ ในแนวทางการพัฒนาปรับปรุงความสามารถของชุมชน ด้านการจัดการโลจิสติกส์ในชุมชน มีแนวทางแก้ปัญหา และพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ผลการสัมภาษณ์ในองค์ประกอบและการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวทางน้ำมีการเตรียมความพร้อม กรณีเหตุฉุกเฉิน และรวมกลุ่มให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวทางน้ำ อำเภอปากเกร็ด

¹สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์เชิงกลยุทธ์ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ปรึกษา

Abstract

This research aims to study the situation of river logistics routing of Tumbon Kokret, Amphur Pakkret, Nonthaburi and study opinions of tourists, communit, vendors in term of river tourism logistics management. The sampling groups are tourists, community, vendors in areas and group tour operators. Tools of this research are questionnaires by tourists and community groups and interviews from the entrepreneurs and traders in the tourist by a statistical analysis computer program SPSS for Window.

The results of the tourists' satisfaction about factors of river tourism logistics management in whole, each side has satisfied the moderate to the most. The conclusion about the satisfaction of the traders on the effects of tourism and availability logistics management, the effects of tourism is much satisfaction to most. Interview's result of the composition and tourism logistics management, the group of state officials, local community and traders focus on a solution and tourism development. The composition and tourism logistics management from maritime operators are the preparation in case of emergency and integration to achieve sustainable development which are the results of interview.

Keywords: Logistics management, River Tourism, Logistics, Amphur Pakkret

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง ทั้งนี้ด้วยความพร้อมด้านแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางน้ำ ทั้งทางทะเล ที่มีชายหาดและหมู่เกาะต่างๆ ที่สวยงาม รวมถึงทรัพยากรธรรมชาติใต้ท้องทะเล และทางน้ำในแผ่นดิน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงวิถีชีวิตของคนไทยที่อยู่คู่กับแม่น้ำ ลำคลอง มาอย่างช้านาน ที่ยังคงรักษาแบบแผนการดำเนินชีวิต ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม ที่สืบทอดกันมา บริษัทท่องเที่ยวหลายแห่งจึงมีโปรแกรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว พร้อมทั้งเสริมความเชื่อของพุทธศาสนิกชน โดยมีการท่องเที่ยวเพื่อสักการะ ขอพรจากสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ที่เคารพบูชา และได้สัมผัสถึงการพักผ่อนท่ามกลาง

ธรรมชาติที่ยังคงอุดมสมบูรณ์ มีประวัติที่น่าสนใจ ระบบโลจิสติกส์ จึงเป็นระบบการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวและห่วงโซ่อุปทาน ที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน การจัดการประสานงานระหว่างกิจกรรมต่าง ๆ (Activities) เพื่อให้การเคลื่อนย้าย หรือการไหลของนักท่องเที่ยวจาก ด่านน้ำไปสู่ปลายทางโดยไม่มีข้อผิดพลาด และทำให้ได้รับความพอใจสูงสุด (ไพรัช พิบูลย์รุ่งโรจน์, 2554) การจัดการโลจิสติกส์ที่ดี คือการให้บริการนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยว อีกทั้งเป็นการเตรียมรองรับจำนวนนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและต่างชาติที่จะเข้ามาท่องเที่ยวทางน้ำ ในเส้นทาง จนถึง เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เพื่อที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการบริหารจัดการที่ดี แล้วกลับมาท่องเที่ยวอีก เป็นการสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยว และเป็นการอนุรักษ์สืบสานวิถีชีวิตของชาวชุมชนริมฝั่งน้ำลำคลอง ให้สืบต่อไป

การบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

(Tourism Supply Chain) ก็คือการจัดการขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการที่ต้องต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านเวลา ต้นทุน และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งผลการวิจัยชี้ชัดว่าการจัดการการท่องเที่ยวจำเป็นต้องกระทำเป็นองค์รวม มีการบูรณาการกลุ่มวิสาหกิจ (Cluster) ซึ่งการจัดการห่วงโซ่คุณค่าก็คือการจัดการโลจิสติกส์ การจัดการโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวมีความแตกต่างจากโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมอื่น ๆ (มิ่งสรรพ และคณะ ,2551)

ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการท่องเที่ยวทางน้ำของทัวร์การท่องเที่ยว จึงเป็นอีกกรณีศึกษาหนึ่งในการสามารถนำทฤษฎีการบริหารจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้และพัฒนาเพื่อทราบถึงภาพรวมการบริหารจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำและปัญหาด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในปัจจุบันมาต่อยอดในเรื่องการพัฒนามาตรฐานการจัดการและบริการเพื่อยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นมาตรฐานและให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ อีกทั้งนำการศึกษาแนวคิดการบริหารจัดการโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวทางน้ำ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวในโปรแกรมการท่องเที่ยวอื่นๆ เพื่อทำให้เกิดการพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวทางน้ำได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์โลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ ในเส้นทางของ ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ชุมชน และผู้ประกอบการ ในองค์ประกอบการบริหารการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มชุมชน/กลุ่มผู้ค้าในแหล่งท่องเที่ยว และกลุ่มผู้ประกอบการการท่องเที่ยว

สำหรับการศึกษา แนวทางการพัฒนา ผู้วิจัยใช้การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน แบ่งเป็น กลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 2 คน กลุ่มตัวแทนชุมชน 2 คน และผู้ค้าในชุมชน 2 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการบริหารจัดการโลจิสติกส์ สำหรับการท่องเที่ยวทางน้ำ ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ โดยเข้าไปศึกษาว่า มีการบริหารจัดการในรูปแบบใด เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด โดยอาจจะมียุทธวิธีต่างๆเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การไหลของวัตถุดิบ(Material Flow) จะเริ่มจากผู้ผลิตและเปลี่ยนสภาพไปเรื่อย ๆ จนเป็นการบริการและส่งไปยังลูกค้า

3. ขอบเขตด้านสถานที่ ศึกษาเฉพาะเส้นทางโปรแกรมการท่องเที่ยวทางน้ำ เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ 1 พ.ย.2558 – 31 ม.ค.2559

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Management)
2. แนวคิดทฤษฎีการขนส่ง
3. แนวคิดทฤษฎีเรื่องการท่องเที่ยว
4. แนวคิดทฤษฎีโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism logistics)
5. แนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยว
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. วิธีการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ ดังนี้

1. แบบสอบถามความคิดเห็น
 - 1.1 นักท่องเที่ยว ในมุมมองขององค์ประกอบและการบริหารจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวทางน้ำ จำนวน 150 คน
 - 1.2 ชุมชน/ผู้ค้าในแหล่งท่องเที่ยว เกี่ยวกับผลของการเป็นแหล่งท่องเที่ยว และความพร้อมด้านการจัดการโลจิสติกส์ ในชุมชน จำนวน 127 คน
2. แบบสัมภาษณ์

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน แบ่งเป็นชุมชน 4 คน และผู้ประกอบการจำนวน 2 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา กลุ่มนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วุฒิการศึกษา และภูมิลำเนา จากการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-39 ปี รองลงมา 20-29 ปี และน้อยที่สุดคืออายุต่ำกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่สถานภาพโสด รองลงมาคือสมรสแล้ว และน้อยที่สุดคือสถานภาพ หย่า/หม้าย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท รองลงมา เป็นนักเรียน/นักศึกษา และน้อยที่สุดคือรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 15,001 – 25,000 บาท รอง

ลงมามีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และน้อยที่สุดคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,001 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี และน้อยที่สุดคือวุฒิปริญญาเอก ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือจังหวัดอื่น และน้อยที่สุดคือภายในจังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรท่องเที่ยว ที่มีผลจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

จากการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวโปรแกรมการท่องเที่ยวทางน้ำ เกาะเกร็ด ส่วนใหญ่จะมาครั้งที่ 1 รองลงมาคือครั้งที่ 2 และน้อยที่สุดคือครั้งที่ 3 สถานที่หลักที่ตั้งใจมาเที่ยวส่วนใหญ่คือ เกาะเกร็ด รองลงมาคือพิพิธภัณฑ์เรือพระราชพิธี และน้อยที่สุดคือสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ การได้รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จาก Internet รองลงมาคือ จากเพื่อน/ญาติ และได้รับข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุดจากคู่มือท่องเที่ยว และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การวางแผนใช้จ่ายต่อครั้ง ส่วนใหญ่วางแผนไว้ 1,001 – 2,000 บาท รองลงมาคือ น้อยกว่า 1,000 บาท และน้อยที่สุดคือ 3,001 – 4,000 บาท ทั้งหมดจะใช้เงินสดในการท่องเที่ยว ปัญหาในการท่องเที่ยวในโปรแกรมทัวร์ ส่วนใหญ่เห็นว่าการเชื่อมต่อระหว่าง รถ-เรือ ใช้เวลานาน รองลงมาคือเส้นทางในการเดินทางไม่เหมาะสม และปัญหาน้อยที่สุดคืออุปกรณ์ช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุต่างๆ ในรถ-เรือ ไม่พร้อม วัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพื่อพักผ่อน หย่อนใจ รองลงมาเพื่อไหว้พระ/ทำบุญ และน้อยที่สุดเพื่อศึกษารัชมชาติ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบและการบริหารจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ 8 องค์ประกอบ ดังนี้

1. คุณค่าที่ได้รับจากการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการไหลทางกายภาพ

นักท่องเที่ยวพึงพอใจการเข้าถึงแหล่งอาหาร และเครื่องดื่มได้ง่าย ความปลอดภัย ณ สถานที่ท่องเที่ยว ความปลอดภัยในเขตชุมชน ความปลอดภัยในบริเวณฝูงชนอัด มากที่สุด และพึงพอใจความพร้อมของบริษัททัวร์/ แพคเกจทัวร์ การลงทะเบียนเข้าพัก/เข้าเยี่ยมชมสถานที่ การเดินทางในกรณี เช่น เกิดอุบัติเหตุ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.42 อยู่ในระดับดีมาก

2. คุณค่าที่รับจากการจัดการโลจิสติกส์ ด้านการไหลของสารสนเทศ

นักท่องเที่ยวพึงพอใจข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ มากที่สุด พึงพอใจข้อมูล แหล่งบริการอาหารและเครื่องดื่มตามจุดต่างๆ ข้อมูลจาก เว็บไซต์ที่เป็นทางการ บอกรายละเอียดได้ถูกต้อง ข้อมูลการเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก

3. ด้านการให้บริการ

นักท่องเที่ยวพึงพอใจด้านการให้บริการ คือ สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด สะดวกสบายไม่สับสน วุ่นวาย มีความปลอดภัย ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มมีเพียงพอ ห้องน้ำ-ห้องสุขา สะอาด/เพียงพอ สะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด

4. ด้านสถานที่

นักท่องเที่ยวพึงพอใจ สาธารณูปโภคมีคุณภาพ และใช้การได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด

5. ด้านการส่งเสริมการตลาด

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ การประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต ในระดับมาก และพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์/วิทยุ แผ่นพับ/ใบปลิว ในระดับปานกลาง และพึงพอใจมีกิจกรรมเสริมอื่นๆ ที่น่าสนใจในจุดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 อยู่ในระดับปานกลาง

6. ด้านบุคลากร

นักท่องเที่ยวพึงพอใจคนในพื้นที่ให้บริการด้วย

ความสุภาพและเป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มากที่สุด พึงพอใจคนในพื้นที่ให้บริการรวดเร็ว ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ในระดับมาก และพึงพอใจการประชาสัมพันธ์แบบบอกต่อ(เล่าให้ฟัง) ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 4.41 อยู่ในระดับมากที่สุด

7. ด้านกระบวนการให้บริการ

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ผู้ให้บริการเรื่อนำเที่ยวมีการจัดระเบียบการขึ้น-ลง เรือเป็นลำดับขั้นตอน ไม่สับสนวุ่นวาย มีการเตรียมอุปกรณ์ช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุต่างๆ และมีการแนะนำการใช้อุปกรณ์ให้กับนักท่องเที่ยว ก่อนออกเดินทาง เจ้าหน้าที่นำเที่ยวมีความรู้อย่างถ่องแท้ สามารถให้ข้อมูลด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ถูกต้อง ชัดเจนทั่วถึง และเชื่อถือได้ เจ้าหน้าที่มีเอกสารแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวตามจุดต่างๆ ครบถ้วน ผู้ให้บริการตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ มีใจให้บริการด้วยความสุภาพ มีเมตตาริจิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด

8. ด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำ/แบ่งปันประสบการณ์

นักท่องเที่ยวพึงพอใจการอยากกลับมาเที่ยวซ้ำ ในครั้งต่อไปอยากมาเยือนโปรแกรมทัวร์ การท่องเที่ยวทางน้ำ มากกว่าแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในครั้งต่อไปจะพาเพื่อน / คนรู้จักมาเที่ยวด้วย จะแนะนำให้คนอื่นๆ เดินทางมาเที่ยวด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลนักท่องเที่ยวที่อยากให้สถานที่ท่องเที่ยวมีการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ หรือปรับปรุงอย่างไร

ด้านสถานที่

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นควรให้มีการพัฒนาจุดท่องเที่ยวใหม่ๆ รองลงมาสถานที่แวะเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และน้อยที่สุดมีป้ายบอกทางจุดแวะเที่ยว

ด้านการเดินทาง

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดลำดับจุด

ท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมขึ้น รองลงมาคือการเดินทางควรมีความสะดวกมากขึ้น และน้อยที่สุดเห็นว่าควรใช้เวลาในการเดินทางแต่ละจุดให้น้อยลง

ด้านบุคลากร

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าควรพัฒนาบุคลากร อบรมชี้แจงคนในพื้นที่ให้มีความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น และรองลงมา อบรมชี้แจงคนในพื้นที่ในการให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน

ด้านการบริการ

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการบริการน้ำดื่ม และขนม(ฟรี) รองลงมามีห้องน้ำ/สุขา ที่สะอาดเพียงพอ สะดวกใช้งาน และน้อยที่สุดคือ มีการบริการปฐมพยาบาล และจัดชุดพยาบาลเคลื่อนที่ตามจุดต่างๆ

ด้านอื่นๆ

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่ท่องเที่ยวมีความปลอดภัย / จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามจุดต่างๆ ให้เพียงพอ และรองลงมาเห็นว่ามีกิจกรรมเพิ่มขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา กลุ่มชุมชน/ผู้ค้าในแหล่งท่องเที่ยว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วุฒิการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุ 40 – 49 ปี มากที่สุด รองลงมา อายุ 20 – 29 ปี และน้อยที่สุดอายุ 50 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส รองลงมาคือสถานภาพโสด และหย่า/หม้าย น้อยที่สุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มากกว่า 25,001 บาท รองลงมา 10,001 – 15,000 บาท และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,001 บาท วุฒิการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือวุฒ

ต่ำกว่าปริญญาตรี และน้อยที่สุดวุฒิปริญญาโท ระยะเวลาดำรงชีพอยู่ในชุมชนส่วนใหญ่ 5 – 9 ปี รองลงมาคือ 10 – 14 ปี และมากกว่า 15 ปี เป็นจำนวนเท่ากัน และน้อยที่สุดคือ อาศัยในชุมชนน้อยกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลของการเป็นแหล่งท่องเที่ยว และความพร้อมด้านการจัดการ โลจิสติกส์ในชุมชน

ด้านที่ 1 ผลของการเป็นแหล่งท่องเที่ยว

1.การท่องเที่ยวทำให้ชุมชนของท่านมีการปรับปรุงป้ายบอกเส้นทางชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2. การท่องเที่ยวทำให้คนในท้องถิ่นได้รับข่าวสารมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. การท่องเที่ยวทำให้เกิดการพัฒนาชุมชนให้น่าอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4. การท่องเที่ยวทำให้แหล่งชุมชนสะอาดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5. คนในชุมชนมีส่วนร่วมปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์บริเวณแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

6. การท่องเที่ยวให้มีการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ การกำจัดขยะและบำบัดน้ำเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่ 2 ความพร้อมด้านการจัดการโลจิสติกส์

1. มีการส่งเสริมความร่วมมือการจัดการแหล่ง

ท่องเที่ยวเป็นเครือข่ายในพื้นที่ใกล้เคียงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2. มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ชุมชนในท้องถิ่นเกี่ยวกับแนวทาง การพัฒนา พื้นฟู และการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการพิจารณาถึงประโยชน์ หรือ ผลกระทบที่ได้รับจากการจัดการท่องเที่ยวด้าน โลจิสติกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 มีระดับความพึงพอใจมาก

4. คนในชุมชนได้รับการอบรมข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 มีระดับความพึงพอใจมาก

5. คนในชุมชนมีส่วนร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

(ก) ผลการสัมภาษณ์ ในมุมมองขององค์ประกอบและการบริหารจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวทางน้ำ ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ส่วนท้องถิ่นของรัฐ และผู้ค้าในแหล่งชุมชน จำนวน 4 คน ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาปรับปรุงความสามารถของชุมชนด้านการจัดการโลจิสติกส์ในชุมชน สำหรับรองรับธุรกิจการท่องเที่ยว พบว่า

1. แนวทางแก้ปัญหา และการเตรียมแผนสำรอง สำหรับการจัดลำดับจุดท่องเที่ยวใหม่ ของโปรแกรมการท่องเที่ยวทางน้ำ เกาะเกร็ด เช่น ในกรณีเกิดฝนตก หรือระดับน้ำแม่น้ำ ขึ้น/ลง ปกติในฤดูน้ำหลาก

หากมีน้ำท่วมจะไม่สามารถเปิดให้บริการได้ เป็นระยะเวลาถึง 3 เดือน จึงมีการสร้างเขื่อนเพื่อป้องกันปัญหา และเนื่องจากเป็นการท่องเที่ยวทางน้ำ จะทำให้เกิดปัญหาในการเดินทาง ทำให้ต้องมีการวางธงทราย และดูแลความปลอดภัยอย่างเข้มงวด

2. แนวทางและแผนพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของเกาะเกร็ด คาดว่าจะมีการสร้างกระเช้าข้ามจากฝั่งอ้อมเกร็ด เข้ามายังเกาะเกร็ด และจะมีการจัดระเบียบปรับปรุงทางเดินทางเท้า ให้มีความสะดวก เป็นระเบียบมากขึ้น เพื่อพัฒนา รูปแบบการเคลื่อนย้ายเข้ามาในแหล่งท่องเที่ยว และตามจุดท่องเที่ยวต่างๆได้ง่าย เกิดความสะดวก รวดเร็ว

3. การรวมกลุ่ม เพื่อพัฒนาด้านโลจิสติกส์ เพื่อการท่องเที่ยว แต่ละหมู่จะมีสินค้า OTOP ที่ขึ้นชื่อของตนเองมีการรวมกลุ่มร่วมกันพัฒนา และมีการจัดตั้งชมรมต่างๆ เช่น ชมรมผู้สูงอายุ มีการฝึกอาชีพด้านการนวดเพื่อคอยให้บริการนักท่องเที่ยว และมีการจัดระเบียบการจราจร เช่น ขอความร่วมมือไม่ให้ใช้รถจักรยานยนต์ ในพื้นที่ วันเสาร์ - อาทิตย์

4. การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มเพื่อพัฒนาด้านโลจิสติกส์ เพื่อการท่องเที่ยวมีการส่งเสริมทำสินค้าการเกษตร , การนวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า, นำผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นมาแปรรูป ให้เกิดความหลากหลายมากขึ้น เช่น หน่อกะลา และมีการรวมกลุ่มผู้ค้าในชุมชนเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5. สินค้าที่จำหน่ายเป็นสินค้าที่ผลิตเอง หรือ รับมาจากที่อื่นๆ ได้ใช้กระบวนการด้าน โลจิสติกส์เข้าบริหารจัดการอย่างไร สินค้าส่วนใหญ่จะผลิตเองในชุมชน และมาจากภายใน พื้นที่ท่องเที่ยว โดยใช้การบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ คือ มีการผลิตสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉลี่ยยอดขาย และนำมาคำนวณจำนวนการสั่งซื้อวัตถุดิบ จากนั้นทำการผลิต และทำการ

ขนส่งสินค้าไปที่ร้านค้า เพื่อกระจายสินค้าให้แก่นักท่องเที่ยว

(ข) ผลการสัมภาษณ์ในมุมมองขององค์ประกอบและการบริหารจัดการโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวทางน้ำ ในเส้นทางตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ดังนี้ ผู้ประกอบการเดินเรือ จำนวน 2 คน ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจในความพร้อมของการบริหารจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวทางน้ำ พบว่า

1. คุณค่าที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลทางกายภาพนักท่องเที่ยว ได้รับความรู้ ด้านประวัติศาสตร์ นิเวศวิทยา พักผ่อน หย่อนใจ สักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ มีการพัฒนาเส้นทางการเดินเรือให้สะดวก สะอาด และปลอดภัย และยังสืบสานวิถีชีวิตริมคลอง ที่มีมาอย่างยาวนาน

2. คุณค่าที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลของสารสนเทศได้รับทราบข้อมูลการท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์เหล่านี้ไปศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติม อีกทั้งพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลด้านสารสนเทศให้สะดวก ง่ายตาย

3. ด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวมีการให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความเอาใจใส่ รมัธยมวังเรื่องความปลอดภัยในการเดินทาง สุภาพ เป็นมิตร สะดวก รวดเร็ว

4. การเตรียมพร้อมในกรณีฉุกเฉิน ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical flow) มีการเตรียมอุปกรณ์กู้ชีพในเรือทุกลำ และมีการอบรมพนักงานทุกคนให้ทราบ และสามารถปฏิบัติได้ มีแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินกรณีเกิดเหตุต่างๆ

5. ดัชนีวัดความสามารถในการรองรับและนำ

นักท่องเที่ยวออกจากสถานที่ในกรณีฉุกเฉินมีการฝึกซ้อมการรับมือกรณีฉุกเฉินเป็นประจำ ทุกๆ 6 เดือน

(ค) ผลการสัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้ประกอบการเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวทางน้ำ ในเส้นทางตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า

1. การเข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว (มีแผนที่ชัดเจน) สามารถมาขึ้นเรือได้ที่บริษัทบริเวณ ท่าช้าง ซึ่งใกล้กับพระบรมมหาราชวัง เดินทางสะดวก สามารถเดินทางได้ทั้งทางน้ำ และทางบก

2. การรวมกลุ่ม กับบุคคลหรือหน่วยงานใด เพื่อพัฒนาด้านโลจิสติกส์ (เช่น การใช้ข้อมูลพยากรณ์อากาศ หรือข้อมูลระดับน้ำขึ้นน้ำลง เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง) มีการประชุมกับสมาคมการค้าธุรกิจแม่น้ำเจ้าพระยา สมาคมเรือไทย กรมเจ้าท่าเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์

3.การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มเพื่อพัฒนาด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ มีการส่งเสริมเส้นทางการท่องเที่ยวใหม่ๆ และพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวปัจจุบันให้มีศักยภาพมากขึ้นโดยมีการเข้าร่วมสัมมนากับสมาคมการค้าธุรกิจแม่น้ำเจ้าพระยา สมาคมเรือไทย

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลโดย แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวหน้าใหม่ ที่ตั้งใจมาเที่ยวเกาะเกร็ดเป็นหลัก ส่วนมากได้รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากทาง Internet และมีการวางแผนค่าใช้จ่าย โดยใช้เงินสดในการท่องเที่ยวประมาณ 1,001 – 2,000 บาท จุดประสงค์คือเพื่อพัก

ผ่อนหย่อนใจ และการไหว้พระทำบุญ สำหรับปัญหาในการเดินทางมาท่องเที่ยว คือ การเชื่อมต่อระหว่างรถ – เรือ เส้นทางในการเดินทางไม่เหมาะสม การบริหารหน้าท่าเรือสับสนวุ่นวาย สืบเนื่องจากมีนักท่องเที่ยวต่าง ๆ มีจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) ศึกษาเรื่องการจัดการ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอ วังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าแนวทางการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวให้ดีขึ้น ได้แก่ การทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย การจัดการโลจิสติกส์ด้านการไหลทางกายภาพ พึงพอใจมากที่สุดในการเข้าถึงอาหารและเครื่องดื่มได้ง่าย สถานที่มีความปลอดภัย ด้านการไหลของสารสนเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวมีประวัติความเป็นมาน่าสนใจ ด้านการให้บริการและสถานที่สะอาดสะอ้านสบาย มีร้านจำหน่ายอาหารเครื่องดื่มจำนวนมาก มีห้องน้ำ-ห้องสุขา ที่สะอาดและเพียงพอ มีระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ที่มีคุณภาพและใช้การได้ดี ด้านบุคลากรคนในชุมชนบริการด้วยความสุภาพอย่างเป็นมิตร กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการจัดระเบียบในการขึ้นรถ-ลงเรือ เป็นลำดับขั้น ตอนไม่สับสนวุ่นวาย ผู้ให้บริการเรื่อนำเที่ยวมีการเตรียมอุปกรณ์ช่วยเหลือ เมื่อเกิดเหตุต่างๆ และเจ้าหน้าที่ได้มีการแนะนำการใช้อุปกรณ์ก่อนออกเดินทาง ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ถูกต้องชัดเจน และมีเอกสารแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อย่างครบถ้วน ในการกลับมาเที่ยวซ้ำส่วนใหญ่อยากกลับมาเที่ยวที่เกาะเกร็ดอีก โดยจะแนะนำคนอื่น ๆ และชักชวนเพื่อนๆ หรือคนรู้จักใกล้ชิดมาเที่ยวด้วย

ในการปรับปรุงพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ด้านสถานที่ควรจะมีการพัฒนาจุดท่องเที่ยวใหม่ๆ และมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนจำนวนมากๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลิงศักดิ์ ชัยชาญ(2555) พบว่าแนวทางการพัฒนาด้านการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ควรจะมีการรวมกลุ่มของบุคคล หรือหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่และ

บทบาทต่างๆ กัน การจัดการประชุมด้านโลจิสติกส์ทั้งในและนอกชุมชน การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวตลอดเวลา และมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ด้านการเดินทางควรมีความสะดวกมากขึ้นทั้งทางรถ และทางเรือ เวลาที่ใช้ในการเดินทางแต่ละจุดควรใช้เวลาไม่มากนัก และจัดลำดับจุดท่องเที่ยวให้เหมาะสม ด้านบุคลากรควรมีการอบรมชี้แจงคนในพื้นที่ หรือชุมชนให้มีความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นและ ให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจน ด้านการบริการควรเพิ่มบริการน้ำดื่ม และขนม(ฟรี) ควรมีห้องน้ำ ห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอ และสะดวกในการใช้งาน มีการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ควรจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามจุดต่างๆ ให้เพียงพอ

2. ชุมชน คนในชุมชนส่วนใหญ่เป็นบุคคลในท้องถิ่น มีความเป็นอยู่แบบเครือญาติ เดิมประกอบอาชีพเกษตรกรรม หัตถกรรม เช่นเครื่องปั้นดินเผา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภวรรณ เจริญชัยสมบัติ (2555) ศึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิตชุมชนจากการท่องเที่ยว พบว่าการเข้ามาของนักท่องเที่ยวทำให้คนในชุมชนหันมาทำอาชีพเสริมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมากขึ้น เช่น การทำขนม ขายของที่ระลึก บริการให้เช่ารถจักรยาน เป็นต้น รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 25,001 ขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด อาศัยอยู่ในชุมชน 5 – 9 ปี ซึ่งจะเห็นได้ว่าการอพยพ หรือการเคลื่อนย้ายของประชาชน จากภายนอกเกาะเกร็ด เข้ามาประกอบอาชีพค้าขาย ในเกาะเกร็ดเพิ่มมากขึ้นจะเห็นได้จากระยะเวลาในการอยู่อาศัย ผลของการเป็นแหล่งท่องเที่ยวและความพร้อมด้านการจัดการโลจิสติกส์ ทำให้ชุมชนมีการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ การจัดการขยะและบำบัดน้ำเสีย ทำให้แหล่งชุมชนสะอาดขึ้น มีการส่งเสริมความร่วมมือการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเป็นเครือข่ายในพื้นที่ใกล้เคียง จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนา พื้นฟู และการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น วัฒนธรรมชนเผ่า วิถีชีวิตของชาวมอญ, การทำ

อาหาร และหัตถกรรมเครื่องปั้นดินเผา คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

3. ผู้ประกอบการ มีความพอใจในการจัดการโลจิสติกส์ สำหรับการท่องเที่ยวทางน้ำ ในด้าน การไหลทางกายภาพเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงพานักท่องเที่ยว หรือการเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า(Goods) หรือบริการ(Service) จากต้นทาง ไปยังปลายทางได้สะดวก รวดเร็วขึ้น นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ด้านประวัติศาสตร์ นิเวศวิทยา และความเพลิดเพลินพักผ่อนหย่อนใจ สักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ทำให้เกิดการพัฒนาลำทางการเดินเรือที่สะดวก ปลอดภัย อีกทั้งเป็นการช่วยอนุรักษ์ สืบสาน วิถีชีวิตริมคลอง และวัฒนธรรมชาวมอญท้องถิ่นที่มีมาอย่างยาวนาน ด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวด้วยความเอาใจใส่ สุภาพ เป็นมิตร รวดเร็ว ระมัดระวังเรื่องความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ในกรณีฉุกเฉินด้านการเคลื่อนย้ายทางกายภาพ (Physical flow) มีอุปกรณ์กู้ชีพเตรียมพร้อมทุกลำ มีการอบรมพนักงานทุกคนให้ทราบเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้ ในแผนเผชิญเหตุฉุกเฉิน ในกรณีเกิดเหตุ มีการฝึกซ้อมรับมือประจำทุกๆ 6 เดือน ในด้านการรวมกลุ่มกับบุคคล หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อพัฒนา ด้านโลจิสติกส์ มีการประชุมร่วมกับสมาคมการค้าธุรกิจ ในแม่น้ำเจ้าพระยา สมาคมเรือไทย กรมเจ้าท่าเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา ด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำให้มากขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การบริหารจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวทางน้ำ ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

1. นักท่องเที่ยว ควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ

- ก) การหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากสื่อต่างๆ
- ข) การวางแผนค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว
- ค) การวางแผนในการเดินทาง

ง) ด้านสุขภาพ และร่างกาย เพราะโปรแกรมการท่องเที่ยวทางน้ำเกาะเกร็ด มีการเดินทางทั้งทางบกและทางน้ำ ควรมีการเตรียมตัวที่ดี

จ) ศึกษาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงทำความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่น ข้อปฏิบัติ และ ข้อห้ามต่างๆ ในท้องถิ่นนั้น เพื่อที่จะได้รับความรู้ที่กระจ่างชัดเจน และความเพลิดเพลินมากขึ้น

ฉ) โปรแกรมการท่องเที่ยวทางน้ำ เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นชุมชน และวิถีชีวิตชุมชนโบราณ ควรช่วยกันอนุรักษ์ สืบสาน และเผยแพร่ข้อมูลให้กับประชาชนทั่วไป เพื่อรักษาไว้ซึ่งแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ ให้คงอยู่ต่อไป อย่างยั่งยืน

2.ชุมชน

ก) ควรรักษาเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ ของชุมชนไว้ เช่น วิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรมแบบพื้นบ้านดั้งเดิม

ข) มีการพัฒนาบุคลากร ด้านความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมชาวมอญท้องถิ่น ประวัติความเป็นมา สามารถให้เผยแพร่ความรู้ หรือให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวได้

ค) มีความไม่ตรีจิตร์ เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว

ง) ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่าง เช่น ด้านอาหาร ศิลปหัตถกรรมต่างๆ

จ) ควรมีกิจกรรม หรือชมรมสำหรับผู้สูงอายุ ได้มีบทบาทในชุมชน ทำให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม หรือจัดกิจกรรมเพื่อถ่ายทอดความรู้ และทักษะ จากรุ่นสู่รุ่น ถ่ายทอดวิถีชีวิตของชาวมอญดั้งเดิม แก่เยาวชน เพื่อสืบสานศิลปวัฒนธรรม ให้เยาวชนเกิดมีความรู้ ความรัก ความ ห่วงเห่นในท้องถิ่น อีกทั้งเป็นการเพิ่มทักษะความชำนาญ ฝีมือช่างในด้านต่างๆ ให้มีผู้สืบทอดไป

3.ผู้ประกอบการ

ก) ควรมีการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กร (Cluster)

จากประโยชน์และความสำคัญของการรวมกลุ่มคลัสเตอร์ ซึ่งจะช่วยเร่งให้เกิดการพัฒนาความร่วมมือระหว่างกิจการ และความร่วมมือระหว่างสถาบันของรัฐและเอกชน ตลอดจนท้องถิ่น การเรียนรู้ร่วมกัน ความร่วมมือดังกล่าวประกอบกับความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของกิจการ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันโดยรวมในคลัสเตอร์นั้นๆ ในส่วนของผู้ประกอบการควรจะแข่งขันกันอย่างสร้างสรรค์ เช่น แข่งขันการพัฒนาแบบสินค้า (Goods) รูปแบบปรับปรุงการให้บริการ(Service) ที่มีคุณภาพ มิใช่แข่งขันด้วยการตัดราคาคู่แข่งโดยที่ไม่ได้ลดต้นทุน การมีฐานข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องร่วมกัน (Information flow) มีการ

ประชุมสัมมนา ประสานความร่วมมือ ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ และท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

ข) ประดิษฐ์คิดค้นเทคโนโลยี นวัตกรรมใหม่ๆ ในการบริหารจัดการด้าน โลจิสติกส์ การท่องเที่ยวทางน้ำ เพื่อให้เกิดการไหลทางกายภาพ และการไหลด้านสารสนเทศ มีความรวดเร็ว สะดวก ปลอดภัย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ค) มีจิตใจด้านการบริการที่ดี (service mind) ผู้บริหาร ของผู้ประกอบการควรมีการอบรมพนักงานให้มีจิตใจในการบริการที่ดี เต็มใจให้บริการต้อนรับด้วยรอยยิ้ม ให้ข้อมูล หรือคำแนะนำที่ถูกต้อง กับนักท่องเที่ยวด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนโยน เพื่อให้เกิดความประทับใจกับนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2546). โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน “กลยุทธ์ทำให้รายช่วยให้ประหยัด.” กรุงเทพฯ: นัฏพรการพิมพ์.

คมสัน สุริยะ. (2551). กรอบแนวคิดโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว . ค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 2558, จาก <http://www.tourismlogistics.com>

ฉันทิช วรณณอม.(2554).การวางแผนและการจัดนำเที่ยว.พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ : สามลดา.

ไชยยศ ไชยมั่นคง, มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง. (2550). กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชน:เพื่อการแข่งขันในตลาดโลก. นนทบุรี: ซี.วาย.ซี.ซี.เอ็ม.พรินติ้ง.

ดุษฎี ชุมสาย และอุบลพันธ์ พรหมโยธี. (2521).ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว, กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช

เถลิงศักดิ์ ชัยชาญ. (2555). โครงการวิจัยการจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2551). บทบาทของการจัดการโลจิสติกส์และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว หมู่เกาะล้านอย่างยั่งยืน. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2552). การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน.กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

นิสิตา เปาวิมาน. (2555). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พรสวรรค์ มโนพัฒน. (2553).อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ 8.ปทุมธานี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิภาดา คุปตานนท์. 2551. การจัดการและพฤติกรรมองค์กร: เทคนิคการจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต

สมชาย ปฐมศิริ. (2552). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่ง. กรุงเทพมหานคร: สำนักคณะกรรมการอุดมศึกษา.

อนงค์นาฏ ศรีวิหค และคณะ. (2556). การพัฒนาโมเดลโลจิสติกส์การท่องเที่ยวโดยวิธีการวิเคราะห์คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวโดยใช้เทคนิคของเหมืองข้อมูล. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

Griffin, R. W. (1997). Fundamentals of management : Core concepts and applications(4thed).Boston:Houghton Mifflin

Holloway, J. C. (1984). The Business of Tourism. Plymouth: Macdonald and Evans

Lumsdon, L. & Page, S. J. (2004).Progress in Transport and Tourism Research: Reformulating the Transport-Tourism Interface and Future Research

Lumsdon, L. M., & Page, S. (2004). Tourism and transport: Issues and agenda for the new millennium. London: Elsevier

Mcintosh, R. W., & Goeldner, C. R. (1986). Tourism: Principles, practices and philosophies (5th ed.). NewYork: John Wiley & Sons.

Mill, R. C. (1990). Tourism: The International Business. New Jersey: Prentice-Hall.

การวิเคราะห์ต้นทุนการขนส่งโลจิสติกส์ของการเลี้ยงกุ้งขาว ในจังหวัดนครปฐม*

Analysis of Transportation Costs of White Shrimp Farming in Nakhon Pathom

ธนาณัติ กล้าหาญ¹ ศุภวัศส์ เลิศชนะพิพัฒน์² สุदारัตน์ สุวรรณโชติ³ อารี สิริคงสุข⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนและประสิทธิภาพของกระบวนการขนส่งในอุตสาหกรรมเลี้ยงกุ้งขาวแวนนาไมในจังหวัดนครปฐม ซึ่งทำการวิเคราะห์ทั้งต้นทุนและเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรม การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเปรียบเทียบแต่ละวิธีการขนส่ง โดยจำแนกวิธีการขนส่งเป็น 2 วิธี คือ การใช้รถขนส่งของตนเอง และการใช้รถขนส่งของผู้รวบรวมกุ้งขาวแวนนาไม

ผลการศึกษาพบว่า การใช้รถขนส่งของตนเองมีกิจกรรมหลักๆ คือ การคัดเลือกการลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ การขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมการลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมลงจากรถ และการขนส่งที่ยกกลับในส่วนการใช้รถขนส่งของผู้รวบรวมกุ้งขาว มีกิจกรรมหลักๆคือ การลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้น-ลงรถ

ด้านการวิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนการขนส่งพบว่า ต้นทุนวิธีการใช้รถขนส่งของตนเองเท่ากับ 260.78 บาทต่อตัน มีค่าใช้จ่ายในส่วนของกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังที่รับซื้อมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือการขนส่งที่ยกกลับคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม ลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ และลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมลงจากรถ ตามลำดับส่วนต้นทุนวิธีการใช้รถขนส่งของผู้รวบรวมกุ้งขาวแวนนาไมมีเท่ากับ 101.84 บาทต่อตัน มีค่าใช้จ่ายในส่วนของการคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไมมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ ลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ การวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรมในกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังที่รับซื้อ พบว่า กระบวนการทำงานที่จะต้องมีการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายคือกิจกรรมการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไม และการขนส่งที่ยกกลับ ในส่วนของกระบวนการทำงานที่จะต้องมีการปรับปรุงด้านเวลา คือ กิจกรรมการคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม กิจกรรมการลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ และกิจกรรมลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมลงจากรถ

คำสำคัญ: การวิเคราะห์ต้นทุน การเลี้ยงกุ้งขาว จังหวัดนครปฐม

*ได้รับสนับสนุนงบประมาณรายได้ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีงบประมาณ 2557

¹อาจารย์ การจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

²³⁴โปรแกรมวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

Abstract

This research aims to analyze the cost structure and efficiency of the transport industry vannamei shrimp in NakhonPathom. Which analyzed the costs and time spent in the activity. This study compared the each mode of transport. The classification means of transport is the second method is to use their own vehicles. And the use of those vehicles shrimp Litopenaeus collected by questionnaires and in-depth interviews to gather information for farmers.

The study found that the use of their own vehicles whose main activity is the transport were transported up shrimp, white shrimp and white shrimp are not transporting the car. And backhauls in the vehicles of people who gather shrimp vannamei. Whose main activity is Selection transporting shrimp vannamei, shrimp vannamei in a car.

The analysis found that transport costs. Cost how to use their own vehicles at 260.78 baht per tonne, the cost of transporting the shrimp not to sell the most valuable. The second is backhauls. Vannamei shrimp selection Vannamei shrimp transport vehicle. Vannamei shrimp and transported out of the car. The cost of using vehicles of a shrimp vannamei was 101.84 baht per ton cost of the selection process shrimp is not the most valuable, followed by the conveyor shrimp up the car.

Value analysis activities in the transport process shrimp not to purchase that work to improve their operations to reduce costs. The transport activity vannamei shrimp. And backhauls The process needs to be improved for the qualifying events shrimp vannamei. Activities transporting shrimp up the car. And transporting shrimp into the car.

Keywords: Analysis of Transportation Costs, White Shrimp Farming, Nakhon Pathom

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเผชิญกับสถานการณ์การแข่งขันที่มีความรุนแรงมากกับคู่แข่งอื่นๆ ที่สำคัญได้แก่ ประเทศจีน อินโดนีเซีย เวียดนาม อินเดีย และกลุ่มประเทศลาตินอเมริกา ทั้งทางด้านต้นทุนของคู่แข่งที่มีแนวโน้มถูกกว่า คุณภาพของสินค้า ความสามารถในการตอบสนองต่อตลาดที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีการขยายผลผลิตอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการนำเข้ากุ้งจากประเทศเพื่อนบ้านมากขึ้น นอกจากนี้ประเทศไทยยังประสบปัญหาการผลิตภายในประเทศในด้านต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น เนื่องจากปัจจัยการผลิตที่สำคัญ ได้แก่ อาหารกุ้ง และราคาน้ำมันเชื้อเพลิง กุ้งที่เลี้ยงมีอัตราการรอดต่ำลงเนื่องจากขาดการพัฒนาสายพันธุ์ที่มีคุณภาพ ปัญหาโรค

ระบาดและสารเคมีตกค้างในตัวกุ้ง ส่งผลกระทบต่อสถานะแวดล้อมและเกษตรกรอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการลักลอบนำเข้ากุ้งเพื่อแปรรูปส่งออกเพิ่มสูง และการแปรรูปส่วนใหญ่เป็นการแปรรูปเบื้องต้นเช่นการปอกเปลือกและแช่แข็งเท่านั้น การแปรรูปเพื่อการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ยังมีน้อย

ผลิตภัณฑ์กุ้งสดแช่เย็นและแช่แข็ง มักจะได้รับการจัดลำดับเป็นสินค้าส่งออกที่สำคัญของไทย 1ใน10 รายการแรก อุตสาหกรรมดังกล่าวได้ครองความเป็นอันดับหนึ่งในประเทศไทยมาหลายสมัย ข้อมูลการส่งออกกุ้งของไทยในปี 2548 พบว่ามีการส่งออกกุ้งคิดเป็นมูลค่า37,888 ล้านบาท และในระยะ6 เดือนแรกของปี2549 เพิ่มอัตราการขยายตัว 16.9% คิดเป็นมูลค่าการ

ส่งออกรวม 17,085.7 ล้านบาท ซึ่งเป็นกึ่งสดแช่เย็นและแช่แข็งมูลค่าสูงถึง 16,980 ล้านบาท สำหรับอุตสาหกรรมเกษตรในส่วนของกุ้งแปรรูปก็ขยายการเติบโตเช่นกัน โดยในปี 2548 มีมูลค่าการส่งออกกุ้งแปรรูป 32,373.7 ล้านบาท และเพิ่มอัตราการขยายตัว32.4% ในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2549 คิดเป็นมูลค่า 15,741.9 ล้านบาท เพื่อให้ประเทศไทยรักษาความเป็นผู้นำของอุตสาหกรรมนี้ในตลาดโลกต่อไป จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาหาแนวทางที่จะเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในอุตสาหกรรมดังกล่าว โดยการลดต้นทุนโลจิสติกส์ของเกษตรกรผู้เลี้ยงกุ้ง อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อหาแนวทางที่จะพัฒนาอุตสาหกรรมกุ้งอย่างจริงจัง มีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบโดยการนำเทคนิคการจัดการโซ่อุปทานSCM (Supply Chain Management) มาประยุกต์ใช้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ เพื่อให้เกษตรกรผู้เลี้ยงกุ้งชาว สามารถอยู่รอดภายในสภาพปัญหาต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาหาแนวทางที่จะแก้ปัญหาการจัดการการขนส่งสินค้า เพื่อให้การจัดการการขนส่งมีต้นทุนที่ต่ำที่สุด และมีประสิทธิภาพมากที่สุดดังนั้นกลุ่มผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาต้นทุนการขนส่งกุ้งชาวแวนนาไม เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงการขนส่งในอุตสาหกรรมกุ้งชาวดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1. ศึกษาโครงสร้างของกระบวนการ ต้นทุนและประสิทธิภาพในการขนส่งของอุตสาหกรรมการ เลี้ยงกุ้งชาวแวนนาไม
- 2. ศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจระบบการขนส่งของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการเลี้ยงกุ้ง ชาวแวนนาไม โดยเน้นที่พันธมิตรทางธุรกิจระหว่างเกษตรกรผู้เลี้ยง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนทฤษฎีแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเนื้อหาสำคัญที่จะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ได้ ดังนี้

- 1. ใช้วิธีระบบต้นทุนกิจกรรม โดยทำการวิเคราะห์แยกเป็น 2 มุมมอง คือ

- ใช้มุมมองด้านการคิดต้นทุน วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อโครงสร้างต้นทุน
 - ใช้มุมมองด้านการดำเนินงาน วิเคราะห์ขั้นตอนการดำเนินงานในการดำเนินงานในกระบวนการขนส่งและจัดส่ง เพื่อวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน
 - 2. ใช้ Value Stream Mapping โดยเลือกวิธีที่เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ 2 วิธี คือ Process Activity Mapping และ Value Analysis Time Profile
- ในการศึกษาด้านทุนของอุตสาหกรรมการเลี้ยงกุ้งชาวแวนนาไมนี้จะดำเนินการศึกษาโซ่อุปทานปัจจุบันในทุกระดับชั้น ครอบคลุมกิจกรรมประเภทต่างๆตั้งแต่ระบบการเลี้ยงของเกษตรกร ระบบการขนส่งจากบ่อถึงตลาดขายกุ้ง กระบวนการจัดหาวัตถุดิบ ระบบควบคุมคุณภาพในการขนส่งการจัดการโซ่อุปทานจึงต้องมีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย คือ เกษตรกร ผู้รวบรวม หน่วยงาน และสถานประกอบการต่างๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- ในการศึกษาด้านทุนของอุตสาหกรรมการเลี้ยงกุ้งชาวแวนนาไมนี้ จะอาศัยการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ ร่วมกับการเยี่ยมชมบ่อกุ้งของเกษตรกร หน่วยงาน และสถานประกอบการต่างๆ ทำการสุ่มตัวอย่างและเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และสัมภาษณ์เชิงลึกกับเกษตรกรและบุคลากรในองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาถึงสถานการณ์วิธีการดำเนินงาน และปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระบบปัจจุบัน (As-is system) โดยส่วนของแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ
- ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร เป็นแบบให้เลือกตอบ และแบบเติมคำ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 15 ข้อ
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการขนส่งของอุตสาหกรรมการเลี้ยงกุ้งแวนนาไม เป็นแบบให้เลือกตอบ และแบบเติมคำ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ
 - ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการผลิตสุกร ด้านการขนส่ง และความต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 4 ข้อ
 - ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลฝั่งงานกิจกรรมเป็นคำถามปลายเปิด

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ประกอบธุรกิจการเลี้ยงกุ้งแวนนาไมในจังหวัดนครปฐม ได้โดยมาจากการสุ่ม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาเดินทางไปทำแบบสอบถามและสัมภาษณ์ข้อมูล ยังบ่อเลี้ยงกุ้งแวนนาไมในจังหวัดนครปฐม ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ ด้วยหลักการทางสถิติเพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัยต่างๆ รวมทั้งใช้เพื่อแสดงโครงสร้างต้นทุน โครงสร้างโซ่อุปทานและระบบโลจิสติกส์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมการเลี้ยงแวนนาไม จากนั้นจึงระบุตัวชี้วัดที่สามารถใช้วัดประสิทธิภาพกิจกรรมโลจิสติกส์ และการดำเนินงานในโซ่อุปทานของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการสร้างโครงสร้างโซ่อุปทานและระบบโลจิสติกส์ปัจจุบันนี้ จะช่วยให้สามารถเห็นภาพการดำเนินงานได้อย่างครอบคลุม สามารถศึกษาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานใหม่ ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมประกอบด้วย

ลักษณะการดำเนินงานขนส่งของผลิตภัณฑ์แวนนาไมในปัจจุบัน ต้นทุนค่าขนส่งที่เกิดขึ้น ปัญหาและอุปสรรคของการขนส่ง ฯลฯ เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้ว จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

- 1. ผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมจากการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมต่างๆ ในกระบวนการขนส่งกุ้งชาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูป สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายจำแนกตามวิธีการขนส่งได้ดังนี้
- 1.1 ผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในกรณีที่ใช้รถขนส่งของตนเอง
- ในการแสดงผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในกระบวนการขนส่งกุ้งชาวแวนนาไม จะทำการแสดงผลค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมแต่ละกิจกรรมเข้าศูนย์กิจกรรม ซึ่งมีอยู่ 5ศูนย์กิจกรรม คือคัดเลือกกุ้งชาวแวนนาไมลำเลี้ยงกุ้งชาวแวนนาไมขึ้นรถขนส่งกุ้งชาวแวนนาไมลำเลี้ยงกุ้งชาวแวนนาไมลงจากรถ การขนส่งเที่ยวกลับซึ่งผลการศึกษาค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการขนส่งกุ้งชาวแวนนาไมโดยวิธีใช้รถขนส่งของตนเอง ได้แสดงไว้ในตาราง 1

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย	ศูนย์กิจกรรม					ค่าใช้จ่ายรวม (บาท)
	คัดเลือกกุ้งชาวแวนนาไม	ลำเลี้ยงกุ้งชาวแวนนาไมขึ้นรถ	ขนส่งกุ้งชาวแวนนาไม	ลำเลี้ยงกุ้งชาวแวนนาไมลงจากรถ	การขนส่งเที่ยวกลับ	
บาท/เที่ยว	543.62	169.29	590.35	1.55	520.64	1825.45
บาท/ตัน	77.66	24.18	84.34	0.22	74.38	260.78
ร้อยละ	29.78	9.27	32.34	0.08	28.52	100

จากตาราง 1 สรุปได้ว่าค่าใช้จ่ายในส่วนของการกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูปมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือการขนส่งเที่ยวกลับ คัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม ลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ และลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมลงจากรถ ตามลำดับ

ตาราง 2

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเที่ยวของการขนส่งกุ้งขาวโดยวิธีการใช้รถขนส่งของผู้รวบรวมกุ้งขาว

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย	ศูนย์กิจกรรม		ค่าใช้จ่ายรวม (บาท)
	คัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม	ลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ	
บาท/เที่ยว	543.62	169.29	712.91
บาท/ตัน	77.66	24.18	101.84
ร้อยละ	76.26	23.74	100.00

จากตาราง2 สรุปได้ว่าค่าใช้จ่ายในส่วนของการกระบวนการคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไมมีค่ามากที่สุด

2. ผลการวิเคราะห์เวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมจากการวิเคราะห์เวลาที่ใช้ในการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูปจากกลุ่มผู้เลี้ยงกุ้งขาวแวนนาไมตัวอย่าง สามารถแสดงผลการวิเคราะห์เวลาที่ใช้ทำกิจกรรมต่างๆ จำแนกตามรูปแบบวิธีการขนส่งได้ดังนี้

1.2 ผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในกรณีที่ใช้รถขนส่งของผู้รวบรวมกุ้งขาวแวนนาไม

ในการแสดงผลการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายในกรณีที่ใช้รถขนส่งของผู้รวบรวมกุ้งขาวแวนนาไม จะทำการแสดงผลค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมแต่ละกิจกรรมมาเข้าสู่ศูนย์กิจกรรม มีอยู่ 2 ศูนย์กิจกรรม โดยแสดงไว้ในตาราง 2

ตาราง 3

เวลาเฉลี่ยต่อเที่ยวของการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมโดยวิธีการใช้รถบรรทุกของตนเอง

เวลาเฉลี่ย	ศูนย์กิจกรรม					เวลา รวม (นาที)
	คัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม	ลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ	ขนส่งกุ้งขาวแวนนาไม	ลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมลงจากรถ	การขนส่งเที่ยวกลับ	
นาที/เที่ยว	55	40	60	27.2	45	227.2
ร้อยละ	24.22	17.60	26.41	11.97	19.80	100.00

จากตาราง 3 สรุปได้ว่าเวลาในส่วนของการกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ การคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม การขนส่งเที่ยวกลับ การลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ และการลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมลงจากรถ ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์เวลาที่ใช้ทำกิจกรรมโดยวิธีการใช้รถขนส่งของผู้รวบรวมกุ้งขาวแวนนาไมในที่นี้จะทำการแสดงผลการวิเคราะห์ทางด้านเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ มาเข้าสู่ศูนย์กิจกรรม มีอยู่ 2 ศูนย์กิจกรรม เนื่องจาก ในการขนส่งโดยผู้รวบรวมกุ้งขาวแวนนาไมนั้น เวลาในส่วนของการขนส่ง การลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมลงจากรถ และการขนส่งเที่ยวกลับนั้นเป็นของผู้รวบรวมกุ้งขาวแวนนาไม

ตาราง 4

เวลาเฉลี่ยต่อเที่ยวของการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมโดยวิธีการใช้รถบรรทุกของผู้รวบรวมกุ้งขาวแวนนาไม

เวลาเฉลี่ย	ศูนย์กิจกรรม		เวลารวม (นาที)
	คัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม	ลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ	
นาที/เที่ยว	55	40	95
ร้อยละ	57.89	42.11	100

จากตาราง 4 สรุปได้ว่าเวลาในส่วนของการกระบวนการคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ การลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ

3. ผลการวิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรมในการนำเสนอผลการวิเคราะห์คุณค่ากิจกรรมในกระบวนการขนส่ง

กุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูป จะนำเสนอตามวิธีที่ใช้วิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรมซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ใช้ 2 วิธีคือ การวิเคราะห์กิจกรรมตามคุณค่าของกิจกรรม และการวิเคราะห์กิจกรรมตามประเภทของกิจกรรม

3.1 ผลการวิเคราะห์กิจกรรมตามคุณค่าของกิจกรรม

โดยทั่วไปผลการวิเคราะห์กิจกรรมตามคุณค่าของกิจกรรม จะแบ่งกิจกรรมออกเป็น 3 ประเภท คือ กิจกรรมเพิ่มคุณค่า(VA) กิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) และกิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่าแต่มีความจำเป็น (NNVA) ดังนั้นในการแสดงผลการวิเคราะห์

ตารางที่ 5
ผลการวิเคราะห์กิจกรรมตามคุณค่าของกิจกรรมของกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูป

รูปแบบวิธีการขนส่ง	ระดับคุณค่ากิจกรรม ร้อยละ			
	VA	NVA	NNVA	รวม
ใช้รถบรรทุกของตนเอง	30.8	6.6	62.6	100
ใช้รถบรรทุกของผู้รวบรวม	61.11	11.11	27.78	100

จากตาราง 5 สรุปได้ว่า การขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมโดยวิธีการใช้รถขนส่งของตนเอง มีสัดส่วนของเวลาในการทำกิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่าแต่มีความจำเป็น (NNVA) มีสัดส่วนที่สูงที่สุด รองลงมาคือกิจกรรมเพิ่มคุณค่า (VA) และกิจกรรมที่มีสัดส่วนเวลาน้อยที่สุดคือกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA) ในส่วนของการขนส่งโดยวิธีการใช้รถบรรทุกของผู้รวบรวมรวบกุ้งขาวแวนนาไมนั้น มีสัดส่วนของกิจกรรมเพิ่มคุณค่า(VA) มากที่สุด รองลงมาคือกิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่าแต่มีความจำเป็น (NNVA) และกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่า (NVA)

ตาราง 6
ผลการวิเคราะห์กิจกรรมตามประเภทของกิจกรรมของกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูป

รูปแบบวิธีการขนส่ง	ระดับคุณค่ากิจกรรม (ร้อยละ)				
	Operation	Transport	Inspect	Delay	รวม
ใช้รถบรรทุกของตนเอง	36	46.4	11	6.6	100
ใช้รถบรรทุกของผู้รวบรวม	63.16	0	10.53	26.32	100

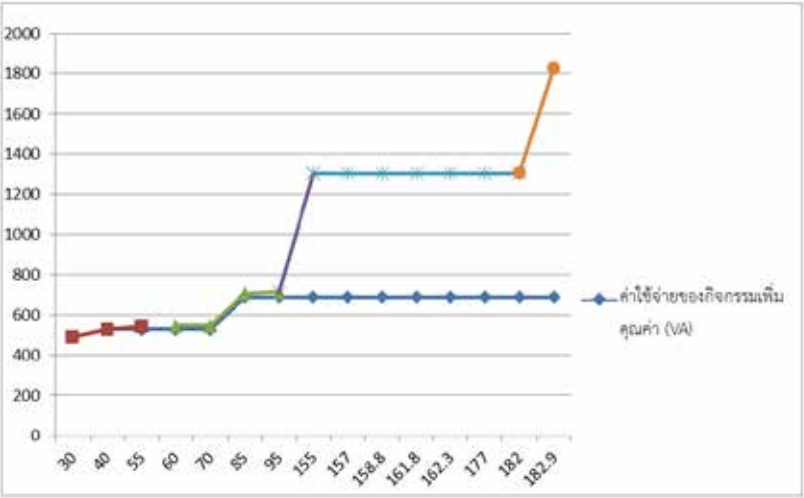
กิจกรรมตามคุณค่าของกิจกรรม จะเป็นการนำเสนอสัดส่วนของเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการทำกิจกรรมของกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูปโดยจำแนกตามคุณค่าของกิจกรรม

3.2 ผลการวิเคราะห์กิจกรรมตามประเภทของกิจกรรม
ในการจำแนกประเภทของกิจกรรมโดยทั่วไป จะจำแนกประเภทของกิจกรรมออกเป็น 4 ประเภท คือ การปฏิบัติงาน (O) การเคลื่อนย้าย (T) การตรวจสอบ (I) และการรอคอย (D) ดังนั้นในการแสดงผลการวิเคราะห์กิจกรรมตามประเภทของกิจกรรมจะเป็นการนำเสนอสัดส่วนของเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการทำกิจกรรมของกระบวนการขนส่งไปยังแปรรูปของผู้เลี้ยงกุ้งขาวแวนนาไม

จากตาราง 6 สรุปได้ว่า การขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมโดยวิธีการใช้รถบรรทุกของผู้เลี้ยงกุ้งขาวแวนนาไมเอง สัดส่วนของเวลาที่ใช้ไปในการกิจกรรมการเคลื่อนย้าย มีสัดส่วนที่สูงที่สุด รองลงมาคือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การตรวจสอบ และการรอคอย ตามลำดับ

ในส่วนของการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมโดยวิธีการใช้รถบรรทุกของผู้รวบรวม สัดส่วนของเวลาที่ใช้ไปในการปฏิบัติงาน มีสัดส่วนที่สูงที่สุด รองลงมาคือ การรอคอย และการตรวจสอบ ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ Cost-Time Profile
ผลการวิเคราะห์กระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูป โดยวิธี Cost-Time Profile ซึ่งเป็นการนำเอาข้อมูลค่าใช้จ่ายและเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างแผนภูมิเส้น โดยให้แกนในแนวตั้งเป็นแกนที่แสดงค่าใช้จ่ายสะสม และแกนในแนวนอนเป็นแกนที่แสดงเวลาสะสม โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้นำแนวคิดของ Value Analysis Time Profile นำมาใช้วิเคราะห์ประกอบกันเพื่อหามูลค่าสูญเสีย (Total Waste) ของกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูปในแต่ละเที่ยว



ภาพ 4 ตัวอย่าง Cost–Time Profile ของกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูปของผู้เลี้ยงกุ้งขาวแวนนาไมรายหนึ่ง

จากภาพ 4 สรุปได้ว่า
1. ในการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูป 1 เที่ยว จะมีผลต่างของค่าใช้จ่ายสะสมระหว่างกิจกรรมรวมทั้งหมด และกิจกรรมเพิ่มคุณค่า (VA) คือ 1,281.83 บาท ต่อเที่ยว หรือคิดเป็นร้อยละ 70.22 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด
2. เมื่อพิจารณาแนวตั้งของแผนภูมิซึ่งเป็นแกนที่แสดงค่าใช้จ่ายสะสมจะพบว่า กิจกรรมที่ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย คือกิจกรรมการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไม และการขนส่งเที่ยวกลับ เนื่องจากกิจกรรมดังกล่าวใช้ค่าใช้จ่ายในระดับที่สูง

3. เมื่อพิจารณาแนวนอนของแผนภูมิซึ่งเป็นแกนที่แสดงเวลาสะสมจะพบว่ากิจกรรมที่ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย คือ กิจกรรมการคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม กิจกรรมการลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ และกิจกรรมลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมลงจากรถ เนื่องจากกิจกรรมดังกล่าว ใช้เวลาในการดำเนินการมากเกินความจำเป็น
ในส่วนของการพิจารณาเปรียบเทียบความสูญเสีย (Total Waste) ของกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูปของผู้เลี้ยงกุ้งขาวแวนนาไม ได้แสดงในตารางที่ 7

ตาราง 7

เปรียบเทียบความสูญเสีย (Total Waste) ของกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูปของผู้เลี้ยงกุ้งขาวแวนนาไมทั้ง 2 รูปแบบ

รูปแบบวิธีการขนส่ง	Value Analysis Time Profile			
	ค่าใช้จ่าย สะสม	ค่าใช้จ่ายสะสม ของกิจกรรม (VA)	Total Waste (บาท/เที่ยว)	Total Waste (บาท/ตัน)
ใช้รถบรรทุกของตนเอง	1825.45	685.65	1139.8	162.83
ใช้รถบรรทุกของผู้รวบรวม	712.91	685.65	27.32	3.90

จากตาราง 7 สามารถสรุปได้ว่าความสูญเสียของกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูปโดยใช้รถบรรทุกของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งขาวแวนนาไมเอง มีค่ามากที่สุด เหตุผลที่สรุปได้เช่นนี้เพราะว่ากิจกรรมเพิ่มค่าในกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไม มีเพียง 2 กิจกรรมคือ กิจกรรมการคัดเลือก และการลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ ซึ่งการขนส่งโดยวิธีการใช้รถบรรทุกของผู้รวบรวมกุ้งขาวแวนนาไมจะเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้น้อยกว่าการขนส่งโดยวิธีการใช้รถบรรทุกของผู้ประกอบการเลี้ยงกุ้งขาวแวนนาไมเอง จึงทำให้ผลวิเคราะห์เป็นไปดังกล่าว

การอภิปรายผล

ด้านค่าใช้จ่าย
1. การขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมจากฟาร์มไปยังโรงแปรรูป โดยรูปแบบวิธีการใช้รถบรรทุกของผู้เลี้ยงกุ้งขาวแวนนาไมเอง จะเสียค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 260.78 บาท/ตัน

2. การขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมจากฟาร์มไปยังโรงแปรรูป โดยรูปแบบวิธีการใช้รถบรรทุกของผู้รวบรวมกุ้งขาวแวนนาไมท้องถิ่น จะเสียค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 101.84 บาท/ตัน
ในส่วนของการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของแต่ละกิจกรรมในการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมแต่ละเที่ยว สรุปได้ว่าลักษณะการดำเนินการที่เป็นอยู่มีประสิทธิภาพไม่ดีพอ ยังสามารถที่จะปรับลดค่าใช้จ่ายในส่วนการคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม การลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ และการขนส่ง (ซึ่งรวมกระบวนการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูป การลำเลียงกุ้งขาวลงจากรถ และการขนส่งเที่ยวกลับ)

ด้านเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรม
1. การขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมโดยวิธีการใช้รถบรรทุกของตนเองใช้เวลามากที่สุด สาเหตุสำคัญมาจากการขนส่งโดยวิธีการใช้รถบรรทุกของผู้รวบรวมกุ้งขาวนั้น เวลาที่ใช้ในกิจกรรมการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไม กิจกรรม

ลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมลงจากรถ และกิจกรรมการขนส่งเที่ยวกลับ เป็นกิจกรรมของผู้รวบรวมกุ้งขาวแวนนาไมทำให้ไม่มีผลต่อค่าใช้จ่ายและเวลาในการทำกิจกรรมดังกล่าวของผู้เลี้ยงกุ้งขาวแวนนาไม

2. เมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ ในการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมจากฟาร์มผู้เลี้ยงไปยังโรงแปรรูปในแต่ละเที่ยว สามารถสรุปได้ว่าการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมโดยใช้รถบรรทุกของตนเองศูนย์กิจกรรมที่ใช้เวลาทำกิจกรรมที่มากเกินความจำเป็น คือ ศูนย์กิจกรรมขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมและศูนย์กิจกรรมคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม

3. ส่วนในการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมโดยใช้รถบรรทุกของผู้รวบรวมกุ้งขาวแวนนาไมนั้น ศูนย์กิจกรรมที่ใช้เวลาทำกิจกรรมที่มากเกินความจำเป็น คือ ศูนย์กิจกรรมคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไมและศูนย์กิจกรรมลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ

วิเคราะห์คุณค่ากิจกรรม
การขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมโดยวิธีการใช้รถขนส่งของตนเอง มีสัดส่วนของเวลาในการทำกิจกรรมไม่เพิ่มคุณค่าแต่มีความจำเป็น (NNVA) มีสัดส่วนสูงที่สุดคือ การขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมไปยังโรงแปรรูป และการขนส่งเที่ยวกลับ และศูนย์กิจกรรมที่มีค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมด้วยต้นทุนที่สูง คือ ศูนย์กิจกรรมขนส่งกุ้งขาวแวนนาไม และศูนย์กิจกรรมคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม

ในส่วนของการขนส่งโดยวิธีการใช้รถบรรทุก

ของผู้รวบรวมรวบกุ้งขาวแวนนาไมนั้น มีสัดส่วนของกิจกรรมเพิ่มคุณค่า(VA) มากที่สุด คือ การคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม ทำความสะอาดกุ้งขาวแวนนาไมและการลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ และศูนย์กิจกรรมที่มีค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมด้วยต้นทุนที่สูง คือ ศูนย์กิจกรรมคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไม และ ศูนย์กิจกรรมลำเลียงกุ้งขาวแวนนาไมขึ้นรถ

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงต้นทุนในการขนส่งกุ้งขาวแวนนาไมโดยวิธีการใช้รถขนส่งของตนเองสามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 สภาพเส้นทางในการขนส่งลักษณะผิวทางที่ใช้ในการขนส่งสุกรสามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผิวทางลูกรัง และผิวทางที่มีการลาดผิวการจราจร สภาพเส้นทางจะมีผลต่อค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงรักษารถบรรทุก

1.2 น้ำหนักรถบรรทุก แต่รถบรรทุกที่บรรทุกกุ้งขาวแวนนาไมได้ปริมาณมากๆ จะมีต้นทุนในการขนส่งต่อตันน้อยกว่ารถบรรทุกที่บรรทุกกุ้งขาวแวนนาไมได้เที่ยวละน้อยๆ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงต้นทุนในกรณีที่ใช้รถขนส่งของผู้รวบรวมกุ้งขาวแวนนาไมสามารถสรุปได้ว่า แรงงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากขั้นตอนในการคัดเลือกกุ้งขาวแวนนาไมทำความสะอาดกุ้งขาว และการตรวจสอบสุขภาพของกุ้ง

ชาวแวนนาโม ต้องใช้แรงงานคนเป็นหลักตั้งนั้น ปัจจัยใดก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาแรงงานก็จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงต้นทุนในการขนส่งด้วยเช่นกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเวลาที่ใช้ในการขนส่งกึ่งชาวแวนนาโมโดยวิธีการขนส่งด้วยรถบรรทุกของตนเอง

3.1 ความชำนาญของคนขับรถบรรทุก คนขับรถบรรทุกที่มีความชำนาญในการขับรถ จะสามารถทำงานได้เร็วกว่า เนื่องจากรถบรรทุกนั้นมีขนาดใหญ่ ทำให้ขาดความคล่องตัวในการเดินทาง อีกทั้งสภาพเส้นทางในการขนส่ง บางเส้นทางยังแคบ และคดเคี้ยวทำให้ยากลำบากในการบังคับรถบรรทุก ทำให้คนขับรถบรรทุกที่มีความชำนาญ จะใช้เวลาในการขนส่งกึ่งชาวแวนนาโม น้อยกว่าคนขับรถบรรทุกที่ขาดความชำนาญ

3.2 ระยะทางในการขนส่งจากฟาร์มผู้เลี้ยงกึ่งชาวแวนนาโมไปยังโรงแปรรูป ระยะทางจากฟาร์มไปยังโรงแปรรูป โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 37 กิโลเมตร สภาพถนนที่เป็นอุปสรรค ทำให้ไม่สามารถใช้ความเร็วได้

4. ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเวลาที่ใช้ในการขนส่งกึ่งชาวแวนนาโมโดยวิธีการขนส่งด้วยรถบรรทุกของตนเอง

4.1 ความชำนาญของแรงงาน แรงงานที่มีความชำนาญในการคัดเลือกกึ่งชาวแวนนาโม จะสามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่าแรงงานที่ไม่มีความชำนาญ

4.2 ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อนำกึ่งชาวแวนนาโมที่ถูกคัดเลือกแล้วมานับปริมาณและตรวจสุขภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อการรอคอยชนิดนี้ ประกอบด้วย ปริมาณกึ่งชาวแวนนาโม และจำนวนแรงงานที่ใช้

เอกสารอ้างอิง

- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, คณะวิทยาการจัดการ.(2550). ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาคณะวิทยาการจัดการ. ค้นเมื่อ 24 มิถุนายน 2558 จาก : http://www.management.cmru.ac.th/data/guarantee_2_50/part2.pdf
- เพ็ญพร อาทโยชัยยง (2548). . **ต้นทุนในการตอบสนองลูกค้าต่อกิจกรรมโลจิสติกส์กรณีศึกษาธุรกิจการจัดการขนส่งสินค้า** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ทองฟู ชินะโชติ. (2557). การจัดการขนส่ง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
- ธานี นันทวัฒนาศิริชัย .(2532). **การศึกษารูปแบบการขนส่งสินค้าในกรุงเทพฯและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมโยธา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญหนา จิมานั่ง และฤดี แสงเดือนฉาย . (2551). รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการสอนของพระสอนศีลธรรมในสถานศึกษาเขตปกครองคณะสงฆ์ภาค 9. ค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2558, จาก <http://202.28.110.162/~e-research/files/51001chap2.pdf>

เลอัม ชินพันธ์, วิภาวี ลิ้มปิวรรณ และจุฑามาศ นาคหนองหาญ. (2547). **กระบวนการบริหารโลจิสติกส์ภายใน (การผลิต)ตามระบบต้นทุนฐานกิจกรรม: กรณีศึกษา บริษัทบุญลือ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมศักดิ์ คงเที่ยง. (ม.ป.ป.). **หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ : มิตรภาพการพิมพ์และสตีวดีโอ Proceedings of the 4thEAN/TLAPS/Thai VCML Industry-Academic Annual Conference on Supply Chain and Logistics Management. 19-20 August 2004, Bangkok,Thailand.

Ballou, R.H. (1992). **Business Logistics Management**. 3rd ed. (n.p.): Prentice Hall.

Hines, P. & others (2000). **Value Stream Management: Strategic and Excellence in Supply Chain**. Financial Times Prentice Hall.

Hines, P., & Rich, N. (1997):. “The Seven Value Stream Mapping Tools”.**International Journal of Operations & Production Management**17(1), 46-64.

Daniel,T., Hines, P. & Rich, N. (1997). “Lean Logistics”. **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management** 27(3/4), 153-173

Lambert, D. M. Stock, J.R., & Ellram, L.M. (1998). **Fundamentals of Logistics Management**. Singapore: Irwin McGraw Hill.

TRRL Transport and Road Research Laboratory (1976). **Environment Division Transport Systems Department**. Crowthorne, Berkshire.

Turney,P. (1993). **Common Cents : The ABC Performance Breakthrough**. U.S.A: Hillsboro OR.

Waters, W.G. (1976). **Statistical Costing in Transportation**. Transportation Journal, 15, 49-62.

การให้บริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณี เส้นทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-หัวหิน) Services of the State Railway of Thailand : A Case Study of The Southern route (Bangkok - Hua Hin)

อรรดา สมประชา¹ ปรีชา วรรัตน์ไชย²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ กรณีศึกษา(กรุงเทพ – หัวหิน) โดยมีสมมติฐานว่าผู้ใช้บริการที่มี เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ และค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน กัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันในการให้บริการรถไฟฯ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการฯ จำนวน 400 คน โดยตารางสำเร็จรูป ทาโรยามาเน่ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-Test และ One-way ANOVA

ผลวิจัยการให้บริการฯ พบว่าด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ความทันสมัยของสถานี ความสะอาดของสถานี ความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานี ความสะอาดของขบวนรถไฟ ความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ ด้านขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ด้านเวลาในการเดินทาง ความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทางและความตรงต่อเวลาของการเดินทาง ด้านความปลอดภัย ความปลอดภัยในบริเวณสถานีและความปลอดภัยในระหว่างการเดินทางทั้งหมด มีความพึงพอใจปานกลาง ผลการเปรียบเทียบปัจจัยบุคคล กับการให้บริการฯ พบว่าเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมที่ต่างกันยกเว้น หัวข้อความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ต่างกันมีความคิดเห็นที่ต่างกันแต่ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่างกัน ในหัวข้อ ความสะอาดของสถานี ขบวนรถไฟ สุขาในขบวนรถไฟ ความเหมาะสมของระยะเวลาเดินทาง อาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ยกเว้น หัวข้อความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ

คำสำคัญ: การให้บริการ, การรถไฟแห่งประเทศไทย, กรุงเทพฯ-หัวหิน

¹สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์เชิงยุทธศาสตร์ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²หลักสูตรบริหารธุรกิจ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

This research is a survey research aimed at studying and comparison of opinions from State Railway of Thailand' services : A case study of the Southern route (Bangkok - Hua Hin). The assumption of difference users are gender, age, education level, occupation, income and expenses, the level of satisfaction with different aspects of the service. The tool is a questionnaire. Sampling groups are 400 people who use service on the route Bangkok - Hua Hin by table of Taro Yamane. The statistics used to compile the data were frequency, percentage, average and standard deviation statistics, T-Test and One-way ANOVA.

Research of the service is 5 topics: the modernization of the railway station, train station, cleaning Station, cleanliness of the toilets in the station area, cleanliness of trains, cleanliness of toilets in trains satisfaction is moderately. The process offers, hoardings or information about the process and timing of services are moderately satisfied. The service personnel, willingness and availability of service and politely, ability to provide services as answer questions, statement doubt make a suggestion are moderately satisfied. The travel time, suitability of the journey time and punctuality of departure are moderately satisfied. Security safety and security stations when traveling are moderately satisfied. Comparison between the individual of service has found that gender differences. Overall opinions are difference, except safety topics during the trip. Age, average income per month and average cost of different opinions differ. But the different levels of education, there are differing opinions on the cleanliness of the toilets on the train, the train station. The suitability of Time during traveling, they are different satisfaction of overall, except cleanliness of the toilets on the train.

Keywords : Services, State Railway of Thailand, Bangkok - Hua Hin

บทนำ

โลจิสติกส์และซัพพลายเชน ได้แบ่งประเภทการขนส่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ การขนส่งทางบก (Land) การขนส่งทางน้ำ (Water) การขนส่งทางอากาศ (Air) การขนส่งทางท่อ (Pipeline) และการขนส่งทางราง (Rail) เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ได้แก่ การลดต้นทุน และเพิ่มความพึงพอใจ ซึ่งการขนส่งทางราง ถือว่าเป็นการขนส่งที่มีต้นทุนต่ำเมื่อเทียบการขนส่งประเภทอื่นๆ

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า ในปัจจุบัน พบว่ามีปัญหาด้าน

ความปลอดภัย ทั้งทางด้านชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งปัญหาในการบริการตามที่เผยแพร่ทางสื่อต่างๆ ซึ่งอาจทำให้มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจในการใช้บริการ หากสามารถสร้างจุดแข็งด้านการให้บริการจะทำให้การรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนั้นการศึกษาการให้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ กรณีศึกษา (กรุงเทพฯ – หัวหิน) จึงเป็นอีกกรณีศึกษาหนึ่งในการนำทฤษฎี การบริหารจัดการโลจิสติกส์มาศึกษาเพื่อทราบถึงภาพรวมการให้บริการรถไฟ กรณีศึกษา กรุงเทพฯ – หัวหิน ในปัจจุบัน

เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการ

ให้ที่มีผลต่อการใช้บริการรถไฟเส้นทางอื่นๆ อีกทั้งทำให้เกิดการพัฒนา และส่งเสริมต่อเส้นทางอื่นได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ กรณีศึกษา (กรุงเทพ – หัวหิน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการให้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ กรณีศึกษา (กรุงเทพ – หัวหิน)

สมมติฐานในการศึกษา

ผู้ให้บริการที่มี เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ และค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการให้บริการรถไฟ ในเส้นทางสายใต้กรณีศึกษา (กรุงเทพ – หัวหิน)

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ ยามาเน่ (Taro Yamane) จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการรถไฟเส้นทาง กรุงเทพฯ - หัวหิน จำนวน 400 คน ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการให้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ กรณีศึกษา (กรุงเทพ – หัวหิน) ด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านเวลาในการเดินทาง และด้านความปลอดภัยขอบเขตด้านสถานที่ ศึกษา เฉพาะ กรณีศึกษา เส้นทางรถไฟ กรุงเทพ – หัวหิน ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่าง เดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2559

กรอบงานวิจัย

แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติการรถไฟแห่งประเทศไทย และเส้น

ทางสายใต้ (กรุงเทพฯ-หัวหิน) ทางรถไฟสายใต้สร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจากสถานีรถไฟธนบุรีถึงสถานีรถไฟเพชรบุรี ความยาวของทางรถไฟสายใต้ นับจากสถานีรถไฟธนบุรี ถึง ชายแดนไทย-มาเลเซีย ที่อำเภอสุไหงโก-ลก จังหวัดนราธิวาส รวมทั้งสิ้น 1,144.29 กิโลเมตร ระยะทางจากกรุงเทพ – หัวหิน ประมาณ 229 กม.

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการคุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น ความหมายของคุณภาพการบริการมีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้ พิมล เมฆสวัสดิ์(2550 , หน้า 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดีซึ่งส่งผลกระทบด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย คอรัล และเบเวอร์ตัน (Corral & Brewerton, 1999, p. 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ คอตเลอร์(Kotler. 2000, p.438) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวัง

ต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ หมายถึง การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนโดยส่วนรวม (เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธุ์, ม.ป.ป.) การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ มี องค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ คือ 1. หน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ 2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3. กระบวนการและกิจกรรม 4. ช่องทางการให้บริการ 5. ผลผลิตหรือตัวบริการ และ 6. ผลกระทบหรือคุณค่าที่มีต่อผู้รับบริการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบริการ และคุณภาพบริการ การพัฒนาบริการหมายถึงการเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือที่มีการกำหนดทิศทาง ซึ่ง พฤติกรรม หรือกิจกรรม หรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่อ อีกบุคคลหนึ่ง คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึงระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการใน การบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง (Zero Defect) และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ (Satisfaction)องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 เป็นปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรก เป็น ส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อน ถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัยคือ1)ด้านระบบการให้บริการ (Service System) 2)ด้าน กระบวนการให้บริการ (Workflow Process) 3)ด้าน พฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) และ ส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความ

พึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ(Recipients Background)

5. โลจิสติกส์กับการบริการลูกค้า โลจิสติกส์ คือ (Chinnavut vannapim, 2556) โลจิสติกส์ หรือ ลอจิสติกส์ เป็นระบบการจัดการการส่งสินค้า ข้อมูล และทรัพยากรอย่างอื่นจากจุดต้นทางไปยังจุดบริโภคตามความต้องการของลูกค้า โลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับการผสมผสานของ ข้อมูล การขนส่ง การบริหารวัสดุคงคลัง การจัดการวัตถุดิบ การบรรจุหีบห่อโลจิสติกส์เป็นช่องทางหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่เพิ่มมูลค่าของการใช้ประโยชน์ของเวลาและสถานที่ “Logistics หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใดๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ รวมถึง การเคลื่อนย้าย , จัดเก็บ และกระจายสินค้า จากแหล่งที่ผลิต (Source of Origin) จนสินค้าได้มีการส่งมอบไปถึงแหล่งที่มีความต้องการ (Source of Consumption) โดยกิจกรรมดังกล่าว จะต้องมึลักษณะเป็นกระบวนการแบบบูรณาการในการดำเนินธุรกิจสิ่งสำคัญคือลูกค้า เพราะความพึงพอใจของลูกค้าคือความสำเร็จของบริษัท ดังนั้นผู้บริหารควรเห็นความสำคัญในเรื่องการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและการแก้ไขปัญหาทางด้านโลจิสติกส์เพื่อเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายวัตถุประสงค์ของธุรกิจโดยทั่วไปคือ การทำกำไร แต่ปัจจุบันทัศนคติเหล่านี้ได้เปลี่ยนไปแล้ว โดยวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจยังคงต้องการสร้างผลกำไร แต่จะเน้นทางด้านการบริการ และสร้างความพึงพอใจ สสนองตอบความต้องการของลูกค้าและส่งมอบความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยวิธีการที่พยายามบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ (สยามธุรกิจ, 2007)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤชา เซาว์ดี (2549) เรื่องความคิดเห็นด้านการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณี

เส้นทางสายตะวันออก (กรุงเทพฯ- อยุธยา- อรัญประเทศ) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทยในเส้นทางสายตะวันออก (กรุงเทพฯ-อรัญประเทศ) และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายตะวันออก (กรุงเทพฯ-อรัญประเทศ) ซึ่งงานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นด้านการบริการการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายตะวันออก พบว่า เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านบริการของการรถไฟ ไม่แตกต่างกัน ส่วน ระดับการศึกษา ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นในด้านบริการของการรถไฟที่แตกต่างกัน

สรุปผล นิมนวลและคณะ, (2555) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการใช้บริการรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ 3) ศึกษาแรงจูงใจในการเลือกใช้บริการรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการรถไฟกับพฤติกรรมการใช้รถไฟ 5) ศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นผู้บริการรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ ณ สถานีรถไฟมหาชัย จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเครื่องมือเป็นการวิจัยด้านความพึงพอใจโดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่พึงพอใจสูงสุดคือ ด้านประหยัดค่าใช้จ่ายรองลงมาคือ ด้านตรงต่อเวลา ด้านการบริการของพนักงาน ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านความปลอดภัยและด้านความสะอาดตามลำดับ แรงจูงใจในการใช้บริการโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ฐานุตรา จันทระเกตุ (2554) เรื่องความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรีวัตถุประสงค์คือ1)ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด 2)เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด 4) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในการเพิ่มคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางกลุ่มตัวอย่าง คือบุคคลที่ใช้บริการรถยนต์โดยสารประจำทาง ณ สถานีขนส่งโดยสารจังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คนผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยคุณภาพการให้บริการทุกด้าน

ปณิตตา ศิริวัฒน์(2551). เรื่องคุณภาพการให้บริการของรถยนต์โดยสารประจำทางเทศบาลนครเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อทราบถึงลักษณะบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเทศบาลนครเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการรถโดยสารประจำทางเทศบาลนครเชียงใหม่ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน

ชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์ และธนเดช ชำมสมุทร (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถโดยสาร สายกรุงเทพฯ-พัทยา บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ. วัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถโดยสาร สายกรุงเทพฯ – พัทยา 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถโดยสารสายกรุงเทพฯ-พัทยาผลการทดสอบพบว่า 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันไม่มี

ความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการเลือกใช้บริการรถโดยสาร 2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการเลือกใช้บริการ ยกเว้นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดไม่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการให้บริการรถตู้ฯ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จากผู้ให้บริการรถไฟ กรณีศึกษา เส้นทาง กรุงเทพฯ – หัวหิน จำนวน 400 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane)

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการรถไฟ กรณีศึกษา เส้นทาง กรุงเทพฯ – หัวหิน ส่วนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ กระบวนการในการสร้างเครื่องมือ ทำการศึกษาทฤษฎีหลักการและทบทวนจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม จากนั้นวิเคราะห์วัตถุประสงค์ เนื้อหา และโครงสร้างของการวิจัย เพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตของการสร้างแบบสอบถาม แล้วสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบพิจารณาและแก้ไขและให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไขให้ข้อแนะนำเพิ่มเติม ตลอดจนตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเข้าใจและการใช้ภาษาพร้อมให้คะแนนผลการตัดสินใจเพื่อกำหนดขั้นความสอดคล้องของข้อ

คำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่น โดยทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกัน การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำเอาแบบสอบถามที่ แก้ไขตามจากผู้เชี่ยวชาญมาทดสอบก่อน (Pre-Test) โดยทำการทดสอบกับกลุ่มประชากรทั่วไปที่มี คุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน 1 ครั้ง นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's AlphaCoefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของกลุ่มเท่ากับ 0.702

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการออกสำรวจ การให้บริการรถไฟฯ จากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวารสาร งานวิจัยบทความ ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ การรถไฟ และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเอกชนที่ได้เก็บรวบรวมไว้ รวมทั้งจากเว็บไซต์ ต่าง ๆ

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ดังนี้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้ การคำนวณหาข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบ

แบบสอบถามจากผู้ให้บริการฯ แบบสอบถามตอนที่ 1 ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ(2552) แบบสอบถามตอนที่ 2 การให้บริการของการรถไฟฟ้า ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) ซึ่งมีตัวเลือกตอบ 5 ระดับ นำมาหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation : SD.) แล้วนำข้อมูลในรูปตาราง มาประกอบความเรียงเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) มาแปลความหมายการแปลผลแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยมาก เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กับ ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นด้านการบริการรถไฟฟ้า โดยใช้สถิติ T-Test และ One Way Anova เพื่อตรวจสอบว่าสมมติฐานที่ผู้ให้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และค่าใช้จ่ายแตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นด้านการบริการที่แตกต่างกัน จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบการบรรยาย

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีจำนวน 213 คนและเพศหญิงจำนวน 187 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-40 ปี มากที่สุด จำนวน 174 คน รองลงมา คือช่วงอายุ 41-60 ปี จำนวน 132 คน ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน และน้อยที่สุดคือช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 233 รองลงมาคืออนุปริญญา จำนวน 104 คน น้อยที่สุด คือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 คน ด้านอาชีพมีจำนวนมาก

ที่สุดคือพนักงานเอกชน มีจำนวน 158 คน อันดับสองคือข้าราชการ มีจำนวน 97 คน น้อยที่สุดคือ อาชีพแม่บ้าน มีจำนวน 18 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มากที่สุด คือ 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 228 คน รองลงมา 20,001-30,000 บาท จำนวน 79 คน น้อยที่สุด คือ รายได้ 1,000-5,000 บาท มีจำนวน 24 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ 5,001-10,000 บาท มีจำนวน 168 คน รองลงมา1,000-5,000 บาท จำนวน 99 คน น้อยที่สุด คือ ค่าใช้จ่าย 30,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 8 คน

ระดับความคิดเห็นด้านการให้บริการฯ ด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง) ข้อที่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานี อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง รองลงมาได้แก่ ความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ =3.01,S.D.= 0.11) และน้อยที่สุดได้แก่ความสะอาดของขบวนรถไฟอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ =2.97,S.D.= 0.25) ตามลำดับ การให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ =3.00,S.D.=0.00) ผลอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$ =3.00,S.D.=0.00) การให้บริการด้านบุคลากรให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ =3.14,S.D.=0.43) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ =3.28,S.D.= 0.57) รองลงมาได้แก่ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ =2.99,S.D.= 0.30) การบริการด้านเวลาในการเดินทาง โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ =2.97,S.D.=0.18) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจ มาก

ที่สุด ได้แก่ความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทาง ความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ =3.01,S.D.= 0.13) รองลงมาได้แก่ ความตรงต่อเวลาของการเดินทาง ความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ =2.93,S.D.= 0.24) ตามลำดับ ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ =3.20,S.D.=0.41) โดยข้อที่มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ความปลอดภัยในบริเวณสถานี ความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ =3.35,S.D.= 0.47) รองลงมาได้แก่ ความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง ตามลำดับมีความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X}$ =3.05,S.D.= 0.34)

ด้านการเปรียบเทียบความคิดเห็นการใช้บริการฯ เพศชายและเพศหญิง ผู้ใช้บริการเพศต่างกัน มีความ มีความคิดเห็นแตกต่างกันด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความสะอาดของสถานี มีค่า t ที่ 1.79 และค่า Sig ที่ .033 หัวข้อความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานีมีค่า t ที่ 2.16 และค่า Sig ที่ .031 หัวข้อความสะอาดของขบวนรถไฟ มีค่า t ที่ 5.29 และค่า Sig ที่ .00 ความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ มีค่า t ที่ 2.25 และค่า Sig ที่ .025 ด้านขั้นตอนการให้บริการ หัวข้อการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีค่า t ที่ 4.28 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการเพศต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแตกต่างกัน ด้านบุคลากรที่ให้บริการมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน หัวข้อความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่า t ที่ 4.71 และค่า Sig ที่ .00 หัวข้อ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้นมีค่า t ที่ 6.51 และค่า Sig ที่ .00 ด้านเวลาในการเดินทางมีความคิดเห็นแตกต่างกันหัวข้อความตรงต่อเวลาของการเดินทาง พบว่า มีค่า t ที่ 5.48 และค่า Sig ที่ .00 ด้านเวลาในการเดินทางมีความคิดเห็นแตกต่างกัน หัวข้อความเหมาะสมของระยะ

เวลาการเดินทางมีค่า t ที่ -2.68 และค่า Sig ที่ .00 ด้านความปลอดภัยมีความคิดเห็นแตกต่างกัน หัวข้อความปลอดภัยในบริเวณสถานี มีค่า t ที่ 4.43 และค่า Sig ที่ .00 แต่หัวข้อความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง พบว่า มีค่า t ที่ .36 และค่า Sig ที่ .71 มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความคิดเห็นการใช้บริการรถไฟฟ้า ด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ หัวข้อความทันสมัยของสถานี มีค่า F ที่ 42.21 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความทันสมัยของสถานี แตกต่างกัน หัวข้อความสะอาดของสถานีมีค่า F ที่ 6.15 และค่า Sig ที่ .00 มีความเห็นด้านความสะอาดของสถานี แตกต่างกัน ความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานีมีค่า F ที่ 3.63 และค่า Sig ที่ .013 ซึ่ง ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานี แตกต่างกัน ความสะอาดของขบวนรถไฟ มีค่า F ที่ 14.62 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของขบวนรถไฟ แตกต่างกัน ความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ มีค่า F ที่ 7.27 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ แตกต่างกัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ หัวข้อ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า มีค่า F ที่ 8.07 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ แตกต่างกัน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หัวข้อความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่า F ที่ 24.97 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่อายุต่างกัน มีความเห็นด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ แตกต่างกัน หัวข้อความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น มีค่า F

ที่ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ มีค่า F ที่ 5.10 และค่า Sig ที่ .001 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ แตกต่างกัน ความรู้ความสามารถในการให้บริการ พบว่า มีค่า F ที่ 48.24 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ แตกต่างกัน ด้านเวลาในการเดินทาง ความตรงต่อเวลาของการเดินทาง มีค่า F ที่ 153.62 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความตรงต่อเวลาของการเดินทาง แตกต่างกัน ความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทาง มีค่า F ที่ 8.37 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทาง แตกต่างกัน ด้านความปลอดภัย ความปลอดภัยในบริเวณสถานี พบว่า มีค่า F ที่ 28.98 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในบริเวณสถานี แตกต่างกัน ความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง มีค่า F ที่ 59.62 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง แตกต่างกัน สมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นด้านการใช้บริการรถไฟฟ้า ที่ต่างกัน ด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ความทันสมัยของสถานี มีค่า F ที่ 9.82 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความทันสมัยของสถานี แตกต่างกัน ความสะอาดของสถานี มีค่า F ที่ 9.81 และค่า Sig ที่ .00 ซึ่งต่ำกว่านัยสำคัญที่ .05 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของสถานี แตกต่างกัน ความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานี มีค่า F ที่ 15.17 และค่า Sig ที่ .03

ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานี แตกต่างกัน ความสะอาดของขบวนรถไฟ มีค่า F ที่ 5.42 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของขบวนรถไฟ แตกต่างกัน ความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ มีค่า F ที่ 3.95 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ แตกต่างกัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า มีค่า F ที่ 17.82 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ แตกต่างกัน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่า F ที่ 43.22 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ แตกต่างกัน ความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่า F ที่ 19.16 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ แตกต่างกัน ด้านเวลาในการเดินทาง ความตรงต่อเวลาของการเดินทาง พบว่า มีค่า F ที่ 3.55 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความตรงต่อเวลาของการเดินทาง แตกต่างกัน ความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทาง พบว่า มีค่า F ที่ 5.65 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทาง แตกต่างกัน ด้านความปลอดภัย ความปลอดภัยในบริเวณสถานี มีค่า F ที่ 41.84 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น

ด้านความปลอดภัยในบริเวณสถานี แตกต่างกัน ความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง มีค่า F ที่ 51.85 และค่า Sig ที่ .00 ดังนั้น ผู้ใช้บริการที่ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง แตกต่าง

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนตัวแต่ละข้อที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวนอายุ 21-40 ปี การศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี ด้านอาชีพคือพนักงานเอกชน สำหรับด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่คือ 5,001-10,000 บาท ผลสรุปเกี่ยวกับการให้บริการรถไฟแห่งประเทศไทย ในเส้นทางสายใต้ กรณีศึกษา (กรุงเทพ-หัวหิน) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ความทันสมัยของสถานี ความสะอาดของสถานี ความสะอาดของสุขาในบริเวณสถานี ความสะอาดของขบวนรถไฟ ความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ ด้านขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพและ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ ด้านเวลาในการเดินทาง ความเหมาะสมของระยะเวลาการเดินทาง และ ความตรงต่อเวลาของการเดินทาง ด้านความปลอดภัยความปลอดภัยในบริเวณสถานี และ ความปลอดภัยในระหว่างการเดินทาง ทั้งหมดมีความพึงพอใจปานกลาง ผลการเปรียบเทียบปัจจัยบุคคลกับการให้บริการฯ พบว่า เพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมที่แตกต่างกัน ยกเว้น หัวข้อความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง ด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยที่ต่างกันมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่างกัน ในหัวข้อ ความสะอาดของสถานี ขบวนรถไฟ สุขาในขบวนรถไฟ ความเหมาะสมของระยะเวลาเดินทาง อาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกัน ยกเว้น หัวข้อความสะอาดของสุขาในขบวนรถไฟ

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการร่วมทุนกับภาคเอกชน และ เปิดโอกาสให้เอกชนมารับเหมาช่วง (Outsourcing) เช่น ด้านการทำความสะอาด สถานีรถไฟ ขบวนรถไฟ ห้องสุขา ภูมิทัศน์โดยรอบ อีกทั้งนโยบายเชิงรุกในด้านการพัฒนา เนื่องจากประเทศไทยได้เข้าร่วมการเป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ชัยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์ และธนเดช ชำมสมุทร.(2555). ปัจจัยที่ มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการเลือกใช้บริการรถตู้โดยสาร สายกรุงเทพฯ-พัทยา บริเวณอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ. บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปกร.
- ฐานุตรา จันทระเกตุ.(2554). เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐ ประศาสนศาสตร์. ค้นเมื่อ15 มีนาคม, 2559 จาก http://www.drmanage.com/images/pulldown_1253695845/Chapter_5.pdf
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นฤชา เขาวนดี. (2549). ความคิดเห็นด้านการบริการของการรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณีเส้นทางสายตะวันออก (กรุงเทพฯ- อยุธยาประเทศ). หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปณิตตา ศิริวัฒน์. (2551). เรื่องคุณภาพการให้บริการของรถยนต์โดยสารประจำทางเทศบาลนครเชียงใหม่. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหาร การพัฒนา, สำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิมล เมฆสวัสดิ์.(2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนัก หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรพล นิมนวล และคณะ, (2555). พฤติกรรมและความพึง พอใจของผู้ใช้บริการรถไฟสายมหาชัย –วงเวียนใหญ่.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สยามธุรกิจ. (2007). โลจิสติกส์กับการบริการลูกค้า. ค้นเมื่อ มีนาคม 21, 2559, จาก http://www.siamturakij.com/home/news/display_news.php?news_id=1674
- Corral, S., & Brewerton, A. (1999). *The Needs Professional's Handbook : Your Guide to Information Service Management*. London : Library Association.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management The Miliennium Edition*. New Jersey : Prentice Hall International.

คำแนะนำ

ในการส่งรายงานการวิจัยหรือบทความวิชาการ เพื่อตีพิมพ์ในวารสาร โลจิสติกส์ และซัพพลายเชน

เพื่อให้การตีพิมพ์รายงานการวิจัย หรือบทความในวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นวารสารที่ได้มาตรฐานสากล บังเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ทั้งผู้ส่งรายงานการวิจัย หรือบทความวิชาการ เพื่อให้เกิดประโยชน์จากผลงานการวิจัย หรือบทความวิชาการเหล่านั้น ทางกองบรรณาธิการจึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ และคำแนะนำในการส่งรายงานการวิจัย หรือบทความวิชาการลงในวารสาร ดังนี้

ส่วนหน้าแรก

- 1 ชื่อบทความ (Title) ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ควรเป็นชื่อที่สั้น กระชับ ได้ใจความตรงกับวัตถุประสงค์ และเนื้อเรื่อง
- 2 ชื่อผู้เขียนทุกท่าน (Authors) เป็นภาษาไทย
- 3 ที่อยู่ อีเมลและโทรศัพท์ สำหรับการติดต่อ
- 4 ตัวเลขยก ให้เขียนไว้บนท้ายนามสกุลเพื่อระบุว่าเป็นผู้เขียนท่านใด
- 5 บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษควรครอบคลุมสาระของการศึกษาและไม่ควรเกิน หนึ่งหน้าโดยเขียนเป็นร้อยแก้ว สรุปสาระสำคัญทั้งหมด
- 1.6 คำสำคัญ(Keywords) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษควรเลือกคำที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์สามารถนำไปเป็นคำสืบค้นในฐานข้อมูล ประมาณ 3-5 คำ
- 1.7 บทความที่สรุปจากวิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ ให้ใส่ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ต่อจากชื่อนักศึกษา และสังกัดด้านล่างของคำสำคัญ (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 พิมพ์หน้าเดียว ในกระดาษ 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) เนื้อหาคำสำคัญขนาดตัวอักษร 16 (บาง)
5. ตำแหน่งสถานะ สังกัดของผู้วิจัยด้านล่างคำสำคัญ ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 14 (บาง)
6. ตัวเนื้อความทั้ง ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (บาง) ยกเว้นหัวข้อใช้ขนาดอักษรหนา
6. 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
รองศาสตราจารย์ ดร.จุฑา เทียนไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวรรณ วิงวอน
รองศาสตราจารย์ ดร.วนิดา สัจโรจน์พันธ์
รองศาสตราจารย์ ดร. สมเดช มุมเมือง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชลกาญจน์ วงศ์ก่อทรัพย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนิรันดร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี ตบนิยวรงค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิตรา ศรีสอน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เลหกล้า ตรีเอกานุกูล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ อิงอาจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล รัตนไพจิตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ถักขมี งามมีศรี
อาจารย์ ดร.จำเนียร ขุนโสภา
อาจารย์ ดร.วรกร แซ่มเมืองปัก
อาจารย์ ดร.วิภาดา สุทธิธรรม
อาจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย
ดร.ชิตวร ลีละผลิน
ดร.วิษณุ สถานนท์
ดร.สุกฤษฎี ลิ้มโพธิ์ทอง
อาจารย์ ธนัย ชัยธ
อาจารย์ ศุภมิตร ศรีสวัสดิ์
ศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย ศุภดิษฐ์
รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร ชันธนาภา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตนครศรีธรรมราช
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยี อุบลราชธานี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยสยาม
นักวิชาการอิสระ
นักวิชาการอิสระ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์
รองศาสตราจารย์ ดร.วิรุฬห์รัตน์ ผลทวีโชติ
รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาค บุรพาเดชะ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฑารัตน์ ชมพันธุ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุขฎิ์ เจริญสุข
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ ปฏิทัศน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นะมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ เสรีตระกูล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนงค์ รุ่งสุข
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นพรัตน์ ภูมิวุฒิสาร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกณรงค์ วรสีหะ
อาจารย์ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสืบพงศ์
อาจารย์ ดร.สุรพล ผดุงทน
ดร. อีรพร วัฒนกุล
ดร.สมศักดิ์ โตรักษานัน
ดร.อำนวยการ บัญญัตินโมตรี
อาจารย์ วิริยา บุญมาเลิศ

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
นักวิชาการอิสระ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยบูรพา
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
นักวิชาการอิสระ
นักวิชาการอิสระ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ใน
วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail : Logisticjournal2016@gmail.com

ชื่อเรื่อง(ภาษาไทย).....
.....
ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ).....
.....
ชื่อผู้เขียน (ภาษาไทย) (นาย/นางสาว/นาง)
ชื่อผู้เขียน(ภาษาอังกฤษ) (Mr./Miss./Mrs.)
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.....

