

ISSN 2408-2740
E-ISSN 2651-1622



Approved by TCI during 2022-2024

Journal of **Logistics** and Supply Chain College

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

Vol. 9 No. 1 January – June 2023 ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2566



PROTEUS





Amazon นำเสนอหุ่นยนต์อัตโนมัติตัวใหม่สำหรับคลังสินค้า

Amazon นำเสนอหุ่นยนต์ตัวใหม่สำหรับการทำงานในคลังสินค้า หุ่นยนต์ Proteus สามารถขนส่งพาเลทได้โดยไม่ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากมนุษย์ เป็นนวัตกรรมใหม่แบรนด์อเมริกัน สามารถสแกนพัสดุอัตโนมัติ อย่างไรก็ตาม มีการระบุชัดเจนว่าเป้าหมายไม่ใช่การแทนที่มนุษย์ในศูนย์ทั้งหมด โดยคลังสินค้าของ Amazon จะยังคงต้อนรับพนักงานใหม่ หุ่นยนต์ไม่ใช่มนุษย์ แต่ Proteus แท้จริงแล้วเป็นเครื่องจักรที่ช่วยให้ชีวิตง่ายขึ้นสำหรับคนงาน

ภารกิจของหุ่นยนต์ Proteus คือ การขนส่งพาเลทผ่านคลังสินค้า มันเคลื่อนลงข้างได้แล้วยกสูงขึ้น 2-3 เซนติเมตร แล้วนำสิ่งของนั้นไปยังตำแหน่งที่ต้องการ ความพิเศษของหุ่นยนต์นี้ คือ การเป็นอิสระอย่างสมบูรณ์ ไม่จำเป็นต้องควบคุมจากระยะไกล เนื่องจากหุ่นยนต์จะรู้วางแผนของตนเองเป็นอย่างดี และจะไม่เสี่ยงกับพนักงานซึ่งเมื่อหุ่นยนต์พบมนุษย์มันก็จะหยุดเพื่อให้มนุษย์เดินผ่านไป

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน Journal of Logistics and Supply Chain College

ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2566 Vol. 9 No. 1 January – June 2023

เจ้าของวารสาร

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ความรู้ใหม่จากการวิจัยและทางวิชาการในศาสตร์ด้านการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนและด้านบริหารธุรกิจ ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ แก่นักวิชาการ นักวิจัย อาจารย์ นักศึกษา บุคคลทั่วไปและสังคม
2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการวิจัย การนำเสนอและการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ วิธีการใหม่หรือระบบใหม่ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เน้นด้านการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน และการบริหารธุรกิจ

หมวดหมู่หัวเรื่องหลักทางสังคมศาสตร์ (Social Sciences) ของบทความที่รับตีพิมพ์ ดังนี้

หมวดหมู่หลัก: สังคมศาสตร์ (Main Subject Category: Social Sciences)	
สาขาวิชา (Subject Area)	หัวข้อย่อย (Sub Subject Area)
ธุรกิจ, การจัดการ และการบัญชี (Business, Management and Accounting)	ธุรกิจทั่วไป, การจัดการและการบัญชี (General Business, Management and Accounting)
วิทยาศาสตร์การตัดสินใจ (Decision Sciences)	วิทยาศาสตร์การจัดการ และการวิจัยการดำเนินงาน (Management Science and Operations Research)
เศรษฐศาสตร์, เศรษฐศาสตร์และการเงิน (Economics, Economics and Finance)	เศรษฐศาสตร์ทั่วไป, เศรษฐมิติและการเงิน (General Economics, Econometrics and Finance)
สังคมศาสตร์ (Social Sciences)	การขนส่ง(Transportation)
สังคมศาสตร์ (Social Sciences)	สังคมศาสตร์ทั่วไป (General Social Sciences)

ประเภทบทความที่รับ

บทความที่เปิดรับมี 4 ประเภท ได้แก่ บทความวิจัย (Research Article) บทความวิชาการ (Academic Article) บทความปริทัศน์ (Review Article) และบทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

กำหนดเผยแพร่

กำหนดออกเผยแพร่ราย 6 เดือน ปีละ 2 ฉบับ ดังนี้

- ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน
- ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – เดือนธันวาคม

การเผยแพร่

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จัดทำเป็นรูปเล่ม หมายเลข ISSN 2408-2740 (Print), E-ISSN 2651-1622 (Online) เผยแพร่เป็นรูปเล่มและเผยแพร่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j และจัดส่งให้กับหอสมุดแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา (สกอ.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ศูนย์ดัชนี การอ้างอิงวารสารไทย (TCI) และห้องสมุดสถาบันการศึกษาทั่วไป

สำนักงานกองบรรณาธิการ

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

เลขที่ 111/3-5 หมู่ที่ 2 ตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 โทรศัพท์ 034-964917

E-mail : Logisticjournal@gmail.com Website : https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j

รายละเอียดเพิ่มเติม: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/about1



ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤๅเดช	เกติวิชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาฏ	ศรีวิบูลย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์	เจริญวงศ์ศักดิ์	นักวิชาการอาวุโส มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด
ศาสตราจารย์ ดร.ภูมิฐาน	รังคกุลนุวัฒน์	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	เมฆขำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.นันทิยา	น้อยจันทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต	ผ่องนิรันดร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	พงษ์เพ็ง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เจตน์สฤณี	อังศุกาญจนกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมสัน	โสมนวัตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรรัตน์	โหดระไวศยะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	วรารัตน์ไชย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร์	อารีรัชกุลกานต์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บรรณาธิการ

ดร.ณัฐภัทรศรญา	เศรษฐโชติสมบัติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
----------------	-----------------	-----------------------------

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.ทวีศักดิ์	เทพพิทักษ์	มหาวิทยาลัยบูรพา
รองศาสตราจารย์ ดร.เตือนใจ	สมบูรณ์วิวัฒน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.สุตาพร	กฤษณบุต	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.สถาพร	อมรสวัสดิ์วัฒนา	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน	ยุระรัช	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ ดร.อังฉรา	หล่อตระกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
รองศาสตราจารย์ ดร.จันทนา	พัฒนกาญจนะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษดา	เสื่อเอี่ยม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนินทร์	รัตนโอฬาร	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
นาวาอากาศโท ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐานันต์	บริบาล	โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงสมร	รุ่งสรวรรคโพธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิพงศ์	บุญผดุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มะโน	ปราชญาพิพัฒน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภััสสรณ์	สิทธิวิรัชชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Associate Professor Dr. Nik Ramli Bin Nik Abdul Rashid		Universiti Teknologi MARA (UiTM) Cawangan Kedah, Malaysia
Associate Professor Dr. Mohd Rizaimy Shaharudin		Universiti Teknologi MARA (UiTM) Cawangan Kedah, Malaysia

ผู้ช่วยบรรณาธิการและประสานงานวารสาร

นางสาวสุนทรี	พัชรประทีป	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
นายฐกร	ธรรมประทีป	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ได้รับการตรวจสอบทางด้านวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกตรงตามสาขา จำนวน 3 ท่าน และเนื้อหาบทความในวารสารเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน การนำเนื้อหาหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของบทความในวารสารนี้ไปเผยแพร่สามารถกระทำได้ โดยให้ระบุแหล่งอ้างอิงจากวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

รายละเอียดเพิ่มเติม: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/about2

สารจากบรรณาธิการ

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน (Journal of Logistics and Supply Chain College: JLSCC) ISSN 2408-2740 (Print) E-ISSN 2651-1622 (Online) ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน 2566 อยู่ใน TCI กลุ่มที่ 1 วารสารได้รับรวบรวมบทความที่มีคุณภาพผ่านการพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิก่อนที่จะเผยแพร่ความรู้จากการทำวิจัยและผลงานทางวิชาการด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน และด้านบริหารธุรกิจ วารสารเปิดรับบทความผ่านเว็บไซต์ระบบ Thaijo

สามารถส่งบทความได้ที่ https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j

โดยบทความภายในฉบับนี้ ประกอบด้วย 1) การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าคงคลังด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้าของบริษัท เอ็กชวยแสด จำกัด 2) การพัฒนานวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ 3) ปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ 4) การประยุกต์ใช้เทคนิคคลีนในกิจกรรมโลจิสติกส์สำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคปกติใหม่ 5) อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาชุมชนท่าสะบ้า อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง 6) การพัฒนาแพลตฟอร์มบนมือถือสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดวางสัมภาระในห้องบรรทุกสัมภาระของอากาศยาน 7) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตและผลการปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัด สำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก 8) An Evaluation of the Education Program in Retail Business Management under the Work Integrated Learning Concept in Muban Chombueng Rajabhat University 9) การตัดสินใจเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าของบริษัท เอปซี จำกัด และ 10) ทักษะทรัพยากรมนุษย์เพื่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ สำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กร

ทั้งนี้ กองบรรณาธิการขอขอบคุณนักวิจัย นักวิชาการ และผู้เขียนทุกท่าน ที่ร่วมส่งบทความเผยแพร่องค์ความรู้จากงานวิจัยและงานวิชาการ ประจำปีที่ 9 เล่มที่ 1 ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสืบค้นข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน รวมถึงใช้เป็นพื้นฐานในการทบทวนวรรณกรรมเพื่อพัฒนาผลงานทางวิชาการในลำดับต่อไป

ดร.ณัฏฐาทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ

บรรณาธิการวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

CONTENTS

สารบัญ

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
Journal of Logistics and Supply Chain College

สารจากบรรณาธิการ

บทความวิจัย

การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าคงคลัง
ด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
การบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า : กรณีศึกษา
ของบริษัท เอ็กซ์วายแชนด์ จำกัด5

📖 พิษชากร ลิขิตกาญจน์

การพัฒนานวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาดำรับ
อาหารไทยภาคกลาง สำหรับผู้ประกอบการอาหาร
รุ่นใหม่.....20

📖 กมลพิพัฒน์ ชนะสิทธิ์ 📖 พิทักษ์ ศิริวงศ์
📖 ชีระวัฒน์ จันทิก

ปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพล
ต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรคลังสินค้า
ห้องเย็นสาธารณะ35

📖 จิรัช จิรัชคานนท์
📖 ปรีชา วรรัตน์ไชย

การประยุกต์ใช้เทคนิคสลิในกิจกรรมโลจิสติกส์
สำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคปกติใหม่47

📖 ปัญจพร จันทะวงษ์
📖 อธิณณิชา ธัญญะชัยรัตน์

อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อศักยภาพ
ทางการท่องเที่ยว: กรณีศึกษาชุมชนท่าสะบ้า
อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง63

📖 ทิพวรรณ จันทมนิโชติ 📖 วิภาดา เกษธรรมพิทักษ์
📖 สิบวิชญ์ วงศ์สุวัฒน์ 📖 วิสวะ อนุยะวงษ์

บทความวิจัย

การพัฒนาแพลตฟอร์มบนมือถือสำหรับการเพิ่ม
ประสิทธิภาพการจัดวางสัมภาระในห้องบรรทุก
สัมภาระของอากาศยาน76

📖 วรุจน์ เกิดเสวียด 📖 เกียรติกุลไชย จิตต์เอื้อ
📖 เทียนสิริ เหลืองวิไล

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตและผลการ
ปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน
สังกัด สำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก86

📖 สาวิกา สืบวงศ์คล้าย
📖 นันทินา โชติพิทยานนท์

An Evaluation of the Education Program in
Retail Business Management under the Work
Integrated Learning Concept in Muban
Chombueng Rajabhat University 100

📖 Chutirat Charoensuk
📖 Attchareeya Chotklang
📖 Nuttavadee Swangngam
📖 Jenkanit Sugsamrit
📖 Akom Charoensuk

การตัดสินใจเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า
ของบริษัท เอปซี จำกัด 115

📖 ณัฐพัชร์ อารีรัชกุลกานต์

ทักษะทรัพยากรมนุษย์เพื่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ
สำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล
ขององค์กร 129

📖 มณีนุช ภูมิคุ้มกัน โภชนจันทร์

วิธีอ้างอิงบทความนี้: พิชชากร ลิขิตกาญจน์. (2566). การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าคงคลังด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้าของบริษัท เอ็กชวยแซด จำกัด. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(1), 5-19.

Received:	April	21, 2022
Revised:	May	18, 2022
Accepted:	February	07, 2023

การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าคงคลังด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า : กรณีศึกษา ของบริษัท เอ็กชวยแซด จำกัด

พิชชากร ลิขิตกาญจน์*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าคงคลังด้วยการวิเคราะห์แบบ เอปซี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดเก็บในคลังสินค้า 2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดเก็บสินค้าคงคลังด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า ของบริษัท XYZ จำกัด โดยแบ่งกลุ่มตามปริมาณการเคลื่อนไหว ซึ่งมีอัตราหมุนเวียนสินค้าเข้าและออกคลังสูง กลาง และต่ำ ตามลำดับ ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปฏิบัติการ และการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองและแจกแบบสอบถาม เป็นพนักงานของบริษัท จำนวน 92 คน ผลการวิจัยหลังการปรับปรุงด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซีพบว่า สามารถลดระยะเวลาเหลือ 80 นาที จากเดิม 110 นาที หรือลดลง 27% ด้านการลดต้นทุนระยะทางและแรงงาน สามารถลดระยะทางเหลือ 105 เมตร จากเดิม 120 เมตร หรือลดระยะทางลง 13% สามารถลดต้นทุนด้านแรงงาน 107 บาท/ใบงาน จากเดิม 147 บาท/ใบงาน หรือต้นทุนลดลง 27.27% และด้านการเพิ่มความแม่นยำในการจัดเก็บ สามารถลดจำนวนสินค้าวางผิดตำแหน่ง 854 ชิ้น จากเดิม 1,400 ชิ้น หรือความแม่นยำในการจัดเก็บเพิ่มขึ้น 38.95% เป็นการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี ด้วยองค์ประกอบที่สำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ การวิเคราะห์กระบวนการจัดเก็บ การจัดหมวดหมู่ของสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี การวิเคราะห์ผังคลังสินค้า และการจัดผังคลังสินค้าและวางแผนผัง ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการจัดเก็บสินค้า การเพิ่มความแม่นยำในการจัดเก็บ การลดต้นทุนด้านแรงงาน และการลดระยะเวลาการทำงาน ตามลำดับ

คำสำคัญ: การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บ การวิเคราะห์แบบเอปซี การเพิ่มประสิทธิภาพ
ประเภทบทความ: บทความวิจัย

*ผู้รับผิดชอบงานหลัก

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: pitchakorn.li@hotmail.com

Improving the Inventory Storage Process with ABC Analysis for Increase Storage Management Efficiency: The Case of XYZ Co., Ltd.

Phitchakorn Likitkarn*

Abstract

This research aims 1) to improve the storage process with ABC analysis that affects the warehouse's storage management efficiency. 2) To optimize inventory processes with ABC analysis of the warehouse's storage management efficiency. 3) To study how to optimize the storage process with ABC analysis that effect the XYZ Co., Ltd warehouse storage management efficiency, by grouping according to the amount of movement which has high, medium, and low turnover of goods in and out of the warehouse, respectively. This research used mixed methods between action research and quantitative research. The population used in the simulation operation and the research questionnaire were 92 employees. After improvement with the ABC analysis, the research results found that in terms of time reduction. The time can be reduced to 80 minutes from 110 minutes or 27 percent. In terms of cost reduction distance and employment costs, the distance can be reduced to 105 meters from 120 meters (reduced by 13 percent) and can be reduced employment costs to 107 baht per work from the original 147 baht per work (the cost can be reduced by 27.27 percent). Moreover, in terms of increasing the accuracy of storage, there can be a reduction in misplaced inventory from 1,400 pieces to 854 pieces or storage accuracy increased by 38.95 percent. As a result of an improved storage process with ABC analysis, there is a fundamental level component in the optimization improving analysis of storage processes, classification of products with ABC analysis product classification by ABC analysis and warehouse planning and layout. This affected the efficiency of storage process management, namely Increased storage accuracy, reduced cost of employment and reduced working time, respectively.

Keywords: Improving storage, ABC analysis, Efficiency increasing

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

* Student of Master of Business Administration (Program in Logistics and Supply Chain Management),
College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University,
E-mail: pitchakorn.li@hotmail.com

1. บทนำ

การบริหารการจัดเก็บในคลังสินค้าเป็นกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินการเป็นระบบโดยใช้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำที่สุดและใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบริหารสินค้าคงคลังจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในต้นทุนที่ต่ำ ดังนั้น หัวใจสำคัญของสินค้าคงคลังคือ การจัดเก็บในปริมาณที่เหมาะสม โดยมุ่งเน้นความถูกต้องและระยะเวลาในการเบิกสินค้า และการวิเคราะห์การบริหารจัดการคลังสินค้าจะทำให้ต้นทุนในทุกกิจกรรมของคลังสินค้าลดลง และช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจได้ (เยาวลักษณ์ ขาหนองหัว และชฎาพร ฑิฆาอูตมากร, 2562) บริษัท XYZ จำกัด เป็นผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายอุปกรณ์สัตว์เลี้ยงและผลิตภัณฑ์คุณภาพชั้นนำจากต่างประเทศ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาธุรกิจเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำในด้านผลิตภัณฑ์สัตว์เลี้ยงที่มีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับระดับภูมิภาคอาเซียนในตลาดสัตว์เลี้ยง บริษัทได้มุ่งเน้นคุณภาพมาตรฐาน ความหลากหลายของสินค้า ทางบริษัทจึงได้คัดสรรผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนและหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในราคาและบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาปัญหาพื้นที่คลังสินค้าและการจัดเก็บสินค้าของของบริษัท XYZ จำกัด สามารถสรุปปัญหาได้ดังนี้ 1) คลังสินค้าไม่มีการจัดเก็บตามหมวดหมู่/กลุ่มสินค้า เมื่อมีการรับสินค้า พบว่า พนักงานจัดวางสินค้าตามความเคยชิน ส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มจากการนำสินค้าที่อยู่คนละกลุ่มกันไปวางปนรวมกัน และประสิทธิภาพในการจัดเก็บลดลง ซึ่งเกิดจากตัวพนักงานและการใช้กระบวนการจัดเก็บสินค้าภายในคลังสินค้าแบบที่เป็นอยู่ปัจจุบัน และทำให้เกิดข้อผิดพลาดเมื่อพนักงานคลังสินค้าจัดเก็บ/หยิบสินค้า 2) ใช้ระยะเวลาในการเก็บสินค้ามากเกินไป การจัดเก็บตามความเคยชินจากการไม่มีการระบุพื้นที่จัดเก็บ

ที่ชัดเจน ส่งผลเวลาในการจัดเก็บการค้นหามีขึ้น และกระบวนการอื่นๆในคลังสินค้าช้าลง และ 3) ขาดระบบ/วิธีการในการจัดเก็บสินค้า จากการวางสินค้ากระจายอยู่ในพื้นที่และมีการวางสินค้ากีดขวางทางบริเวณเดินรถ ทำให้ไม่สามารถจัดวางสินค้าได้ตรงตามตำแหน่งที่ระบุ ส่งผลให้การทำงานมีความล่าช้าในการจัดเก็บ และเสียพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าโดยเปล่าประโยชน์จากการวางสินค้ากระจายอยู่ในพื้นที่ ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บสินค้าลดลง และยังมีส่วนทำให้ต้นทุนการบริหารเพิ่มขึ้น (ไมตรี มีเนตรี, 2564)

จากปัญหาข้างต้น การนำแนวคิดการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี โดย วิลเฟรโด พา เรโต (Vilfredo Pareto) ซึ่งประกอบกับการปรับปรุงรวมกับการวิเคราะห์ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ผังคลังสินค้า 2) การวิเคราะห์กระบวนการจัดเก็บ 3) การจัดหมวดหมู่ของสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี และ 4) การจัดผังคลังสินค้าและวางแผนผัง มาบูรณาการร่วมกัน คาดว่าจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้าได้ ซึ่งได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพในด้านเวลา สามารถช่วยลดระยะเวลาการทำงานลง ด้านต้นทุน ช่วยลดต้นทุนแรงงานลงได้ และด้านความน่าเชื่อถือ สามารถเพิ่มความแม่นยำในการจัดเก็บในคลังสินค้ามากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดเก็บในคลังสินค้าของบริษัท XYZ จำกัด
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดเก็บสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้าของบริษัท XYZ จำกัด
3. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดเก็บสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี

ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บใน คลังสินค้าของบริษัท XYZ จำกัด

3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์ฟังก์คลังสินค้า ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า

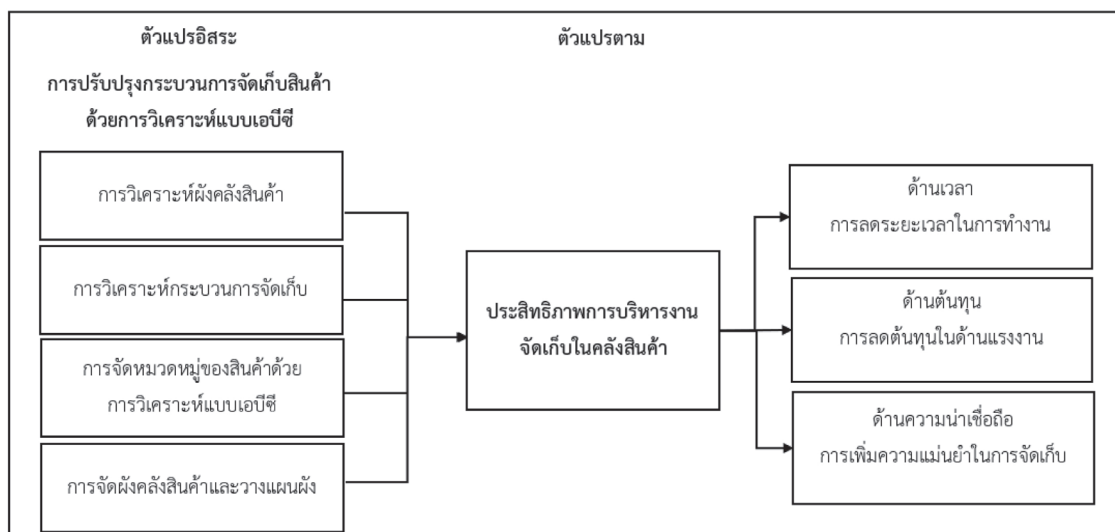
สมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์แบบเอปซีด้วยการวิเคราะห์กระบวนการจัดเก็บ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บ

ในคลังสินค้า

สมมติฐานที่ 3 การวิเคราะห์แบบเอปซีด้วยการจัดหมวดหมู่ของสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า

สมมติฐานที่ 4 การวิเคราะห์แบบเอปซีด้วยการจัดผังคลังสินค้าและวางแผนผัง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 แนวคิดการจัดการสินค้าคงคลัง

การเก็บทรัพยากรไว้ใช้ในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อดำเนินกิจการดำเนินไปอย่างไม่ติดขัด โดยการกำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสมและผ่านการวางแผนอย่างเหมาะสม (จารุภา อุ่นจางวาง, 2556) เมื่อลูกค้าต้องการจะซื้อคลังสินค้าต้องตอบสนอง การจัดการสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ

เป็นการทำให้เกิดสมดุลระหว่างสินค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้า การวางแผนกำหนดปริมาณสินค้าคงคลังที่เหมาะสมซึ่งสำคัญต่อการให้บริการลูกค้าเพื่อให้สินค้ามีอยู่ตลอดเวลาและตอบสนองความต้องการได้ (จุฑาทิพย์ และธีระวัฒน์, 2561)

5.2 แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพ

เปรียบเสมือนการเพิ่มประสิทธิภาพของบริษัท (ณัชพล งามธรรมชาติ, 2559) โดยประสิทธิภาพการ

ทำงานประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานและโครงสร้างการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องแนวคิดในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (สมพิศ สุขแสน, 2556) การมุ่งจะพัฒนาความสามารถขององค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย รักษาระดับปฏิบัติงานที่ดีและสามารถวัดผลสำเร็จได้ (ณัฏฐภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ, 2561)

5.3 แนวคิดการปรับปรุงกระบวนการ

การมุ่งเน้นที่การป้องกันความผิดพลาดของกระบวนการ ความเชื่อมโยงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกัน รวมทั้งผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการและการเงิน รวมถึงระยะเวลาปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผลการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2562) เพื่อลดปัญหาและค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากการความผิดพลาดจากผลการดำเนินการให้น้อยที่สุด ต้องมีวิธีการแก้ไข้ปัญหาเพื่อปรับให้ผลการดำเนินการเป็นไปตามข้อกำหนด (ทิฆัมพร วาสิต, 2561)

5.4 แนวคิดการวิเคราะห์ด้วย ABC analysis

การจำแนกสินค้าคงคลังออกเป็นซีเป็นการแบ่งสินค้าคงคลังออกเป็นกลุ่มหรือประเภท โดยให้ความสำคัญด้วยการพิจารณาจากปริมาณและมูลค่าของสินค้าคงคลังแต่ละรายการเป็นเกณฑ์ เพื่อควบคุมสินค้าคงคลังที่มีอยู่จำนวนมากและลดภาระในการดูแล (กมลชนก บรรจง, 2562) เช่น การจัดลำดับสินค้าตามมูลค่าสินค้าคงคลังที่ถือครองรวมต่อปีหรือกำไรของสินค้าเพื่อจัดกลุ่มเพื่อลดต้นทุนในการจัดการคลังสินค้า แรงงาน และเวลาในการจัดการคลังได้ (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2561) ด้วยการควบคุมวัตถุดิบหรือสินค้าคงคลังจะช่วยให้สะดวกในการตรวจสอบการดูแลรักษา (ทรงศักดิ์ อยู่นาน, 2560)

5.5 แนวคิดการจำลองแบบปัญหา (Simulation)

การทดลองใช้แบบจำลองนั้นเพื่อการเรียนรู้พฤติกรรมของระบบงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ คือ การสร้างแบบจำลองและการนำเอาแบบจำลอง

นั้นไปทดลองและวิเคราะห์ผลการทดลอง สามารถอธิบายพฤติกรรมของระบบหรือสมมติฐานที่จะอธิบายแสดงถึงสาเหตุสำหรับพฤติกรรม และใช้ต้นแบบเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมในอนาคต โดยที่แบบจำลองซึ่งสร้างขึ้นแทนระบบงานจริงในการทดลองเงื่อนไขกับระบบงานจริงแต่ทำไม่ได้สามารถนำเอาเงื่อนไขมาทดลองกับแบบจำลอง เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ (ศุภชัย ยะเปียงปลูก และสุชัยญา เกตุเสาะ, 2562)

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบวิธีการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงปฏิบัติ (Action research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative research)

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง กำหนดของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หัวหน้าคลังสินค้า เจ้าหน้าที่คลัง และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 92 คน ขณะที่กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ทีมบริหารและทีมผู้เชี่ยวชาญการปฏิบัติการ จำนวน 12 คน โดยรวมมีประชากรทั้งหมด 104 คน ซึ่งเป็นบุคลากรของบริษัท XYZ จำกัด และมีความชำนาญและประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 3 ปี

6.3 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ ด้วยการสร้างแบบจำลองสถานการณ์เพื่อประเมินประสิทธิภาพการวางแผนคลังสินค้าและปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนหาแนวทางแก้ไข้ปัญหา โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการแปลงข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของแบบจำลอง และได้แบบจำลองที่ถูกต้องใกล้เคียงความจริงมากที่สุด โดยเสนอการจำลองสถานการณ์และทำซ้ำครั้งเพื่อให้ได้ค่าที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด

การวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการสร้างแบบสอบถามโดยสอดคล้องตามกรอบแนวความคิดการวิจัย และตรวจสอบแบบสอบถามรายข้อ โดยผลการประเมิน

คุณภาพแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ในครั้งนี้ได้ค่า IOC = 0.81 และมีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งแบบสอบถาม คือ $\alpha = 0.90$

6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์บริษัท XYZ จำกัด ในการลงพื้นที่ปฏิบัติการเพื่อรวบรวมข้อมูล รวมถึงแจกแบบสอบถาม ตลอดจนรวบรวมข้อมูลปริมาณ ความถี่หรืออัตราการเคลื่อนไหวของสินค้าเพื่อนำเข้าสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์และจัดกลุ่มสินค้าแบบเอปซีต่อไป

6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

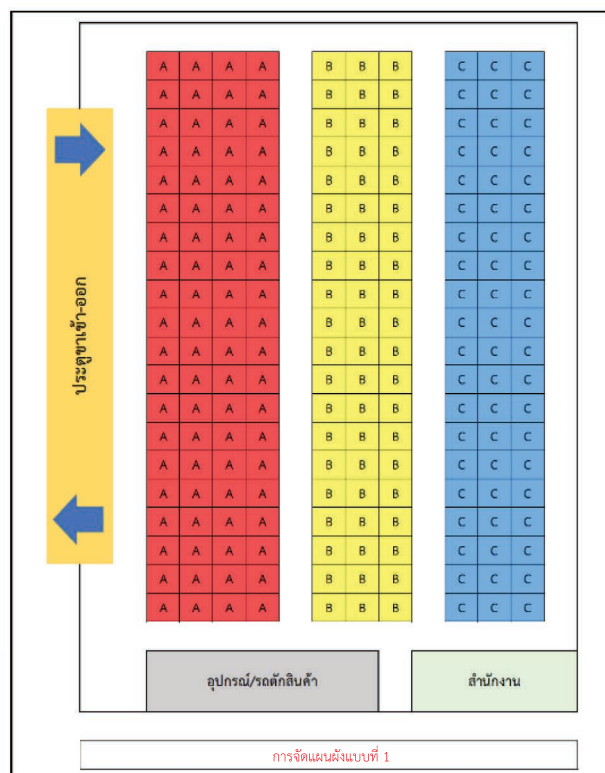
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปฏิบัติการ โดยเสนอการจำลองสถานการณ์และทำการเปรียบเทียบแนวทางที่เหมาะสมกับคลังสินค้าของบริษัท เพื่อให้

ได้ค่าที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุดจากการจัดแผนผังคลังสินค้ารูปแบบใหม่ตามการจัดกลุ่มของสินค้าตามความถี่การเคลื่อนไหวของสินค้า ขณะที่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามโดยใช้ค่าสถิติและทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งจะช่วยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 4 ตัว กับตัวแปรตาม 1 ตัว

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยได้จำลองการจัดแผนผังซึ่งสามารถสรุปผลและเปรียบเทียบ 3 รูปแบบ และเลือกรูปแบบที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้สูงสุด เพื่อนำมาทดลองปฏิบัติจริงเพียง 1 รูปแบบ ดังนี้



ภาพที่ 2 แผนผังคลังสินค้าหลังมีการปรับปรุง

การปรับปรุงจากการขาดการระบุตำแหน่งมาเป็นการเก็บสินค้าแบบโซน มีการกำหนดตำแหน่งของสินค้าที่ชัดเจน โดยแบ่งกลุ่มตามปริมาณการเคลื่อนไหว ซึ่งมีอัตราหมุนเวียนสินค้าเข้าและออกคลัง

สูง กลาง และต่ำ ตามลำดับ ซึ่งกลุ่ม A อยู่ใกล้ประตูสินค้ามากที่สุด กลุ่ม B อยู่ใกล้ประตูสินค้าถัดจากกลุ่ม A และกลุ่ม C อยู่ลำดับสุดท้ายของคลัง ซึ่งทำให้ภาพรวมการจัดวางสินค้าเป็นระเบียบมากขึ้น

Flow Process Chart (ผลการปรับปรุงแบบที่ 1)					
ตำแหน่ง :	คลังสินค้าบริษัท XYZ จำกัด	สรุป	ปัจจุบัน	เสนอแนวทาง	ปรับลด
กิจกรรม :	กระบวนการเก็บสินค้า	เหตุการณ์	5		
วัน/เดือน/ปี	30-11-64	กระบวนการทำงาน	1		
พนักงาน :	ภาพรวมการทำงาน	กระบวนการขนย้าย	2		
ผู้วิเคราะห์	ผู้วิจัย(สาขาการจัดการโลจิสติกส์)	กระบวนการล่าช้า/รอคอย	0		
ข้อสังเกต :	มีการปรับปรุงตำแหน่งจัดเก็บและจัดการสินค้าทำให้ลดระยะเวลาการมองหา และลดระยะทางของการนำเข้าจัดเก็บ	กระบวนการตรวจสอบ	1		
		กระบวนการจัดเก็บ	1		
		ระยะเวลา (นาที)	80		
		ระยะทาง (เมตร)	105		
		ค่าใช้จ่าย (บาท)	-		
เหตุการณ์		สัญลักษณ์	ระยะเวลา (นาที)	ระยะทาง (เมตร)	ข้อเสนอแนะ
พนักงานจัดเก็บนำรถโฟล์คลิฟท์มาหน้าประตูคลัง		○ → D □ ▽	10	60	
ตรวจสอบยอดรับสินค้าจากพนักงานรับสินค้า		○ ⇨ D □ ▽	30		
ยกสินค้าขึ้นวางบนรถโฟล์คลิฟท์และขับไปยังพื้นที่จัดเก็บ		○ → D □ ▽	15	45	
พนักงานจัดเก็บสินค้าตรงตำแหน่งของสินค้า		○ ⇨ D □ ▽	15		
พนักงานเก็บสินค้าสรุปรายการสินค้า		● ⇨ D □ ▽	10		

ภาพที่ 3 กระบวนการหลังมีการปรับปรุง

การปรับปรุงสามารถลดกระบวนการได้ เหลือเพียง 5 กระบวนการ และระยะเวลาการปฏิบัติงานก่อนปรับปรุงทั้งหมด 110 นาที หลังการปรับปรุงสามารถลดระยะเวลาได้ ถึง 30 นาที หรือเหลือระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพียง 80 นาที และหลังปรับปรุงสามารถลดระยะทางเคลื่อนย้ายได้ 15 เมตร หรือเหลือระยะทางเคลื่อนย้ายเพียง 105 เมตร

เพื่อการวิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านต้นทุนแรงงานและประสิทธิภาพความแม่นยำในการจัดเก็บ โดยการทำการจำลองการปฏิบัติงานจริงจากการจัดเก็บสินค้าที่เข้าใหม่ตามรอบการรับสินค้าเข้าจัดเก็บ

ให้ตรงกับตำแหน่งที่มีการระบุไว้ตามแนวทางการปรับปรุง เริ่มด้วยการจัดเก็บสินค้าใบแรกจากของ Shipment จนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการจัดเก็บ โดยใช้ระยะเวลา 3 – 7 วันต่อรอบรับสินค้า ซึ่งสัมพันธ์จากจากการปฏิบัติงาน ประกอบกับสัมพันธ์จากเอกสารของพนักงานคลังสินค้า การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติการและเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 3 เดือน โดยได้รับการอนุเคราะห์ด้านข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญของบริษัท ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและส่งต่อให้ผู้วิจัยเพื่อสรุปผลต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบด้านต้นทุนแรงงาน

เฉลี่ยต่อ 1 ใบงาน	ค่าใช้จ่าย/ชม. (บาท)	ระยะเวลาที่ใช้ (นาทิต)	คิดเป็น (บาท)
ก่อนปรับปรุง	80.36	110	147.33
หลังปรับปรุง	80.36	80	107.15
ผลต่างเฉลี่ย		30	27.27%

เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพตามแนวทางการปรับปรุงจากระยะเวลาที่ใช้ก่อนปรับปรุง 110 นาทิตและหลังปรับปรุงเหลือเพียง 80 นาทิต ซึ่งสามารถลดต้นทุนด้านแรงงานจาก 147.33 บาทต่อใบงาน เหลือเพียง 107.15 บาทต่อใบงาน โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 27.27 ต่อ 1 ใบงาน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบด้านความแม่นยำ

นับสต็อกตามรอบ	สินค้าอยู่ผิดตำแหน่ง(ชิ้น)	เวลานับสต็อกตามรอบ (นาทิต)	หลังปรับปรุงเพิ่มขึ้น(ร้อยละ)
ก่อนปรับปรุง	1400	360	-
ครั้งที่ 1	1120	288	20%
ครั้งที่ 2	744	190	47%
ครั้งที่ 3	700	180	50%
ผลต่างเฉลี่ย	854	223	38.95%

ช่วงเวลาการเก็บข้อมูลทั้งหมด 3 เดือนซึ่งสามารถลดจำนวนสินค้าวางอยู่ผิดตำแหน่งจากเดิมก่อนปรับปรุงมีจำนวน 1,400 ชิ้น ใช้เวลา 360 นาทิต หลังปรับปรุงทำการนับสต็อกตามรอบ (Cycle count) พบว่า ครั้งที่ 1 มีจำนวน 1,120 ชิ้น ใช้เวลา 288 นาทิต ครั้งที่ 2 มีจำนวน 744 ชิ้น ใช้เวลา 190 นาทิต และ ครั้งที่ 3 จำนวน 700 ชิ้น ใช้เวลา 180 นาทิต โดยเฉลี่ย 3 ครั้ง จำนวนสินค้าผิดตำแหน่งเฉลี่ยลดลง 854 ชิ้น เวลาเฉลี่ยลดลง 223 นาทิต โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 38.95 ซึ่งจำนวนสินค้าผิดตำแหน่งที่ลดลง ส่งผลให้เวลาที่ในการนับสต็อกตามรอบ (Cycle count) ลดลงตาม ซึ่งหมายถึงความแม่นยำในการจัดเก็บที่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพก่อนและหลังปรับปรุง

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ		ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	ผลต่าง
ด้านเวลา				
1.	การลดระยะเวลาในการจัดเก็บ	110 นาทิต	80 นาทิต	40 นาทิต
2.	การลดเวลาในการตรวจสอบสินค้า	45 นาทิต	30 นาทิต	15 นาทิต
3.	การลดเวลาในการบันทึกข้อมูลสินค้า	20 นาทิต	0 นาทิต	20 นาทิต
ด้านต้นทุน				
1.	การลดต้นทุนในด้านระยะทาง	120 เมตร	105 เมตร	15 เมตร
2.	การลดต้นทุนในด้านแรงงาน	147 บาท	107 บาท	41 บาท
ด้านความน่าเชื่อถือ(ความแม่นยำ)				
1.	การเพิ่มความแม่นยำในการจัดเก็บ	1,400 ชิ้น	854 ชิ้น	38.95%
2.	การเพิ่มความถูกต้องและรวดเร็วในการจัดเก็บ	1,400 ชิ้นและ110 นาทิต	854 ชิ้นและ80 นาทิต	33.11%

สรุปผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยจัดเรียงตามการแบ่งกลุ่มด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี โดยแบบจำลองสามารถลดระยะเวลาได้จากเดิมใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลงจากเดิม 27% และลดระยะทางในการปฏิบัติงานลดลงจากเดิม 13% จนนำมา

สู่การจำลองการปฏิบัติงานจริงที่เหมาะสม สามารถลดต้นทุนด้านแรงงาน โดยจากเดิม 27.27% ต่อใบงาน และลดจำนวนสินค้าวางอยู่ผิดตำแหน่งจากเดิม 38.95% ส่งผลให้ความแม่นยำในการจัดเก็บเพิ่มขึ้น

7.2 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม

การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี	ค่าเฉลี่ย (μ)	α	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. การวิเคราะห์ผังคลังสินค้า	4.52	0.53	มากที่สุด	3
2. การวิเคราะห์กระบวนการจัดเก็บ	4.54	0.53	มากที่สุด	1
3. การจัดหมวดหมู่ของสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี	4.54	0.53	มากที่สุด	2
4. การจัดผังคลังสินค้าและวางแผนผัง	4.50	0.57	มาก	4
รวม	4.52	0.54	มากที่สุด	
ประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า	ค่าเฉลี่ย (μ)	α	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. การลดระยะเวลาในการทำงาน	4.42	0.63	มาก	3
2. การลดต้นทุนในด้านแรงงาน	4.52	0.58	มากที่สุด	2
3. การเพิ่มความน่าเชื่อถือ(ความแม่นยำในการจัดเก็บ)	4.52	0.56	มากที่สุด	1
รวม	4.49	0.59	มาก	

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามหลังจากผ่านการนำแบบจำลองไปปฏิบัติงานจริง สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี มีระดับมากที่สุด 2 อันดับ ได้แก่ การเพิ่มความแม่นยำในการจัดเก็บ และการลดต้นทุนในด้านแรงงาน มีค่าเฉลี่ยประชากรอยู่ที่ 4.52 และ α 0.56

, α 0.58 และลำดับสุดท้าย คือ การลดระยะเวลาในการทำงาน อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยประชากรอยู่ที่ 4.42 และ α 0.63

7.3 การทดสอบสมมติฐาน

การถดถอยจากตัวแปรอิสระ 4 ตัว โดยทดสอบครั้งละตัวแปรตาม สรุปรวมไว้ดังนี้

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสหสัมพันธ์การตัดสินใจ

Model (Y)	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
เวลา	0.8551	0.7311	0.7188	0.072
ต้นทุน	0.8409	0.7071	0.6936	0.072
ความแม่นยำ(ความน่าเชื่อถือ)	0.9252	0.8560	0.8494	0.051

ผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การตัดสินใจ สรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปรร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตามประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า ได้แก่ ด้านเวลา 73.11% ด้านต้นทุน

70.71% และด้านความน่าเชื่อถือ 85.60% และผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวเป็นรายคู่อย่างมีนัยสำคัญ โดยใช้ค่าสถิติ t-test สรุปได้ว่า สหสัมพันธ์ของตัวแปรรายคู่ทุกคู่มีความสัมพันธ์กันทั้งหมด

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบความแปรปรวน

Model (Y)	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig
เวลา	1.239	4	0.310	59.142	0.000
ต้นทุน	1.095	4	0.274	52.500	0.000
ความแม่นยำ(ความน่าเชื่อถือ)	1.353	4	0.338	129.335	0.000
Residual	0.454	87	0.005		

ผลการทดสอบความแปรปรวนแบบมีหลายปัจจัยมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม การวิเคราะห์ค่า F-test ด้านเวลา = 59.142 ด้านต้นทุน = 52.500

และด้านความน่าเชื่อถือ = 129.335 สรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบเส้นประสิทธิ์การถดถอย

Model (Y)		Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig
เวลา	X4 X1 , X2 , X3	0.065	1	0.772	12.326	0.001
ต้นทุน	X4 X1 , X2 , X3	0.219	1	0.219	42.065	0.000
ความแม่นยำ(ความน่าเชื่อถือ)	X4 X1 , X2 , X3	0.019	1	0.019	7.378	0.008
Residual		0.454	87			

ผลการทดสอบสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบ Partial F-test ที่เพิ่มตัวแปรเข้าไปในสมการถดถอยทีละตัว จากความแปรปรวนแบบมีหลายปัจจัย โดยใช้ค่าสถิติ F - Test ของ ANOVA การทดสอบความมีนัยสำคัญของตัวแปรอิสระ 4 ตัวในรูปแบบการถดถอยจากผลการวิเคราะห์ค่า F-test ด้านเวลา 12.326 ด้านต้นทุน = 42.065 และด้านความน่าเชื่อถือ = 7.378 สรุปได้ว่า การเพิ่มตัวแปรอิสระทุกตัวในสมการจะช่วยให้สมการถดถอยดีขึ้น

ดังนั้น ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยที่กล่าวถึงตัวแปรอิสระร่วมกัน

พยากรณ์ตัวแปรตาม สามารถสรุปได้ว่า ผลการวิจัยครั้งนี้ความสอดคล้องกับสมมติฐานทุกประการ

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

8.1 สรุปผลเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพกับการปรับปรุงด้วยการวิเคราะห์แบบเอบีซี

สามารถสรุปได้ว่า 1) ด้านเวลา ช่วยลดระยะเวลาในการจัดเก็บสินค้าเพียงแค่ 80 นาที ช่วยลดเวลาในการตรวจสอบสินค้าหลังจากมีการปรับปรุงใช้เวลาเพียงแค่ 30 นาที และช่วยลดเวลาในการบันทึกข้อมูลสินค้า ซึ่งสามารถลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูล

สินค้าลงได้ 2) ด้านต้นทุน ช่วยลดต้นทุนด้านระยะทาง (เชื้อเพลิง) เหลือเฉลี่ย 15 เมตรต่องาน และลดต้นทุนในด้านแรงงานเหลือเพียง 107.15 บาทต่องาน โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 27.27 ต่องาน 3) ด้านความแม่นยำ สามารถลดจำนวนสินค้าวางอยู่ผิดตำแหน่งโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง จำนวนสินค้าวางอยู่ผิดตำแหน่งโดยเฉลี่ยลดลง 854 ชิ้น โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 38.95 ประกอบกับด้านเวลา ซึ่งส่งผลให้ความถูกต้องและความรวดเร็วในการจัดเก็บเพิ่มขึ้น อยู่ที่ร้อยละ 33.11

8.2 การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี

การวิเคราะห์ผังคลังสินค้า เช่น การวางผังแบบ ABC เพื่อจัดตำแหน่งสินค้าตามความถี่ในการเคลื่อนไหวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.62 ช่วยให้มีระยะทางสั้นที่สุดและสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.58 และการมีผังคลังสินค้าที่เหมาะสมกับหมวดหมู่ของสินค้า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.50 ซึ่งหมายความว่า การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซีโดยการวิเคราะห์ผังคลังสินค้า ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า สอดคล้องกับการวิจัยของ ไชยพร ปริชาวงษ์ (2556) ที่พบว่า วิธีการจัดสรรพื้นที่และแบ่งพื้นที่การจัดเก็บ รวมถึงการวิเคราะห์ผังและการแบ่งกลุ่มสินค้าตามปริมาณสินค้าที่เคลื่อนไหว โดยแบ่งกลุ่มสินค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ส่งผลให้ระยะทางการเคลื่อนที่ของสินค้าลดลง 8,662,705 เมตร คิดเป็นร้อยละ 51.89 เมื่อเปรียบเทียบกับจากการจัดกลุ่มสินค้าแบบเดิมได้

การวิเคราะห์กระบวนการจัดเก็บ มีค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด จัดอยู่ในอันดับที่ 1 ได้แก่ การช่วยให้พนักงานเข้าใจในกระบวนการทำงานและสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานได้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมา คือ การติดตามและประเมินผล ทำให้ทราบถึงขั้นตอนการ

ทำงาน ระยะเวลา และศักยภาพของพนักงานอย่างละเอียด มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 ซึ่งหมายความว่า การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซีโดยการวิเคราะห์กระบวนการจัดเก็บ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า สอดคล้องกับการวิจัยของ วุฒิชัย วงศ์ทัศนคร และจิราภรณ์ แซ่ลิม (2557) ที่พบว่าการจำลองสถานการณ์ วิเคราะห์กระบวนการเพื่อหาข้อดีที่จุดในการหาปริมาณการสั่งซื้อและจุดสั่งซื้อที่เหมาะสมโดยประยุกต์ใช้หลักการวิเคราะห์แบบเอปซีเพื่อคัดเลือกสินค้าในการศึกษาก่อนที่จะสร้างแบบจำลองสถานการณ์เพื่อหาทางแก้ไข สามารถลดต้นทุนสินค้าคงคลังได้ โดยรวมเฉลี่ยได้ 73.43%, 49.86%, 28.50%, 13.38% ตามลำดับ โดยเฉพาะต้นทุนเสียโอกาสสามารถลดได้ถึง 85.30%

การจัดหมวดหมู่ของสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี มีค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด จัดอยู่ในอันดับที่ 2 โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ลำดับแรก การตรวจสอบการไหลเวียนของสินค้า เช่น วิเคราะห์จากรายงานการขายประจำปี ตลอดจนการจัดกลุ่มสินค้าตามแบบ ABC เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดเก็บอย่างเหมาะสมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา คือ การจัดหมวดหมู่ของสินค้า เช่น การให้สินค้าที่มีความถี่ของการเคลื่อนไหวเร็ว ได้รับการดูแลและควบคุมมากกว่าสินค้าที่มีความถี่ของการเคลื่อนไหวช้า ช่วยให้สินค้าถูกจัดลำดับอย่างชัดเจนและถูกจัดเก็บอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดเป็นลำดับสุดท้าย ที่ค่าเฉลี่ย 4.52 ซึ่งหมายความว่า การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี โดยการจัดหมวดหมู่ของสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า สอดคล้องกับการวิจัยของ นิธิศ ปุณณกรภัทร์ และคณะ (2562) ที่พบว่า หลักการ ABC analysis ในการคัดแยกอุปกรณ์อะไหล่ที่ไม่ได้ใช้งานและชำรุด

ออกจากคลัง และใช้ทฤษฎีการกำหนดพื้นที่การจัดเก็บสินค้า หลังการพัฒนากระบวนการสามารถลดระยะเวลาเฉลี่ยในการเบิกจ่ายลดลง 13.89 นาทีต่อใบเบิก คิดเป็นร้อยละ 36.88 และความถูกต้องของคลังอุปกรณ์จะไหลเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 100 จากการสุ่มการตรวจนับรายการอุปกรณ์จะไหลจำนวน 100 รายการ

การจัดผังคลังสินค้าและวางแผนผัง มีค่าเฉลี่ย 4.50 อยู่ในระดับมาก จัดอยู่ในอันดับที่ 4 โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ลำดับแรก การจัดผังคลังสินค้าและวางแผนผัง เช่น การกำหนดตำแหน่งให้กับสินค้าตามชั้นวางสินค้าที่มีอยู่เดิม ทำให้พนักงานเข้าถึงสินค้าได้อย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทันที และการปรับปรุงผังคลังสินค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น ตรวจสอบจากสถิติของสินค้าในช่วงเวลาที่ผ่านมา เพื่อคาดการณ์และกำหนดพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าได้อย่างเหมาะสม เท่ากันในค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.54 และรองลงมา คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานคลังสินค้าร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงให้ดีขึ้นในลำดับต่อไป มีค่าเฉลี่ยระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ที่ค่าเฉลี่ย 4.40 ซึ่งหมายความว่า การปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซีซีโดยการจัดผังคลังสินค้าและวางแผนผัง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า สอดคล้องกับการวิจัยของ พงศ์กานต์ อัครวัฒน์เบญญาภา (2556) ที่พบว่า ทฤษฎี Demand chain forecasting ทฤษฎี Demand panning และ ทฤษฎี ABC analysis มาเป็นแนวทางในการแก้ไขจัด Layout แบบใหม่ จากการปรับปรุง ทำให้เลนส์หรือสินค้าที่มีการใช้งานบ่อยสามารถเข้า Line production ได้เร็วขึ้น และยังสามารถ Forecast ความต้องการของสินค้าในอนาคตได้ ทำให้ปริมาณสินค้าที่นำเข้าเพียงพอกับพื้นที่จัดเก็บ ค่าใช้จ่ายจากการสั่งซื้อต่อปีจึงลดลงจาก 95,550,063 บาทต่อปี คิดเป็นลดลง 4.76% ต่อปี

8.3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า

การลดระยะเวลาในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในระดับมาก จัดอยู่ในอันดับที่ 3 โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ลำดับแรก การจัดผังคลังสินค้ารูปแบบใหม่ เช่น การลดระยะเวลาการตรวจสอบสินค้า ช่วยให้เกิดความรวดเร็วระหว่างการจัดเก็บ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมา คือ การจัดสินค้าออกเป็นหมวดหมู่และปรับผังคลังสินค้ารูปแบบใหม่ เช่น การลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูลหลังจากการจัดเก็บ โดยปรับเปลี่ยนเป็นการกำหนดตำแหน่งสินค้าก่อนนำไปจัดเก็บ ช่วยลดระยะเวลาการทำงานในกระบวนการภายในคลังสินค้าลงได้ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 4.48 และการจัดหมวดหมู่ของสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซีซี เช่น การลดระยะเวลาในการจัดเก็บสินค้าจากการจัดกลุ่มสินค้าตามความถี่ของการเคลื่อนไหวเร็ว ปานกลาง และช้า มีค่าเฉลี่ยระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ที่ค่าเฉลี่ย 4.39 ซึ่งหมายความว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า ด้านการลดระยะเวลาในการทำงาน สอดคล้องกับการวิจัยของ ญัฐวรรณ สมรรถจันทร์ และคณะ (2563) ที่พบว่า แนวทางที่ใช้ในการแก้ปัญหาใช้ระบบการคิดวิเคราะห์แบบ ABC และทฤษฎีการควบคุมด้วยการมองเห็น ระบบจัดเก็บโดยกำหนดตำแหน่งตายตัว ผลจากการนำมาประยุกต์และปรับใช้ในการปรับปรุงการจัดวางสินค้าและวัตถุดิบพบว่า สามารถลดระยะเวลาในการส่งมอบวัตถุดิบ ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยในการเบิกสินค้า ลดลงจากเดิมถึง 37 นาที

การลดต้นทุนในด้านแรงงาน ค่าเฉลี่ย 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด จัดอยู่ในอันดับที่ 2 โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ลำดับแรก การจัดผังคลังสินค้า เช่น การจัดวางสินค้าที่ได้รับความสำคัญมากที่สุดไว้ใกล้ประตู ช่วยลดระยะทางในการเคลื่อนย้ายทั้งการจัดเก็บและหยิบออก มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมา คือ การควบคุมสินค้า

ตามหมวดหมู่ เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาสินค้า กลุ่ม C โดยลดจำนวนพนักงาน อุปกรณ์ และเครื่องมือที่สนับสนุนสินค้ากลุ่มนี้ไปให้สินค้ากลุ่ม A และ B ที่มีความสำคัญมากกว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.5 และการจัดหมวดหมู่สินค้า เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการทำงานนอกเวลาให้จากการลดภาระในการค้นหาสินค้าของพนักงานและปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ที่ค่าเฉลี่ย 4.48 ซึ่งหมายความว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า ด้านการลดต้นทุนในด้านแรงงานสอดคล้องกับการวิจัยของ สุจิตรา เทียนชัย (2559) ที่พบว่า การจัดทำแผนผังคลังสินค้า จัดทำป้ายบ่งชี้กำหนดรอบการเบิกจ่ายวัตถุดิบให้กับสายการผลิต จัดเก็บวัตถุดิบแบบ ABC analysis ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถช่วยให้คลังสินค้ามีพื้นที่เพียงพอ สามารถลดจำนวนพนักงานในการค้นหา รวบรวมและจัดส่งจาก 3 คนเหลือ 2 คนได้

การเพิ่มความแม่นยำในการจัดเก็บ ค่าเฉลี่ย 4.52 อยู่ในระดับมากที่สุด จัดอยู่ในอันดับที่ 1 โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ลำดับแรกการจัดวางผังรูปแบบใหม่ให้เหมาะสมกับสินค้าและพนักงาน เช่น ความรวดเร็วและความถูกต้องในการจัดเก็บที่เพิ่มขึ้น ด้วยการกำหนดผังคลังสินค้าที่มีตำแหน่งการจัดเก็บที่ชัดเจน ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเร็ว และสามารถลดข้อผิดพลาดจากการจัดเก็บ ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.66 และการนำการจัดหมวดหมู่ของสินค้ามาใช้ร่วมกับกระบวนการจัดเก็บ เช่น การเพิ่มความแม่นยำในการจัดเก็บสินค้าและลดอัตราการสูญหายของสินค้า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดเป็นลำดับรองลงมา ที่ค่าเฉลี่ย 4.50 ซึ่งหมายความว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานจัดเก็บในคลังสินค้า ด้านการเพิ่มความแม่นยำในการจัดเก็บ สอดคล้องกับการวิจัยของ สุนันทา ศิริเจริญวัฒน์ (2555) ที่พบว่า การปรับปรุงการจัดเก็บสินค้าโดยการ

เรียงลำดับความสำคัญ แบบ ABC ซึ่งผลที่ได้จากการปรับปรุงครั้งนี้ คือ มีการจัดเก็บสินค้าที่เป็นระเบียบเรียบร้อยขึ้น ลดระยะเวลาในการรอคอยหรือเบิกจ่ายสินค้า จาก 24 นาทีต่อครั้ง เป็น 11 นาที ต่อครั้ง และอัตราความผิดพลาดในการนับสินค้าลงจาก 46.14% เป็น 21.25%

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การวิเคราะห์ผังคลังสินค้าอย่างละเอียด โดยคำนึงถึงอุปกรณ์และช่องทางการเคลื่อนย้ายจนครบถ้วนจะสามารถปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การวิเคราะห์กระบวนการจัดเก็บ โดยทำการนับสต็อกตามรอบ (Cycle count) เพื่อให้เกิดการ Learning curve ของพนักงานซึ่งจะส่งผลให้การปรับปรุงมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
3. การจัดหมวดหมู่ของสินค้าด้วยการวิเคราะห์แบบเอปซี โดยให้ความสำคัญกับความถี่ของการเคลื่อนไหวของสินค้า ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาที่เกินจำเป็นได้ และสินค้าแต่ละกลุ่มควรได้รับการควบคุมในระดับที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการขาดแคลนสินค้าต่อระดับความต้องการ
4. การจัดผังคลังสินค้าและวางแผนผัง จะต้องระบุตำแหน่งจัดเก็บหรือป้ายพื้นที่การวางที่ชัดเจนเพื่อลดการวางและการหยิบสินค้าผิดตำแหน่ง

9.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การบูรณาการความรู้เข้ากับเทคโนโลยี เช่น RFID เพื่อความรวดเร็วในการติดตามการจัดเก็บและการเคลื่อนย้ายสินค้าทั้งเข้าและออก
2. การศึกษาการพยากรณ์สินค้า เพื่อพยากรณ์ปริมาณของสินค้าก่อนที่จะถูกส่งมาเก็บในคลังสินค้า และหากสามารถพยากรณ์ได้อย่างแม่นยำจะสามารถใช้พื้นที่ได้อย่างเกิดประโยชน์มากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กมลชนก บรรจง. (2562). *กลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ Big Data และการลดต้นทุนในการบริหารคลังสินค้าอะไหล่รถบรรทุก: กรณีศึกษาร้านอะไหล่แห่งหนึ่งในจังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เกียรติพงษ์ อุดมชนะธีระ. (2561). *WIM การวิเคราะห์จัดกลุ่มด้วยระบบ ABC (ABC Analysis)*. ค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2564, จาก: <https://www.iok2u.com/index.php/article/e-book/249-abc-analysis-abc>.
- จารุภา อุ่นจางวาง. (2556). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการสินค้าคงคลัง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จุฑาทิพย์ สีสานนาพิพัฒน์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2561). การจัดการสินค้าคงคลังอย่างมืออาชีพ (Professional Inventory Management). *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 11(1), 226-241.
- ไชยพร ปรีชาวงษ์. (2556). *การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าอัตโนมัติด้วยการจัดแบ่งพื้นที่จัดเก็บสินค้า*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการขนส่งและโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฏพล งามธรรมชาติ. (2559). *แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานการผลิต บริษัท XYZ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฏภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ. (2561). การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่คลังสินค้าอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้วยแนวคิดเชิงบูรณาการ: กรณีศึกษา บริษัท โตไครเคะ (ไทยแลนด์) จำกัด. *วารสารวิชาการวิศวกรรมศาสตร์ ม.อ.*, 13(1), 127-140.
- ณัฐวรรณ สมรรถจันทร์, พงศ์ชนันต์ ศรีสุวรรณ, สุปรัชญา บุญมาก, ณปาล อุทัยรัตน์ และจินตนา ท่วมใจดี. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า: กรณีศึกษาบริษัท XXX จำกัด. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 15(54), 53-41.
- ทิฆัมพร วาสีทธิ์. (2561). *การบริหารการเปลี่ยนแปลง*. ค้นเมื่อ 3 เมษายน 2564, จาก: <https://sites.google.com/site/krutikamporn/home/bth-thi-8/8-5-kar-brihar-kar-peliynpaelng>.
- ทรงศักดิ์ อยู่นาน. (2560). *การวางแผนคลังสินค้าสำเร็จรูปด้วย ABC ANALYSIS*. กรณีศึกษา โรงงานผลิตผนังสำเร็จรูป. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นิธิศ ปุณณกรภัทร์, ปัญญา สำราญพันธ์ และณภาพ ชัยสุวรรณ. (2561). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิตด้วยการศึกษางาน กรณีศึกษา โรงงานผลิตเครื่องเรือน. *วารสารก้าวหน้าโลกวิทยาศาสตร์*, 18(2), 36-47.
- พงศ์กานต์ อัครวัฒน์เบญญาภา. (2556). *การปรับปรุง Layout ของคลังสินค้าและการบริหารจัดการสินค้าคงคลังเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการส่งมอบสินค้า*. กรณีศึกษาของ บริษัท โฮยาเลนส์ไทยแลนด์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ไมตรี มีเนตรี. (2564). ปัญหาการจัดเก็บสินค้า. (สัมภาษณ์ 20 มีนาคม 2564).

- เยาวลักษณ์ ซาหนองหว้า และชฎาพร ชีมาอุตมากร. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินค้าคงคลังของบริษัท ซี เอส สตีล โปรดักส์จำกัด. *วารสารวิจัยธุรกิจและการจัดการเพื่อความเป็นเลิศ*, 1(2), 1-14.
- วุฒิชัย วงศ์ทัศนินคร และจิราภรณ์ แซ่ลิ้ม. (2557). การจัดการสินค้าคงคลังตามการจำลองด้วยอัลกอริทึมทางพันธุกรรมสำหรับความต้องการที่ไม่แน่นอน สำหรับผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์บุคคลที่สาม. *การวิจัยทางวิศวกรรมและวิทยาศาสตร์ประยุกต์*, 41(3), 321-332.
- ศุภชัย ยะเปียงปลูก และสุชัยญา เกตุเสาะ. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการสั่งซื้อและการจัดสินค้าก่อนการขนส่ง: กรณีศึกษา บริษัท ผี้น้อยเบเกอร์ จำกัด. *ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- สุจิตรา เทียนชัย. (2559). การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในคลังสินค้าของอุตสาหกรรมยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัท เอส ยู วี ออโต้พาร์ท จำกัด. *วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- สุนันทา ศิริเจริญวัฒน์. (2555). การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัทภูมิไทยคอมชีส จำกัด. *วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ*. ค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2564, จาก: http://library.uru.ac.th/article/htmlfile/technic_work1.pdf.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). *คู่มือการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศ ในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานรัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: กมลพิพัฒน์ ชนะสิทธิ์, พัทธ์ชัย ศิริวงศ์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2566). การพัฒนานวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(1), 20-34.

Received: April 22, 2022
Revised: June 30, 2022
Accepted: February 06, 2023

การพัฒนานวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลาง สำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่

กมลพิพัฒน์ ชนะสิทธิ์^{1*}, พัทธ์ชัย ศิริวงศ์² และ ธีระวัฒน์ จันทิก³

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบและรูปแบบการพัฒนานวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ และเพื่อพัฒนารูปแบบนวัตกรรมทางการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ ใช้รูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and development) ด้วยวิธีแบบผสมผสาน (Mixed method) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ และวิจัยกึ่งทดลอง โดยเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory action research: PAR) แบบสนทนากลุ่ม (Focus group) และการทดลองใช้คู่มือนวัตกรรมทางธุรกิจและการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสู่ผู้ประกอบการธุรกิจรุ่นใหม่ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการศึกษพบว่า องค์ประกอบการพัฒนานวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่มีองค์ประกอบหลัก 6 ส่วน คือ เกณฑ์ที่ 1 ด้านแรงกระตุ้น เกณฑ์ที่ 2 ด้านแรงจูงใจ เกณฑ์ที่ 3 ด้านการเรียนรู้ เกณฑ์ที่ 4 ด้านการรับรู้ เกณฑ์ที่ 5 ด้านการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ และเกณฑ์ที่ 6 ด้านการประเมินความรู้ จากนั้นพัฒนารูปแบบนวัตกรรมทางการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ได้เป็นคู่มือนวัตกรรมการถ่ายทอดตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการรุ่นใหม่ และพบว่าความรู้ด้านนวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ ก่อน/หลัง การถ่ายทอดของผู้เข้าร่วมถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านนวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่หลังการถ่ายทอดความรู้โดยใช้คู่มือคะแนนเพิ่มสูงขึ้นจากก่อนใช้คู่มือและมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05

คำสำคัญ: อาหารไทยภาคกลาง ผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ นวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญา

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, อีเมล: kmolbhibhat.c@rmutp.ac.th

² อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, อีเมล: phitak@ms.su.ac.th

³ อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, อีเมล: thirawat.cn@rmuti.ac.th

Development Innovations to Transfer Knowledge of Thai Food Recipes in The Central Region for New food entrepreneurs

Kamolbhibhat Chanasith^{1*}, Phitak Siriwong² and Thirawat Chuntuk³

Abstract

The purpose of this paper is to study the composition and model of innovative development of knowledge transfer of Thai recipes in the Central Region for the new generation of food entrepreneurs and to develop an innovative form of transferring knowledge of Thai food recipes in the Central Region for the new generation of food entrepreneurs. This research used a research and development model with mixed methods, including qualitative and quantitative research methodologies, and quasi-experimental research. Data gathering methods include Participatory Action Research (PAR) with a focus group and the experimental examination of a business innovation manual and knowledge transfer of Central Thai cuisine to new generation entrepreneurs as part of data collection in the Faculty of Home Economics and Technology at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The findings revealed that there are six main components of innovation development in transferring knowledge of central Thai cuisine to new food entrepreneurs: Criteria 1: Stimulus; Criteria 2: Motivation; Criteria 3: Learning; Criteria 4: Receiving. Knowledge; Criteria 5: the application of knowledge and Criteria 6 is knowledge assessment. It was then intended to serve as a creative guide for imparting innovation knowledge of Central Thai cuisine to the next generation of food entrepreneurs. It was discovered that knowledge transfer of Central Thai food recipes for new generation food entrepreneurs occurred prior to/following the transfer of participants to transfer knowledge of central Thai food recipes for new generation food entrepreneurs. There was an average score of knowledge in the knowledge transfer of the central region's Thai recipes for the new generation of food entrepreneurs after the knowledge transfer using the manual that was higher than before using the manual, and there was a statistically significant difference at the level 0.05.

Keywords: Central Thai food, New food entrepreneur, Innovation of wisdom transfer

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

¹Ph.D. Student, Faculty of Management Science Silpakorn University, E-mail: kamolbhibhat.c@rmup.ac.th

²Lecturer, Faculty of Management Science Silpakorn University, E-mail: phitak@ms.su.ac.th

³Lecturer, Faculty of Business Administration and Information Technology Rajamangala University of Technology Isan (Khon Kaen Campus), E-mail: thirawat.cn@rmuti.ac.th

1. บทนำ

นวัตกรรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมกระบวนการ (Process innovation) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product innovation) และนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) ซึ่งในการพัฒนาประเทศให้เข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการผลิตของอุตสาหกรรมสู่การทำนวัตกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ประดิษฐ์คิดค้นเองในประเทศจำเป็นต้องเร่งการถ่ายทอดเทคโนโลยีและสร้างนวัตกรรมอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านการจัดการทรัพยากรสินทางปัญญา การบริหารจัดการภายใต้แนวคิดรูปแบบใหม่ในระดับภาคอุตสาหกรรมและระดับท้องถิ่น โดยสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้

นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ เป็นการพัฒนาผลิตภัณฑ์เชิงพาณิชย์ในการตลาดขึ้นรูปแบบใหม่ (Morris et al., 2008) ทำให้ผู้ประกอบการหรืออุตสาหกรรมใหญ่ๆ สามารถผลิตภัณ์อาหารออกมาได้หลากหลายประเภทมากขึ้น รวมถึงกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์จะถูกกำหนดความต้องการของผู้บริโภค (Winger & Wall, 2006) สำหรับภาคอุตสาหกรรมอาหารของไทยถือเป็นแหล่งรายได้สำคัญ เมื่อปี 2562 มีมูลค่า 1.12 ล้านล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 หนึ่งในสินค้าที่ส่งออกมากที่สุดคือ อาหารพร้อมรับประทานรูปแบบแช่แข็งที่ยังคงคุณค่าทางโภชนาการได้อย่างครบถ้วน (สถาบันอาหาร กระทรวงอุตสาหกรรม, 2561) นอกจากนี้ การศึกษาของ กมลทิพัฒน์ ชนะสิทธิ์ และคณะ. (2561) ได้ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกซื้ออาหารแช่แข็งพร้อมรับประทานของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่าปัจจัยทุกด้านส่งผลต่อการเลือกซื้ออาหารแช่แข็ง

พร้อมรับประทานในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเน้นย้ำให้เห็นว่า อาหารแช่แข็งนั้นมีสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคเพิ่มขึ้นในยุคปัจจุบัน

นอกจากนี้ผู้ผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถนำนวัตกรรมมาปรับใช้ทำให้การขยายธุรกิจไปสู่ตลาดส่งออกได้ และส่งผลให้มีผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงการพัฒนาองค์ความรู้ และทักษะ โดยเฉพาะความรู้ความสามารถด้านบริหาร การจัดการ ทักษะการบริหารจัดการภายใต้กฎหมายและข้อบังคับระเบียบต่างๆ ของการทำธุรกิจ เพื่อยกระดับคุณภาพธุรกิจให้เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไปได้ในอนาคต (ปฐมาวดี แสงสุข, 2559; สถาบันอาหาร กระทรวงอุตสาหกรรม, 2561) รวมถึงด้านประสบการณ์เป็นอีกด้านหนึ่งที่สอนให้ผู้ประกอบการแก้ปัญหาและก้าวผ่านอุปสรรคไปได้ เช่น จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้หลายธุรกิจได้รับผลกระทบอย่างหนักรวมถึงธุรกิจร้านอาหารที่ต้องเผชิญกับความท้าทายครั้งใหม่ ผู้บริโภคที่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New normal) และส่งต่อภูมิปัญญาให้กับผู้ประกอบการยุคต่อไปหรือการสืบทอดธุรกิจครอบครัวที่เป็นการส่งผ่านธุรกิจครอบครัว (Transitions) และการเปลี่ยนผู้นำของธุรกิจเกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนธุรกิจ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ยากลำบาก (Smyth & Leach, 1998) โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สืบทอดหรือการเป็นผู้ประกอบการรุ่นใหม่ หรือเรียกได้อีกอย่างว่า ผู้นำ (Leadership) ที่พร้อมจะเติบโตในอนาคต ซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ (Lank et al, 1998; Comtas, 2019; Beckhard & Dyer, 1983)

การเรียนรู้เพื่อความเข้าใจสำหรับการเป็นผู้ประกอบการรุ่นใหม่เน้นกระบวนการทางปัญญาหรือความคิด (Cognitive science) เป็นการเรียนรู้กระบวนการทางความคิดที่เกิดจากการสะสมข้อมูล การสร้างความหมาย ความสัมพันธ์ของข้อมูล และการดึงข้อมูลออกมาใช้ในการกระทำและการแก้ปัญหา

ต่างๆ สิ่งเหล่านี้มีผลโดยตรงกับมนุษย์ในด้านการบวนการเรียนรู้ (Cognitive process) (เบญจวรรณ ขุนฤทธิ์, 2562) จากการสืบค้นจากงานวิจัยพบว่า ยังไม่มีงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมโดยวิธีถ่ายทอดภูมิปัญญาอาหารไทย ภาคกลาง โดยการใช้แนวคิดการเรียนรู้ด้วยวิธีการต่างๆ ร่วมกับใช้ศาสตร์ของการจัดการมาสร้างคู่มือการถ่ายทอดภูมิปัญญาอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาครั้งนี้มุ่งหวังให้ได้คู่มือนวัตกรรมการถ่ายทอดอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ ซึ่งเป็นองค์ความรู้จากแนวคิดต่างๆ ที่เป็นความรู้เชิงทฤษฎีการสอนที่ช่วยเพิ่มเติมความรู้ในศาสตร์ด้านการสอนในระดับอุดมศึกษา เป็นแนวทางสำหรับการวิจัยพัฒนาศักยภาพของบุคคลต่อไป และขยายผลในการศึกษาในบริบทและองค์กรอื่นๆ นอกจากนี้ผู้สืบทอดหรือการเป็นนักธุรกิจรุ่นใหม่ ได้เรียนรู้และเข้าใจในการประกอบธุรกิจทั้งในส่วนของการถ่ายทอดนำไปบริหารจัดการธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ความคาดหวังของผู้บริโภค ตลอดจนได้อนุรักษ์และสืบสานอาหารไทยภาคกลางให้คงอยู่จากรุ่นสู่รุ่นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

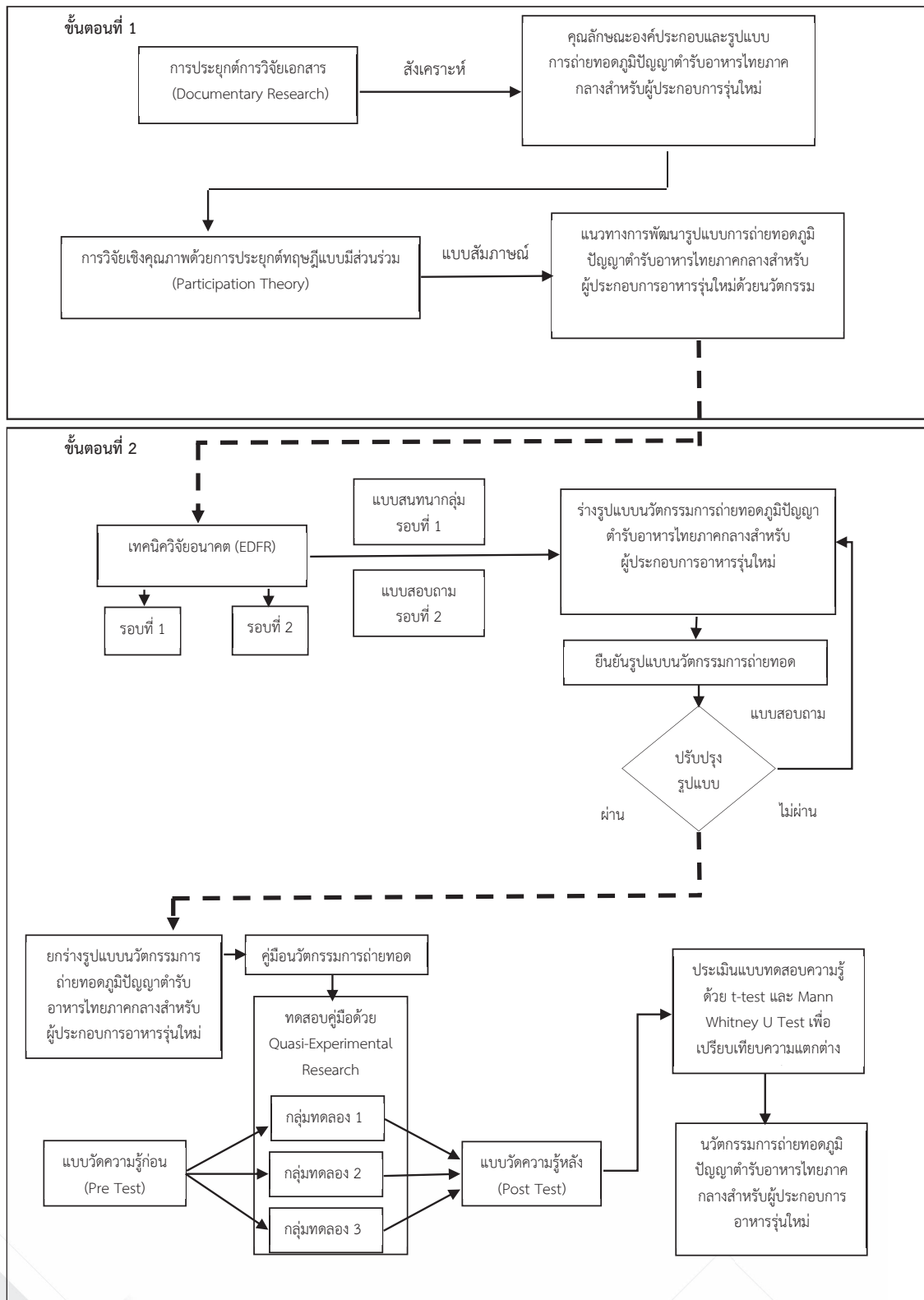
1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบและรูปแบบการพัฒนานวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่
2. เพื่อพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่

3. สมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย การใช้คู่มือนวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยการใช้แบบวัดความรู้โดยมีค่าระดับคะแนนความรู้ทั้งก่อนและหลังที่แตกต่างกัน เพื่อให้การพัฒนาการศึกษาเป็นไปตามลำดับ และควรให้ผู้ประกอบการรุ่นใหม่เข้ารับการทดสอบก่อนการพัฒนามาความรู้ และเมื่อได้รับการพัฒนามาความรู้ครบกระบวนการ ให้ทำแบบทดสอบหลังการพัฒนา เพื่อเป็นการเพิ่มองค์ความรู้พัฒนาและต่อยอดงานผลงานวิจัย ซึ่งมีหัวข้อต่อไปนี้ ด้านแรงกระตุ้น ด้านแรงจูงใจ ด้านการเรียนรู้ ด้านการรับรู้ ด้านการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ และการประเมินความรู้

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การพัฒนานวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and development) ด้วยวิธีการแบบผสมผสาน (Mixed methods) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ และวิจัยกึ่งทดลอง โดยกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาเป็นกรอบกระบวนการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการวิจัย

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแนวคิดทฤษฎีนวัตกรรม การถ่ายทอดภูมิปัญญา ตำรับอาหารไทยภาคกลาง ผู้วิจัย เสนอสาระสำคัญตามลำดับ

นวัตกรรมเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีความซับซ้อน เกินกว่ารูปธรรมที่ปรากฏชัดเจน ทั้งนี้ Wolfe (1994) ได้สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมขององค์กร เกือบทั้งหมดเมื่อสอดคล้องกัน โดยมีการให้ความหมายในกลุ่มหนึ่งนวัตกรรมเป็นการนำอุปกรณ์ ระบบ นโยบาย โปรแกรม กระบวนการ สินค้าหรือบริการ ที่สร้างขึ้นมาใช้โดยสิ่งเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ใหม่ในองค์การ ขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งนวัตกรรมเป็นการเกิดใหม่ขึ้นอีกครั้งจากการปรับปรุงสิ่งเก่า และพัฒนาศักยภาพ ของบุคลากร ตลอดจนหน่วยงานหรือองค์การนั้นๆ นวัตกรรมไม่ใช่การขจัด หรือล้มล้างสิ่งเก่าให้หมดไป แต่เป็นการปรับปรุงเสริมแต่งและพัฒนา โดยโวลฟ์ (Wolfe) ให้เหตุผลว่า สาเหตุอาจเนื่องมาจากนักวิจัย ที่ทำการศึกษาเรื่องนวัตกรรมมาจากสาขาที่แตกต่าง กันไป ดังนั้น ทฤษฎีทั่วไปที่ว่าด้วยนวัตกรรมจึงยังไม่ เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Amabile (1998) ได้อธิบายว่า นวัตกรรมมีความสลับซับซ้อนและมีความเกี่ยวข้องกับ ทุกภาคส่วนในองค์กร เป็นกระบวนการของการสร้าง คุณค่าโดยการนำวิธีการใหม่ๆ มาใช้กับปัญหาที่มีความ หมายตามที่ จักรสิน น้อยไธภูมิ (2564) ได้กล่าวไว้ มีอยู่ 3 ประเด็นที่เป็นมิติสำคัญของนวัตกรรม คือ 1) ความ ใหม่ (Newness) 2) ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ (Economic benefits) และ 3) การใช้ความรู้และ ความคิดสร้างสรรค์ (Knowledge and creativity idea) นอกจากนี้ นวัตกรรมคือการผลิตหรือการ ยอมรับการดูดซับและการใช้ประโยชน์จากนวัตกรรม ที่มีมูลค่าเพิ่มในแวดวงเศรษฐกิจและสังคม การต่ออายุ และการขยายผลิตภัณฑ์บริการและตลาด (พิชชาภา ดันเทียว และอรพรรณ คงมัลย์, 2565) จึงสรุปว่า นวัตกรรมเป็นกระบวนการของการสร้างคุณค่าโดย

การนำวิธีการใหม่ๆ มาใช้กับปัญหาที่มีความหมาย นวัตกรรมคือการผลิตหรือการยอมรับการดูดซับ และการใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมที่มีมูลค่าเพิ่มใน แวดวงเศรษฐกิจและสังคม การต่ออายุและการขยาย ผลิตภัณฑ์บริการและตลาด การพัฒนาวิธีการใหม่ใน การผลิต และการจัดตั้งระบบการจัดการใหม่ เป็นทั้ง กระบวนการและผลลัพธ์

การถ่ายทอดนวัตกรรมเริ่มต้นจากการสร้าง ให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมและการทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีกระบวนการที่เกี่ยวข้อง 2 กระบวนการ (Winter, 2012) ดังนี้

1. กระบวนการเร่งรัดความเปลี่ยนแปลง เป็น ขั้นตอนเริ่มต้นของการถ่ายทอดนวัตกรรม เพื่อเตรียม องค์กรให้มีความพร้อมในการรับนวัตกรรมโดยเร่งรัด ให้สมาชิกในองค์กรต้องการ การเปลี่ยนแปลงไปใน ทิศทางที่องค์กรต้องการและสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ที่จะเข้ามาสร้างความเปลี่ยนแปลงในองค์กร ขั้นตอน นี้มี 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1) การปรับโครงสร้างและ วัฒนธรรมองค์กรให้มีความยืดหยุ่น พร้อมรับการ เปลี่ยนแปลง 2) การปฏิวัติวัฒนธรรมองค์กรจากเดิมที่ เป็นผู้รับฟังคำสั่งและปฏิบัติตาม กลายเป็นผู้ที่สามารถ เสนอความคิดเห็นและมีส่วนในการเปลี่ยนแปลงที่ จะเกิดขึ้น และ 3) ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรให้ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมี คุณลักษณะบ่งบอกถึงความสำเร็จ 4 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1) บุคลากรรู้จักวิเคราะห์ปัญหา พัฒนางานที่ ปฏิบัติและมีความเชื่อมั่นในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับ งานที่รับผิดชอบ 2) บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ ทำงานแบบเป็นทีม 3) บุคลากรสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่ดีซึ่งยืดหยุ่นต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง และ 4) วัฒนธรรมองค์กรที่ยอมรับความเปลี่ยนแปลงยัง คงอยู่ และสามารถใช้ในการผลักดันให้องค์กรพัฒนา ได้อย่างไม่สิ้นสุด

2. กระบวนการบริหารความเปลี่ยนแปลง เป็นกลไกการบริหารจัดการที่สำคัญในการทำให้การ

ถ่ายทอดนวัตกรรมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะหากการบริหารความเปลี่ยนแปลงล้มเหลว จะทำให้การถ่ายทอดนวัตกรรมทำได้ยาก สั้นเปลืองงบประมาณและใช้เวลานานขึ้น

ดังนั้นการพัฒนาวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ เป็นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สำหรับพัฒนานวัตกรรมนั้นเพื่อปรับปรุงกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการ ให้พัฒนาดีขึ้นเรื่อยๆ อย่างสม่ำเสมอ เมื่อต้องการสร้างวัฒนธรรมการสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมเกิดขึ้น จะต้องมีการพัฒนากระบวนการ ผลิตภัณฑ์ บริการอย่างต่อเนื่องแม้ยังไม่ประสบปัญหาใดๆ เกิดขึ้นก็ตาม แต่การปลูกฝังให้ทุกคนคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอว่าถ้าจะพัฒนาให้เติบโตก้าวหน้าด้วยวิธีการใหม่ๆ หรือสิ่งใหม่ๆ แล้วจะต้องดำเนินการอย่างไร จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง (Change) การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovation and thinking different) เพื่อให้การทำงานสามารถรับมือกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการสร้างสิ่งใหม่ๆ ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บริการใหม่ๆ เพื่อสร้างมูลค่าสร้างนวัตกรรมให้กับสถานประกอบการจึงเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่จะช่วยให้ช่องทางตอบสนองสิ่งใหม่ๆ ให้กับลูกค้าให้เป็นที่ต้องการของลูกค้า รวมไปถึงเป็นการแก้ปัญหาให้กับสถานประกอบการหรือลูกค้าได้ ดังนั้นเพื่อยกระดับการดำเนินการร้านอาหารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนานวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่เพื่อใช้เป็นสารสนเทศและคู่มือสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีประสิทธิภาพต่อไป

การวิเคราะห์องค์ประกอบการพัฒนานวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 6 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์

ประกอบหลักที่ 1) แรงกระตุ้น 2) แรงจูงใจ 3) การเรียนรู้ 4) การรับรู้ 5) การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ และ 6) การประเมินความรู้

สำหรับรูปแบบนวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่เป็นกระบวนการถ่ายทอดนวัตกรรม ซึ่งเริ่มต้นจากการสร้างให้เกิดการยอมรับและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับ Winter (2012) นอกจากนี้องค์ประกอบหลัก 6 องค์ประกอบของนวัตกรรมการถ่ายทอด ยังสอดคล้องกับกระบวนการถ่ายทอดนวัตกรรมของ Rogers (2003) นั่นคือ กระบวนการถ่ายทอดนวัตกรรมประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ 1) สร้างความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม 2) ขั้นตอนการจูงใจ 3) ขั้นตอนการตัดสินใจ 4) ขั้นตอนการยอมรับ 5) ขั้นตอนนำไปใช้ และ 6) ขั้นตอนยืนยัน ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบหลัก 6 องค์ประกอบของรูปแบบนวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่เกี่ยวข้องอีกครั้ง เพื่อคัดเลือกแนวโน้มขององค์ประกอบต่างๆ

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเชิงขั้นตอนของการศึกษางานวิจัยเรื่องนี้ โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทำวิจัยการทบทวนวิจัยเอกสารใช้การทบทวนอย่างเป็นระบบ (Systematic literature review) และการประยุกต์ทฤษฎีแบบมีส่วนร่วม (Participation theory) สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) รวมถึงการถอดบทเรียน (Lesson learned) ทำให้เกิดการสังเคราะห์และพัฒนาเป็นแนวทางในการสร้างคู่มือการพัฒนานวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่

ขั้นตอนที่ 2 ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาแนวทางขององค์ประกอบในการ

จัดทำคู่มือด้วยเทคนิควิจัยอนาคต EDFR (Ethnographic delphi futures research) และด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ (In-depth interview) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสรุปและสังเคราะห์หาองค์ประกอบไปยืนยันกันแล้วจึงนำแนวโน้มองค์ประกอบคุณลักษณะองค์ประกอบและรูปแบบการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ ที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) มาสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วส่งให้กับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง เพื่อคัดเลือกแนวโน้มขององค์ประกอบต่างๆ

2. การทำวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-experimental research) โดยทำการประเมินความแตกต่างโดยใช้แบบวัดความรู้ก่อน-หลัง รวมถึงการประเมินความแตกต่างกลุ่มทดลองจำนวน 3 กลุ่ม ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการของแมนวิทนี (The Mann-Whitney U Test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนประเมินโดยนำคู่มือไปทดลองประเมินกับกลุ่มธุรกิจชุมชนและนำไปปรับปรุงพัฒนาจัดเป็นคู่มือการพัฒนานวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสู่ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีส่วนเกี่ยวข้องการพัฒนาวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวม โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) โดยการทำผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยเป็นลักษณะของการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งแบ่งออกได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านอาหารไทย จำนวน 13 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มนักวิชาการและคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยทางด้านอาหารไทย จำนวน 3 คน กลุ่มผู้บริหารและคณะกรรมการสมาคมพ่อครัวไทย/กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพเชฟ (Chef) จำนวน

5 คน และผู้ประกอบการกิจการทางด้านอาหารไทย จำนวน 5 คน

2. ผู้สืบทอด ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหารคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ผ่านการเรียนรายวิชาการเป็นผู้ประกอบการคหกรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน

6. ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบอนาคต (EDFR) ผลการสรุปความเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มเกณฑ์หลักและแนวโน้มเกณฑ์ย่อยที่ได้มาจากการสังเคราะห์ประเด็นการสัมภาษณ์ในรอบที่ 1 และการสอบถามในรอบที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถามเมื่อคัดเลือกจากแนวโน้มที่มีค่า มัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และมีพิสัยระหว่าง ควอไทล์ไม่เกิน 1.5 จะได้แนวโน้มเกณฑ์หลัก 6 เกณฑ์ คือ 1) ด้านแรงกระตุ้น 2) ด้านแรงจูงใจ 3) ด้านการเรียนรู้ 4) ด้านการรับรู้ 5) ด้านการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ และ 6) ด้านการประเมินความรู้

ผลการทดลองใช้และคู่มือนวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสู่ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ พบว่า หลังจากการพัฒนาเกณฑ์ประเมินด้วยเทคนิคการวิจัยอนาคตรวมกับการประยุกต์วิธีการวิเคราะห์ตามลำดับชั้น (AHP) นำร่างเกณฑ์นวัตกรรมการถ่ายทอดธุรกิจและตำรับอาหารไทยภาคกลางสู่ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ มาสรุปวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of item objective congruence: IOC) กับผู้เชี่ยวชาญ 3 คน โดยใช้วิธีการจำลองสถานการณ์เพื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น มีค่าเท่ากับ 1.00 และสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ 6 หลักเกณฑ์ คือ 1) แรงกระตุ้น 2) แรงจูงใจ 3) การเรียนรู้ 4) การรับรู้ 5) การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ และ 6) การประเมินความรู้ ความรู้ด้านวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญา

ตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ ก่อน/หลัง การถ่ายทอดธุรกิจของผู้เข้าร่วมถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่มีคะแนนเฉลี่ยก่อนทดลอง 3.99 เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 และคะแนนเฉลี่ยหลังทดลอง 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 เมื่อใช้สถิติทดสอบที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (t-test dependent) พบว่า ความรู้ในวัฒนธรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ ก่อน/หลัง ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่าคู่มือวัฒนธรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสู่ผู้ประกอบการธุรกิจรุ่นใหม่ทำให้ผู้ใช้คู่มือมีคะแนนสูงขึ้น รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความรู้ในวัฒนธรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ ก่อน/หลัง

ทดสอบความรู้	n	$\bar{X}$	S.D.	t
ก่อนทดลอง	30	3.99	0.50	-2.121
หลังทดลอง	30	4.25	0.45	

ความรู้ในวัฒนธรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ หลังทดลองมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ 4.25 เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อยพบว่า แรงจูงใจ

มีค่าเฉลี่ย 4.33 การประเมินความรู้มีค่าเฉลี่ย 4.29 การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้มีค่าเฉลี่ย 4.28 การเรียนรู้มีค่าเฉลี่ย 4.27 แรงกระตุ้น มีค่าเฉลี่ย 4.20 และการรับรู้มีค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความรู้ในวัฒนธรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ ก่อน/หลัง

ความรู้ในวัฒนธรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่	ก่อนทดลอง		หลังทดลอง	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
แรงกระตุ้น	4.13	0.60	4.20	0.60
แรงจูงใจ 4.08	0.56	4.33	0.59	
การเรียนรู้ 3.84	0.85	4.27	0.46	
การรับรู้ 4.03	0.56	4.12	0.59	
การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้	3.99	0.69	4.28	0.57
การประเมินความรู้	3.83	0.69	4.29	0.51
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99	0.50	4.25	0.45

จากนั้นเมื่อนำคู่มือวัฒนธรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ โดยจัดทำเป็นกลุ่ม

กึ่งทดลองจำนวน 3 กลุ่ม กลุ่มทดลองจำเป็นต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป มีความสามารถทางด้านการประกอบอาหารอย่างน้อย 1 ปีและกำลังศึกษา

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ในระดับอุดมศึกษา โดยกลุ่มที่ 1 มีระดับเกรดเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 3.01 ขึ้นไป กลุ่มที่ 2 มีระดับเกรดเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.26 – 3.00 และกลุ่มที่ 3 มีระดับเกรดเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 1.50 – 2.25 และมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน

สำหรับผลการตรวจสอบค่าคะแนนประเมินนวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ ที่พัฒนาขึ้นก่อนเข้ารับการทดสอบแบบวัดความรู้ และหลังเข้ารับการทดสอบแบบวัดความรู้ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบ แมน-วิทนียู (The Mann-Whitney

U Test) เมื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างก่อนเข้ารับการทดสอบแบบวัดความรู้กับหลังเข้ารับการทดสอบแบบวัดความรู้ ผลความสอดคล้องการใช้เกณฑ์ทั้งสองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($Z\text{-test} = -1.789$, $p\text{-value} = 0.074$) แสดงให้เห็นว่า ความรู้ที่เพิ่มขึ้นหลังการเข้ารับการทดสอบแบบวัดความรู้ของกลุ่มที่คะแนนเฉลี่ย 3.01 กลุ่มที่มีคะแนนเฉลี่ย 2.26-3.00 และกลุ่มที่มีคะแนนเฉลี่ย 1.50-2.25 ไม่ต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า คู่มือสามารถใช้ได้กับคนทุกกลุ่มไม่ว่าจะมีคะแนนเฉลี่ยในระดับใด รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการตรวจสอบค่าคะแนนการเข้ารับการทดสอบแบบวัดความรู้

การเข้ารับการ ทดสอบแบบ วัดความรู้	จำนวน กลุ่มทดลอง	Mean Rang	The Mann- Whitney U Test	Z-test	p-value
ก่อน	3	26.47	329.00	-1.789	0.074
หลัง	3	34.53			

7. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

องค์ประกอบการพัฒนานวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ พบว่า มีองค์ประกอบหลัก 6 ส่วน คือ 1) ด้านแรงกระตุ้น 2) ด้านแรงจูงใจ 3) ด้านการเรียนรู้ 4) ด้านการรับรู้ 5) ด้านการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ และ 6) ด้านการประเมินความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการถ่ายทอดนวัตกรรม (Rogers, 2003) มีขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 สร้างความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นขั้นพื้นฐานในการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นตัวกระตุ้นที่ดีที่สุดเพื่อให้ผู้ที่อยู่ในตำแหน่งระดับสูงสนใจยอมรับและตัดสินใจใช้นวัตกรรม โดยองค์กรโดยส่วนใหญ่ได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมจากบุคคลหรือแหล่งความรู้

ภายนอกองค์กร ขั้นตอนที่ 2 ขั้นการจูงใจ ในขั้นนี้ผู้ถ่ายทอดและผู้รับนวัตกรรมต้องพิจารณาความสอดคล้องระหว่างความต้องการของสังคมกับลักษณะเฉพาะของนวัตกรรม ซึ่งจำเป็นต้องได้รับข้อมูลที่ช่วยให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลเบื้องต้นเพื่อตัดสินใจเลือกใช้นวัตกรรม ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการตัดสินใจ เมื่อมีการยอมรับนวัตกรรมโดยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง องค์กรจะต้องดำเนินการให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มผู้ตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมกับกลุ่มผู้ที่จะต้องใช้นวัตกรรม เมื่อกลุ่มผู้ตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมตกลงใจยอมรับนวัตกรรมควรประกาศการตกลงใจนี้ให้ผู้ที่จะต้องใช้นวัตกรรมรับรู้ ขั้นตอนที่ 4 ขั้นการยอมรับ ในขั้นตอนนี้ นวัตกรรมจะถ่ายทอดจากแหล่งต้นตอ (Source) ซึ่งได้แก่ ผู้ถ่ายทอดนวัตกรรม ผู้มีอำนาจตัดสินใจ และ

กลุ่มนาร่องในการใช้นวัตกรรม (พาสนา เอกอุดมพงษ์, 2557) โดยมีข้อมูลที่ถ่ายทอด (Message) ซึ่งได้แก่ การตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม และรายละเอียดของนวัตกรรม ผ่านทางสื่อกลางการติดต่อ (Channels) วิธีใดวิธีหนึ่ง ไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใช้นวัตกรรม (Receiver) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ที่จะต้องใช้นวัตกรรมนี้ ซึ่งนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้น ขั้นตอนที่ 5 ชี้นำไปใช้ โดยกลุ่มผู้ใช้นวัตกรรมจะต้องดำเนินการใช้นวัตกรรมในองค์กรเป็นระยะเวลาหนึ่งก่อน เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจยืนยัน ประเมิน และวิเคราะห์ผลในขั้นต่อไป และ ขั้นตอนที่ 6 ขั้นการยืนยัน กลุ่มผู้ใช้นวัตกรรมทำการประเมิน วิเคราะห์ผล จากข้อมูลในการดำเนินการทดลองใช้นวัตกรรม เพื่อยืนยันว่านวัตกรรมดังกล่าวเป็นประโยชน์หรือไม่ ในกรณีที่เกิดผลดีจากขั้นการนำไปใช้จะทำให้การยืนยันการรับนวัตกรรม แต่ในทางกลับกันในกรณีที่การนำไปใช้ไม่ได้ก่อให้เกิดผลดีจะเกิดการปฏิเสธแทน และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ สอดคล้องกับ Boonpradab et al. (2019) ได้ศึกษากลยุทธ์การบริหารเพื่อเสริมสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ พบว่า ส่วนประกอบในการเสริมสร้าง PLC ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ความรู้ ปัจจัยสนับสนุน ความเป็นผู้นำ มิตรภาพ และเครือข่ายความร่วมมือ

การพัฒนาารูปแบบนวัตกรรมทางการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ 6 เกณฑ์ คือ 1) แรงกระตุ้น 2) แรงจูงใจ 3) การเรียนรู้ 4) การรับรู้ 5) การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ และ 6) การประเมินความรู้ ซึ่งนวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการรุ่นใหม่ที่จะพัฒนานี้เป็นการรวบรวมความรู้ในการดำเนินธุรกิจอาหารในทุกๆ ด้าน และดำเนินการสร้างนวัตกรรมจากความรู้ที่รวบรวมและสังเคราะห์ได้โดยใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อใน

การจัดการรูปแบบและการนำเสนอไปยังผู้ประกอบการรุ่นใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ O' Sullivan and Dooley (2009) กล่าวถึงนวัตกรรมไว้ว่า กระบวนการการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมาแล้ว หรือสิ่งเก่าด้วยการแนะนำสิ่งใหม่ๆ ที่มีการเพิ่มมูลค่าแก่ผู้บริโภคและนำไปสู่การส่งสมความรู้ภายในองค์กร และสอดคล้องกับ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2559) ที่กล่าวว่า การพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์หรือเทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใหม่หรือแบบแยกส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลงแนวคิดในองค์ประกอบของระบบขนาดใหญ่ ด้วยการทำสิ่งใหม่ขึ้นมาด้วยความสามารถในการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์ทางเทคโนโลยีหรือการจัดการ มาพัฒนาและผลิตสินค้าใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ หรือบริการใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดรวมทั้งผู้บริโภค โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (Change) ที่เกิดขึ้นรอบตัวให้กลายมาเป็นโอกาส (Opportunity) เพื่อพัฒนาต่อยอด เพื่อเพิ่มมูลค่าของลูกค้า หรือมูลค่าของผู้ผลิต ซึ่งเป้าหมายของนวัตกรรม คือ การเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกเพื่อให้สิ่งต่างๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ให้มีความทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนานวัตกรรมมาใช้สามารถช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ซึ่งเป็นที่มาความสำคัญของความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังสามารถถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคมได้ การพัฒนานวัตกรรมให้บูรณาการความรู้และประสบการณ์ในการเรียนรู้ด้วยตนเองยังเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ดังที่ Vongsatan et al. (2020) ได้กล่าวว่า โลกาวัดันเป็นกระบวนการที่สิ่งต่างๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และผู้เรียนเริ่มพึ่งพาซึ่งกันและกันมากขึ้น การเรียนการสอนใช้การบูรณาการประสบการณ์ที่หลากหลายให้กับผู้เรียน และสอดคล้องกับ Pandeeka and Maneekul (2019) ที่กำหนดรูปแบบการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะการ

คิดวิเคราะห์มีความสำคัญมากในการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบด้วยการเรียนรู้การสอนที่เน้นการรับรู้ (Cognitive domain) เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่นำไปสู่ทักษะเชิงแนวคิด และการฝึกฝนกระบวนการปฏิบัติการที่นำไปสู่การพัฒนาทักษะโดยรวม อีกทั้งนวัตกรรมที่พัฒนาในรูปแบบของช่องทางออนไลน์และโซเชี่ยลมีเดียยังเป็นการพัฒนานวัตกรรมที่เหมาะสมสอดคล้องกับ Neville and Sirasoonthorn (2021) ได้กล่าวถึง โซเชี่ยลมีเดียมีส่วนสนับสนุนพลังการเรียนรู้ทางสังคมของนักศึกษามหาวิทยาลัยไทย Jirawuttinunt and Wongsahai (2021) ให้ความสำคัญกับเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมเพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การวางแผนลงทุนทางสังคมเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญซึ่งสร้างความได้เปรียบอย่างมีนัยสำคัญ ดังการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจของ Social commerce model สำหรับธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม พบองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ การสนทนา ชุมชน และอีคอมเมิร์ซ และ Daoling et al. (2021) ศึกษาวิธีการออกแบบที่เป็นนวัตกรรมใหม่ที่เหมาะสมกับตลาดแบบดั้งเดิมเพื่อให้วัตถุในการออกแบบสามารถสืบทอดลักษณะที่ยอดเยี่ยมและตอบสนองความต้องการด้านสุนทรียศาสตร์ของคนยุคใหม่ได้ดีขึ้น

ผลสมมติฐานในการวิจัย พบว่า ความรู้ นวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาดำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ ก่อน/หลัง การถ่ายทอดธุรกิจของผู้เข้าร่วมถ่ายทอดภูมิปัญญาดำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 โดยหลังใช้คู่มือมีคะแนนเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องจากการสร้างนวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาดำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่ให้ความสำคัญของส่วนร่วม โดยให้ความสำคัญกับ Cognitive field theory ดังที่ Kohler et.al,

(2012) ซึ่งเน้นความพอใจของผู้เรียน ผู้เรียนทำงานตามความสามารถของเขาและผู้สอนคอยกระตุ้นให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จ การเรียนการสอนจะเน้นให้ผู้เรียนลงมือกระทำด้วยตัวเขาเอง ผู้สอนเป็นผู้ชี้แนะ โดยเน้นเรียนจากประสบการณ์ (Experience) และการเรียนรู้โดยการปฏิบัติจริง (Learning by doing) ดังนั้น ผู้เรียนเมื่อได้รับการเรียนรู้ผ่านนวัตกรรมจึงมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหรือมีความรู้สูงขึ้น ซึ่งความรู้ นวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาดำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่เป็นความรู้ที่ผ่านการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์ ผู้เรียนเกิดการพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการหนึ่งในการสร้างทุนมนุษย์ สร้างมูลค่าเพิ่มให้ผลผลิตและธุรกิจ สอดคล้องกับ Proud (2021) ได้กล่าวถึง การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่รับรู้สามารถช่วยเพิ่มผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจขององค์กรได้ โดยการรองรับทัศนคติและความพึงพอใจเป็นตัวทำนายที่มีอิทธิพลของการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ Kehar et al. (2021) ได้ชี้ให้เห็นว่าองค์กรธุรกิจสามารถเปลี่ยนแปลงผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่สร้างสรรค์และประสบความสำเร็จได้ Setkhumbong et al. (2020) ได้กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นหนึ่งในค่านิยมและทักษะที่ยั่งยืนซึ่งช่วยให้ผู้เรียนสามารถอยู่รอดได้ในโลกที่ซับซ้อนและปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ใหม่ๆ สอดคล้องกับ Earsakul (2020) ที่กล่าวถึงการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาที่ผ่านมามีทำให้วิธีการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนไป และพบว่า ความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อมูลค่าขององค์กร และ Rattanapongpinoy (2019) พบว่า ทุนมนุษย์ประกอบด้วยทุนอัจฉริยะ ทุนทางสังคม และทุนทางอารมณ์ ได้รับการพัฒนาจากความรู้ทักษะ ทัศนคติ ทุนทางสังคม และคุณภาพชีวิตและเทคโนโลยีและสังคมองค์กรที่ยั่งยืนได้รับอิทธิพลจากการพัฒนาทุนมนุษย์

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรมีการนำนวัตกรรมไปทดลองใช้กับผู้ประกอบการธุรกิจอาหาร เนื่องจากนวัตกรรมมีเนื้อหาที่ครอบคลุมความรู้ในการดำเนินธุรกิจอาหารในทุกๆ ด้าน ซึ่งเมื่อนำไปให้ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารปัจจุบันจะช่วยให้เกิดพัฒนาของผู้ประกอบการเอง และเกิดการพัฒนาตัวนวัตกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานต่อไป

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

นวัตกรรมการถ่ายทอดภูมิปัญญาตำรับอาหารไทยภาคกลางสำหรับผู้ประกอบการอาหารรุ่นใหม่จะเป็นต้นแบบ โดยใช้แนวทางในการสังเคราะห์องค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อยของแต่ละวิชาชีพในการพัฒนาองค์ความรู้ในสาขาวิชาชีพอื่นๆ เพื่อการพัฒนาการถ่ายทอดความรู้ในวิชาชีพให้ก้าวหน้าต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กมลพิพัฒน์ ชนะสิทธิ์, ประสพชัย พสุนนท์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2561). การวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมและปัจจัยในการเลือกซื้ออาหารแช่แข็งพร้อมรับประทานของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(27), 56-69.
- จักรสิน น้อยไร่ภูมิ. (2564). กระบวนการพัฒนานวัตกรรมสังคมด้านสถาปัตยกรรมในประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์แห่งรัตนโกสินทร์*, 3(2), 39-56.
- เบญจวรรณ ขุนฤทธิ์. (2562). รูปแบบและเทคนิคการจัดการเรียนรู้ในการพัฒนาทักษะการอ่านเพื่อการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี*, 30(2), 1-16.
- ปฐมาวดี แสงสุข. (2559). *แผนธุรกิจร้านอาหารไทย ณ เมืองโนก้า มลรัฐมินนิโซต้า ประเทศสหรัฐอเมริกา*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พาสณา เอกอุดมพงษ์. (2557). การยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร : กรณีศึกษาการนำสื่อ M-learning มาใช้ในการเรียน การสอนของอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยวิทยาเขตตรัง. *รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมระดับชาติ ครั้งที่ 7*, วันที่ 6 พฤศจิกายน 2557 ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 81-286.
- พิชชาภา ตันเทียม และอรพรรณ คงมาลัย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม บริบท การประกอบการหลวง. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*, 18(1), 1-17.
- สถาบันอาหาร กระทรวงอุตสาหกรรม. (2561). *สถาบันอาหาร จัด NFI OPEN HOUSE 2018 โชว์ศูนย์ผลิตอาหารเชิงพาณิชย์ครบวงจร*. ค้นเมื่อ 6 เมษายน 2562, จาก: <http://www.nfi.or.th/news-detail.php?id=1685>.

- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2559). *สุดยอดนวัตกรรมไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- Amabile, T.M. (1998). How to kill creativity. *Harvard Business Review*, 76(9), 77-87.
- Beckhard, R., & Dyer Jr., W.G. (1983). SMR forum: Managing Change in the Family Firm-Issues and Strategies. *Sloan Management Review*. 24(3), 59-65.
- Boonpradab, H., Yaboonthong, Y., Puthaprasert, C., & Thongngok, T. (2019). Administrative Strategies for enhancing PLC of school administrators under primary educational service area. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 19(3), 503-522.
- Comtas, T. (2019). The Effects of Destination Competitiveness and Tourist Trust on Destination Advocacy: The Case of International tourists. *Humanities, Social Sciences, and Arts*, 12(5), 203-228.
- Daoling, C., Cheng, P., Simatrang, S., Joneurairatana, E. & Sirivesmas, V. (2021). Innovation design of caisson lotus pattern in Dunhuang. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 21(1), 95-108.
- Earsakul, S. (2020). The relationship between spiritual leadership and firm value: The moderating effect of organization climate. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 20(1), 296-318.
- Jirawuttinunt, S., & Wongsahai, E. (2021). The effects of social capital orientation on innovation performance of SME sector in Thailand. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 21(1), 109-120.
- Kehar, K. K., Buarod, T., & Kaewpijit, J. (2021). Sustainable impact of organic farming: a social constructivist perspective. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 21(1), 150-161.
- Kohler, W., Lewin, K., & Witkin, H. (2012). *Encyclopedia of the history of psychological theories*. New York: Springer.
- Lank, A., Owens, R., Martinez, J. L., & Riedel, H. (1998). The state of family businesses in various countries around the world. *The Family Business Network Newsletter*, 1(9), 3-7.
- Morris, M. H., Kuratko, D. F., & Covin, J. G. (2008). *Corporate Entrepreneurship and Innovation*. Mason, OH: Thomson/South Western Publishers.
- Neville, C., & Sirasoonthorn, P. (2021). Social media as the learning platform of power in Thai university students. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 21(1), 162-170.
- O' Sullivan, D., & Dooley, L. (2009). *Applying Innovation*. Thousand Oaks, California: SAGE.
- Pandeeeka, P., & Maneekul, J. (2019). Instructional models of social studies teachers to development of critical thinking skills for living in the 21st century. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 19(2), 314-339.

- Proud, Arunrangsiwed. (2021). Meta-analysis of perceived product value. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 21(1), 11-21.
- Rattanapongpinyo, T. (2019). Human capacity development affecting to sustainable organization of Thai SMEs firms in Phetchaburi Province. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 19(3), 690-707.
- Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of Innovation*. 5th ed. NY: The Free Press.
- Setkhumbong, T., Na-Songkhla, J., & Tantrarungroj, P. (2020). A Literature Perspective of Key Factors Influencing Creativity and Conceptual Model for Virtual Learning Teamwork. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 21(1), 109-120.
- Smyth, P., & Leach, P. (1998). *The Simpson Xavier Guide to the Family Business in Ireland*. Dublin: Blackwater Press.
- Vongsatan, K., Mangkhang, C., & Dipyamandala, J. (2020). Social studies and the development of global citizen in educational system. *Humanities, Arts and Social Sciences Studies*, 20(1), 138-162.
- Winger, R., & Wall, G. (2006). *Food product innovation A background paper*. Agricultural and Food Engineering Working Document. Viale delle Terme di Caracalla, Rome, Italy.
- Winter. (2012). *Public Knowledge of Current Affairs Little Changed by News and Information Revolutions*. Retrieved 15 September 2022, From: <http://people-press.org/report/319/public-knowledge-of-current-affairs-little-changed-by-news-and-information-revolutions>.
- Wolfe, R.A. (1994). Organizational innovation: Review, Critique and Suggested Research Directions. *Journal of Management Studies*, 31(3), 405-431.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: จิรัช จิรัชคานนท์ และปรีชา วรารัตน์ไชย. (2566). ปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(1), 35-46.

Received: May 03, 2022
Revised: June 14, 2022
Accepted: February 07, 2023

ปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ

จิรัช จิรัชคานนท์^{1*} และ ปรีชา วรารัตน์ไชย²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ 2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของทรัพยากรและคุณภาพบริการกับความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ องค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ จำนวน 118 องค์กร กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม 89 องค์กร สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูง 5 องค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ พบว่า ปัจจัยด้านทรัพยากร และ คุณภาพบริการ มีความสำคัญต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ โดยที่ด้านทรัพยากรมีความสำคัญที่ 4.44 และคุณภาพบริการมีความสำคัญที่ 4.38 ปัจจัยทรัพยากรพบว่าเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความความสัมพันธ์มากที่สุดที่ระดับความสำคัญ 4.79 และปัจจัยคุณภาพบริการพบว่าความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์มากที่สุดที่ระดับความสำคัญ 4.61 ปัจจัยด้านทรัพยากรและ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของทรัพยากรและคุณภาพบริการกับความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ พบว่า ความได้เปรียบด้านต้นทุนขององค์กรธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย Multi Regression Analysis พบว่าตัวแปรด้านทรัพยากร การจัดการมีอิทธิพลโดยมีค่า $t = -6.117$ และ $Sig.=.000$ และ ด้านคุณภาพบริการพบว่าตัวแปรด้านการตอบสนองในการให้บริการมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบด้านต้นทุน $t = 5.132$ และ $Sig.=.000$ ความได้เปรียบด้านความแตกต่างพบว่าตัวแปรการเงินมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบด้านความแตกต่าง ที่ $t = 12.809$ และ $Sig.=.000$ และ ด้านคุณภาพบริการพบว่าตัวแปรด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบด้านความแตกต่าง ที่ $t = 2.566$ และ $Sig.=.012$ และความได้เปรียบในการแข่งขันพบว่าด้านทรัพยากร การเงินมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน $t = 2.365$ และ $Sig.=.020$ และ ด้านคุณภาพบริการพบว่าความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน $t = -6.632$ และ $Sig.=.000$

คำสำคัญ: คลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ ทรัพยากร คุณภาพบริการ ความได้เปรียบในการแข่งขัน

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: s60467808001@ssru.ac.th

² อาจารย์วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: preecha.wa@ssru.ac.th

Factors of Resources and Service Quality Influencing Competitive Advantage of Public Cold Storage Warehouse Organization

Jirung Jirungkanont^{1*} and Preecha Vararattanachai²

Abstract

The objectives of this study were to: 1) study the factors of resource availability and service quality that influencing the competitive advantage of public cold storage warehouses; and 2) analyze the relationship between resource availability and service quality and the competitive advantage of public cold storage warehouses. This study was mixed method research. The population employed for the study was 118 public cold storage warehouses organizations from the database of public warehouse, cold storage and silos businesses registered by the Department of Internal Trade, Ministry of Commerce (data on March 9, 2021). There are 89 organizations that responded, and five senior management organizations provided in-depth interviews, and used queries as data collection tools analyzed by descriptive statistics and to test hypotheses by analyzing multiple regressions. The results of the research revealed that factors related to resources and service quality had a significant effect on the competitive advantage of the public cold storage warehouse business in terms of cost. When applying multi-regression analysis, it was found that factors on resources regarding management had $t = -6.117$ and $\text{sig.} = .000$, and factors on quality service regarding the response to service had an influence on cost advantage, having $t = 5.132$ and $.000$ when considering the advantage on differences. At $t = 12.809$ and $\text{Sig.} = .000$, it was discovered that monetary variables influenced differential advantage. In terms of service quality, the reliability factor was found to influence the differential advantage at $t = 2.566$ and $\text{Sig.} = .012$. Competitive advantage discovered that financial resources influenced competitive advantage $t = 2.365$ and $\text{Sig.} = .020$, whereas service quality discovered that reliability influenced competitive advantage $t = -6.632$ and $\text{Sig.} = .000$.

Keywords: Public cold storage warehouse, Resources, Service quality, Competitive advantage

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

¹Student of Master of Business Administration, Program in Logistics and Supply Chain Management, College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, Email: s60467808001@ssru.ac.th

²Lecturer, College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, Email: preecha.wa@ssru.ac.th

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1. บทนำ

องค์การคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ถือว่าเป็นผู้อยู่เบื้องหลังในการผลักดันอุตสาหกรรมเกษตร อาหารแปรรูป สภาพการแข่งขันในธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นถือเป็นธุรกิจที่คู่แข่งรายใหม่จะเข้าสู่ธุรกิจไม่ใช่เรื่องง่ายนัก เนื่องจากในการตัดสินใจลงทุนต้องคำนึงถึงหลายปัจจัย แต่การแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจนี้มักมาจากสงครามราคา ที่ผู้ประกอบการแต่ละองค์การมักจะกำหนดราคาแบบตัดราคากันเองเพื่อแย่งชิงลูกค้าซึ่งเป็น ปัญหาที่ผู้ประกอบการต้องร่วมมือกันแก้ไขให้เกิดการพัฒนาต่อไป (อนุสร อติโรจนสกุล , 2553)

ข้อมูลจากสถาบันอาหารปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมอาหารมีหลายประการเช่นสงครามการค้าระหว่างประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศจีน ผลกระทบจากการจัดระเบียบการประมงของไทยให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลเพื่อแก้ไขปัญหาการทำประมงผิดกฎหมาย ขาดการรายงาน และไร้การควบคุม (Illegal, Unreported and Unregulated Fishing , IUU Fishing) ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในกิจการประมงและผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมายแรงงานต่างด้าวที่เข้มงวด ความเสี่ยงจากภาวะผลผลิตลดลง ข้อมูลจาก Food industry outlook 2561 ได้รายงานสัดส่วน GDP อุตสาหกรรมอาหารเทียบกับ GDP อุตสาหกรรม เท่ากับร้อยละ

21.8, 21.9, 21.9, 21.6 และประมาณการ 21.7 และมีสัดส่วน GDP อุตสาหกรรมอาหารเทียบกับ GDP รวมเท่ากับร้อยละ 6.1, 6.1, 6.1, 5.9 และ 5.8 ในปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ. 2559 การส่งออกสินค้าอาหารในปี 2563 ลดลงร้อยละ 4.1 (สถาบันอาหาร, 2565)

ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของประเด็นปัญหาความได้เปรียบในการแข่งขัน การรักษาเสถียรภาพทางการแข่งขันกิจการห้องเย็นสาธารณะ จึงนำประเด็นปัญหาดังกล่าว เข้าสู่กระบวนการวิจัยเพื่อศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ

2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของทรัพยากรและคุณภาพบริการกับความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ

3. สมมติฐานของการวิจัย

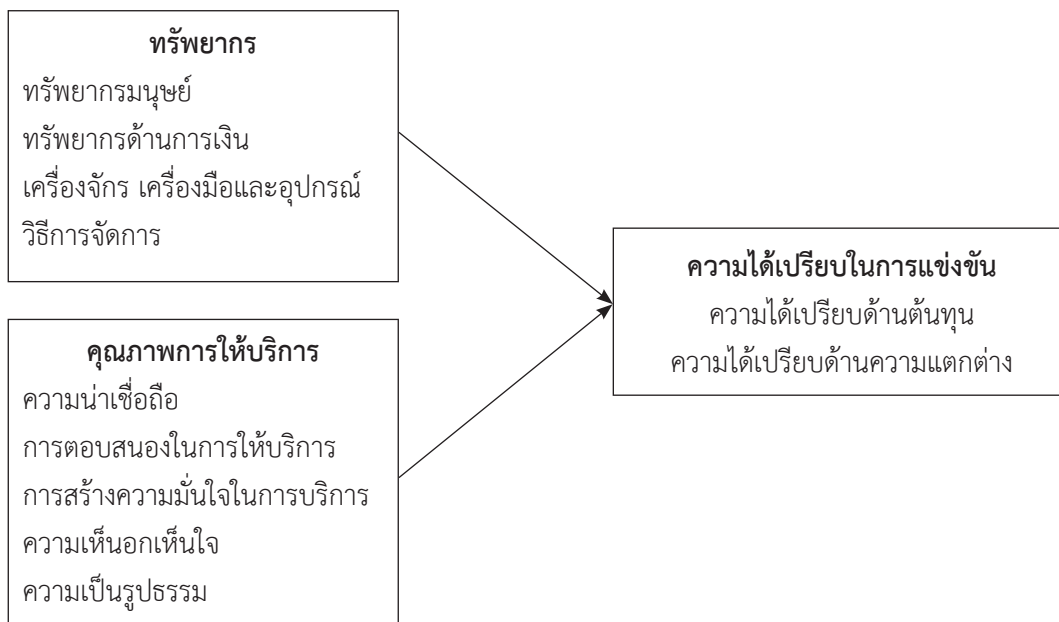
ปัจจัยด้านทรัพยากร และคุณภาพบริการมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 รูปแบบการวิจัย

ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ องค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ จำนวน 118 องค์กร ที่ใช้คลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะจากฐานข้อมูลของทะเบียนประกอบการคลังสินค้า ห้องเย็นและโซโลสาธารณะกับกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ รวมทั้งสิ้น 118 องค์กร ณ.วันที่ 9 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564

กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม 89 องค์กร สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูง 5 องค์กร

5.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือของการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัย พื้นฐานขององค์กรจำ เป็นคำถามแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยทรัพยากรและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับของลิเคิร์ท (Likert's rating scale) มีลักษณะการตอบแบบเลือกตอบตามระดับความสำคัญของปัจจัย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้เห็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการองค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะเพื่อการแข่งขัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบ

สัมภาษณ์เชิงลึก ใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และสัมภาษณ์ Online (Conference interview)

การสร้างเครื่องมือ ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี การจัดการคลังสินค้าห้องเย็น ทรัพยากร คุณภาพบริการ และความได้เปรียบในการแข่งขัน ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อนำข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ที่สอดคล้องตามกรอบแนวคิดการวิจัย เครื่องมือผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of item objective congruence: IOC) ผ่านเกณฑ์ ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการสำรวจผู้ประกอบการในองค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะโดยแจกแบบสอบถามด้วยวิธีการ Online (Google form) และติดตามการตอบแบบสอบถามโดยวิธีการโทรศัพท์ และการสัมภาษณ์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร วารสารงานวิจัย และบทความ ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ทำการบันทึกและแปลผลในโปรแกรมดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานขององค์การ ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติพรรณนา (Descriptive statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลของระดับความสำคัญ

ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการองค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีตัวเลือกตอบ 5 ระดับใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติพรรณนา คะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและใช้หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555)

กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นช่วงระดับคะแนน มีความสำคัญ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ ทรัพยากร และ คุณภาพบริการ กับ การจัดการองค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะสู่การได้เปรียบในการแข่งขัน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis)

6. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย

S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

B = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

Std. Error = ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาด

Beta = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

t = ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

man = ทรัพยากรมนุษย์

money = การเงิน
 mc = เครื่องจักร
 mgm = การจัดการ
 rel = ด้านความน่าเชื่อถือ
 res = การตอบสนองในการให้บริการ
 real = ความเป็นรูปธรรม
 assu = การสร้างความมั่นใจในการบริการ
 resp = ความเห็นอกเห็นใจ
 cost adv = ความได้เปรียบด้านต้นทุน
 diff adv = ความได้เปรียบด้านความแตกต่าง
 comp adv = ความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นระดับหัวหน้าแผนกมากที่สุดที่ร้อยละ 49.44 รองลงมาคือระดับผู้จัดการที่ร้อยละ 44.94 พบว่า 1-10 ล้านบาทสูงที่สุดที่ร้อยละ 26.97 พบว่า 1-10 ล้านบาทสูงที่สุดที่ร้อยละ 26.97 พบว่า 1-10 ล้านบาทสูงที่สุดที่ร้อยละ 26.97

ได้แก่ 100-200 ล้านบาทที่ร้อยละ 15.73 ช่วงปีที่ก่อตั้งองค์การพบว่าช่วงปีที่ก่อตั้ง 2541-2550 มีสัดส่วนสูงที่สุดที่ร้อยละ 42.70 รองลงมาคือช่วงปี 2551-2560 ที่ร้อยละ 23.60 จำนวนพนักงานพบว่าองค์การมีจำนวนพนักงานในช่วง 100-200 คนมากที่สุดที่ร้อยละ 40.45 รองลงมาจำนวนพนักงานในช่วง 51-100 คนที่ร้อยละ 32.58 ระบบมาตรฐานที่ได้รับการรับรองพบว่าทุกองค์การได้รับการรับรองในระบบมาตรฐาน GMP และ HACCP รองลงมาได้แก่ ISO 9001 และ ISO 14001 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความสำคัญและลำดับความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ ผู้ความได้เปรียบในการแข่งขัน ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีความสำคัญโดยใช้ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความสำคัญและลำดับความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ ผู้ความได้เปรียบในการแข่งขัน

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ	ลำดับความสำคัญ
ด้านทรัพยากร	4.44	.497	มากที่สุด	
บุคคล	4.25	.434	มากที่สุด	4
เงิน	4.28	.452	มากที่สุด	3
เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์	4.79	.412	มากที่สุด	1
การจัดการ	4.44	.499	มากที่สุด	2
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.38	.485	มากที่สุด	
ความน่าเชื่อถือ	4.61	.491	มากที่สุด	2
การตอบสนองในการให้บริการ	4.45	.500	มากที่สุด	3
การสร้างความมั่นใจในการบริการ	4.09	.288	มาก	4
ความเห็นอกเห็นใจ	4.07	.252	มาก	5
ความเป็นรูปธรรม	4.66	.475	มากที่สุด	1

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านทรัพยากรและปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยปัจจัยด้านทรัพยากรที่ค่าเฉลี่ย 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .497 ซึ่งมากกว่าปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่ค่าเฉลี่ย 4.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .485

ด้านทรัพยากรพบว่าทุกองค์ประกอบมีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยที่เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับ 1 ที่ 4.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .412 และบุคคลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดที่ 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ .434

ด้านคุณภาพบริการพบว่าองค์ประกอบความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองในการให้บริการมีระดับความสำคัญมากที่สุดเรียงตามค่าเฉลี่ย 4.66 , 4.61 และ 4.45 ตามลำดับ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .475 , .491 และ .500 ตามลำดับ โดยที่ความเห็นอกเห็นใจและการสร้างความมั่นใจใน

การบริการมีระดับความสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.07 และ 4.09 ตามลำดับ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .252 และ .288 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของทรัพยากรและคุณภาพการบริการกับความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าท่องเที่ยวสาธารณะ พบว่าปัจจัยด้านทรัพยากร และ คุณภาพบริการ ที่มีนัยสำคัญต่อความได้เปรียบด้านต้นทุนขององค์การธุรกิจคลังสินค้าท่องเที่ยวสาธารณะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย Multi regression analysis โดยวิธี Enter method พบว่าตัวแปรด้านทรัพยากร การจัดการมีอิทธิพลโดยมีค่า $t = -6.117$ และ $Sig.=.000$ และด้านคุณภาพบริการพบว่าตัวแปรด้านการตอบสนองในการให้บริการมีอิทธิพลที่ $t = 5.132$ และ $Sig.=.000$ ดังข้อมูลในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ Multi regression analysis ปัจจัยด้านทรัพยากร และ คุณภาพการบริการที่มีนัยสำคัญต่อความได้เปรียบด้านต้นทุน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	4.5	1.551		2.9	0.005
man	-3.04E-15	0.145	0	0	1
money	3.32E-16	0.117	0	0	1
mc	-2.81E-15	0.111	0	0	1
mgm	-0.5	0.082	-0.496	-6.117	0
rel	-5.75E-15	0.097	0	0	1
res	0.5	0.097	0.497	5.132	0
real	-9.23E-15	0.131	0	0	1
assu	7.19E-15	0.145	0	0	1
resp	-9.25E-15	0.07	0	0	1

Multiple R = .942a R Square = .888 Adjusted R Square = .875 Std. Error = .178

ปัจจัยด้านทรัพยากร และ คุณภาพการบริการ ที่มีนัยสำคัญต่อความได้เปรียบด้านความแตกต่างขององค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย Multi regression analysis พบว่าตัวแปร

การเงินมีอิทธิพล ที่ $t = 12.809$ และ $Sig.=.000$ และด้านคุณภาพการให้บริการพบว่าตัวแปรด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลที่ $t = 2.566$ และ $Sig.=.012$ ดังข้อมูลในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ Multi regression analysis ปัจจัยด้านทรัพยากร และ คุณภาพการบริการ ที่มีนัยสำคัญต่อความได้เปรียบด้านความแตกต่าง

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-1.800	1.241		-1.450	.151
man	3.858E-16	.116	.000	.000	1.000
money	1.200	.094	1.109	12.809	.000
mc	-4.186E-15	.088	.000	.000	1.000
mgm	5.826E-15	.065	.000	.000	1.000
rel	.200	.078	.201	2.566	.0
res	9.743E-15	.078	.000	.000	1.000
real	-1.708E-16	.105	.000	.000	1.000
assu	-1.477E-15	.116	.000	.000	1.000
resp	9.528E-16	.056	.000	.000	1.000

Multiple R = .932a R Square = .868 Adjusted R Square = .853 Std. Error = .193

ปัจจัยด้านทรัพยากร และ คุณภาพบริการ ที่มีนัยสำคัญต่อความได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย Multi regression analysis พบว่าการเงิน

มีอิทธิพลที่ $t = 2.365$ และ $Sig.=.020$ และด้านคุณภาพบริการพบว่าความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลที่ $t = -6.632$ และ $Sig. =.000$ ดังข้อมูลในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ Multi regression analysis ปัจจัยด้านทรัพยากร และคุณภาพบริการที่มีนัยสำคัญต่อความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	6.967	1.681		4.145	.000
man	1.051E-14	.157	.000	.000	1.000
money	.300	.127	.270	2.365	.020
mc	2.050E-15	.120	.000	.000	1.000
mgm	-6.769E-16	.089	.000	.000	1.000
rel	-.700	.106	-.685	-6.632	.000
res	-3.010E-15	.106	.000	.000	1.000
real	-6.159E-15	.142	.000	.000	1.000
assu	-.167	.157	-.084	-1.059	.293
resp	-3.057E-16	.076	.000	.000	1.000

Multiple R = .942a R Square = .888 Adjusted R Square = .875 Std. Error = .178

7. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ปัจจัยของทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีความสำคัญต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะที่ระดับความสำคัญมากที่สุด

ทรัพยากรและคุณภาพบริการมีความสำคัญต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยทรัพยากรมีคะแนนความสำคัญมากกว่าคุณภาพบริการ

ด้านทรัพยากรพบว่าเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ได้คะแนนความสำคัญมากที่สุด รองลงมาได้แก่การจัดการที่ โดยที่บุคคลได้คะแนนน้อยที่สุด

ด้านคุณภาพบริการพบว่าความเป็นรูปธรรมได้คะแนนความสำคัญมากที่สุด รองลงมาได้แก่ความน่าเชื่อถือ โดยที่ความเห็นอกเห็นใจได้คะแนนความสำคัญน้อยที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2 ผลการศึกษาพบว่า

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ ด้านการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และด้านความน่าเชื่อถือ (สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์, 2559) แต่มีความแตกต่างจากงานวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาของการให้บริการตามการรับรู้ในด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ไม่แตกต่างกัน (ประวร ไชยอ้าย, 2556)

2. วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบการใส่ตัวแปรต้นทุกตัวเข้าในสมการ (Enter method) ในการวิเคราะห์ปัจจัยของทรัพยากรและคุณภาพบริการกับความได้เปรียบในการแข่งขันของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ Multi regression analysis พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร

ธุรกิจห้องเย็นสาธารณะ ทรัพยากรได้แก่การเงิน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมผลิตวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความสำคัญของการจัดการธุรกิจที่ผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญได้แก่จัดการด้านการเงิน และ ทรัพยากรมนุษย์ (มนัส สุภาพ, 2558) และด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน โดยความได้เปรียบด้านต้นทุน ทรัพยากร ได้แก่ ด้านการจัดการ คุณภาพบริการได้แก่การตอบสนองในการให้บริการ และความได้เปรียบด้านความแตกต่าง ทรัพยากรได้แก่การเงิน คุณภาพบริการได้แก่ความน่าเชื่อถือ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้องค์กรธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะมีความได้เปรียบในแข่งขัน โดยที่ทรัพยากรให้ความสำคัญในด้านการจัดการโดยใช้ Technology เพิ่มมากขึ้นได้แก่ Warehouse management system (WMS), Mobile racking system และ ระบบจัดเก็บและเบิกจ่ายสินค้าแบบอัตโนมัติ (Automated storage and retrieval system: AS/RS) เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำและเป็นการทำให้พนักงานในคลังสินค้าทำงานได้ง่ายขึ้นในการค้นหา จัดเก็บ เบิกจ่ายและควบคุมรายการสินค้าทั้งจำนวนและชนิด แต่ในการนำ Technology ดังกล่าวนำใช้งานจำเป็นต้องใช้เงินในการลงทุนสูงซึ่งในการลงทุนดังกล่าวองค์กรจำเป็นต้องใช้แหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินเป็นหลักและต้องมีการดูแลด้านการจัดการทางการเงินอย่างดี รวมไปถึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานกับระบบงานที่ปรับเปลี่ยนไป ผลที่ได้จากการนำ Technology ดังกล่าวจะทำให้สามารถควบคุมต้นทุนได้เป็นอย่างดีเนื่องจากจะช่วยลดเวลาในการทำงาน จำนวนพนักงานที่ใช้แรงงาน และรวม

ไปถึงค่าความเสียหายเนื่องจากการสินค้าที่รับฝากมีความเสียหายหรือสูญหายเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังต้องมีระบบการจัดการต่างๆ เพื่อรักษาคุณภาพในการทำงานได้แก่ GMP, HACCP และระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 เป็นต้น

ความเห็นด้านคุณภาพบริการได้ให้ความเห็นว่าการตอบสนองการให้บริการมีความสำคัญมากที่สุดเนื่องจากผู้รับบริการมีความต้องการที่หลากหลายทั้งในด้านความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพของการจัดเก็บและการใช้ข้อมูลต่างๆ ซึ่งผู้รับบริการจะสามารถจำแนกออกได้เป็นกลุ่มใหญ่ๆ 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มองค์กร กลุ่มรายย่อยที่มาใช้บริการเป็นประจำ และกลุ่มที่มาใช้บริการเป็นครั้งคราว ทำให้พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องใช้ความสามารถและมีความยืดหยุ่นกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ดังนั้นการจัดการเพิ่มทักษะการให้บริการจึงมีความจำเป็น รวมไปถึงการคัดเลือกลูกค้าที่มีประสพการณ์ตรงเข้ามาทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความมั่นใจในการบริการและความน่าเชื่อถือขององค์กร

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดได้ให้ความเห็นถึงความได้เปรียบด้านต้นทุนโดยพิจารณาจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ค่าพลังงานดังจะเห็นได้จากมีการลงทุนด้านพลังงานทดแทน ได้แก่พลังงานแสงอาทิตย์ (Solar cell) เนื่องจากต้นทุนค่าไฟฟ้าเป็นต้นทุนหลักในกิจการ รวมไปถึงความเสี่ยงด้านแรงงานระดับปฏิบัติการซึ่งมีความ ขาดแคลนและจำเป็นต้องใช้แรงงานต่างด้าว แต่ทางภาครัฐยังมีข้อจำกัดในการทำบันทึกข้อตกลงกับประเทศเพื่อนบ้านในประเด็นนี้ การใช้ Technology ในการจัดการคลังสินค้าทั้ง Hardware และ Software จะเป็นประเด็นที่ยังมีความสำคัญมากขึ้นในอนาคตทั้งนี้เป็นการส่งเสริมในด้านความรวดเร็วในการทำงาน การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกระดับทั้งในด้านเวลา และต้นทุนการดำเนินงาน

ความเห็นถึงความได้เปรียบด้านความแตกต่าง การที่องค์กรมีการให้บริการที่ครบวงจรในการส่งเสริมกิจการคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ จะช่วยให้ผู้รับบริการมีความสะดวกในการเข้ารับบริการและตัดสินใจใช้บริการได้ง่ายขึ้น รวมไปถึงการมีบริการรับ-ส่งสินค้าที่รับฝาก การคัดแยก และการบรรจุหีบห่อเพื่อทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน องค์กรจำเป็นต้องสร้างความได้เปรียบด้านต้นทุนและความแตกต่างควบคู่กันไป

8. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยพบว่าผลการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในหลายปัจจัย ได้แก่ ด้านทรัพยากร เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ พบว่ามีระดับความสำคัญมากที่สุดแต่ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูงจะให้ความเห็นเป็นไปในทิศทางต่างกันคือเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นปัจจัยที่ไม่ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ในขณะที่ด้านการจัดการและการเงินจะมีอิทธิพลให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันมากกว่า ส่วนด้านคุณภาพบริการผลการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าความเป็นรูปธรรมมีระดับความสำคัญมากที่สุดแต่จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การตอบสนองในการให้บริการและการสร้างความมั่นใจในการบริการมีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถอธิบายได้จากผู้ตอบแบบสอบถามมาจากพนักงานหลายระดับได้แก่ระดับหัวหน้าแผนกที่ร้อยละ 49.44 และระดับผู้จัดการที่ร้อยละ 44.94 ในขณะที่การสัมภาษณ์เชิงลึกได้ผลลัพธ์จากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรซึ่งประเด็นนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าความเข้าใจถึงความสำคัญในการแข่งขันของกิจการคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะของพนักงานในแต่ละระดับมีความแตกต่างกันซึ่งอาจส่งผลให้การทำงานไม่มุ่งเน้นไปในทิศทางเดียวกันทำให้ขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นการทำความเข้าใจใน

นโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้กับพนักงานทุกระดับจึงมีความจำเป็น

ธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะเป็นธุรกิจที่ยังมีช่องทางในการขยายตัวได้อีกทั้งนี้ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงผลประกอบการในรอบ 3 ปีที่ผ่านมาพบว่าทุกองค์กรให้คำตอบไปในทิศทางเดียวกันคือมีผลประกอบการที่ดี อุตสาหกรรมอาหารยังมีการเติบโตแม้จะอยู่ในสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และยังมีสัญญาณการลงทุนในการก่อสร้างคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะเพิ่มเติมทั้งขยายและสร้างใหม่ ทั้งนี้ปัญหาที่ทุกองค์กรต้องการให้ภาครัฐแก้ไขคือประเด็นแรงงานที่ไม่เพียงพอทั้งนี้พนักงานระดับปฏิบัติการยังคงใช้แรงงานต่างด้าวเป็นส่วนใหญ่ และยังไม่มียุทธศาสตร์และเอกชนที่ทำการรวบรวมและทำให้ข้อมูลของกิจการคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะทันสมัยและถูกต้องในภาพรวมด้านความสามารถในการจัดเก็บสินค้า (Available capacity) ของคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะที่มีอยู่

8.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้

1. องค์กรควรมีการสื่อสารการทำความเข้าใจในนโยบายให้กับพนักงานทุกระดับรวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้
2. องค์กรต้องมีการพัฒนาในด้าน Technology ที่จะนำมาใช้และเตรียมความพร้อมของบุคคลเพื่อรองรับ Technology ที่จะนำมาใช้
3. องค์กรควรมีการจัดการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ
4. องค์กรต้องมีตอบสนองต่อการให้บริการของลูกค้าที่รวดเร็ว มีความถูกต้อง และมีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าหลายช่องทาง

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

หัวข้อสืบเนื่องจากหัวข้อวิจัยปัจจัยด้านทรัพยากรและคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ เพื่อให้ได้รายละเอียดเพิ่มเติมในเชิงการ

ปฏิบัติการ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดการองค์การธุรกิจห้องเย็นสาธารณะ
เชิงปฏิบัติการในคลังสินค้าสู่ความได้เปรียบในการ
แข่งขัน

2. การจัดการ Technology ของกิจการห้องเย็น
สาธารณะเพื่อความได้เปรียบด้านต้นทุน

3. การจัดการองค์การธุรกิจห้องเย็นสาธารณะ
สู่ความได้เปรียบเชิงการแข่งขันอย่างยั่งยืน เป็นต้น
ทั้งนี้เพื่อให้เกิดข้อมูลด้านวิชาการที่จะช่วยส่งเสริม
ให้กิจการองค์การธุรกิจคลังสินค้าห้องเย็นสาธารณะ
ของไทยสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2561). *เครื่องมือสำหรับวิเคราะห์แรงกระทบที่มีผลต่อการตลาด (Five force model)*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2565, จาก: <https://www.iok2u.com/index.php/article/11-marketing/301-five-force-model>.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ประวร ไชยอ้าย. (2556). *คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มนัส สุภาพ. (2558). *การพัฒนารูปแบบการจัดการธุรกิจในอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์สุขภาพ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุขุภัณฑ์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สถาบันอาหาร. (2565). *Food industrial outlook*. ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2565, จาก: <http://nfi.or.th/home.php>.
- สิริรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 2*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อนุสร อติโรจนสกุล. (2553). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสินค้าต่อธุรกิจห้องเย็นกรณีศึกษา: ห้องเย็น A.Y. Cold Storage*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: ปัญจพร จันทะวงษ์ และอัมณนิชา ธัญญะชัยรัตน์. (2566). การประยุกต์ใช้เทคนิค
 สลินในกิจกรรมโลจิสติกส์สำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคปกติใหม่. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน,
 9(1), 47-62.

Received:	May	24, 2022
Revised:	June	20, 2022
Accepted:	February	06, 2023

การประยุกต์ใช้เทคนิคสลินในกิจกรรมโลจิสติกส์สำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคปกติใหม่

ปัญจพร จันทะวงษ์^{1*} และ อัมณนิชา ธัญญะชัยรัตน์²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ในโรงแรมกรณีศึกษา และนำเสนอแนวทางการดำเนินงานสำหรับธุรกิจโรงแรมโดยประยุกต์ใช้เทคนิคสลินในยุคปกติใหม่ มีขั้นตอนดำเนินงานเริ่มจากวิเคราะห์ปัญหาโรงแรมกรณีศึกษาในช่วงการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 ต่อมาทำการวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ จากนั้นระดมสมองกับผู้บริหารเพื่อประยุกต์เทคนิคของสลินในกิจกรรม โดยวิธีการระบุความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการ และระบุคุณค่าในมุมมองผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้ให้บริการ สุดท้ายนำเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรในยุคปกติใหม่ ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริการและการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ควรจัดให้นำเครื่องมือแผ่นตรวจสอบมาใช้ รวมถึงการจัดทำคู่มือรายละเอียดการทำงานของพนักงานเพื่อให้การทำงานเกิดความชัดเจน และเตรียมพร้อมการขอมาตรฐานเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 2) ด้านการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า แนะนำให้ทางโรงแรมมีการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าย้อนหลัง เพื่อคาดการณ์อนาคตได้อย่างเหมาะสม 3) ด้านการจัดการสินค้าคงคลังและการบริหารคลังสินค้า แนะนำให้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ตลอดจนวัตถุดิบตามฐานข้อมูลลูกค้าในแต่ละช่วง นอกจากนี้ควรให้ลูกค้าได้เลือกเมนูอาหารล่วงหน้า เพื่อทำการจัดซื้อวัตถุดิบในจำนวนที่เหมาะสมได้ ทั้งนี้การควบคุมสินค้าในคลังจะต้องเป็นรูปแบบการเข้าก่อนออกก่อน 4) ส่วนการจัดซื้อ ให้อ้างอิงตามฐานข้อมูลลูกค้าของลูกค้าในแต่ละช่วง และจะต้องสัมพันธ์กับปริมาณของสินค้าคงคลัง โดยต้องจัดซื้อให้มีอัตราการหมุนเวียนมากที่สุด และ 5) ด้านการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ต้องมีการประสานงานกับผู้จัดหาวัตถุดิบสม่ำเสมอ โดยอิงตามแนวปฏิบัติของระบบทันเวลาพอดี

คำสำคัญ: การลดความสูญเสียเปล่า เทคนิคสลิน ธุรกิจโรงแรม ยุคปกติใหม่ กิจกรรมโลจิสติกส์

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และธุรกิจระหว่างประเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, อีเมล: panjapornjan@gmail.com

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, อีเมล: sutama.noon@gmail.com

Applying Lean Technique in Logistics Activities for Hotel Businesses in New Normal Era

Panjaporn Jantawong^{1*} and Aannicha Thunyachairat²

Abstract

This research article aims to analyze logistics activities in a hotel case study and exhibit operational guidelines by applying lean techniques in the new normal revolution. To improving this problem, we started by analyzing a case study problem during the COVID-19 pandemic. Then, researchers analyzed logistics activities of the establishment. After that, brainstorming was started with the Lean technique in logistics activities in order to identify the wastes in the process and specify the value from the perspective of the service provider and user. Finally, all guidelines were presented for organizational development in the new normal era. The results of the research revealed that: 1) in customer service and customer order processing, staffs should provide a check sheet tool, including the preparation of manual standard detail, and prepare requirements for the 2019 Coronavirus Disease standard. 2) If we consider the forecasting method, they should prepare customers databases to forecast customer demand in each period. 3) If we focused on inventory management and warehousing, it is recommended to provide room facilities as well as raw materials in each period according to customer database. In addition to this, customers should be able to choose menus in advance in order to make procurement perfectly. However, inventory control must be in a first-in, first-out format. 4) Purchases are based on the customer database in each period and must be related to the amount of inventory. Moreover, the procurement department must have the highest turnover rate. Lastly, 5) in terms of logistics communication, there must be regular coordination with raw material suppliers based on Just-in-Time (JIT) system practice.

Keywords: Waste reducing, Lean technique, Hotel business, New normal era, Logistics activities

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

¹ Lecturer, Logistics and International Business Management, Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University, E-mail: panjapornjan@gmail.com

² Lecturer, Business School, University of the Thai Chamber of Commerce, E-mail: sutama.noon@gmail.com

1. บทนำ

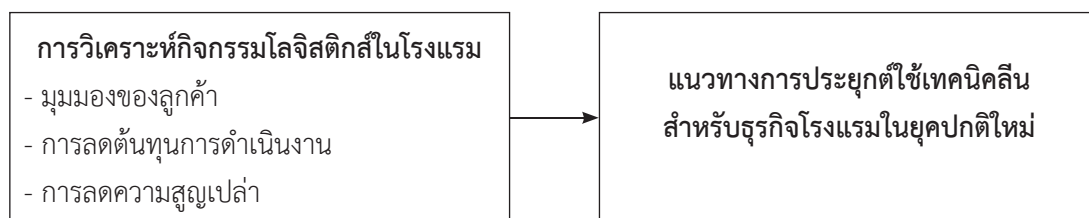
ผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นั้น ได้ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (Gross domestic product: GDP) ทั้งทั้งโลกให้เกิดภาวะถดถอยโดย สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ กองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค (2564) รายงานว่า ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศทั่วโลกนั้นอยู่ในระดับต่ำสุด หากนับตั้งแต่สิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ 2 นอกจากนี้รายงานของ International monetary fund (IMF) (2021) หรือกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ระบุว่า นับตั้งแต่โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ระบาด ในปี พ.ศ. 2563 เศรษฐกิจโลกหดตัวร้อยละ 3.5 จากที่เคยคาดการณ์ไว้ว่าจะมีการเติบโตร้อยละ 3.4 ประกอบกับ United Nations (2021) กล่าวว่า แม้ช่วงกลางปี พ.ศ. 2564 สถานการณ์การแพร่ระบาดจะเริ่มดีขึ้น แต่ไม่นานนักได้มีการแพร่กระจายของไวรัสสายพันธุ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง ทำให้เศรษฐกิจโลกยังคงชะลอตัวออกไปไม่มีที่สิ้นสุด

ปัญหาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน ธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบโดยตรง เช่น ภาวะห้องพักล้นตลาด การขาดสภาพคล่องทางการเงิน เป็นต้น หากสถานการณ์การแพร่ระบาดยังยืดเยื้อและยาวนาน ย่อมทำให้เกิดการหยุดชะงักของรายได้อย่างฉับพลันจากการที่ไม่มีผู้เข้าพักนานเกินควร โดยศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน (2565) กล่าวว่า อัตราการเข้าพักเฉลี่ยในช่วงเดือนมกราคมถึงตุลาคมปี พ.ศ. 2564 ยังคงหดตัวต่อเนื่อง เมื่อเทียบกับ พ.ศ. 2563 ทั้งนี้มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยที่ร้อยละ 10.6 หดตัวที่ร้อยละ -63.1 นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังเผชิญกับต้นทุนจากการดูแลพนักงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องบำรุงรักษาอีกด้วย ธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมเป็นหนึ่งในภาคส่วนที่สำคัญที่สุดของเศรษฐกิจโลก มีการเติบโตเป็นอันดับที่ 3 รองจาก

อุตสาหกรรมพลังงานและอุตสาหกรรมยานยนต์ และเป็นส่วนสำคัญในการสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ เพิ่มรายได้สาธารณะ และเป็นภาคส่วนการดำเนินงานที่สำคัญในทศวรรษที่ผ่านมา ธุรกิจนี้มีอัตราการเติบโตเกินกว่าเศรษฐกิจโลก (Frunzsin & Laszlo, 2019) โดย มนสิชา ชาวคำ (2564) วิเคราะห์ว่า จากวิกฤติโรคระบาดในครั้งนี้ทำให้พฤติกรรมของภาคธุรกิจต่างๆ รวมถึงโรงแรมต้องปรับเปลี่ยนไปอย่างสูง และรวดเร็ว เช่น การใช้ศักยภาพพนักงานที่มีทักษะหลากหลาย (Multitasking skill) การใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยการดำเนินงานในองค์กร การลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ จากเหตุการณ์ที่หลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยออกมาตราการปิดเมือง (Lockdown) ในช่วงเริ่มต้นเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด ต่อมาเริ่มมีมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมมากขึ้น เช่นเดียวกับการดำเนินชีวิตของประชาชนได้เปลี่ยนแปลงไปนั้น จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการใช้วิถีชีวิตแบบปกติใหม่ (New normal) ซึ่ง สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2564) กล่าวว่า การใช้วิถีชีวิตแบบปกติใหม่ เป็นสิ่งที่ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างกะทันหัน รวมถึงการที่ภาคธุรกิจต้องปรับเปลี่ยนการบริการให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปในทุกวัน ตลอดจนการติดตามประกาศของภาครัฐ การลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น และการต้องนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้มากขึ้น โดยทุกคนถูกบังคับให้ต้องปฏิบัติตามปกติต่อเนื่องในระยะเวลาหนึ่ง จนเกิดเป็นความปกติกลายเป็นการใช้วิถีชีวิตแบบปกติใหม่นั้นเอง อย่างไรก็ตามโรงแรมกรณีศึกษาครั้งนี้มีทั้งหมด 5 แห่ง อยู่ในพื้นที่จังหวัดลำปาง เป็นธุรกิจประเภทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and medium enterprises: SMEs) ทุกแห่งมีการให้บริการอาหาร เบเกอรี่ และเครื่องดื่ม ซึ่งในช่วงของการระบาดของโรคติดเชื้อ

ไวรัสโคโรนา 2019 ได้รับผลกระทบจากการที่มีลูกค้าน้อยลง การแบกรับค่าใช้จ่ายของพนักงาน อีกทั้งยังต้องติดตามดำเนินงานตามมาตรการของรัฐบาล ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นปัญหาของธุรกิจโรงแรมที่คล้ายคลึงกันทั่วประเทศจากการกล่าวในข้างต้น รวมถึง ธนาคารแห่งประเทศไทย (2564) กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยได้รับผลกระทบหนักสุด จากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งในและภายนอกประเทศหายไป มีผู้เข้าพักไม่ถึงร้อยละ 10 ผู้บริหารต้องตัดสินใจปิดกิจการชั่วคราวกว่าร้อยละ 20 โดยมีสภาพคล่องทางการเงินไม่ถึง 3 เดือน จากรายได้ไม่พอค่าใช้จ่าย ทั้งยังต้องแบกรับต้นทุนพนักงาน และดูแลรักษาโรงแรม ฉะนั้นธุรกิจควรต้องลดต้นทุนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นออกไป ใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์ เพื่อรักษาเสถียรภาพทางธุรกิจไว้ หากไม่สามารถพยุงกิจการไว้ได้ ต้องทำการหยุดกิจการชั่วคราว เพื่อหยุดการสร้างภาระหนี้เพิ่มเติม

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4.วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4.1 กิจกรรมโลจิสติกส์

Council of supply chain management professionals: CSCMP (2010) กล่าวว่า การจัดการโซ่อุปทาน (Supply chain management) เป็นการวางแผน และการดำเนินงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นแนวคิดโลจิสติกส์ควรถูกนำมาใช้ ซึ่งเน้นถึงการวางแผนกลยุทธ์สำหรับลดต้นทุนในองค์กร ซึ่งต่างจากกลยุทธ์ทางการตลาดที่เน้นการเพิ่มรายได้ รวมถึงเทคนิคการลดความสูญเสียเปล่าในองค์กร ที่เน้นถึงการลดภาระการทำงานที่ไม่จำเป็นในสถานประกอบการ ดังนั้น บทความวิจัยนี้จึงมีการใช้แนวคิดของลีน (Lean technique) ผสมผสานกับแนวคิดทางด้านโลจิสติกส์ เพื่อลดความสูญเสียเปล่าและลดต้นทุนจากกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงของภาคเอกชนในการบริหารธุรกิจโรงแรมในยุคปกติใหม่ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ในโรงแรมกรณีศึกษา
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการดำเนินงานสำหรับธุรกิจโรงแรม โดยประยุกต์ใช้เทคนิคลีนในยุคปกติใหม่

การจัดซื้อจัดหา การปรับปรุงพัฒนา และครอบคลุมถึงกิจกรรมจัดการโลจิสติกส์ทั้งหมด โดยรวมถึงการประสานงาน และร่วมมือกับคู่ค้า ซึ่งอาจเป็นผู้จัดหาวัตถุดิบ (Suppliers) คนกลาง ผู้ให้บริการบุคคลที่สาม (Third parties) และลูกค้า ส่วนการจัดการโลจิสติกส์นั้น หมายถึง การวางแผน โดยนำแผนไป

ปฏิบัติ รวมทั้งควบคุมการไหลไปข้างหน้า และไหลย้อนกลับ (Reverse logistics) ตลอดจนการจัดเก็บสินค้า บริการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้นของโซ่อุปทาน ไปจนถึงปลายทางสำหรับผู้บริโภค อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งกิจกรรมโลจิสติกส์นั้นแบ่งออกได้เป็น 13 กิจกรรม ดังนี้

1. การบริการลูกค้า (Customer service) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2. การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (Order processing) ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่รับคำสั่งซื้อ จนกระทั่งส่งมอบสินค้าหรือบริการแก่ลูกค้าได้ โดยใช้เวลาน้อยที่สุด

3. การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand forecasting) เป็นกิจกรรมสำหรับการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าในอนาคต เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานภายในองค์กร

4. การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory management) เป็นการพิจารณาจำนวนสินค้าเข้า-ออกคลังสินค้า

5. การขนส่งสินค้า (Transportation) เป็นกิจกรรมการเคลื่อนย้ายตัวสินค้าหรือวัตถุดิบจากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง

6. การบริหารคลังสินค้า (Warehousing) เป็นการดำเนินงานเพื่อจัดเก็บสินค้า วัตถุดิบ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง

7. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse logistics) เป็นการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืน

8. การจัดซื้อ (Procurement) เป็นกระบวนการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบและบริการ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการ

9. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่างๆ (Parts and service support) เป็นการจัดเตรียมอะไหล่ที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับความเสียหายจากตัวสินค้า

10. การเลือกทำเลที่ตั้งโรงงาน และคลังสินค้า (Plant and warehouse site selection) โดยพิจารณาทำเลที่เหมาะสมต่อต้นทุน และการดำเนินงาน

11. การขนถ่ายวัสดุ (Material handling) เป็นการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ และสินค้าในสถานประกอบการ

12. บรรจุภัณฑ์ (Packaging) การดำเนินการด้านบรรจุภัณฑ์เพื่อการจัดเก็บ กระจายสินค้า และจัดส่งสินค้าไปยังผู้รับ

13. การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics communications) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในโซ่อุปทานอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง เพื่อให้แต่ละฝ่าย แต่ละองค์กรสามารถวางแผนการทำงานได้อย่างราบรื่น

4.2 การลดความสูญเสียด้วยแนวคิดลีน

ปัจจุบันเทคนิคการลดความสูญเสียถูกนำไปใช้ในหลายๆ ด้าน หลากหลายธุรกิจ และเป็นเทคนิคที่สำคัญที่สุดและเป็นที่นิยมทั่วโลกในการบริหารงาน ตัวอย่างเช่น การประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กรทั่วโลก ธุรกิจที่มุ่งเน้นด้านสุขภาพ ธุรกิจการก่อสร้าง การบำรุงรักษา การผลิตผลิตภัณฑ์ รวมถึงงานด้านการพัฒนา และอื่นๆ อีกมากมาย (Erwin et al., 2015) เป้าหมายหลักของการลดความสูญเสียคือการเพิ่มรรถประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า ตามสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และในขณะเดียวกันมุ่งเน้นการควบคุมการใช้ทรัพยากรในองค์กรให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งส่งผลกระทบต่อการลดต้นทุนโดยรวมขององค์กรอีกด้วย

แนวคิดของลีนเริ่มต้นขึ้นใน ค.ศ. 1980 สืบเนื่องจากการนิยามระบบการผลิตของโตโยต้า (Toyota production system: TPS) ซึ่งในขณะนั้น ไทอิชิ โอโนะได้เสนอให้ โตโยต้า มอเตอร์ คอร์ปอเรชั่น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จากความสามารถลดความสูญเสียในกระบวนการ จนทำให้ลดต้นทุนการ

ผลิตและการดำเนินงานได้ ต่างจากทฤษฎีการผลิตเป็นจำนวนมาก (Mass production) โดยเฮนรี ฟอร์ด ที่คาดว่าหากผลิตสินค้ามาเป็นจำนวนมากๆ แล้วจะสามารถลดต้นทุนทั้งหมดได้ แต่ในช่วงเวลานั้นเอง โดยตัวมีทรัพยากรที่ไม่เพียงพอในการผลิตครั้งละหลายๆ จากสถานการณ์ที่ประเทศญี่ปุ่นต้องเผชิญกับวิกฤตสงครามโลกครั้งที่ 2 จึงได้นำเสนอแนวคิดข้างต้นขึ้นมา และมีการนำไปประยุกต์ใช้ทั่วโลกจากกรนิยามทฤษฎีการผลิตแบบลีน (Lean production) โดย ศาสตราจารย์ ดร. เจมส์ วอแม็ก แห่งสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts institute of technology) ในปี ค.ศ. 1990

โดยการลดความสูญเปล่า นั้น หมายถึง การดำเนินงานภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแบบทันเวลาพอดี (Just In time: JIT) มุ่งเน้นถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เท่านั้น โดยมุ่งเน้นลดความสูญเปล่า 7 ประการ ประกอบด้วย ความสูญเสียเนื่องจากการผลิตมากเกินไป (Overproduction) ความสูญเสียเนื่องจากการเก็บวัสดุคงคลัง (Inventory) ความสูญเสียเนื่องจากการขนส่ง (Transportation) ความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหว (Motion) ความสูญเสียเนื่องจากระบวนการผลิต (Processing) ความสูญเสียเนื่องจากการรอคอย (Delay) และความสูญเสียเนื่องจากการผลิตของเสีย (Defect) อีกทั้ง หลักการของการนำเทคนิคลีนไปประยุกต์ ประกอบด้วย การระบุถึงคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ ในตัวผลิตภัณฑ์ หรือบริการ รวมถึงการพิจารณา วางแผน ออกแบบว่า กิจกรรมใดที่ทำแล้วสร้างคุณค่าแก่กระบวนการ และลูกค้า อีกทั้งการทำให้เกิดกิจกรรมที่สร้างคุณค่าอย่างต่อเนื่อง โดยปราศจากความสูญเปล่า ตลอดจนการดำเนินงานเฉพาะสิ่งที่ลูกค้าต้องการเท่านั้น เพื่อหลีกเลี่ยงความสูญเปล่า และสิ่งสำคัญคือการขจัดความสูญเปล่าออกไปอย่างต่อเนื่อง

Elafri et al. (2021) อธิบายว่า หลายบริษัท

ถูกบังคับให้ปรับปรุงกระบวนการและแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับบริบทของการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากการใช้แบบสอบถามถึงอิทธิพลการใช้เครื่องมือการจัดการแบบลีนและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 4.0 ในกิจการของประเทศฝรั่งเศสและแอลจีเรีย 98 แห่ง พบว่ารูปแบบวิธีการดังกล่าวสามารถช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาในสถานการณ์วิกฤตนี้และในบริบทของสถานการณ์ปกติได้ นอกจากนี้ Daniel et al. (2015) ซึ่งมีการศึกษาถึงสถานการณ์หลังการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไนจีเรีย พบว่า เนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศ ขาดหลักการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพอยู่แล้ว เมื่อเกิดวิกฤติการณ์จึงความล้มเหลวในการบริหารงาน การศึกษาชี้ให้เห็นถึงว่าโมเดลธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแบบลีน ทำให้สถานการณ์ของธุรกิจมีแนวโน้มดีขึ้นในเชิงบวก อีกทั้งยังเป็นทางเพิ่มการเติบโตทางเศรษฐกิจในไนจีเรียได้อีกด้วย และ Mohd (2016) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ลีนกับการดำเนินงานของโรงแรมในประเทศสิงคโปร์ พบว่า การปรับปรุงมุ่งเน้นไปที่การกำจัดของเสียในกระบวนการทำให้ต้นทุนรวมลดลง เวลาการทำงานลดลง สิ่งสำคัญคือพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ฉะนั้นจะเห็นว่าเมื่อนำเทคนิคของลีนมาใช้ในสถานประกอบการจะทำให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกทั้งด้านความพึงพอใจของลูกค้า และการรักษาเสถียรภาพภายในกิจการให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่อไปได้ในสถานการณ์วิกฤติเช่นนี้

5. วิธิดำเนินการวิจัย

5.1 รูปแบบการวิจัย

เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) มีขั้นตอนการดำเนินงานเริ่มจาก

1. วิเคราะห์ปัญหาของโรงแรมกรณีศึกษา

ในช่วงการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้บริหารและพนักงาน

2. วิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ของสถานประกอบการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation)

3. ระดมสมองกับผู้บริหารเพื่อประยุกต์เทคนิคของสินในกิจกรรมโลจิสติกส์ โดยการระบุความสูญเสียเปล่า (Waste) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการและระบุคุณค่าในมุมมองผู้ให้บริการรวมทั้งผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายรวม 85 คน จำแนกเป็น

- ผู้บริหารและพนักงานโรงแรม 35 คน
- ลูกค้าของโรงแรม 50 คน

4. นำเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้เทคนิคสินในกิจกรรมโลจิสติกส์สำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคปกติใหม่

5.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการศึกษางานวิจัยมีการวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ร่วมกับสถานประกอบการโรงแรม ประเภทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 5 แห่ง อยู่ในพื้นที่จังหวัดลำปาง โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 85 คน จำแนกเป็น

1. ผู้ให้ข้อมูลในส่วนของโรงแรม 35 คน (ได้แก่ผู้บริหารโรงแรมละ 2 คน และพนักงานโรงแรมละ 5 คน จาก 5 โรงแรม)

2. ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นลูกค้า 50 คน ซึ่งเป็นลูกค้าชาวไทย อายุ 25-40 ปี เงินเดือนระหว่าง 25,000 - 40,000 บาท

5.3 เครื่องมือวิจัย

มีการประยุกต์ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม การระดมสมอง รวมถึงแนวคิดของสินในการลดความสูญเสียเปล่าภายในกระบวนการ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้แบบสัมภาษณ์มีการหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง

ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-objective congruence index: IOC) จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งทำงานวิจัยด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานมาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 10 ปี ทั้งหมด 3 ท่าน โดยครั้งนี้มีค่า IOC ที่ระดับ 1.00 หมายถึง ข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม รวมทั้งการวิเคราะห์กระบวนการโลจิสติกส์ การวิเคราะห์ความสูญเสียเปล่า และระบุคุณค่าของกระบวนการ

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. มีการวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ในกระบวนการธุรกิจโรงแรม ได้แก่ การบริการและการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า การจัดการสินค้าคงคลังและการบริหารคลังสินค้า การจัดซื้อ และการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์

2. การใช้เทคนิคของสินในกระบวนการ ได้แก่

- 1) การระบุถึงคุณค่าที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
- 2) การระบุถึงกิจกรรมที่เป็นความสูญเสียเปล่าและสร้างคุณค่า ของกระบวนการภายในโรงแรม
- 3) การทำให้เกิดกิจกรรมที่สร้างคุณค่าอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการเท่านั้น เพื่อหลีกเลี่ยงความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นทั้งทางด้านเวลา และต้นทุนอย่างต่อเนื่อง

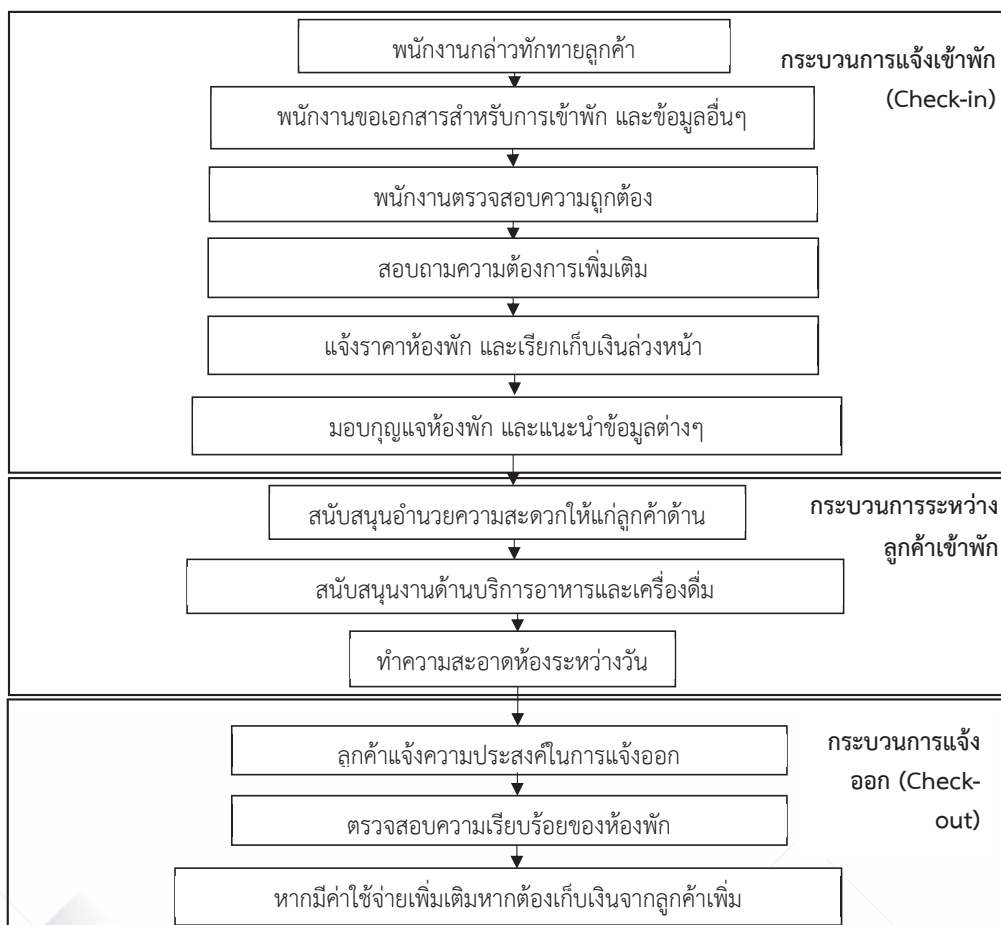
6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ในโรงแรมกรณีศึกษา

จากการสัมภาษณ์ถึงปัญหาของโรงแรมกรณีศึกษาในช่วงการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้บริหาร

และพนักงานโรงแรม พบว่า ระบบการทำงานตามกระบวนการในภาพรวมดังภาพที่ 2 ของพนักงานไม่มีมาตรฐานด้านเวลา ด้านรายละเอียดการทำงานที่เหมาะสม และผู้บริหารยังไม่มีรายละเอียดที่แน่ชัดสำหรับการทำงานตามกระบวนการโลจิสติกส์ของพนักงานรายวัน ตลอดจนไม่มีเครื่องมือที่เหมาะสมในการทำงาน และจากการระดมสมองกับผู้บริหารและสัมภาษณ์เชิงลึกกับลูกค้า เพื่อประยุกต์ใช้เทคนิคของลีนในกิจกรรมโลจิสติกส์ พบว่าความสูญเปล่า (Waste) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการในภาพที่ 2 นั้นสามารถอธิบายได้ดังตารางที่ 1 และคุณค่าในมุมมองผู้ให้บริการ (Service provider) รวมทั้งผู้ใช้บริการ (Users) ดังตารางที่ 2

จากนั้นเมื่อวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ของสถานประกอบการพบว่า บางครั้งโรงแรมไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันตามเวลาเข้าพัก โดยการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้าบางครั้งยังใช้เวลานานเกินควร นอกจากนี้ยังไม่มีการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าทำให้มีการเตรียมทรัพยากรไม่เหมาะสม ในเรื่องของการจัดการสินค้าคงคลังของโรงแรม เช่น อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องพัก วัสดุดิบในห้องครัว เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้การจัดซื้อ จัดหาแต่ละครั้งไม่เพียงพอต่อความต้องการ หรือมากเกินไปความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังขาดการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ระหว่างผู้จัดการวัสดุดิบ ทำให้การทำงานขาดความราบรื่น



ภาพที่ 2 ภาพรวมระบบการทำงาน

ตารางที่ 1 ความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการ

ลำดับที่	กระบวนการ	ความสูญเสีย
1	การบริการและการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า	ความสูญเสียเนื่องจากการรอคอยบริการด้านห้องพักและอาหารที่นานเกินไปของลูกค้าในบางครั้ง และความสูญเสียเนื่องจากกระบวนการผลิตบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน รวมถึงความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหวของพนักงาน
2	การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า	ความสูญเสียเนื่องจากการเตรียมวัตถุดิบบริการ ที่ไม่พอดีกับความต้องการของลูกค้า
3	การจัดการสินค้าคงคลังและการบริหารคลังสินค้า	ความสูญเสียเนื่องจากการเตรียมวัตถุดิบ บริการ ที่ไม่พอดีกับความต้องการของลูกค้า และความสูญเสียเนื่องจากการเก็บวัสดุคงคลัง
4	การจัดซื้อ	ความสูญเสียเนื่องจากรอคอยสินค้า และการจัดเก็บวัสดุคงคลัง
5	การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์	ความสูญเสียเนื่องจากการเก็บวัสดุคงคลัง ความสูญเสียเนื่องจากการขนส่ง ความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหว ความสูญเสียเนื่องจากกระบวนการผลิต ความสูญเสียเนื่องจากการรอคอย และความสูญเสียเนื่องจากการผลิตของเสีย

ตารางที่ 2 คุณค่าในมุมมองผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

ลำดับที่	กระบวนการ	คุณค่าในมุมมองผู้ให้บริการ	คุณค่าในมุมมองผู้ใช้บริการ
1	การบริการและการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า	การที่สามารถให้ลูกค้าได้เข้าพักตรงตามเวลาที่แจ้งในใบจองห้อง ตลอดจนพนักงานสามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพของภาระงานในโรงแรมทั้งหมด ไม่สูญเสียเวลาต่อกระบวนการใดมากเกินไป	การได้เข้าพักตามเวลาที่กำหนด ตลอดจนการบริการที่เว้นระยะห่างทางสังคม
2	การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า	การที่โรงแรมได้เตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อาหาร ขนมทานเล่นได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าในแต่ละช่วงเวลา ในปริมาณที่เหมาะสม ไม่เหลือมากเกินไป	ได้รับบริการซึ่งมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ตลอดจนการได้รับบริการด้านอาหารแบบเว้นระยะห่าง แต่ยังคงได้รับปริมาณคงเดิม

ตารางที่ 2 คุณค่าในมุมมองผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ลำดับที่	กระบวนการ	คุณค่าในมุมมองผู้ให้บริการ	คุณค่าในมุมมองผู้ใช้บริการ
3	การจัดการสินค้าคงคลังและการบริหารคลังสินค้า	โรงแรมเตรียมวัตถุดิบ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงมีการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายจากการเพิ่มอัตราการผลิตหมุนเวียนของวัตถุดิบในคลัง	ได้รับบริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์ในห้องพักร้อยครบถ้วน
4	การจัดซื้อ	มีการหมุนเวียนของวัตถุดิบ อุปกรณ์ต่างๆอย่างต่อเนื่อง และสินค้าไม่ขาดมือ (Out-of-Stock)	ได้ใช้บริการอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ และรับประทานอาหารที่มีรสชาติที่ดี ทำจากวัตถุดิบที่ดี
5	การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์	ภายในโซ่อุปทานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันทั้งโซ่อุปทาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น	มีการบริการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

6.2 ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อนำเสนอแนวทางการดำเนินงานสำหรับธุรกิจโรงแรมโดยประยุกต์ใช้เทคนิคสลิ้นในยุคปกติใหม่

นอกจากนี้ทางคณะผู้วิจัยจึงได้ระดมสมองกับผู้บริหารอีกครั้ง เพื่อนำเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้เทคนิคสลิ้นในกิจกรรมโลจิสติกส์สำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคปกติใหม่ ดังนี้

1. การบริการลูกค้าและการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า จัดให้หน้าเครื่องมือแผ่นตรวจสอบ (Check Sheet) ดังภาพที่ 3 มาใช้ในโรงแรมสำหรับการทำความสะอาดของแม่บ้าน และการตรวจสอบ

สิ่งของเมื่อลูกค้าแจ้งออก รวมถึงแผ่นตรวจสอบของพนักงานต้อนรับ ตลอดจนการจัดทำคู่มือรายละเอียดการทำงานของพนักงานแต่ละส่วนดังภาพที่ 4 มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้การทำงานภายในองค์กรเกิดความชัดเจน นอกจากนี้ยังต้องเพิ่มวิธีการรับกฎระเบียบหลักเลี่ยงการสัมผัสระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้อีกด้วย รวมถึงทำเรื่องขอมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยสำหรับกิจการด้านการท่องเที่ยว (Amazing thailand safety and health administration: SHA)

รายการตรวจเช็คสิ่งของหลังลูกค้า Check-Out ดีก A

วันที่ เดือน พ.ศ.

รายการ	ห้อง					หมายเหตุ
	A1 (Clamp)	A2 (Hammer)	A3 (Saw)	A4 (Chisel)	A5 (Plane)	
1. ผ้าปูที่นอน						
2. ปลอกผ้าวม						
3. ผ้ารองกันเปื้อน						
4. ปลอกหมอน						
5. ไล่ผ้าวม						
6. หมอน						
7. แผ่นที่ปู						
8. ผ้าเช็ดตัวผืนใหญ่						
9. ผ้าเช็ดตัวผืนเล็ก						
10. กุญแจห้องพัก						
11. รีโมททีวี						
12. รีโมทแอร์						
13. ไม้แขวนเสื้อ						
14. โคมไฟหัวเตียง						
15. โคมไฟข้างเตียง						
16. โคมไฟโต๊ะเขียนหนังสือ						
17. ผ้าเช็ดตัว						
18. แก้วน้ำ 2 ใบ						
19. จานรองแก้ว 2 จาน						
ลายเซ็นผู้ตรวจเช็ค						
เวลาที่ตรวจเช็คแล้วเสร็จ						

หมายเหตุ : ✓ หมายถึง มีสิ่งของ และสิ่งของอยู่ในสภาพสมบูรณ์

○ หมายถึง มีสิ่งของ แต่สิ่งของอยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์

X หมายถึง ไม่มีสิ่งของ

ภาพที่ 3 ตัวอย่างแผ่นตรวจสอบที่คณะผู้วิจัยได้นำเสนอให้กับโรงแรม

1. ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ดูแลสวน
2. ผู้บังคับบัญชา	คุณนิสิต (เจ้าของกิจการ)
3. ผู้ใต้บังคับบัญชา	ไม่มี
4. หน้าที่หลัก	
4.1 รดน้ำต้นไม้บริเวณของคาร์เพนเทอร์	
4.2 ตัดหญ้า และตกแต่งพุ่มไม้	
4.3 กวาดใบไม้	
4.4 ให้อาหารไก่	
5. รายละเอียดหน้าที่และความรับผิดชอบ	
5.1 ปฏิบัติงานในการปลูก ดูแล บำรุงรักษาต้นไม้ และไม้ดอก ไม้ประดับ ขยายพันธุ์ไม้ ตกแต่งดูแลรักษาสวน และสนามหญ้ารอบๆ บริเวณอาคารสิ่งปลูกสร้างของคาร์เพนเทอร์ลำปาง	
5.2 ดูแลรักษา พัฒนาบริเวณพื้นที่ที่รับผิดชอบให้สะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ	
5.3 ปฏิบัติงานในการให้อาหารไก่ และดูแลพื้นที่บริเวณนั้น	
5.4 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาทั้งในเวลา ล่วงเวลา และวันเสาร์-อาทิตย์ได้	
5.5 รายงานผลการดำเนินงานต่างๆ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	
6. อำนาจอนุมัติ	
ไม่มี	
7. คุณสมบัติขั้นต่ำ	
7.1 เพศ ชาย อายุ 20 ปี ขึ้นไป (เพศชายต้องผ่านการเกณฑ์ทหารแล้ว) แต่ไม่เกิน 50 ปี	
7.2 วุฒิ ม.3 ขึ้นไป	
7.3 ไร้เครื่องมือ อุปกรณ์ทำสวนได้เบื้องต้น	
7.4 สุขภาพแข็งแรง ชยันทำงาน อดทน	

ภาพที่ 4 ตัวอย่างการจัดทำคู่มือรายละเอียดการทำงานที่คณะผู้วิจัยได้นำเสนอให้กับโรงแรม

ฐานข้อมูลลูกค้า Karpernter												
ลำดับ	ข้อมูลการเข้าพัก		ชื่อ-นามสกุล				เพศ	สัญชาติ	ปีเกิด	อาหารเช้า	การขอพิเศษ	หมายเหตุ
	เดือน	ปี	จำนวนคืน	คำนำหน้า	ชื่อ	นามสกุล						
1	1	มกราคม	2561	1	นางสาว	สิริชน	ชาลาแจ้งพันธ์	หญิง	ไทย	1962	หญิง ไชยระทะ ค่ายจีน	
2	2	มกราคม	2561	2	นาย	Florijan	Zediri	ชาย	เยอรมัน	1990	ไชยระทะ	
3	3	มกราคม	2561	1	นางสาว	จิณห์หา	ชัยวาท	หญิง	ไทย	1984	ไชยระทะ	
4	4	มกราคม	2561	1	นางสาว	วิญญู	ศิริสาร	หญิง	ไทย	1984	หญิง ไชยระทะ ค่ายจีน	
5	5	มกราคม	2561	1	นางสาว	สุภาภรณ์	สาปประดิษฐ์	หญิง	ไทย	1991	ค่ายจีน ไชยระทะ	
6	6	มกราคม	2561	1	นางสาว	ศิริศรี	เนสรี	หญิง	ไทย	1979	หญิง ค่ายจีน ไชยระทะ	
7	7	มกราคม	2561	1	นาย	จักรวาล	สุขทรัพย์	ชาย	ไทย	1993	หญิง	
8	8	มกราคม	2561	1	นางสาว	สุภาภรณ์	สันหาประสิทธิ์	หญิง	ไทย	1989	ไชยระทะ	
9	9	มกราคม	2561	1	นางสาว	วิไลกานดา	ทรัพย์เพิ่ม	หญิง	ไทย	1983	ค่ายจีน	
10	10	มกราคม	2561	1	นาย	สุพงษ์	จรัสพันธุ์กุล	ชาย	ไทย	1984	ค่ายจีน หญิง	
11	11	มกราคม	2561	1	นางสาว	อรกัญญา	เมหาวัน	หญิง	ไทย	1989	หญิง ไชยระทะ ค่ายจีน	
12	12	มกราคม	2561	1	นาย	Ugur	Ryavuz	ชาย	ตุรกี	1984	ไชยระทะ	
13	13	มกราคม	2561	1	นาย	วสุ	ทองมีเพชร	ชาย	ไทย	1976	หญิง ค่ายจีน	
14	14	มกราคม	2561	1	นาง	วิภา	คอมันด์	หญิง	ไทย	1974	หญิง ไชยระทะ ค่ายจีน	
15	15	มกราคม	2561	1	นาง	พยัสสร	เปี่ยมศรีพิตร	ชาย	ไทย	1985		
16	16	มกราคม	2561	1	นาย	Carlos	Fernandez	ชาย	สเปน	1963	ไชยระทะ	

ภาพที่ 5 ตัวอย่างการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าที่คณะผู้วิจัยได้จัดทำเบื้องต้นให้กับโรงแรม

2. การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า แนะนำให้ทางโรงแรมมีการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าย้อนหลังและสำหรับอนาคต ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel ดังภาพที่ 5 เพื่อที่จะได้ทราบว่ากลุ่มลูกค้าของทางโรงแรมเป็นบุคคลกลุ่มใด จำนวนเท่าใด เพื่อที่จะได้วางแผนรองรับการบริการได้อย่างแม่นยำมากขึ้น

3. การจัดการสินค้าคงคลังและการบริหารคลังสินค้า โดยแนะนำให้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ตลอดจนวัตถุดิบตามฐานข้อมูลลูกค้าในแต่ละช่วง นอกจากนี้ควรให้ลูกค้าได้เลือกเมนูอาหารล่วงหน้า เพื่อจะได้จัดซื้อวัตถุดิบได้ในจำนวนที่เหมาะสม โดยในการเสิร์ฟอาหารเข้า จะเสิร์ฟในรูปแบบของการนำไปส่งไว้ที่ห้องพัก เพื่อปฏิบัติตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม ทั้งนี้การควบคุมวัตถุดิบสด เครื่องปรุงอาหาร น้ำดื่ม จะต้องเป็นรูปแบบการเข้าก่อนออกก่อน (First in first out: FIFO) เนื่องจากมีอายุจำกัด โดยจะต้องติดสติ๊กเกอร์วันหมดอายุ วันผลิต และวันที่ได้นำเข้ามาบนสินค้า โดยทำการบันทึกการนำสินค้าเข้า/ออก ในกูเกิลไดรฟ์ (Google drive) เพื่อแบ่งปันข้อมูลด้วย

4. การจัดซื้อให้พิจารณาอ้างอิงตามฐานข้อมูลลูกค้าของลูกค้าในแต่ละช่วง และจะต้องสัมพันธ์กับปริมาณของสินค้าคงคลัง โดยต้องจัดซื้อให้มีการหมุนเวียนของวัตถุดิบ อุปกรณ์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ไม่เน้นการเก็บที่นานเกินไป เนื่องจากทำให้ผู้บริโภครู้สึกไม่สบายใจในการใช้จ่ายในการดูแลสินค้าคงคลังนั้นๆ

5. การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ต้องมีการประสานงานกับผู้จัดหาวัตถุดิบสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้จัดหาวัตถุดิบนั้น สามารถส่งมอบวัตถุดิบ สินค้า ให้กับทางโรงแรมได้ทันตามความต้องการของลูกค้า ในปริมาณที่ลูกค้าต้องการ และในเวลาที่คุณลูกค้าต้องการ โดยอิงตามแนวปฏิบัติของระบบทันเวลาพอดี (Just in time: JIT)

7. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

7.1 สรุปผลการวิจัย

ปัญหาการวิจัยครั้งนี้มาจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ธุรกิจโรงแรมได้รับผลกระทบโดยตรง จากการที่มีลูกค้าลดลง การแบกรับค่าใช้จ่ายของพนักงาน รวมทั้งการดำเนินงานตามมาตรการของรัฐบาลทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น คณะผู้วิจัยได้ไปศึกษาปัญหาร่วมกับโรงแรมกรณีศึกษา และจากการระดมสมอง พบว่าแนวคิดโลจิสติกส์นั้น ซึ่งเน้นถึงการวางแผนกลยุทธ์สำหรับลดต้นทุนในองค์กรซึ่งต่างจากกลยุทธ์ทางการตลาดที่เน้นการเพิ่มรายได้ รวมถึงเทคนิคสินค้าที่เน้นถึงการลดภาระการทำงานที่ไม่จำเป็น ฉะนั้นบทความวิจัยนี้จึงมีการใช้แนวคิดของสินค้าผสมผสานกับการวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ที่เกิดขึ้นในโรงแรม เพื่อลดความสูญเปล่าและลดต้นทุนจากกิจกรรมที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงของภาคเอกชนในการบริหารธุรกิจโรงแรมในยุคปกติใหม่ต่อไป โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ของกรณีศึกษา จะเห็นว่าโรงแรมไม่สามารถให้บริการและดำเนินการตามคำสั่งซื้อลูกค้าได้ตามเวลาที่กำหนด ประกอบกับไม่มีการคำนึงถึงการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้า ทำให้ไม่สามารถเตรียมทรัพยากรได้พอดีกับความต้องการ อีกทั้งมีการจัดการสินค้าคงคลังที่ไม่เหมาะสม ทำให้ส่งผลกระทบต่อในกิจกรรมการจัดซื้อ นอกจากนี้ยังขาดการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ระหว่างผู้จัดหาวัตถุดิบ ทำให้การทำงานขาดความราบรื่นอีกด้วย

2. การนำเสนอแนวทาง การประยุกต์ใช้เทคนิคสินค้าในกิจกรรมโลจิสติกส์สำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคปกติใหม่ ได้แก่

การนำเครื่องมือแผ่นตรวจสอบมาใช้ในกระบวนการ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ รวมทั้งจัดทำคู่มือรายละเอียดการทำงาน ปรับปรุงวิธีการ

ทำงานเพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัส ตลอดจนการเตรียมพร้อมเพื่อขอมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย โดยการจัดซื้อนั้นให้อ้างอิงตามฐานข้อมูลลูกค้าที่ใช้ในการพยากรณ์ ซึ่งจะต้องสัมพันธ์กับปริมาณของสินค้าคงคลังที่ต้องมีการจัดการแบบเข้าก่อนออกก่อนด้วย สิ่งสำคัญต้องมีการประสานงานกับผู้จัดหาวัตถุดิบสม่ำเสมอ โดยอิงตามแนวปฏิบัติของระบบทันเวลาพอดี

7.2 อภิปรายผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์กิจกรรมโลจิสติกส์ในโรงแรม

- ในส่วนของมุมมองของลูกค้า พบว่า ลูกค้าต้องการหลีกเลี่ยงการสัมผัส ตลอดจนการบริการที่เว้นระยะห่างทางสังคม คุณภาพอาหาร การบริการที่รวดเร็ว แต่อยู่ในระดับอัตราค่าบริการเท่าเดิม ควรดำเนินการให้สอดคล้องตามเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Erwin et al. (2015) ที่อธิบายว่า การกำหนดเวลาให้น้อยที่สุด จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุนการดำเนินงานอีกด้วย

- การลดต้นทุนการดำเนินงาน พบว่า ต้นทุนการดำเนินงานที่สูงนั้นเกิดจากกระบวนการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างโซ่อุปทาน การไม่เก็บฐานข้อมูลเพื่อคาดการณ์เข้ามาให้บริการในแต่ละวัน ตลอดจนการที่ไม่มีแนวทางการบริหารสินค้าคงคลัง ซึ่งส่งผลต่อการจัดซื้อ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Erwin et al. (2015) และ Mohd (2016) ที่อธิบายว่า การลดต้นทุนในกิจกรรมโลจิสติกส์ของธุรกิจโรงแรมควรมุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูล การออกแบบการจัดการสินค้าคงคลัง และพิจารณาถึงฐานข้อมูลของลูกค้าเป็นสำคัญ นอกจากนี้งานวิจัยนี้ยังพบเพิ่มเติมอีกว่า ต้นทุนที่สูงในกระบวนการเกิดจากระบบการทำงานของสถานประกอบการที่ยังไม่ชัดเจน ผู้บริหารขาดการอธิบายถึงรายละเอียดการทำงาน เวลาการทำงานที่ได้กำหนด เพื่อให้สอดคล้องกับค่าจ้างและภาระงานขององค์กร

2. แนวทางการประยุกต์ใช้เทคนิคคลีนสำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคปกติใหม่

ในประเด็นของชีวิตวิถีใหม่ด้านการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของธุรกิจโรงแรมพบว่า ธุรกิจโรงแรมควรรับมือกับวิกฤตด้วยการปรับปรุงมาตรฐานสุขอนามัย และการควบคุมต้นทุนการวางแผนทางการเงิน ที่สำคัญต้องวางแผนการดำเนินงาน โดยลดความสูญเสียไปจากสิ่งไม่จำเป็นออกไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Frunzsina and Laszlo (2019), Elafri et al. (2021) รวมถึง Mohd (2016) ที่ระบุว่าต้องผสมผสานปรับปรุงกระบวนการ ทางด้านช่องทางการสื่อสาร ผสมกับเทคโนโลยีดิจิทัล และการพัฒนาระบบการดำเนินงานของพนักงาน ทั้งการมุ่งเน้นด้านสุขภาพความปลอดภัยมากขึ้น ตลอดจนการติดตามความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ นอกจากนั้นจากการศึกษาครั้งนี้เมื่อพิจารณามุมมองของลูกค้า ตลอดจนสถานการณ์ที่ยากลำบากของสถานประกอบการ พบว่า ควรมีการนำเครื่องมือที่ช่วยให้พนักงานทำงานง่ายขึ้นซึ่งเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมกับองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อมมาประยุกต์ใช้ เช่น แผ่นตรวจสอบ การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าด้วยโปรแกรม Microsoft Excel การจัดทำคู่มือรายละเอียดการทำงานที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังพบว่าในสถานการณ์เช่นนี้นอกจากกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ผู้บริหารควรชี้แจงรายละเอียดของสถานการณ์ที่สถานประกอบการกำลังเผชิญอยู่ว่า ในวิกฤตินี้โรงแรมกำลังรับภาระสิ่งใดอยู่บ้าง ซึ่งผู้บริหารควรศึกษาทั้งหมดไม่ได้มีนโยบายในการให้พนักงานออก ดังนั้นจึงขอให้พนักงานเกิดความรู้สึกของการเป็นเจ้าของร่วมกัน และพยายามเข้าใจสถานการณ์ รวมทั้งอุทิศตนอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะฝ่าฟันวิกฤติการณ์ครั้งนี้ไปร่วมกันอย่างดีที่สุด

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การนำเทคนิคสินค้าไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรมโลจิสติกส์ของโรงแรม ธุรกิจควรทำการลดเวลา ลดต้นทุนการทำงาน อิงตามแนวปฏิบัติของระบบทันเวลาพอดี จากการมุ่งเน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างโซ่อุปทานรวมถึงในองค์กร รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า การจัดทำคู่มือประกอบการทำงาน การจัดระบบบริหารสินค้าคงคลังด้วยวิธีการเข้าก่อนออกก่อน ซึ่งส่งผลต่อการบริหารการจัดซื้อที่เหมาะสม ที่สำคัญต้องทำการอธิบายถึงสถานการณ์ในขณะนี้ให้พนักงานเข้าใจถึงความจำเป็นของผู้บริหารที่กำลังจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กร ทั้งนี้เมื่อเริ่มกระบวนการปรับปรุงต้องทำการศึกษาสภาพปัญหา ความสูญเสีย ตลอดจนคุณค่าในมุมมองของลูกค้าเป็นหลัก และบริหารงานให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยให้เกิดความสูญเสียระหว่างกระบวนการน้อยที่สุด

2. พิจารณามุมมองต่างๆ ที่เกี่ยวข้องควบคู่ไปด้วย ได้แก่

- การติดตามข่าวสาร และแนวโน้มของสถานการณ์ รวมถึงการศึกษาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
- การทำความเข้าใจกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างราบรื่นภายใต้ความกดดันจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน
- การเน้นถึงการเน้นระยะห่างทางสังคม (Social distance) มากขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เช่น การเลือกเมนูอาหาร สั่งอาหาร ชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด (QR code)

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการบูรณาการระหว่างนวัตกรรมกับเทคนิคของสินค้าในกิจกรรมโลจิสติกส์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสร้างมาตรฐานการดำเนินงาน รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการทำของพนักงานเพียงอย่างเดียวได้

เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). แนวทางออกธุรกิจ ในช่วง COVID-19. ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2565, จาก: <https://www.bot.or.th/covid19>.
- มนสิชา ชาวคำ. (2564). วิกฤตและโอกาสของภาคธุรกิจโรงแรมที่เกิดขึ้นหลังสถานการณ์โควิด-19. วารสารการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 6(1), 1-11.
- สำนักงานพัฒนาโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ กองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค. (2564). รายงานผลการทบทวน ผลกระทบเชิงเศรษฐกิจและสังคมจากการระบาดของโรคโควิด-19 ในระดับโลก และในประเทศไทย. ค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2565, จาก: <https://www.tosh.or.th/covid-19/index.php/new-normal>.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน. (2564). ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal). ค้นเมื่อ 24 มิถุนายน 2565, จาก: <https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1177420210915075055.pdf>.
- ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. (2565). ธุรกิจโรงแรม. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2565, จาก: <https://www.gsbresearch.or.th/gsb/published-works/economic-and-business-research/10206/>.

- Council of Supply Chain Management Professional : CSCMP. (2010). *CSCMP Supply Chain Management Definitions and Glossary*. Retrieved 26 May 2021, From: https://cscmp.org/CSCMP/Academia/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms/CSCMP/Educate/SCM_Definitions_and_Glossary_of_Terms.aspx?hkey=60879588-f65f-4ab5-8c4b6878815ef921.
- Daniel, E. U., Olusola, J. O., Hammad, T., Mamdouh, Abdulaziz, S. A., Oluwatoyin, A. M., & Evans, O. (2015). Lean Entrepreneurship and SME Practice in a Post COVID-19 Pandemic Era: A Conceptual Discourse from Nigeria. *Global Journal of Flexible Systems Management 2022*, 1–14. <https://doi.org/10.1007/s40171-022-00304-1>.
- Elafri, N., Rose, B., Maleh, Y., Gabriela, F., Majed, A., & Sassi, S. (2021). Lean 4.0 Tools and Technologies to Improve Companies' Maturity Level: The COVID-19 Context. *International Conference on Enterprise Information Systems / ProjMAN - International Conference on Project Management / HCist - International Conference on Health and Social Care Information Systems and Technologies 2021*, Jun 2021 at Portugal, 207-216.
- Erwin, R. Andreas, D., Philipp, H., & Dominik, T, M. (2015). Lean Hospitality - Application of Lean Management Methods in the Hotel Sector. *48th CIRP Conference on Manufacturing Systems - CIRP CMS 2015*, 24 - 26 June 2015 at Italy, 614-619.
- Frunzsina, M. P. & Laszlo, K. (2019). Lean Management in the Hotel Sector – Opportunities and Threats. *Business & Management Conference*, 17 June 2019 at Prague, 49-61.
- International Monetary Fund (IMF). (2021). *World Economic Outlook: Managing Divergent Recoveries*. Retrieved 25 June 2021, From: <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2021/03/23/world-economic-outlook-april-2021>.
- Mohd, H. M. (2016). Application of Lean to Hotel's Operations Raising Housekeeping Productivity. *Asia Tourism Forum 2016 – The 12th Biennial Conference of Hospitality and Tourism Industry in Asia (ATF-16)*, 15-17 December 2015 at Russia, 184-197.
- United Nations. (2021). *World Economic Situation and Prospects*. Retrieved 25 June 2021, From: <https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/world-economic-situation-and-prospects-july-2021-briefing-no-151/>.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: ทิพวรรณ จันทมนิโชติ, วิภาดา เถาธรรมพิทักษ์, สิปปวิชญ์ วงศ์สุวรรณ และวิศวะ อนุยะวงษ์. (2566). อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยว: กรณีศึกษา ชุมชนท่าสะบ้า อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดตรัง. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(1), 63-75.

Received:	June	23, 2022
Revised:	July	21, 2022
Accepted:	February	06, 2023

อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยว: กรณีศึกษา ชุมชนท่าสะบ้า อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดตรัง

ทิพวรรณ จันทมนิโชติ¹, วิภาดา เถาธรรมพิทักษ์², สิปปวิชญ์ วงศ์สุวรรณ^{3*} และ วิศวะ อนุยะวงษ์⁴

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน 2) ศึกษาศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนท่าสะบ้า และ 3) ตรวจสอบอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนท่าสะบ้า อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดตรัง เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชนท่าสะบ้าจำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าประชาชนในชุมชนท่าสะบ้ามีส่วนร่วมกับชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนที่ภาพรวมอยู่ในระดับกลาง ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณพบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนมีอิทธิพลต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังยืนยันปรากฏการณ์ตามทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียในบริบทของการท่องเที่ยว โดยในส่วนของข้อเสนอแนะ การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญ

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของชุมชน ศักยภาพทางการท่องเที่ยว ชุมชนท่าสะบ้า

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง, อีเมล: tippawan.ja@psu.ac.th

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง, อีเมล: wipada.t@psu.ac.th

³ อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงิน ประกันภัย และการจัดการความเสี่ยง คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง, อีเมล: sippavitch.w@psu.ac.th

⁴ อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: wissawa.a@gmail.com

The Influences of Community Participation on Tourism Potentials: Case Study of the Tasaba Community of Wangwiset District, Trang Province

Tippawan Jantamaneechot¹, Wipada Thaothampitak², Sippavit Wongsuwatt^{3*}
and Wissawa Aunyawong⁴

Abstract

This research aims to 1) study levels of people's participation in the community, 2) study the tourism potentials of the Tasaba community, and 3) investigate the influences of community participation on tourism potentials of the Tasaba community of Wangwiset District, Trang Province. The data was collected from 400 people living in the Tasaba community using a questionnaire. The quantitative data was analyzed using descriptive statistics, including frequencies, percentages, means, and standard deviations and using inference statistics with stepwise multiple regression analysis. According to research findings, the Tasaba community had a moderate level of community participation and moderate level of tourism potentials. Results from multiple regression analysis revealed that community participation had statistically influenced on tourism potentials. Additionally, these results still confirmed the phenomenon of stakeholder theory in the context of tourism. In terms of recommendations, the community participation is an important factor of tourism potential development which the stakeholders should focus on.

Keywords: Community participation, Tourism potential, The Tasaba community

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

¹Lecturer of Bachelor of Business Administration Program in Marketing, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, E-mail: tippawan.ja@psu.ac.th

²Lecturer of Bachelor of Business Administration Program in Tourism Management, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, E-mail: wipada.t@psu.ac.th

³Lecturer of Bachelor of Business Administration Program in Finance Insurance and Risk Management, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, E-mail: sippavitch.w@psu.ac.th

⁴Lecturer of Master of Business Administration Program in Logistics and Supply Chain Management, College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: wissawa.a@gmail.com

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเปรียบเสมือนฟันเฟืองหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย ทั้งในภาพรวมและภาพย่อยระดับท้องถิ่น ด้วยฐานทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายและอุดมสมบูรณ์ ทั้งทรัพยากรทางธรรมชาติและทรัพยากรทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณประโยชน์ของการท่องเที่ยวที่กระจายตัวไปยังภูมิภาคและชุมชนต่าง ๆ ทั่วประเทศ อาทิ การจ้างงาน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท้องถิ่น การส่งเสริมและอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของท้องถิ่นที่มีมาแต่ช้านาน (Kennedy et al., 2013; Mitchell & Coles, 2009; Wondirad & Ewnetu, 2019)

ถึงแม้ในปี พ.ศ. 2563 – 2564 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้รับผลกระทบอย่างหนักเช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นทั่วโลกจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวลดลงอย่างชัดเจน (Laparojkit & Suttipun, 2021) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงได้มีการกำหนดนโยบายเพื่อฟื้นฟูอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ โดยมุ่งเน้นการท่องเที่ยวโดยชุมชนเป็นเครื่องมือหลักในการขับเคลื่อนภาคการท่องเที่ยวของไทย (มติชนออนไลน์, 2565)

การท่องเที่ยวโดยชุมชนจึงให้ความสำคัญกับบทบาทของคนที่มีอาศัยอยู่ในชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวท้องถิ่น หนึ่งในองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ การมีส่วนร่วมของคนในท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นหลักสากลที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและจำเป็นในการพัฒนาการท่องเที่ยว (อรทัย ก๊กผล, 2552) และยังเป็นแนวทางที่สำคัญในการพัฒนาประเทศในระดับฐานรากที่สะท้อนถึงบริบทของชุมชนได้อย่างชัดเจน โดยปัจจัยสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวท้องถิ่น มีความจำเป็นที่จะต้อง

พิจารณาจากฐานทรัพยากรและศักยภาพทางการท่องเที่ยว ควบคู่กับการมีส่วนร่วมของคนที่มีอาศัยอยู่ในชุมชนอันเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างยั่งยืน

ภายใต้โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งมหาวิทยาลัย (U2T) โดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตตรัง ได้ดำเนินการร่วมมือกับชุมชนท่าสะบ้า อำเภอลำทับ จังหวัดตรัง ในการพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาบริบทของคนในชุมชน โดยมุ่งเน้นการสำรวจการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนและการพัฒนาศักยภาพทางการท่องเที่ยว อันจะเป็นกลไกสำคัญที่สนับสนุนและช่วยยกระดับชุมชนในด้านการท่องเที่ยวให้พัฒนาต่อไป นอกจากนี้ ยังเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนท่าสะบ้า อำเภอลำทับ จังหวัดตรัง
2. เพื่อศึกษาศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนท่าสะบ้า
3. เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยว

3. สมมติฐานการวิจัย

H_1 : การมีส่วนร่วมของชุมชนมีอิทธิพลต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวด้านสิ่งแวดล้อม

H_2 : การมีส่วนร่วมของชุมชนมีอิทธิพลต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวด้านความสามารถในการเข้าถึง

H_3 : การมีส่วนร่วมของชุมชนมีอิทธิพลต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวด้านกิจกรรม

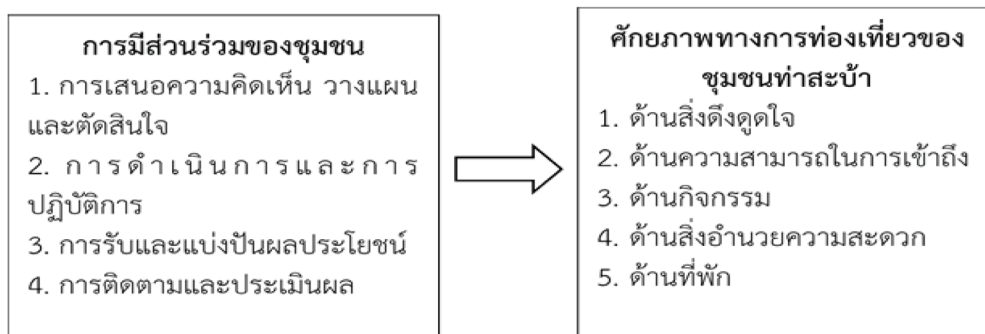
H_4 : การมีส่วนร่วมของชุมชนมีอิทธิพลต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวสิ่งอำนวยความสะดวก

H₅: การมีส่วนร่วมของชุมชนมีอิทธิพลต่อ
ศักยภาพทางการท่องเที่ยวด้านที่พัก

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และงาน

วิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะแนวคิดตามทฤษฎีผู้มีส่วน
ได้เสียในบริบทของการท่องเที่ยว รวมทั้งการทำงาน
ภายใต้โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งมหาวิทยาลัย (U2T)
เป็นพื้นฐานสำคัญในการออกแบบกรอบแนวคิดการ
วิจัยฉบับนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 ศักยภาพทางการท่องเที่ยว (Tourism potentials)

ศักยภาพทางการท่องเที่ยว คือ ระดับความพร้อมและความสามารถของสถานที่ในการดึงดูดใจและรองรับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน (Yan et al., 2017) เป็นสถานที่หรือแหล่งที่ประกอบไปด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ในอาณาเขตและพื้นที่ของชุมชนโดยสามารถปรับปรุงหรือพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวหรือผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับภาคการท่องเที่ยวได้ (Bassey, 2015) จากแนวคิดของ Choibamroong (2009) การประเมินศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนหรือท้องถิ่น จำเป็นที่จะต้องพิจารณาจากโครงสร้างพื้นฐานของชุมชน ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว โดยอาจจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ เป็นสิ่งที่ชุมชนมีทรัพยากรหรือองค์ประกอบที่โดดเด่นเพียงพอให้นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือนมีความสนใจที่จะเดินทางมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชน อาทิ ทะเล น้ำตก ถ้ำ ตลาดน้ำ

ถนนคนเดิน

2. ด้านความสามารถในการเข้าถึง เป็นองค์ประกอบที่บ่งชี้ถึงศักยภาพของชุมชนที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว หรือความสามารถในการเคลื่อนย้ายและขนส่งนักท่องเที่ยวมายังชุมชน อาทิ การคมนาคม การเข้าถึงชุมชนของรถโดยสารสาธารณะ สภาพถนน

3. ด้านกิจกรรม เป็นสิ่งที่ชุมชนดำเนินการภายในชุมชน โดยเป็นกิจกรรมที่สะท้อนถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ มรดกทางวัฒนธรรม และ ภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชน ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีที่ชุมชนจัดขึ้น อาทิ การเดินป่า การนั่งช้าง การดูนก การแสดงมโนราห์ การแห่เรือพระ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นองค์ประกอบของชุมชนที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อบริการนักท่องเที่ยว อาทิ ห้องน้ำสาธารณะ ร้านค้า ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ ตลอดจนสถานที่อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวในด้านข้อมูลและการบริการ

5. ด้านที่พัก เป็นศักยภาพของชุมชนในการ

รองรับการค้างแรมของนักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน อาทิ จำนวนโรงแรมและห้องพัก

สำหรับบริบทของชุมชนท่าสะบ้า ศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชน เป็นการสะท้อนถึงระดับความพร้อมของชุมชนในมิติต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ในการรองรับนักท่องเที่ยว รวมทั้งรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวในอนาคต

5.2 การมีส่วนร่วมของชุมชน (Community participation)

ถึงแม้การมีส่วนร่วมของชุมชนจะเป็นที่ยอมรับและมีการศึกษาอย่างกว้างขวางทางวิชาการว่าเป็นองค์ประกอบหลักในการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในชุมชน (Liu et al., 2014; Saufi et al., 2014) แต่ในทางปฏิบัติกลับมีผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงความล่าช้าและความยากในการยกระดับหรือเพิ่มการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน โดยมีการศึกษาก่อนหน้านี้ที่บ่งชี้ถึงการขาดการมีส่วนร่วมของชุมชนในหลายพื้นที่ (Kebete & Wondirad, 2019; Wang et al., 2016; Wondirad, 2017) ตามแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1980) ได้เสนอแนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชนออกเป็น 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น วางแผน และตัดสินใจ เป็นการมีส่วนร่วมที่ประชาชนสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจว่าอะไรควรทำ และควรทำอย่างไร

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการและการปฏิบัติการ เป็นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนผ่านการลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจร่วมกัน อาจจะเป็นการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการช่วยเหลือด้านทรัพยากร การบริหารงาน การประสานงาน การให้ความช่วยเหลือด้านแรงงานหรือข้อมูล

3. การมีส่วนร่วมในการรับและแบ่งปันผลประโยชน์ เป็นการรับและแบ่งผลประโยชน์จากการดำเนินงานร่วมกันของคนในชุมชน ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการกระจายผลประโยชน์อย่างเป็นธรรม

ภายในกลุ่ม โดยผลประโยชน์อาจจะเป็นผลในทางบวกหรือทางลบ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์และเป็นโทษต่อบุคคลและสังคม

4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล เป็นการร่วมตรวจสอบและติดตามการดำเนินโครงการให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งการที่คนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการประเมินผลจะทำให้ทราบถึงระดับของผลการดำเนินโครงการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงในครั้งต่อไป

สำหรับบริบทการมีส่วนร่วมของชุมชนท่าสะบ้า ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมทั้ง 4 องค์ประกอบหลัก เพื่อสะท้อนถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนท่าสะบ้าอย่างแท้จริง จากหลักการทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder theory) ของ Freeman (1999) บ่งชี้ถึงบทบาทและอิทธิพลของผู้มีส่วนได้เสียที่สามารถกำหนดผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นได้ โดยในบริบททางการท่องเที่ยวโดยชุมชน มีข้อบ่งชี้ที่แสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างแท้จริงเป็นหัวใจของการพัฒนาที่ยั่งยืน เนื่องจากการมีส่วนร่วมของชุมชนและการแบ่งปันผลประโยชน์ในการพัฒนาการท่องเที่ยว ไม่เพียงแต่รับประกันผลกำไรทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ยังรับประกันการสนับสนุนผู้อยู่อาศัยและการดูแลชุมชนอีกด้วย (Bricker & Donohoe, 2015; Pansiri, 2013)

6. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมุ่งเน้นการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนและระดับศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนท่าสะบ้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชุมชนท่าสะบ้า อำเภอ

วังวิเศษ จังหวัดตรังทั้ง 11 หมู่บ้าน จำนวน 5,131 คน (ที่ทำการปกครองอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง, ม.ป.ป.) กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนท่าสะบ้า จำนวน 400 คน จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น แต่อาศัยสัดส่วนของจำนวนประชากรที่สามารถจำแนกได้ และการเก็บข้อมูลแบบสะดวกโดยอยู่บนพื้นฐานจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่มาจากสัดส่วนในแต่ละหมู่บ้านของตำบลท่าสะบ้า

6.2 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมและศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนท่าสะบ้า เพื่อใช้ในการสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนท่าสะบ้า โดยปรับและพัฒนาแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ วิภาดา เถาธรรมพิทักษ์ และ เทิดชาย ช่วยบำรุง (2562) และ Tosun (1999) ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชน จำนวน 21 ข้อ ได้แก่ ด้านการเสนอความคิดเห็น วางแผน และตัดสินใจ (จำนวน 5 ข้อ) ด้านการดำเนินการและการปฏิบัติการ (จำนวน 6 ข้อ) ด้านการรับและแบ่งปันผลประโยชน์ (จำนวน 4 ข้อ) และด้านการติดตามและประเมินผล (จำนวน 6 ข้อ) และ ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับศักยภาพทางการท่องเที่ยวจำนวน 24 ข้อ ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ (จำนวน 6 ข้อ) ด้านความสามารถในการเข้าถึง (จำนวน 5 ข้อ) ด้านที่พัก (จำนวน 4 ข้อ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวน 6 ข้อ) และด้านกิจกรรม (จำนวน 3 ข้อ) ซึ่งทั้งส่วนที่ 2 และ 3 เป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ใช้เกณฑ์กำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน

5 ระดับ จาก ระดับ 1 (น้อยที่สุด) ถึง ระดับ 5 (มากที่สุด)

6.3 การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ซึ่งมีระดับคะแนนอยู่ที่ 0.94 นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity test) และความน่าเชื่อถือ (Reliability test) ของแบบสอบถาม จากการดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot test) จากประชาชนในตำบลอื่นจำนวน 40 ชุด โดยมีค่าไคเซอร์-เมเยอร์-ออลลิกิน (KMO) เท่ากับ 0.92 ซึ่งมากกว่า 0.50 ตามข้อเสนอแนะจาก Carlson and Herdman (2012) ค่า Bartlett's test of sphericity มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 และค่า Factor Loadings อยู่ระหว่าง 0.684 – 0.878 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเพียงพอ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ของแบบสอบถาม พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.821 – 0.934 ซึ่งตัวแปรทุกตัวมีความมากกว่า 0.7 ตามแนวคิดของ Taherdoost (2016) ที่บ่งชี้ว่าตัวแปรของงานวิจัยควรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคไม่น้อยกว่า 0.7 ดังนั้น แบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือเพียงพอสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่และร้อยละ และการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนและศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนท่าสะบ้า ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้ ยังใช้สถิติเชิงอนุมานสำหรับการตรวจสอบอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise multiple linear regression)

7. ผลการวิจัย

7.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยฉบับนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน (ร้อยละ 58) และเป็นเพศชายจำนวน 168 คน (ร้อยละ 42) มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 108 คน (ร้อยละ 27) รองลงมาคือ 41 – 50 ปี (ร้อยละ 20) 51 – 60 ปี (ร้อยละ 18.5) 21 – 30 ปี (ร้อยละ 13) 61 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 11.75) และ ต่ำกว่า 21 ปี (ร้อยละ 9.75) ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 314 คน (ร้อยละ 78.5) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 15) และ สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 6.5)

โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรเป็นหลัก จำนวน 229 คน (ร้อยละ 57.3)

7.2 การมีส่วนร่วมของชุมชนทำสบู่

ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนทำสบู่ พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น วางแผน และตัดสินใจอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการและการปฏิบัติการ การรับและแบ่งปันผลประโยชน์ และ การติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการมีส่วนร่วมของชุมชนทำสบู่

การมีส่วนร่วมของชุมชน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การนำเสนอความคิด วางแผน และตัดสินใจ	3.48	1	0.71	สูง
การดำเนินการและปฏิบัติการ	3.39	2	0.74	ปานกลาง
การรับและแบ่งปันผลประโยชน์	3.25	3	0.68	ปานกลาง
การติดตามและประเมินผล	3.12	4	0.65	ปานกลาง
ภาพรวม	3.31		0.60	ปานกลาง

7.3 ศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนทำสบู่

จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนทำสบู่ พบว่า ศักยภาพทางการท่องเที่ยวในด้านสิ่งดึงดูดใจและด้านกิจกรรมของชุมชนทำสบู่มี

ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ ศักยภาพทางการท่องเที่ยวในด้านความสามารถในการเข้าถึงและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง และ ด้านที่พัก มีระดับศักยภาพอยู่ในระดับต่ำ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนทำสบู่

การมีส่วนร่วมของชุมชน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านสิ่งดึงดูดใจ	3.81	1	0.67	สูง
ด้านความสามารถในการเข้าถึง	3.39	3	0.68	ปานกลาง

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนท่าสะบ้า (ต่อ)

การมีส่วนร่วมของชุมชน	ค่าเฉลี่ย	ลำดับ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านกิจกรรม	3.45	2	0.61	สูง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.12	4	0.62	ปานกลาง
ด้านที่พัก	2.43	5	0.74	ต่ำ
ภาพรวม	3.24		0.56	ปานกลาง

7.4 อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยว

จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณแบบเป็นขั้นตอนสำหรับการตรวจสอบอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนท่าสะบ้า ดังตารางที่ 3 พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวในด้านสิ่งดึงดูดใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 1) การดำเนินการ (Beta=0.312) 2) การเสนอความคิดเห็น วางแผน และตัดสินใจ (Beta=0.244) และ 3) การรับและแบ่งปันผลประโยชน์ (Beta=0.210) ตามลำดับ (โดยพิจารณาจากค่า Beta) จึงยอมรับสมมติฐาน H_1 ในขณะที่ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินการและปฏิบัติการมีอิทธิพลต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวเพียงในด้านความสามารถในการเข้าถึงชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Beta=0.651) จึงยอมรับสมมติฐาน H_2

สำหรับด้านกิจกรรม การมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 1) การเสนอความคิดเห็น วางแผน และตัดสินใจ (Beta=0.342) และ 2) การรับและแบ่งปันผลประโยชน์ (Beta=0.232) ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐาน H_3 ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินการ (Beta=0.336) การเสนอความคิดเห็น วางแผน และตัดสินใจ (Beta=0.228) และ การรับและแบ่งปันผลประโยชน์ (Beta=0.151) มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐาน H_4 นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินการ (Beta=0.268) การติดตามและประเมินผล (Beta=0.252) การเสนอความคิดเห็น วางแผน และตัดสินใจ (Beta=0.196) และ การรับและแบ่งปันผลประโยชน์ (Beta=0.111) มีอิทธิพลต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชนท่าสะบ้าในด้านที่พักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐาน H_5

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวของตำบลท่าสะบ้า อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

โมเดล	R2	ศักยภาพทางการท่องเที่ยว	B	Std. Error	Beta	P-Value
ด้านสิ่งดึงดูดใจ						
3	0.489	(Constant)	1.490***	0.127		0.000
		ด้านการดำเนินการและการปฏิบัติการ	0.296***	0.064	0.312	0.000
		ด้านการเสนอความคิดเห็น วางแผน และตัดสินใจ	0.234***	0.053	0.244	0.000
		ด้านการรับและแบ่งปันผลประโยชน์	0.189**	0.055	0.210	0.001
ด้านความสามารถในการเข้าถึง						
1	0.423	(Constant)	1.461***	0.126		0.000
		ด้านการดำเนินการและการปฏิบัติการ	0.628***	0.037	0.651	0.000
ด้านกิจกรรม						
2	0.279	(Constant)	1.942***	0.138		0.000
		ด้านการเสนอความคิดเห็น วางแผน และตัดสินใจ	0.307***	0.052	0.342	0.000
		ด้านการรับและแบ่งปันผลประโยชน์	0.195***	0.049	0.232	0.000
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3	0.430	(Constant)	1.486***	0.122		0.000
		ด้านการดำเนินการและการปฏิบัติการ	0.288***	0.061	0.336	0.000
		ด้านการเสนอความคิดเห็น วางแผน และตัดสินใจ	0.199***	0.051	0.228	0.000
		ด้านการรับและแบ่งปันผลประโยชน์	0.123*	0.053	0.151	0.020
ด้านที่พัก						
4	0.570	(Constant)	0.169	0.144		0.241
		ด้านการดำเนินการและการปฏิบัติการ	0.314***	0.074	0.268	0.000
		ด้านการติดตามและประเมินผล	0.284***	0.071	0.252	0.000
		ด้านการรับและแบ่งปันผลประโยชน์	0.219*	0.070	0.196	0.002
		ด้านการเสนอความคิดเห็น วางแผน และตัดสินใจ	0.132*	0.064	0.111	0.040

หมายเหตุ *, **, *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95%, 99%, 99.99% ตามลำดับ

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่นำเสนอข้างต้น มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ประชาชนในชุมชนท่าสะบ้ายังมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่เข้ามามีบทบาทและร่วมในกระบวนการเสนอความคิดเห็น วางแผน และตัดสินใจในการจัดหรือดำเนินการโครงการต่างๆ ของชุมชน ในขณะที่กระบวนการมีส่วนร่วมในด้านอื่นๆ อาจจะยังไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมมากนัก โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน เนื่องด้วยบริบททางท่องเที่ยวที่ชุมชนยังไม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจน รวมทั้งคนในชุมชนอาจยังไม่เห็นภาพการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นภายในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ในหลายๆ พื้นที่ที่ประชาชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมกับชุมชนในการเสนอความคิดเห็น วางแผน และตัดสินใจ (พิมพ์ภา เพ็งนาเรนทร์, 2564; เสาวคนธ์ เหลือง ทองคำ, 2558)

2. ศักยภาพการท่องเที่ยวของชุมชนท่าสะบ้ายังอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีจุดเด่นในด้านสิ่งดึงดูดใจและกิจกรรมของชุมชน ในขณะที่ด้านความสามารถในการเข้าถึงชุมชนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งศักยภาพทางการท่องเที่ยวในด้านที่พักที่ยังเป็นจุดอ่อนของชุมชนเนื่องจากชุมชนมีรีสอร์ทขนาดเล็ก (4 – 5 ห้องพัก) เพียงแห่งเดียวเท่านั้น ทำให้ส่งผลต่อความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาค้างแรม

3. อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนท่าสะบ้ายังมีต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวในภาพรวมบ่งชี้ให้เห็นถึงบทบาทสำคัญที่คนในชุมชนมีต่อการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพทางการท่องเที่ยวภายในชุมชน โดยยังคงคนในชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของชุมชน อาทิ การวางแผน การดำเนินการ การรับและ

แบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน และการประเมินและติดตามผล จะยิ่งส่งผลให้ศักยภาพทางการท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน (ประกอบด้วย สิ่งดึงดูดใจ ความสามารถในการเข้าถึง กิจกรรม สิ่งอำนวยความสะดวก และ ที่พัก) เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder theory) ที่บ่งชี้ถึงผลลัพธ์ที่ดีขึ้นของการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่มาจากความร่วมมือร่วมแรงของผู้ที่มีส่วนได้เสียกับชุมชนในทุกภาคส่วน (Bricker & Donohoe, 2015; Pansiri, 2013) ดังนั้น ผลการทดสอบอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีต่อศักยภาพทางการท่องเที่ยวยังสามารถยืนยันปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในบริบทของการท่องเที่ยวจากแนวคิดของทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในบริบทของชุมชนที่มุ่งหวังการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในชุมชนให้เกิดขึ้น ทั้งในส่วนของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเกิดใหม่ เส้นทางท่องเที่ยวของชุมชน ตลอดจนการยกระดับศักยภาพทางการท่องเที่ยวโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อน

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานภาครัฐควรจัดสรรงบประมาณและอุปกรณ์ในการพัฒนาชุมชน และผู้ประกอบการในชุมชน ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่างๆ ภายในชุมชนให้มากขึ้น โดยพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของชุมชนให้ครอบคลุมในทุกขั้นตอน และกระจายโอกาสสำหรับการเข้าร่วมของประชาชนอย่างทั่วถึง เนื่องด้วยเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาชุมชนทั้งในภาพรวมและที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน

2. ควรมีการพัฒนาศักยภาพทางการท่องเที่ยวในด้านการเข้าถึงชุมชน สิ่งอำนวยความสะดวก และที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว โดยการอาศัยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนเป็นหลัก เพื่อเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชนอย่างแท้จริง อาทิ การจัดตั้งกลุ่มรถพ่วงช้าง

เพื่อการท่องเที่ยวภายในชุมชนท่าสะบ้า เพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มเล็กที่เดินทางมายังชุมชน การพัฒนาส่วนของห้องน้ำสาธารณะภายในชุมชนและศูนย์บริการนักท่องเที่ยวของชุมชน การพัฒนาโฮมสเตย์ทดลองสำหรับการรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มค้างแรมที่มีความสนใจในการเรียนรู้วิถีชีวิตเชิงเกษตรของชุมชนท่าสะบ้า

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวของชุมชนท่าสะบ้า เพื่อเป็นจุดขายและดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนชุมชน
2. ควรมีการศึกษารูปแบบและแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตรอย่างสร้างสรรค์ เนื่องจากชุมชน

ท่าสะบ้าเป็นชุมชนที่มีความอุดมสมบูรณ์ในด้านการเกษตร

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพทางการท่องเที่ยวของชุมชน เพื่อให้ครอบคลุมและมีประโยชน์สูงสุดในการนำไปใช้ อาทิ ความพร้อมและศักยภาพของภาคีหรือผู้มีส่วนได้เสีย

10. กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ สำนักงานสภาเกษตรกรจังหวัดตรัง และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตรัง ตลอดจนชุมชนท่าสะบ้า ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลและมีส่วนร่วมในการวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วง

เอกสารอ้างอิง

- ที่ทำการปกครองอำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง. (ม.ป.ป.). *สภาพและข้อมูลพื้นฐาน*. ค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2565, จาก: <https://wangwiset.dopatrang.go.th/general1.php>.
- พิมพ์ภา เพ็งนาเรนทร์ (2564). การมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนของจังหวัดนครปฐม. *วารสารสารสนเทศ*, 19(2), 95-108.
- มติชนออนไลน์. (2565). 'พัฒนา' วางนโยบายเดินหน้าท่องเที่ยวไทยปี'65 เต็มโดทั่วถึง-สมดุล-ยั่งยืน ย้ำบันรายได้ 1.2 ลบ. ค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2565, จาก: https://www.matichon.co.th/economy/news_3166366.
- วิภาดา เถาธรรมพิทักษ์ และเทิดชาย ช่วยบำรุง. (2562). ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลกทางวัฒนธรรมในประเทศไทย กรณีศึกษานครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 7(1), 35-45.
- เสาวคนธ์ เหลืองทองคำ. (2558). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน: กรณีศึกษาอำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 11(1), 19-29.
- อรทัย ก๊กผล. (2552). *คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับนักบริหารท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: จรัญสินทวงศ์การพิมพ์.
- Bassey, B. E. (2015). Transforming the Nigeria tourism industry through tourism entrepreneurial development. *African Journal of Business Management*, 9(15), 569-580.
- Bricker, K., & Donohoe, H. (2015). *Demystifying theories in tourism research*. Wallingford, UK: CABI.
- Carlson, K. D., & Herdman, A. O. (2012). Understanding the impact of convergent validity on research results. *Organizational Research Methods*, 15(1), 17-32.
- Choibamroong, T. (2009). *The role of local government organizations and sustainable tourism development based on the sufficiency economy concept*. Publisher of the Cabinet and the Government Gazette. Bangkok: King Prajadhipok's Institute.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World development*, 8(3), 213-235.
- Freeman, R. E. (1999). Divergent stakeholder theory. *Academy of management review*, 24(2), 233-236.
- Kebete, Y., & Wondirad, A. (2019). Visitor management and sustainable destination management nexus in Zegie Peninsula, Northern Ethiopia. *Journal of Destination Marketing & Management*, 13, 83-98.
- Kennedy, M. O., Monica, V. V., Maria, A. S. N., & Carlos, A. R. G. (2013). Ecotourism in developing countries: a critical analysis of the promise, the reality and the future. *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences*, 4(5), 481-486.

- Laparojkit, S., & Suttipun, M. (2021). The influence of customer trust and loyalty on repurchase intention of domestic tourism: A case study in Thailand during COVID-19 crisis. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(5), 961-969.
- Liu, J., Qu, H., Huang, D., Chen, G., Yue, X., Zhao, X., & Liang, Z. (2014). The role of social capital in encouraging residents' pro-environmental behaviors in community-based ecotourism. *Tourism Management*, 41, 190-201.
- Mitchell, J., & Coles, C. (2009). *Enhancing private sector and community engagement in tourism services in Ethiopia*. Project Report for the World Bank.
- Pansiri, J. (2013). Collaboration and partnership in tourism: The experience of Botswana. *Tourism Planning & Development*, 10(1), 64-84.
- Saufi, A., O'Brien, D., & Wilkins, H. (2014). Inhibitors to host community participation in sustainable tourism development in developing countries. *Journal of sustainable tourism*, 22(5), 801-820.
- Taherdoost, H. (2016). Validity and reliability of the research instrument; how to test the validation of a questionnaire/survey in a research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(3), 28-36.
- Tosun, C. (1999). Towards a typology of community participation in the tourism development process. *Anatolia*, 10(2), 113-134.
- Wang, C. C., Cater, C., & Low, T. (2016). Political challenges in community-based ecotourism. *Journal of sustainable tourism*, 24(11), 1555-1568.
- Wondirad, A. (2017). Who benefits from the ecotourism sector in Southern Ethiopia? *International Journal of Tourism Sciences*, 17(4), 276-297.
- Wondirad, A., & Ewnetu, B. (2019). Community participation in tourism development as a tool to foster sustainable land and resource use practices in a national park milieu. *Land use policy*, 88, 104155.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis. 3rd Edition*, Harper and Row, New York.
- Yan, L., Gao, B. W., & Zhang, M. (2017). A mathematical model for tourism potential assessment. *Tourism Management*, 63, 355-365.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: วรุจน์ เกิดเสวียด, เกียรติกุลไชย จิตต์เอื้อ และเทียนสิริ เหลืองวิไล. (2566). การพัฒนาแพลตฟอร์มบนมือถือสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดวางสัมภาระในห้องบรรจุสัมภาระของอากาศยาน. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(1), 76-85.

Received: March 07, 2022
Revised: April 19, 2022
Accepted: February 06, 2023

การพัฒนาแพลตฟอร์มบนมือถือสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดวางสัมภาระ ในห้องบรรจุสัมภาระของอากาศยาน

วรุจน์ เกิดเสวียด^{1*}, เกียรติกุลไชย จิตต์เอื้อ² และ เทียนสิริ เหลืองวิไล³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการจัดวางสัมภาระในห้องบรรจุสัมภาระของอากาศยาน และศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดวางสัมภาระในห้องบรรจุสัมภาระของอากาศยาน ด้วยการประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มบนมือถือ ใช้รูปแบบการวิจัยแบบเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดวางสัมภาระในห้องบรรจุสัมภาระของอากาศยาน จำนวน 20 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้บริหารระดับกลาง และระดับล่าง จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบรรจุสัมภาระ จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการจัดวางสัมภาระในห้องบรรจุสัมภาระของอากาศยานลดลง เป็นผลมาจากการประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มบนมือถือเพิ่มประสิทธิภาพการจัดวางสัมภาระในห้องบรรจุสัมภาระของอากาศยาน โดยวิธีทางออฟไลน์มาช่วยในการจัดเรียงและบรรจุสัมภาระลงในห้องบรรจุสัมภาระให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบรรจุสัมภาระลงในตู้บรรจุสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถใช้พื้นที่ภายในตู้สินค้าได้คุ้มค่า โดยการบรรจุสินค้าได้จำนวนสูงสุด และลดจำนวนตู้สินค้าให้มีจำนวนต่ำสุด อีกทั้งยังลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานที่ได้มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแพลตฟอร์มบนมือถืออยู่ในระดับมากขึ้น ผลการวิจัยที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเรียงสัมภาระในการขนส่งทางอากาศของอากาศยาน และใช้เป็นแนวทางในการจัดการด้านนิรภัยการบิน และสามารถนำแพลตฟอร์มที่พัฒนาขึ้นไปประยุกต์ใช้กับอากาศยานแบบอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระในห้องบรรจุสัมภาระ

คำสำคัญ: การพัฒนาแพลตฟอร์มบนมือถือ การเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดวางสัมภาระในห้องบรรจุสัมภาระของอากาศยาน

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ นักศึกษาชั้นปริญญาโทหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีป้องกันประเทศ, สำนักบัณฑิตศึกษา โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช, อีเมล: varut1223@gmail.com

²⁻³ กองการศึกษา โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช, อีเมล: kiattkulchai@rtaf.mi.th. thiansiri@rtaf.mi.th

Developing a Mobile Platform for Baggage Placement Optimization in the Cargo Compartment of the Aircraft

Varut Kertsawiad^{1*}, Kiatkulchai Jit Uaa² and Tiansiri Luengwilai³

Abstract

This research aims to study the development of a mobile platform for baggage placement optimization in the cargo compartment of an aircraft and study the optimization of luggage arrangement in the aircraft cargo compartment with the application of the mobile platform. This study is a qualitative and quantitative research. The samples used in the research were 5 middle and lower management personnel and 15 workers involved in packing luggage were obtained by using purposive sampling, a tool used to collect data for research purposes. This time is an interview form and a questionnaire and researcher will analyze the data by using a packaged program to find the frequency and percentage. The results showed that the problem of luggage arrangement in the aircraft cargo compartment has decreased as a result of the application of a mobile platform to optimize the placement of cargo in aircraft cargo compartment. The optimization approach can help make more informed decisions about how to choose products to be loaded into containers. Using the space inside the container to be worthwhile and pack a maximum number of products but reduce the number of containers to the lowest number, increased satisfaction with using the mobile platform. The results of this research can be used as a guideline for planning improvements to optimize the baggage arrangement in air transport of aircraft and as a guideline in aviation safety management and the developed platform can be applied to other similar aircraft fleets to optimize cargo compartment load capacity.

Keywords: Developing a mobile platform, Optimization, Baggage placement in the cargo compartment of the aircraft

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

¹ Master's degree students, Master of Engineering program Department of Defense Technology, Graduate School of Nawaminthakasatriyathirath Air Force Academy, E-mail: varut1223@gmail.com

^{2,3} Education Division, Nawaminthakasatriyathirath Air Force Academy, E-mail: kiatkulchai@rtaf.mi.th, thiansiri@rtaf.mi.th

1. บทนำ

การขนส่งทางอากาศมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของโลก เพราะเป็นบริการขนส่งที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยมากกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น โดยเฉพาะในภาวะปัจจุบันที่ประเทศต่างๆ มีการคมนาคมติดต่อกันมากขึ้นส่งผลให้การขนส่งทางอากาศของโลกขยายตัวเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ดังนั้นการขนส่งทางอากาศจึงเป็นกิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันในการประกอบอาชีพของประชาชนและเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าการขนส่งทางอากาศ การจัดเรียงและบรรจุสินค้าลงตู้สินค้าจึงมีความสำคัญเพื่อให้ได้ปริมาณและจำนวนขนาดของสินค้าต้องสัมพันธ์กันกับขนาดของตู้สินค้า ซึ่งในกระบวนการจัดเรียงและบรรจุสินค้าลงตู้สินค้านั้น ต้องใช้พื้นที่ภายในตู้สินค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยการใช้หลักการจุดศูนย์ถ่วง (Centre of gravity) ในการจัดตำแหน่งพาเลททั้งหมดลงตู้สินค้า ซึ่งต้องคำนึงถึงขนาดของตู้สินค้าเป็นหลักด้วยการกำหนดรูปแบบการจัดวางพาเลทตามความกว้างและความยาวของตู้สินค้า ทำให้สามารถวางพาเลทได้ในชั้นแรก ปัญหาที่ตามมาคือการวางสินค้าเพิ่มซึ่งเป็นการวางซ้อนทับพาเลทเดิมทำให้สามารถพิจารณาจำนวนการวางซ้อนทับกันสูงสุดของพาเลทได้จากความสูงของตู้สินค้า โดยในแต่ละชั้นของพาเลทที่นำมาซ้อนทับกันควรจะเป็นพาเลทที่มีขนาดเท่ากัน เพื่อให้พาเลทมีความสมดุลและมั่นคงแข็งแรง (ธัญญธรณ์ ทองรีว, 2561)

ปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีถูกนำมาใช้และเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันทำให้เกิดการนำเอา

เทคโนโลยีเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหการจัดเรียงสินค้าลงในตู้สินค้าที่เกิดขึ้น (ธวัชชัย บุญทัน และเทวัญ เริ่มสูงเนิน, 2554) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา การพัฒนาแพลตฟอร์มบนมือถือสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดวางสัมภาระในห้องบรรทุกสัมภาระของอากาศยาน เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์ม โดยใช้วิธีทาง Optimization มาช่วยในการจัดเรียงและบรรจุสัมภาระลงในห้องบรรทุกสัมภาระให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานให้สามารถใช้พื้นที่ภายในห้องบรรทุกสัมภาระได้คุ้มค่าลดเวลาในการจัดเรียงสัมภาระ และเพิ่มความตระหนักรู้ในการจัดวางสัมภาระเพื่อความปลอดภัยตามข้อกำหนดด้านน้ำหนักของห้องบรรทุกสัมภาระ

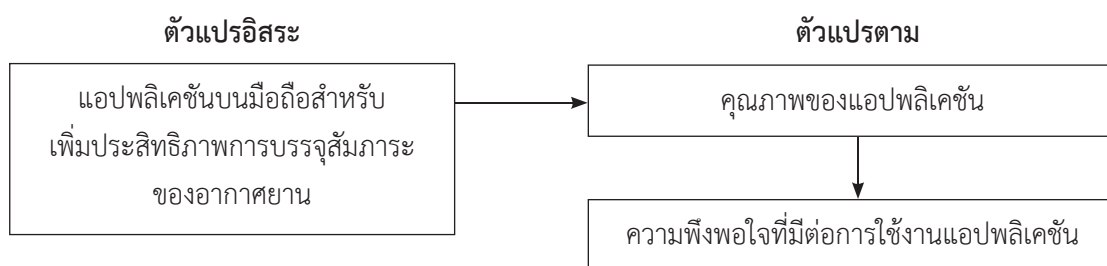
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการจัดวางสัมภาระในห้องบรรทุกสัมภาระของอากาศยาน
2. เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดวางสัมภาระในห้องบรรทุกสัมภาระของอากาศยาน ด้วยการประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มบนมือถือ

3. สมมติฐานของการวิจัย

1. แอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยานมีคุณภาพสามารถใช้งานได้
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยาน อยู่ในระดับมากขึ้นไป

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 โมบายแอปพลิเคชัน

โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile application) ซึ่งเป็นการประกอบขึ้นมาจากคำสองคำ คือ mobile กับ application มีความหมายดังนี้

Mobile คือ อุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการพกพา ซึ่งนอกจากจะใช้งานได้ตามพื้นฐานของโทรศัพท์แล้ว ยังทำงานได้เหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่พกพาได้ จึงมีคุณสมบัติเด่นคือ ขนาดเล็ก น้ำหนักเบา ใช้พลังงานค่อนข้างน้อย ปัจจุบันมักใช้ทำหน้าที่ได้หลายอย่างในการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคอมพิวเตอร์สำหรับ

Application หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยการทำงานของผู้ใช้ (User) โดย Application จะต้องมีส่วนที่เรียกว่าส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางสำหรับการใช้งานต่างๆ mobile application เป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต โดยโปรแกรมจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค อีกทั้งยังสนับสนุนให้ผู้ใช้โทรศัพท์ได้ใช้ง่ายยิ่งขึ้น ในปัจจุบันโทรศัพท์มือถือ หรือสมาร์ทโฟนมีความหลากหลายของระบบปฏิบัติการที่พัฒนาออกมาให้ผู้บริโภคใช้ ส่วนที่มีคนใช้และเป็นที่ยอมรับมากที่สุดก็คือ iOS และ Android จึงทำให้เกิดการเขียนหรือพัฒนา Application ลงบนสมาร์ทโฟนเป็นอย่างมาก

ยกตัวอย่างเช่น แผนที่ เกม โปรแกรมคุยต่างๆ และหลายธุรกิจก็เข้าไปเน้นในการพัฒนา Mobile application เพื่อเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้ามากขึ้น Mobile application เหมาะสำหรับธุรกิจและองค์กรต่างๆ ในการเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่รวมถึงขยายการให้บริการผ่านมือถือ สะดวก ง่ายทุกที่ทุกเวลา (พร้อมเลิศ หล่อวิจิตร. 2556)

5.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดเรียงสินค้าในตู้สินค้า

ปัจจุบันมีหลากหลายวิธีที่ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนบรรจุและจัดเรียง กล่องสินค้าลงในตู้สินค้าให้มีการใช้ประโยชน์ของพื้นที่สูงสุด ลดการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น รวมถึงมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยอาจมีการคำนึงถึงปัจจัย (Constraints) ต่างๆ เช่น น้ำหนัก (Weight) ความกว้าง (Width) ความยาว (Length) ความสูง (Height) ของกล่องสินค้า (Three-dimensional) การวางตำแหน่ง (Position) หรือทิศทาง (Direction) การสับเปลี่ยน (Rotation) ลักษณะบรรจุภัณฑ์ที่เหมือน/แตกต่างกัน (Homogeneous/heterogeneous) ความคงตัว (Stability) และความสมดุลของอากาศยาน (Balanced constraint) เป็นต้น

Container loading problems เป็นปัญหาทางด้านเรขาคณิตในการจัดเรียง Items ของสินค้าต่างๆ ใน Container รูปแบบ “กล่องสี่เหลี่ยม” (บางกรณี

อาจเป็นรูปทรงอื่น) ลงในกล่องสินค้า (Containers) โดยจะต้องจัดเรียงให้เป็นระเบียบ ตั้งฉากกับผนังกล่อง และพื้นตู้สินค้าไม่มีส่วนเกยกัน (Overlap) รัศมี และ ไม่ทำให้สินค้าเสียหาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ มี กล่องสินค้าเพียงพอ (บรรจุสินค้าโดยใช้ตู้สินค้าให้น้อย ที่สุด) และมี ตู้สินค้าไม่เพียงพอ (บรรจุสินค้าลงใน ตู้สินค้าให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้) รวมถึงมีการ คำนึงถึงปัจจัย (Constraints) ต่างๆ (เช่นกรณี Hard constraint ห้ามมีปัจจัยดังกล่าวเนื่องจาก ส่งผลกระทบต่อตรงกับการบรรจุสินค้าสำหรับ Soft constraints อาจมีได้แต่ควรหลีกเลี่ยงหรือจำกัดไว้) (Bortfeldt A. & Wäscher G., 2013) ส่วนใหญ่มัก ตระหนักถึงการใชพื้นที่ให้ได้ประโยชน์สูงสุด (Volume utilization) ในพื้นที่ว่าง (Free space) ซึ่งกล่องที่มี ขนาดใหญ่ มักได้รับการพิจารณาบรรจุเป็นลำดับแรก เพื่อให้เกิดพื้นที่ใช้ประโยชน์มากที่สุด (Useful space) และลดพื้นที่ว่างที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ (Rejected space) (ลดการแบ่งพื้นที่เป็นพื้นที่ย่อยๆ ให้น้อยที่สุด) และลด Inter-locking space ที่อาจทำให้เกิดปัญหา ความสมดุลในการบรรจุ หากบรรจุได้ไม่เพียงพอจะ ต้องมีการออกแบบการเอาตู้สินค้าออกให้น้อยที่สุด และเมื่อนำ ตู้สินค้าออกจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อความสมดุล ของกล่องด้านบน โดยหลักในการจัดเรียงของงานวิจัย นี้จะใช้ GRMod Grasp wall-building algorithm ร่วมกับ Linear integer programming การใช้หลัก Wall building (เป็นการสร้างกำแพงในแนวตั้งเพื่อให้ ขนานกับด้านกว้างหรือด้านยาวของตู้สินค้า), Layer-building (การสร้างการจัดเรียงชั้นของ ตู้สินค้าซึ่งโดย ทั่วไปแล้วอาจทำแบบ Guillotine structure), AND/OR-graph (การพิจารณาทั้ง Wall-building และด้าน Layer-building) รวมถึงพิจารณา Center of gravity, ความหนาแน่นและน้ำหนัก (Axle weight) ของตู้ สินค้าด้วย (Ho et al., 2013)

5.3 วิธีการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์

วิธีที่ได้รับความนิยมในการใช้แก้ไขปัญหา คือ วิธี optimization ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ Operation research (OR) เป็นคณิตศาสตร์ประยุกต์ และใช้ หลักการทางวิทยาศาสตร์ในที่นี้คือ การสังเกต (Observation) และการทดสอบ (Testing) ในการ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาและการจัดการกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด สำหรับ ปัญหาที่เกิดขึ้นมักอยู่ในรูปแบบของคณิตศาสตร์ Mathematical models, analytical procedure และ Algorithms ต่างๆ ทั้งนี้ OR เคยนำมาใช้ ใน การทหารสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ในการบริหาร ทรัพยากรสำหรับกิจกรรมทางการทหาร และด้าน ธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ โลจิสติกส์ อุตสาหกรรม การเมือง การขนส่งสินค้า การแพทย์ การสื่อสาร การวางแผน การตลาด และด้านอื่นๆ จนถึงปัจจุบัน โดยการแก้ไข ปัญหา ควรจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง แก้ ปัญหาเชิงระบบทั้งองค์กรมีข้อองค์ประกอบใดองค์ ประกอบหนึ่งและค้นหาผลลัพธ์ที่ดีที่สุดได้

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ

เป็นการศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์ข้อมูลโดย การรวบรวมจากเอกสารวิชาการ และงานวิจัย ต่างๆ เช่น วิทยานิพนธ์ เอกสารทางวิชาการ ระเบียบ คำสั่ง สื่อสิ่งพิมพ์ internet ตลอดจนบทความที่เกี่ยวข้อง จากนั้นผู้วิจัยได้ศึกษาถึงรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ในการใช้เครื่องมือเพื่อเก็บ ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Struc-tured interview) ลักษณะเป็นการสัมภาษณ์โดยใช้ คำถามเหมือนกันทุกคนซึ่งเป็นแนวคำถามชนิดปลาย เปิด (Open-ended question) ซึ่งเป็นรูปแบบของ เครื่องมือวิจัยที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารระดับกลาง และระดับล่าง จำนวน 5 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากผู้วิจัยมีข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาการศึกษาจึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) คือ การสัมภาษณ์โดยกำหนดตัวผู้ให้ข้อมูลเป็นการเฉพาะเจาะจง เพราะผู้ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมกับเรื่องที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ โดยที่ผู้วิจัยเป็นผู้เลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

6.2 รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดวางสัมภาระในห้องบรรทุกสัมภาระของอากาศยาน จำนวน 20 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้แก่ ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับล่าง จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบรรจุสัมภาระ จำนวน 15 คน เป็นการทำวิจัยโดยการสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยวิธีการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความสอดคล้องกับลักษณะของประชากรที่ใช้ในการวิจัย และการเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling)

ในการศึกษาวิธีการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยาน ช่วยให้เกิดการตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์เพื่อบรรจุลงในตู้บรรจุสินค้าให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ สามารถใช้พื้นที่ภายใน ตู้สินค้าได้คุ้มค่า บรรจุสินค้าให้ได้จำนวนสูงสุด และลดจำนวนตู้สินค้าให้ได้จำนวนต่ำสุด โดยวิธีทาง optimization มีขั้นตอนการศึกษาดังนี้

1. ศึกษาวิธีการจัดเรียงสินค้าลงตู้สินค้า

ในการศึกษาวิธีการบรรจุสัมภาระของอากาศยาน เป็นการการจัดเรียงกล่องสินค้าลงใน ตู้สินค้า ในสภาพการทำงานจริงนั้น พบว่า ไม่มี แบบแผนที่ชัดเจนและสม่ำเสมอการจัดเรียงคือ สินค้า ชนิดใดมาก่อน จะถูกนำมาจัดเรียงก่อน ซึ่งในกระบวนการจัดเรียงกล่องสินค้าลงในตู้สินค้านั้น การจัดเรียงจะซ้อนพาเลทสินค้าแต่ละชนิดให้ได้ตามแผนการส่งสินค้า โดยใช้ประสบการณ์ในการจัดเรียงและซ้อนพาเลทสินค้า ซึ่งมีข้อจำกัดคือ ความสูงของพาเลทสินค้าที่ถูกนำมาซ้อนกันทั้งหมดต้องไม่เกินความสูงของตู้บรรจุสินค้า และการซ้อนพาเลทสินค้าต้องไม่เกิน 5 ชั้น ซึ่งในแผนการส่งสินค้าจะมีสินค้าหลากหลายความสูงและมีจำนวนที่ไม่แน่นอนอีกทั้งในแต่ละครั้งที่มีการบรรจุสินค้าลงในตู้บรรจุสินค้าจะต้องใช้ระยะเวลานานในการจัดเรียงสินค้า ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการของขนส่ง ขั้นตอนถัดไป ตัวอย่างการจัดเรียงของสภาพหน้างานจริง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำการซ้อนพาเลทสินค้าแบบสุ่มจัดแล้ว จัดเลย และนำงานดังกล่าวจัดเรียงเข้า

สำหรับการศึกษาวิธีการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยาน แบบทดลองทุกทาง ทำตามกระบวนการของการทำงานโดยตั้งค่าการพลิกกล่องทั้ง 5 กล่อง เป็นแบบแรกสุดและทดสอบไปทั้งหมดที่สามารถตั้งค่าการพลิกกล่องได้ ซึ่งตู้สินค้าตามลำดับที่บรรจุเสร็จ หากมีการเพิ่มจำนวนสินค้าจะต้องมีการเพิ่มตู้บรรจุสินค้าและทำให้มีพื้นที่ว่างไม่ได้ใช้ประโยชน์ ทำให้เกิดต้นทุนในการส่งสินค้าเพิ่มขึ้น ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยานให้มีประสิทธิภาพ จึงได้พัฒนาการพัฒนาแพลตฟอร์มบนมือถือสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยานซึ่งมีขั้นตอน และกระบวนการสร้างและการพัฒนาแพลตฟอร์มบนมือถือสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยานมาช่วยในการจัดเรียงและบรรจุสินค้า

สำเร็จรูปลงตู้สินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การทดสอบการทำงานของแพลตฟอร์มบนมือถือ การทดสอบการทำงานของแพลตฟอร์มบนมือถือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยานมาช่วยในการจัดเรียงและบรรจุสินค้าสำเร็จรูปลงตู้สินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมีรูปแบบการทำงานดังนี้

ขั้นตอนและวิธีในการเก็บข้อมูล

กำหนดขนาดของกล่องตัวอย่างที่ใช้ในการสุ่ม 5 ชนิด จากการเก็บข้อมูลซึ่งได้มาจากการวิธีการบรรจุสัมภาระของอากาศยาน ทำตามกระบวนการของการทำงานโดยตั้งค่าการพลิกกล่องทั้ง 5 กล่อง เป็นแบบแรกสุดและทดสอบไปทั้งหมดที่สามารถ ตั้งค่าการพลิกกล่องได้ ดังแสดงในภาพที่ 2

ขั้นตอนการดำเนินการสร้างแอปพลิเคชัน

1. ศึกษาตัวอย่างงานวิจัยในลักษณะเดียวกัน (แสดงสิ่งที่อ่านมาลงในเอกสาร)
2. พัฒนารูปแบบการทำงานที่ใช้ในการสร้างและการเขียนแอปพลิเคชัน (แนวคิดในการทดลองนำกระบวนการจัดเรียงไปใส่)
3. เขียนแอปพลิเคชัน โดยทดลองบน
 - ใส่ชื่อมือถือที่ทดสอบ
 - เขียนโปรแกรมทดสอบบน Android
 - ภาษาที่ใช้เขียน Dart
 - เทคโนโลยี ที่ใช้พัฒนา Flutter
 - ผลของการทดลองที่เกิดขึ้นใส่หน้าตาของแอปพลิเคชันแนบผลสำรวจ

ตารางที่ 1 กล่องตัวอย่างที่ใช้ในการสุ่ม 5 ชนิด

ชนิด	ขนาด cm			น้ำหนัก (Lbs)
	กว้าง (W)	ยาว (L)	สูง (H)	
กระเป๋าเดินทางขนาดเล็ก	40	61	25	15
กระเป๋าเดินทางขนาดกลาง	48	69	28	20
กล่องโฟมขนาดเล็ก	16	21	17	6
กล่องโฟมขนาดกลาง	18	24	20	8
กล่องโฟมขนาดใหญ่	22	31	25	12

7. ผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 แอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยานมีคุณภาพสามารถใช้งานได้ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะแอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยานมีคุณภาพสามารถใช้งานได้จริง เห็นได้จากการเก็บข้อมูลการใช้งาน

แอปพลิเคชันที่เกิดขึ้นจริงในการบรรจุสัมภาระของอากาศยานลงตู้สินค้าของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับการบรรจุสัมภาระของอากาศยาน ลงตู้สินค้า จำนวน 40 ตู้ เฉลี่ยสัปดาห์ละ 5 ตู้ ในระยะเวลา 9 สัปดาห์ พบว่า แอปพลิเคชันที่นำมาใช้ในการบรรจุสัมภาระของอากาศยาน สามารถ ลดจำนวนการใช้ตู้สินค้าของอากาศยานได้ในสัปดาห์ที่ 1, 2, 7 และ 9 โดยลดจำนวนการใช้ตู้สินค้าลงได้สัปดาห์ละ 1 ตู้

รวมทั้งหมด 4 ตัว คิดเป็นร้อยละ 10 เมื่อเทียบกับความชำนาญของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการบรรจุสัมภาระของอากาศยาน ซึ่งมีเงื่อนไขสนับสนุนด้านคุณภาพของแอปพลิเคชันเป็น ดังผลการสัมภาษณ์ พบว่า

1. การนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการบรรจุสัมภาระของอากาศยานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบรรจุสัมภาระของอากาศยานลงตู้สินค้า และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้งานได้จริง เป็นการเพิ่มความสะดวกในการทำงาน ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเรียงสัมภาระของอากาศยานลงตู้สินค้าได้จริง

2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชันการบรรจุสัมภาระของอากาศยานนั้น เกิดขึ้นเฉพาะในช่วงแรกของการใช้งาน สาเหตุเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความเข้าใจการใช้งานแอปพลิเคชัน แต่เมื่อได้ทำความเข้าใจในกระบวนการทำงานของแอปพลิเคชันแล้ว พบว่า แอปพลิเคชันสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดเรียงสัมภาระของอากาศยานลงตู้สินค้ามีความสมดุล ช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้จริง แต่มีรายละเอียดในบางส่วน เช่น รูปแบบของกล่องบรรจุภัณฑ์ ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละชนิดแตกต่างกันไป ดังนั้น หากในอนาคตควรจะต้องนำรูปแบบของกล่อง บรรจุภัณฑ์ไปเป็นองค์ประกอบเพื่อใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันต่อไป

3. คุณภาพของแอปพลิเคชันที่ใช้ในการบรรจุสัมภาระของอากาศยานลงตู้สินค้านั้น ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการบรรจุสัมภาระของอากาศยานลง ตู้สินค้า ซึ่งสามารถใช้งานได้จริง มีความเสถียรในการรับข้อมูลลดระยะเวลาในการทำงาน มีความสะดวกและใช้งานได้ง่าย เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยลดข้อผิดพลาดจากการทำงานด้านการจัดเรียงสัมภาระของอากาศยานลงตู้สินค้า ก่อให้เกิดความสมดุลและปลอดภัยในการบิน ดังนั้น ควรมีการอบรมหรือแนะนำวิธีการใช้งานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก่อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจการทำงานของแอปพลิเคชันซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพ

ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งาน แอปพลิเคชัน สำหรับเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยาน อยู่ในระดับมากขึ้นไป

ผลการศึกษาพบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อการใช้งานแอปพลิเคชันเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแอปพลิเคชันเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยานสามารถทำงานได้จริง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจึงเกิดความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

8.1 แอปพลิเคชันบนมือถือสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยาน มีคุณภาพสามารถใช้งานได้ จากการศึกษาพบว่า การจัดวางสัมภาระในห้องบรรทุกทุกสัมภาระของอากาศยาน กระบวนการจัดเรียงและบรรจุสินค้าลงตู้สินค้านั้น ต้องใช้พื้นที่ภายในตู้สินค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยการใช้หลักการจุดศูนย์กลาง (Center of gravity) ในการจัดตำแหน่งพาเลททั้งหมดลงตู้สินค้า ซึ่งต้องคำนึงถึงขนาดของตู้สินค้าเป็นหลักด้วยการกำหนดรูปแบบการจัดวางพาเลทตาม ความกว้างและความยาวของตู้สินค้าเพื่อให้วางพาเลทได้ในชั้นแรก ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาก็คือการวางสินค้าเพิ่มเป็นการวางซ้อนทับพาเลทเดิม ทำให้ต้องพิจารณาจำนวนการวางซ้อนทับกันสูงสุดของพาเลทจากความสูงของตู้สินค้า โดยในแต่ละชั้นของพาเลทที่นำมาซ้อนทับกันควรเป็นพาเลทที่มีขนาดเท่ากัน เพื่อให้พาเลทมีความสมดุลและมั่นคงแข็งแรง การใช้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อจัดเรียงและบรรจุสินค้าลงตู้สินค้านี้กล่าวขึ้นอยู่กับความชำนาญและประสบการณ์ในการแก้ปัญหาตามความเป็นจริงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งที่ทำการบรรจุสินค้าลงในตู้สินค้า โดยไม่สามารถรู้ได้ว่าในแต่ละครั้ง

ที่มีการจัดเรียงสินค้าในตู้สินค้าเป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุดหรือไม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดเรียงสินค้า จึงมีการพัฒนาแพลตฟอร์มบนมือถือสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยาน โดยใช้วิธีทาง Optimization มาใช้ในการจัดเรียงและบรรจุสัมภาระลงในห้องบรรจุสัมภาระให้มีประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานให้สามารถใช้พื้นที่ภายในห้องบรรจุสัมภาระได้คุ้มค่า สามารถลดระยะเวลาในการจัดเรียงสัมภาระและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเรียงสัมภาระของอากาศยานลงตู้สินค้าได้จริงและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในอนาคตควรจะต้องนำรูปแบบของกล่องบรรจุภัณฑ์มาเป็นองค์ประกอบในการพัฒนาแอปพลิเคชันต่อไป ส่วนด้านคุณภาพการใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่าสามารถใช้งานได้จริง แอปพลิเคชันมีความเสถียรในการรับข้อมูล สะดวกและใช้งานง่าย ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานด้านการจัดเรียงสัมภาระของอากาศยานลงตู้สินค้าได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชันธุธรณ์ ทองริ้ว (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง วิธีการทางฮิวริสติกส์สำหรับปัญหาการจัดเรียงสินค้าลงตู้สินค้า ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการจัดเรียงสินค้าลงในตู้สินค้านั้นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับบริษัทที่เป็นผู้กระจายสินค้า เกิดจากข้อจำกัดด้านความสูงของการซ้อนพาเลทซึ่งต้องไม่เกินพิกัดความสูงของตู้สินค้า เพราะการจัดเรียงสินค้าลงในตู้สินค้าส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับความชำนาญและอาศัยประสบการณ์ของพนักงานในการแก้ปัญหาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งที่ทำการบรรจุสินค้าต่างๆ ลงในตู้สินค้า แต่เมื่อนำรูปแบบการจัดเรียงสินค้าด้วยวิธีการทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเรียงสินค้า พบว่า ถูกต้องแม่นยำ สามารถประมวลผลได้เร็วกว่าการจัดเรียงแบบใช้ความชำนาญของพนักงาน อีกทั้งยังสามารถลดจำนวนการใช้ตู้สินค้าได้ และเพิ่มการใช้พื้นที่ตู้สินค้าได้มากกว่าเดิมโดยเฉลี่ยร้อยละ 8.33 และเพิ่มความตระหนักรู้ในการจัดวางสัมภาระเพื่อความปลอดภัยตามข้อจำกัด

ด้านน้ำหนักของห้องบรรจุสัมภาระ สอดคล้องกับธวัชชัย บุญทัน และเทวัญ เริ่มสูงเนิน (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ระเบียบวิธีฮิวริสติกส์สำหรับปัญหาการจัดวางกล่องทรงฉากในตู้บรรจุทรงฉาก การจัดการการบรรจุกล่องบรรจุอาหารใน 3 มิติ เพื่อที่จะลดช่องว่างในตู้บรรจุสินค้าที่ใช้ขนส่งสินค้า โดยใช้ฮัลกอริทึมของฮิวริสติกส์แบบวิธีเชิงพันธุกรรมร่วมกับการจัดวางแบบแบบทดสอบจุดตัดตามลำดับแกน (GA-AOT) และการจัดวางแบบจุดมุมร่วมกับวิธีเชิงพันธุกรรม (GA-CPP) และนำรูปแบบทั้งสองมาทำการเปรียบเทียบกัน โดยนำเสนอปัญหาการบรรจุ 2 ตัวอย่างด้วยกัน ผลก็คือ ปัญหาตู้คอนเทนเนอร์ที่มีขนาด $7*7*7$ ลูกบาศก์เมตร บรรจุกล่องสินค้าที่มีขนาดแตกต่างกัน 30 กล่อง และปัญหาที่เกิดจากตู้คอนเทนเนอร์ที่มีขนาด $7*7*7$ ลูกบาศก์เมตร แต่บรรจุกล่องสินค้าซึ่งมีขนาดแตกต่างกัน 6 ขนาด จากผลการทดลองทั้งสองปัญหา พบว่า วิธีการจัดเรียงแบบ CPP มีประสิทธิภาพที่ดีที่สุด พบว่า ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดวางแบบ GA-AOT และ GA-CPP ให้ผลเฉลยใกล้เคียงกัน แต่จะมีความแตกต่างกันในด้านของเวลาที่ใช้ในการประมวลผล การนำวิธีการจัดวางแบบ GA-AOT สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานที่ไม่มี ความเร่งด่วนทางด้านเวลาและใช้ในการประมวลผลที่มีความแม่นยำระดับสูง เนื่องจากว่าการจัดเรียงแบบ AOT จะทำการตรวจสอบทุกจุดที่เป็นไปได้ ส่วนวิธีการจัดวางแบบ GA-CPP สามารถนำไปใช้ในงานที่ต้องการผลที่รวดเร็วและใช้ในการประมวลผลที่มีความแม่นยำระดับปานกลาง เนื่องจากการนำเฉพาะจุดที่เกิดจากการวาง 3 จุด มาตรวจสอบไม่ได้ตรวจสอบทุกจุดเช่นเดียวกับ AOT จึงทำให้ใช้เวลาในการทดสอบน้อยกว่าในการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยาน ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป

8.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งาน แอปพลิเคชัน

พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันอยู่ในระดับมากขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แอปพลิเคชันสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินวัจน์ งามวรรณกร (2562) ที่ว่า คุณภาพทางเทคนิคของแอปพลิเคชันและเนื้อหาของแอปพลิเคชัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันมีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการทำงานของแอปพลิเคชันถูกต้องแม่นยำ สามารถประมวลผลได้เร็วกว่าการจัดเรียงแบบใช้ความชำนาญของพนักงาน อีกทั้งยังสามารถลดจำนวนการใช้ตู้สินค้าได้ และเพิ่มการใช้พื้นที่ตู้สินค้าได้มากกว่าเดิม ก่อให้เกิดความตระหนักรู้ในการจัดวางสัมภาระเพื่อความปลอดภัยตามข้อกำหนดด้านน้ำหนักของห้องบรรจุสัมภาระ

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

แอปพลิเคชันสำหรับเพิ่มประสิทธิภาพการบรรจุสัมภาระของอากาศยานที่ใช้ในการทดลองนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถลดระยะเวลาในการวางแผนจัดเรียงสินค้าและลดการใช้ความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานได้ อีกทั้งยังสามารถใช้งานได้ง่าย คล่องตัว สามารถสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการบรรจุสัมภาระของอากาศยานได้ และยังคงได้รับผลลัพธ์ในการจัดเรียงสินค้าที่มีประสิทธิภาพคงเดิม

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและวิจัยต่อไป การเพิ่มตัวเลือกให้สามารถเลือกขนาดของตู้สินค้าขนาดพาเลท รวมไปถึงกำหนดน้ำหนักรวมของสินค้าให้ไม่เกินขีดจำกัดของตู้สินค้าได้อย่างอิสระ ถือเป็นข้อเสนอแนะให้เกิดการพัฒนาแอปพลิเคชันให้เหมาะสมกับสินค้าชนิดอื่น ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชินวัจน์ งามวรรณกร. (2562). *การพัฒนาแอปพลิเคชันสื่อการเรียนรู้บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เรื่อง ภาษาอังกฤษสำหรับนักสารสนเทศ*. รายงานการวิจัย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- พร้อมเลิศ หล่อวิจิตร. (2556). *คู่มือการเขียน Android*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธัญญธรณ์ ทองริ้ว. (2561). *วิธีการทางฮิวริสติกสำหรับปัญหาการจัดเรียงสินค้าลงตู้สินค้า*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการงานวิศวกรรม, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัชชัย บุญทัน และเทวัญ เริ่มสูงเนิน. (2554). *ระเบียบวิธีฮิวริสติกสำหรับปัญหาการจัดวางกล่องทรงฉากในตู้บรรจุทรงฉาก*. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Ho, W., Lim, A. & Oon, W. (2013). *Maximizing Paper Spread in Examination Timetabling Using A Vehicle Routing Method*. Retrieved 18 May 2021, From: <http://doi.ieeecomputersociety.org/10.1109/ICTAI.2001.974484A>.
- Bortfeldt, A. & G. Wäscher. (2013). Constraints in container loading – A state-of-the-art review. *European Journal of Operational Research*, 229(1), 1-20.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: สาวิกา สืบวงศ์คล้าย และนันทิชา โชติพิทยานนท์. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตและผลการปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัด สำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(1), 86-99.

Received: March 29, 2022
Revised: April 04, 2022
Accepted: February 07, 2023

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตและผลการปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัด สำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก

สาวิกา สืบวงศ์คล้าย^{1*} และ นันทิชา โชติพิทยานนท์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับผลปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ กำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก จำนวน 122 คน มีการแบ่งชั้นภูมิโดยใช้สัดส่วนที่เท่ากันโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้การวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวนอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยเป็นความสัมพันธ์กันในทางบวก หมายความว่าผลการปฏิบัติงานดีมากเท่าไร แสดงว่าส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพลสูงมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นข้อมูลสำหรับผู้บังคับบัญชาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสำหรับประเมินผลนโยบายและสำหรับพัฒนาคุณภาพชีวิตของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบกมีชีวิตที่ดีเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต ผลการปฏิบัติงาน นายทหารชั้นประทวน

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: s62563809008@ssru.ac.th

² อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: natnicha.ch@ssru.ac.th

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Relationship between Quality of Life and Performance Evaluation of the Non - Commissioned Officer: Office of the Army Comptroller

Sawikar Suebwongklai^{1*} and Natnicha Chotpittayon²

Abstract

The purposes of this study were 1) To study the quality of life and performance evaluation of the non - commissioned officer as classified by personal factors in the office of the Army Comptroller. 2) To study the relationship between quality of life and performance evaluation in the Office of the Army Comptroller. This was quantitative research. A sample of NCOs' 122 people in the Office of the Army Comptroller cases were drawn Geographic classification was performed using equivalent proportions with targeted sampling. This also used statistical methods such as the distribution of frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson correlation coefficient analysis. According to the findings 1) the quality of life of the NCOs' in the Office of the Army Comptroller has a moderate impact on their performance. 2) The performance evaluation of NCOs' in the Office of the Army Comptroller is at a moderate level, which the results of this research can be useful. This is information for the commander to use as a guideline for improving policy evaluation and for improving the quality of life of NCOs' in the Office of the Army Comptroller level; under the Office of the Permanent Secretary of the Royal Thai Army has a good life to lead the organization to its goals with full efficiency.

Keywords: Quality of life, Performance evaluation, the Non - commissioned

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

¹ Master of Public Administration Program (Public Administration Program), Suan Sunandha Rajabhat University
E-mail: s62563809008@ssru.ac.th

² Advisor Master of Public Administration Program (Public Administration Program), Suan Sunandha Rajabhat University
E-mail: natnicha.ch@ssru.ac.th

1. บทนำ

ปัจจุบันโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งสร้างความเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อมไปอย่างรวดเร็วในทิศทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมจาก แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ประเทศไทยจึงต้องมีการปรับตัว เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการบริหารนั้นจะต้องส่งเสริมการพัฒนาทักษะ องค์ความรู้เพื่อเข้ามาแก้ปัญหา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นมาเพื่อขับเคลื่อนสังคมให้เกิดความทันสมัยและสร้างความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของมนุษย์ในสังคม และเพื่อพัฒนาตนเองรวมทั้งสังคมไปสู่เป้าหมายที่ตัวบุคคลนั้นปรารถนา (เขมินท์ อุนศิริ, 2562)

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันเรื่องเศรษฐกิจเป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญที่บั่นทอนชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทุกชนชั้นรวมถึงกลุ่มของข้าราชการทหารเอง ได้ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของกำลังพลทุกคน โดยภาพรวมกล่าวได้ว่าสินค้าอุปโภคบริโภคที่มีความจำเป็นในชีวิตประจำวันซึ่งปัจจุบันมีราคาสูงขึ้น อัตราค่าครองชีพสูงขึ้นซึ่งสวนทางกับรายได้ของกำลังพล อีกทั้งยังมีปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สังคม รวมทั้งกำลังพลบางส่วนที่ยังยึดติดกับค่านิยมการบริโภคของฟุ่มเฟือย โดยเฉพาะนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพระดับการศึกษาที่แต่ละคนมีความแตกต่างกันมีส่วนในการเลื่อนขั้น ตำแหน่ง รวมถึง ค่าตอบแทนรายเดือนค่อนข้างต่ำแต่ภาระรายจ่ายครอบครัวสูง จึงต้องมีการกั๊มเงินไม่ว่าจะเป็นในส่วนของหน่วยงานกองทัพบกหรือการกู้ยืมระบบมาเพื่อใช้จ่ายให้ได้เพียงพอต่อความต้องการในชีวิตประจำวันหรือมีการทำอาชีพเสริมนอกเวลาราชการเพื่อหารายได้เพิ่มเติมซึ่งในบางครั้งงานที่ทำกลางคืนอาจเป็นงานที่เสี่ยงต่อการผิดกฎหมาย ทำให้การพักผ่อนไม่เพียงพอส่งผลให้การทำงานปกติในหน้าที่

เกิดความเสียหายได้ และกลายเป็นบุคลากรที่เสื่อมคุณภาพ ซึ่งหากเป็นการไปปฏิบัติหน้าที่ที่ 3 จังหวัดชายแดนใต้ที่เป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงแล้วอาจทำให้ทีมเกิดการสูญเสียชีวิตได้เพราะการที่กำลังพลมีจิตใจว่าวนอยู่กับปัญหาส่วนตัวและเรื่องครอบครัวทำให้ขาดสมาธิและสติในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมาก ซึ่งเป็นไปตามหลักทฤษฎีความต้องการเชิงลำดับขั้น ประยุกต์ของแอลเดอร์เฟอร์ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) การดำรงชีพ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) สัมพันธภาพ คือ ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความต้องการการยกย่อง และ 3) การงอกงาม คือ ความต้องการพัฒนาศักยภาพในตนเอง ทั้งนี้ สำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบกปฏิบัติงานด้านงบประมาณที่ต้องเป็นไปตามระเบียบที่ กฎหมายและข้อบังคับต่างๆ หากบุคลากรเสื่อมคุณภาพมีความกังวลใจ จะทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงานแน่นอน (ณัฐพล ไกรवास, 2560)

ทั้งนี้ การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและผลการปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก ให้ดีมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรเดินทางไปสู่เป้าหมายอย่างสำเร็จ จึงทำการศึกษาจากปัจจัยในส่วนต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้กำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก เกิดความรักในหน่วยงานและการอยากพัฒนาตนเองในสายงาน เมื่อมีคุณภาพชีวิตที่ดีไร้ความกังวลและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาสำหรับการนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไข

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

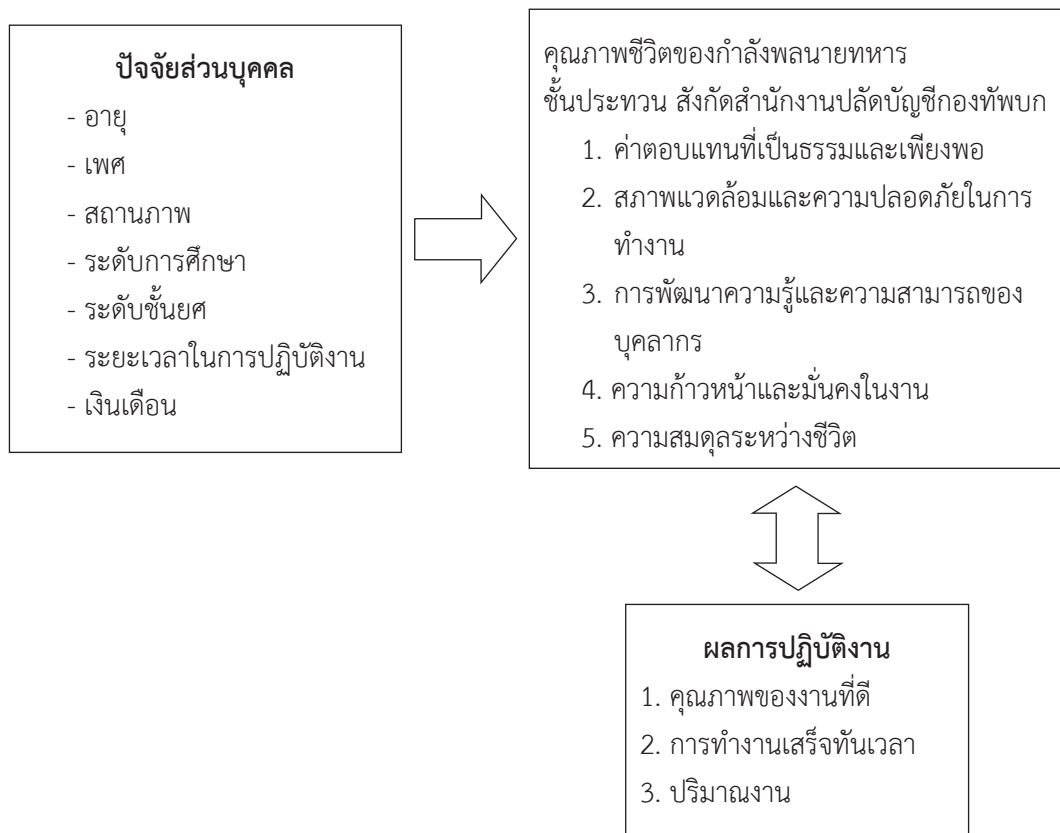
1. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับผลปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก

3. สมมติฐานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีระดับคุณภาพชีวิตและผลการปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวนแตกต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับผลปฏิบัติงานของนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. บรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of life) ซึ่งการปรับเปลี่ยนคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้นเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กรโดยถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับ

บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่ผู้บริหารให้ความสนใจและเอาใจใส่บุคลากรในองค์กรซึ่งองค์กรนั้นถือว่าทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรมีอยู่จะต้องสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจที่จะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมและบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้การศึกษาความหมายของคุณภาพชีวิตการ

ทำงาน จากการศึกษาค้นคว้าที่ผ่านมาได้ค้นพบว่า มีผู้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ตามที่ องค์การยูเนสโก (UNESCO) (วรชยา ศิริวัฒน์, 2561) กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกพึงพอใจของ บุคคลต่อองค์ประกอบต่างๆ ของชีวิต เช่น การดำรง อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีมีความสุข ความสมบูรณ์ทั้ง ร่างกายและจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพ แวดล้อม และสังคมที่ตนอยู่ได้ดีสามารถเผชิญปัญหา ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งสามารถใช้ศักยภาพ ส่วนบุคคลสร้างสรรค์พัฒนาตนเอง และสังคมให้อยู่ ร่วมกันได้อย่างสันติสุข ตัวชี้วัดพิจารณา 1) รายได้ของ ครอบครัวที่พอเพียงกับการดำรงชีวิตขั้นต้น 2) การมี งานทำ 3) การศึกษาและอัตราการเรียนรู้หนังสือของ ประชาชน 4) โอกาสการมีส่วนร่วมในการปกครอง ประเทศ และ 5) การมีเอกราชของชาติที่ปราศจาก การแทรกแซง และครอบงำจากรัฐบาลอื่น

5.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทฤษฎีความต้องการเชิงลำดับขั้นประยุกต์ ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's modified need hierarchy theory)

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้นำทฤษฎี ของมาสโลว์มาปรับและพัฒนาใหม่เป็นทฤษฎีการ ดำรงชีพ - สัมพันธภาพ - การงอกงาม (Existence - relatedness-growth theory: ERG theory) หรือ เรียกอีกชื่อหนึ่งได้ว่า ทฤษฎีความต้องการเชิงลำดับขั้น ประยุกต์ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's modified need hierarchy theory) เป็น 3 กลุ่มดังนี้ (Alderfer, 1972)

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs: E) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น ซึ่งเป็นความต้องการขั้นต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นความต้องการความปลอดภัยในที่ทำงาน ค่าตอบแทนที่เป็น ธรรมและเพียงพอ โดยมีสวัสดิการที่ดีจากที่ทำงาน

2. สัมพันธภาพ (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธระหว่าง บุคคลหรือการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ได้แก่ ความต้องการความรักและความผูกพัน (Love and belonging needs) และความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เช่น การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความ สัมพันธระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

3. ความต้องการเจริญ (Growth needs: G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล คือความ ต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพในตนเอง ซึ่งถ้าเปรียบ เทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการ การยกย่อง (Esteem needs) และความต้องการ รู้จักตนเองอย่างแท้จริงและพัฒนาตนเองให้สมบูรณ์ (Need for self-actualization) เช่น การที่ผู้บังคับ บัญชาสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาก้าวไปสู่ความ สำเร็จไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนขั้น ตำแหน่ง หรือมอบ หมายให้รับผิดชอบงานที่ต้องใช้ความสามารถ มากขึ้น

5.3 ปัจจัยชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ธนินทร์รัฐ ใจสะอาดพัฒนพร (2555) ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงาน ที่กล่าวไว้โดย Walton ว่า จะ พิจารณาจากองค์ประกอบ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็น ธรรม (Adequate and fair compensation) คือ ค่า ตอบแทนที่อาจจะเป็นเงินหรือไม่ใช่เงินก็ได้ ซึ่งได้มา จากการ ทำงาน โดยเพียงพอที่จะดำรงชีวิตประจำวัน ตามสภาพเศรษฐกิจและสถานที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน อย่างเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับทักษะฝีมือ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ปริมาณงานที่ทำเท่าเทียมกันไม่ต่ำ กว่าตามที่กฎหมายกำหนดไว้

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความ ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ ส่งผลดีต่อสุขภาพ (Safe and healthy working conditions) คือ สภาพแวดล้อม ในสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย ไม่สุ่มเสี่ยงให้เกิด

อุบัติเหตุต่อผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีมลภาวะทางด้านเสียง ฝุ่นควัน และแสงสว่างที่อาจส่งผลเสียต่อสุขภาพอนามัยทั้งทางร่างกายและจิตใจได้ มีสถานที่ปฏิบัติงานที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีการส่งเสริมสุขภาพให้บุคลากรด้วยการจัดกิจกรรมนันทนาการ จัดสถานที่สำหรับออกกำลังกายหลังเลิกงาน จัดมุมพักผ่อนเพื่อให้บุคลากรผ่อนคลายลดความเครียดจากการทำงาน

3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate opportunity to use and develop human capacities) เป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้กับบุคลากร ช่วยให้พัฒนาและดึงศักยภาพที่ตนเองมีออกมาใช้อย่างเต็มที่และแก้ไขปัญหาได้โดยการให้อำนาจในการตัดสินใจและควบคุมงานด้วยตนเอง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future opportunity for continued growth and security) คือ การให้บุคลากรรู้สึกถึงความเชื่อมั่นและความมั่นคงในงาน ให้อำนาจและเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เพื่อใช้เป็นโอกาสในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นไป และรายได้ที่มั่นคงในอนาคต

5. ด้านบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน (Social integration in the work organization) เป็นการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร เป็นส่วนหนึ่งของการมี คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน เพราะการทำงานร่วมกันจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นถึงความสำคัญของตัวเอง การมีตัวตนในงาน การยอมรับความคิดเห็นจากบุคคลอื่นอย่างไม่มีอคติ

6. สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism in the work organization) เป็นการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน การให้ความเสมอภาคให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น มีความเท่าเทียมกันทั้งในการรักษากฎระเบียบหรือการได้รับผลประโยชน์ที่เท่ากัน ช่วยให้เป็นการกำหนดแนวทางในการอยู่ร่วมกันซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

7. การดำเนินชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the total life space) คือ การบริหารจัดการเวลาให้เหมาะสมกับการดำเนินชีวิต เนื่องจากการทำงานจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างเวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว หรือคนรัก และสังคมภายนอกของบุคลากร เพื่อให้เกิดความสมดุลของชีวิตด้วยเช่นกัน

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The social relevance of the work life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น บุคลากรรู้สึกถึงความภาคภูมิใจองค์กรของตน ที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม การมีส่วนร่วมด้านการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อนในภาวะน้ำท่วมหรือภัยรูปแบบต่างๆ

5.4 หลักเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์ในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (บุศรา สุตพิพัฒน์, 2553) ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คำนึงค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของ หน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมด จะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก ผู้วิจัยมีการแบ่งชั้นภูมิโดยใช้สัดส่วนที่เท่ากัน (Proportional stratified random sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งเลือกกลุ่มนายทหารชั้นประทวน ได้จำนวน 122 คน โดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มตามระดับชั้นยศ 1) นายทหารชั้นประทวนระดับสิบตรี – สิบเอก จำนวน 56 คน และ 2) นายทหารชั้นประทวนระดับจ่าสิบตรี – จ่าสิบเอก จำนวน 66 คน

6.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือสำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ โดยกำหนดให้ตัวเลือกเป็นคำถามแบบปลายปิด ซึ่งเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก ส่วนที่ 3 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการประเมินตนเองมีลักษณะเป็นมาตราส่วน

ประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ (Likert, 1967) ผ่านการพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยใช้วิธีการ Item-objective congruency index: IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ผลทดสอบที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.8-1.00 เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องได้ค่าระหว่าง 0.5-1.00 เมื่อนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยวิธี Cronbach's Alpha ซึ่งทำการทดสอบกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งค่าที่ได้ต้องมากกว่า 0.8 ขึ้นไป (Cronbach, 1984) พบว่าแบบสอบถามมี ค่าความเชื่อถือได้โดยรวมเท่ากับ 0.90 ซึ่งมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีมาก (George & Mallery, 2003) ดังนั้นแบบสอบถามดังกล่าวสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยได้

6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์ โดยทำการสร้างแบบสอบถามสำเร็จรูปออนไลน์ (Google forms) และนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว นำไปฝากให้แก่กลุ่มเป้าหมายคือ กำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบกผ่านทาง Line ตามจำนวนที่กำหนดไว้ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเริ่มรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม - 30 มิถุนายน 2564 โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ จำนวน 122 ฉบับ และได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์แบบสอบถามทั้งหมดก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และ

นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่างๆ ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายการกระจายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก และ ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายการกระจายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการประเมินตนเอง

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก ใช้อธิบายการกระจายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการประเมินตนเอง

สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

1. สถิติ t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม โดยนำมาใช้ทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรเพศ และ ระดับชั้นยศ โดยใช้สูตร Independent t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95

2. สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA analysis of variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุราชการ และเงินเดือน กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้สูตรตามวิธีของ LSD (Least significant difference)

3. สถิติวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานและผลปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน ทดสอบโดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

7. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์ ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก จำนวน 122 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 83 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.9 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 47.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.4 มีระดับชั้นยศ สิบตรี – สิบเอก คิดเป็นร้อยละ 64.8 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.5 และส่วนใหญ่มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.7

2. ความคิดเห็นของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก ต่อระดับคุณภาพชีวิตภาพรวมส่งผลกระทบต่อการทำงานในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 2.62) โดยระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบกด้านที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานสูงสุด คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต (ค่าเฉลี่ย = 3.05) รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.96) และด้านที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งมีความเหมาะสมต่อการทำงานปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.14) รายละเอียดดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก จำแนกเป็นรายชื่อ

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	2.33	0.43	น้อย	4
2. ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	2.14	0.67	น้อย	5
3. ด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากร	2.62	0.76	ปานกลาง	3
4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	2.96	0.93	ปานกลาง	2
5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต	3.05	0.64	ปานกลาง	1
รวม	2.62	0.49	ปานกลาง	

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัด สำนักงาน ปลัดบัญชาการกองทัพบก ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ท่านทำงานนอกเวลาเป็นประจำเพื่อให้มีรายได้เพียงพอต่อครอบครัว	3.22	1.46	ปานกลาง	3
2. ท่านมีความเครียดกับการทำงาน	3.71	0.93	สูง	1
3. เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ที่หน่วยจัดให้ตามห้วงเวลาที่เหมาะสม	1.80	1.20	น้อยที่สุด	4
4. การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน	3.47	0.95	สูง	2
รวม	3.05	0.64	สูง	

3. กำลังพลนายทหารชั้นประทวนสังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก มีความคิดเห็นต่อผลของการปฏิบัติงานภาพรวมในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 2.96) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านสำหรับผลของการปฏิบัติงานด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงานที่ดี

ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.67) และด้านที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านการทำงานเสร็จทันเวลา ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.22) รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลผลการปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชา กองทัพบกแต่ละด้าน

ผลการปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหาร ชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชา กองทัพบก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านคุณภาพของงานที่ดี	3.67	0.78	สูง	1
2. ด้านการทำงานเสร็จทันเวลา	2.22	0.28	น้อย	3
3. ด้านปริมาณงาน	2.99	0.57	น้อย	2
รวม	2.96	0.46	ปานกลาง	

4. จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นระดับผลการปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชา กองทัพบก พบว่า ผลการปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชา กองทัพบก ด้านคุณภาพของงานที่ดีซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.67) โดยข้อที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ที่สุด คือ ท่านให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณในอาชีพ ข้าราชการซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.89) และข้อที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์และสามารถเชื่อถือได้ซึ่งส่งผลมาจากการปฏิบัติงานในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.44) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลผลการปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชา กองทัพบก จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านคุณภาพของงานที่ดี	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์และสามารถเชื่อถือได้	3.44	0.93	สูง	3
2. ผลการปฏิบัติงานของท่าน เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงที่ถูกต้อง	3.69	0.85	สูง	2
3. ท่านให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณ ในอาชีพข้าราชการ	3.89	0.88	สูง	1
รวม	3.67	0.78	สูง	

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชา กองทัพบกที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานของนายทหารชั้นประทวนสำนักงานปลัดบัญชา กองทัพบกที่แตกต่างกันนั้น ปัจจัยด้าน

เพศ สถานภาพ มีผลการศึกษาไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้แต่อายุ ระดับการศึกษา เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า กำลังพลมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม มีผลการศึกษาตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนระดับชั้นยศ ระยะเวลา

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ในการปฏิบัติงาน และเงินเดือนนั้นมีผลการศึกษาตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนสมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบกนั้นตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้คุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม มีผลการศึกษาตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนระดับชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเงินเดือนนั้นมีผลการศึกษาตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน กับ คุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบกนั้นตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

8.1 คุณภาพชีวิตของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก

จากการศึกษาพบว่า กำลังพลนายทหารชั้นประทวน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตภาพรวม “ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต” สูงที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.62) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ซึ่งมีความเหมาะสมในคุณภาพชีวิตระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05) เช่นเดียวกับหลักแนวคิดปัจจัยชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว คือ การบริหารจัดการเวลาให้เหมาะสมกับการดำเนินชีวิต รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล เนื่องจากการทำงานจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างเวลาส่วนตัว

8.2 ผลปฏิบัติงานของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพบก

จากการศึกษาพบว่า กำลังพลนายทหารชั้นประทวน มีความคิดเห็นต่อระดับผลปฏิบัติงานภาพ

รวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า “ด้านคุณภาพของงานที่ดี” สูงที่สุด ซึ่งมีความเหมาะสมในผลปฏิบัติงานระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) สำหรับคุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ ความคุ้มค่า และเกิดความพึงพอใจ ซึ่งผลงานนั้นจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

8.3 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการทัพบก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และสถานภาพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการทัพบก ภาพรวมไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคล

ระดับชั้นยศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตภาพรวมแตกต่างกัน โดยกำลังพลนายทหารชั้นประทวนระดับชั้นยศจ่าสิบตรี – จ่าสิบเอก มีระดับคุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรมากกว่ากำลังพลนายทหารชั้นประทวนระดับสิบตรี – สิบเอกระดับชั้นยศ กำลังพลนายทหารชั้นประทวนระดับชั้นยศจ่าสิบตรี – จ่าสิบเอก มีระดับคุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน มากกว่ากำลังพลนายทหารชั้นประทวนระดับสิบตรี – สิบเอก ระดับชั้นยศ และกำลังพลนายทหารชั้นประทวนระดับชั้นยศจ่าสิบตรี – จ่าสิบเอก มีระดับคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิต มากกว่ากำลังพลนายทหารชั้นประทวนระดับสิบตรี – สิบเอก

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตภาพรวมแตกต่างกัน โดยกำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในด้านรายได้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

น้อยกว่ากำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี กำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี – 10 ปี มีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากรน้อยกว่ากำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี, กำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี – 10 ปี มีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน น้อยกว่ากำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และกำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในด้านการผสมผสานระหว่างชีวิต น้อยกว่ากำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่ปฏิบัติงาน 5 ปี – 10 ปี

เงินเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตภาพรวมแตกต่างกัน โดยกำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีเงินเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากร น้อยกว่ากำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีเงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท และกำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีเงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในด้านการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากรมากกว่ากำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีเงินเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป , กำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานน้อยกว่ากำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีเงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท กำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีเงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน มากกว่ากำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท และที่มีเงินเดือน 20,000 บาท ขึ้นไป และกำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีเงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีใน

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิต มากกว่ากำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีเงินเดือน 20,000 บาท ปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตภาพรวมไม่แตกต่างกันแต่มีความแตกต่างรายด้านโดยกำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีระดับคุณภาพชีวิต ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานน้อยกว่ากำลังพลนายทหารชั้นประทวนที่มีอายุ 30-39 ปีและอายุ 40-49 ปี

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพภาพรวมไม่แตกต่างกันแต่มีความแตกต่างรายด้านโดยกำลังพลทหารชั้นประทวนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิต ด้านรายได้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม มากกว่ากำลังพลทหารชั้นประทวนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตามที่องค์การยูเนสโก (UNESCO) (วรชยา ศิริวัฒน์, 2561) ที่ว่าคุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลต่อองค์ประกอบต่างๆ ของชีวิต ตัวชี้วัดพิจารณา 1) รายได้ของครอบครัวที่พอเพียงกับการดำรงชีวิตขั้นต้น 2) การมีงานทำ 3) การศึกษาและอัตราการเรียนรู้นั้นสื่อของประชาชน 4) โอกาสการมีส่วนร่วมในการปกครองประเทศ และ 5) การมีเอกราชของชาติที่ปราศจากการแทรกแซง และครอบงำจากรัฐบาลอื่น

8.4 ความสัมพันธ์ของผลปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพ

จากผลการศึกษา พบว่า ผลปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของกำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชาการกองทัพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = .550$) โดยเป็นความสัมพันธ์กันในทางบวกหมายความว่าผลการปฏิบัติงานดีมากเท่าไร แสดงว่าส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพลนายทหาร

ชั้นประทวน สังกัดสำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบกให้สูงมากยิ่งขึ้น คือผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพชีวิต ($r = .546$) ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวก รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ($r = .531$) มีความสัมพันธ์ทางบวก และด้านการงานเสร็จทันเวลามีปฏิสัมพันธ์ ($r = .123$) ตามลำดับ มีความสัมพันธ์ทางบวก เช่นเดียวกับทฤษฎีความต้องการเชิงลำดับขั้นประยุกต์ของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's modified need hierarchy theory) เป็น 3 กลุ่ม (Alderfer, 1972)

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs: E) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้
2. สัมพันธภาพ (Relatedness needs: R) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธระหว่างบุคคลหรือการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น
3. ความต้องการเจริญ (Growth needs: G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล คือความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพในตนเอง ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) และความต้องการรู้จักตนเองอย่างแท้จริงและพัฒนาตนเองให้สมบูรณ์ (Need for self-actualization)

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. พิจารณาปรับปรุงในเรื่องของขั้นและฐานเงินเดือน เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้กับกำลังพลนายทหารชั้นประทวน

2. สำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบก ควรมีการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้กับกำลังพลนายทหารชั้นประทวน เช่น มีการจัดฝึกอบรม สัมมนาภายในและภายนอกองค์กร โดยพิจารณาจากหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานและอาจมีนอกเหนือเพื่อพัฒนาความรู้

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพในการสัมภาษณ์กลุ่ม ตัวอย่าง เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดเชิงลึกและปัญหาที่ตรงจุดมากขึ้น และสามารถนำไปวิเคราะห์พร้อมทั้งหาแนวทางป้องกันหรือแก้ปัญหาระหว่างคุณภาพชีวิตและผลการปฏิบัติงาน

2. ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กว้างและมีขนาดใหญ่กว่าหรือแตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงระดับคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เจมินท์ อุ่นศิริ. (2562). *คุณภาพชีวิตของบุคลากรในโรงเรียนราชินีบูรณะ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 9*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐพล ไกรवास. (2560). *คุณภาพชีวิตของนายทหารชั้นประทวน กองพันทหารช่างที่ 2 รักษาพระองค์*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนินทร์รัฐ ใจสอาดพัฒนพร. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทผลิโตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุศรา สุตพิพัฒน์. (2553). *ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชชา ศิริวัฒน์. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- Alderfer, C.P. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New York: Free Press.
- Cronbach, L. J. (1984). *Essential of psychology testing*. New York: Harper.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: a simple guide and reference 11.0 update*. (4th ed). Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Likert R. (1967). *The Human Organization: Its Management and Value*. New York: McGraw-Hill company.

How to cite this article: Chutirat Charoensuk, Attchareeya Chotklang, Nuttavadee Swangngam, Jenkanit Sugsamrit & Akom Charoensuk. (2023). An Evaluation of the Education Program in Retail Business Management under the Work Integrated Learning Concept in Muban Chombueng Rajabhat University. *Journal of Logistics and Supply Chain College*, 9(1), 100-114.

Received: March 04, 2022
Revised: May 30, 2022
Accepted: February 07, 2023

An Evaluation of the Education Program in Retail Business Management under the Work Integrated Learning Concept in Muban Chombueng Rajabhat University

Chutirat Charoensuk^{1*}, Attchareeya Chotklang², Nuttavadee Swangngam³, Jenkanit Sugsamrit⁴ and Akom Charoensuk⁵

Abstract

The objectives of this study were 1) to examine the policy, objectives, goals, and mechanisms set up to implement the program; 2) to find out how the implementation of the program was done, including its problems and difficulties; 3) to investigate if the stated objectives and goals have been achieved so far; and 4) to provide recommendations useful to fine-tune the program. It was the qualitative research that relied heavily on semi-structured interviews with program of stakeholders. Data from in-depth interviews, focus groups, and onsite observations were also used to undertake data triangulation. The data, which was obtained from a total of 106 key informants, was analyzed using the content analysis method to answer the objectives. Evaluation results revealed the followings: 1) MCRU and CP All PCL have collaboratively established a Business Administration Program in Marketing (Retail Business Management) in 2015 to enhance graduate employability policies. The objective of the program is to provide education that combines theoretical learning of the discipline with practical working in the workplaces. 2) The WIL concept was adopted for the program. There were 125 students enrolled in the program. Problems and difficulties were found in the input, process, and output of the program's implementation. 3) Achievements of the program's achievements, students could earn income from working. The graduates' qualifications were accomplished but appeared the needs for improvement. The goal of conducting human resource development activities for both parties was accomplished. 4) Recommendations to fine-tune the program: (1) develop strategies to increase and student input; (2) launch measures to decrease dropping out rate; (3) conduct regular meetings within and between both parties for timely problem solutions. (4) The assessment of students' working performance must be revised.

Keywords: Retail business management, Work integrated learning, Evaluation

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

¹⁻⁵ Lecturer, Muban Chombueng Rajabhat University, E-mail: chutirat.chu3824@gmail.com, atchareeyafai@gmail.com, nuttavadee.59@gmail.com, jenkanit.js@gmail.com, akomcha1960@gmail.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

การประเมินการจัดการศึกษาการจัดการธุรกิจค้าปลีก ภายใต้แนวคิด การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการการเรียนการสอนกับการทำงาน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

ชุตีรัตน์ เจริญสุข^{1*}, อัจฉริยา โชติกลาง², ณัฐวดี สว่างงาม³, เจนคณิต สุขสัมฤทธิ์⁴ และ อาคม เจริญสุข⁵

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษานโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และระบบกลไกที่สร้างขึ้นเพื่อดำเนินโครงการ 2) ศึกษาสภาพการดำเนินการโครงการ รวมทั้งปัญหา อุปสรรคของการดำเนินการโครงการ 3) ศึกษาผลการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายจากการดำเนินการที่ผ่านมา และ 4) ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินการโครงการ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการจำนวน 106 ราย อาศัยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มและการสังเกต เพื่อตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) โครงการนี้เป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2559 ภายใต้ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง กับบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยมีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนบริหารจัดการเนื้อหาที่เรียนเข้ากับการทำงานในสถานที่จริง 2) โครงการนี้ได้นำแนวทางการเรียนการสอนแบบ WIL มาเป็นแนวทางหลักในการจัดการศึกษาโดยมีจำนวนนักศึกษาเข้าโครงการทั้งสิ้น 125 คน พบปัญหาและอุปสรรคทั้งในส่วนนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตในการดำเนินการโครงการ 3) การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการพบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการจะมีรายได้ระหว่างเรียน และได้รับการบรรจุงานเมื่อสำเร็จการศึกษา ทั้งนี้โครงการมีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรร่วมกันผ่านกิจกรรมทั้งจากสถาบันและสถานประกอบการ 4) ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาโครงการได้แก่ (1) ต้องพัฒนากลยุทธ์เพื่อเพิ่มจำนวนนักศึกษารับเข้า (2) ต้องลดอัตราการลาออกระหว่างเรียนของนักศึกษา (3) ควรมีการประชุมระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับรู้และแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา (4) ควรปรับปรุงระบบการประเมินผลสมรรถนะของนักศึกษา

คำสำคัญ: การจัดการธุรกิจค้าปลีก การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการการเรียนกับการทำงาน การประเมิน

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

*ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹⁻⁵ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, อีเมล: chutirat.chu3824@gmail.com, atchareeyafai@gmail.com, nuttavadee.59@gmail.com, jenkanit.js@gmail.com, akomcha1960@gmail.com

1. Introduction

In Thailand, intention to involve society in education management to develop graduates' competencies compatible with the needs of labor market appeared decades ago. Education Act 1999, section 9 (6) stated that education management should base on participation of societal stakeholders, including business enterprises, in educational production of graduates. Later, the National Educational Plan 2017 – 2036 has set the goal that education management system must be efficient to develop man power competency responsive to the needs of labor market and development of the nation. Higher Education 20 - Year Long Range Plan (2018 – 2037) also encourages universities of having quality teaching and learning to develop graduates' knowledge, skills and competencies that respond to labor market needs.

Realizing importance of the national strategy for educational development, Muban Chombueng Rajabhat University (MCRU) has proposed a policy in its strategic plan to establish collaboration with outside organizations to involve them in producing qualified and competent university graduates capable of life long work and adjustment in the changing of labor market world. This has led to the establishment of the 4-year Business Administration Bachelor Degree in Marketing (Retail Business Management) education program under the collaborative management and implementation of both MCRU and CP All Public Company Limited (CP All PCL). As

stated in the MOU, the main aim is to produce graduates that their qualifications are corresponded to the needs of the fast-growing 7-Eleven modern convenient stores of the firm. Both parties have agreed to adopt the Work Integrated Learning (WIL) concept to guide the management and implementation in producing graduates. Mechanisms from both and within each party were set up to carry out the tasks. Starting in academic year 2015, the program has already produced 30 graduates for the firm and 64 students still enroll in year 1 – year 4.

Although the program, which can be considered as the WIL initiative, has been implementing under the MOU for some period of time, there is no systematic evaluation has been done for the program. The absence inevitably prohibited receiving of feedback information useful for fine-tuning the program, especially for teaching and learning of students to be more integration with the working context. For the reason, this evaluation research was conducted by adopting Clarificative and Interactive forms of evaluation proposed by Owen (2006), which matched considerably with the implementing stage of the program, to guide orientation of the study. It is expected that with proper evaluation research, it would bring about adjustments of the program to keep abreast of the fast-growing retail marketing business of the firm in particular. Results would in general provide knowledge and information useful for educational institutions implementing the WIL

education programs as well.

2. Research's objectives

The research objectives are as followings:

1. To examine policy, objectives, goals, and mechanisms set up to implement the program;
2. To find out how implementation of the program was actually done, including its problems and difficulties; and,
3. To investigate if the stated objectives and goals have been achieved so far;
4. To provide recommendations useful to fine-tune the program to make it more efficient.

3. Literature review

3.1 Marketing academic program, faculty of management science, MCRU

Marketing Academic Program in MCRU is a key unit in playing an active role in this WIL education program. In fact the marketing program has been implementing the Cooperative and Work Integrated Education (CWIE) or more commonly known as Cooperative Education for students under marketing curriculum. But there still exists the needs for uplifting marketing graduates' competencies suitable with continuous changing of labor market. And one of the issues, which have been raised was insufficiency of working experiences, not entirely the knowledge. This came about the WIL education program under the MOU between MCRU and CP ALL

PCL to establish education program that can provide teaching and working experiences in the workplaces in each of every semester. It is expected that by this so called the work-based approach, students' competencies will be strengthen and are corresponded to the needs of graduate users.

3.2 What work integrated learning is: background and meaning of the concept

As its name suggested, Work Integrated Learning can be perceived fundamentally as an approach in education. It is an experience-based or practice-based in the workplace approach to create effective learning. Lave (1996) strongly supports this conceptualization that there is a notion drawing from social learning theorists that people ever learn in practice. Although conceptions of learning in education and the workplace have been described through dichotomous concepts of formal (education) and informal (workplace) learning concept, Billett (2009) argues that learning in WIL is better framed as learning through practice. For students undergoing WIL, learning practices refer to the activities and interactions that students participate in the organized WIL program. These include practices of work in industry, simulated or classroom settings (Billett, 2010).

But how are the two parts integrated or organized? According to Eames and Coll (2010) the real strength of practice-based learning is not that students gain opportunities to learn in the classroom and in the workplace, but that these opportunities are fostered and

integrated to create learning that is more than the sum of the two parts. This helps the learners to find their place in the world and to understand how to shape the future, which are true measures of education. They adds that learning through practice is about what students do, in both the work and educational sites.

Griffith University (2006) supports the way the concept is defined and suggests answer to the question; (WIL is seen as) “educational activities that integrate theoretical learning with its application in

the workplace. These educational activities should provide a meaningful experience of the workplace application that is intentional, organized and recognized by the institution, in order to secure learning outcomes for the students that are both transferable and applied”. Eames and Coll (2010) also highlight the importance of how the two settings are integrated to enrich student learning by practicing work and engaging in processes of personal reflection, often with the teacher’s guidance. The concept of WIL, can be summarized by researchers in Q&A form as following.

Table 1 The concept of WIL in Q&A form

What	How	By Whom	Why
Practice-based learning approach in education	Educational program or activities that integrate theoretical learning with its application in the workplaces	The program must be constructed by educational institution and associating firms or employers	- For effective learning and meaningful education - Enhancing graduate employability

Source: Adopted from Billet (2009; 2010), Eames and Coll (2010), Griffith University (2006), Calway (2006)

WIL is also acknowledged as an education approach to enhance graduate employability and to accomplish it the WIL program must be cooperatively constructed by educational institution and associating employers. Calway (2006) describes that Work Integrated Learning in its broadest sense is often described as an attempt by educators

to provide a schooling-to-work pathway to support the employability of graduates. It is a construction by educational practitioners and associating employers. The cooperative arrangements, between these groups, have shaped programs of study at many tertiary education institutions for the best part of the last century.

3.3 The orientation of this evaluation research

Researchers considered that the education program was still at an initial stage of implementation because only two groups of students have just graduated. This evaluation thus chose to adopt both Clarificative and Interactive forms of evaluation proposed by Owen (2006) to guide questions for obtaining the answers to the objectives. Clarificative form of evaluation concentrates to make explicit about structure and functioning of intervention. As it was for clarification, the guiding questions applied to use in this study was “what are the intended outcomes and how is the program design to achieve them?” While it is suggested to use at the same initial stage of program implementation, Interactive form concentrates more on process of implementation than the Clarificative. As it is mainly for development, it is to assist on going service provision and structural arrangement with a strong emphasis on process. Assembly of evidence includes onsite studies with involvement of program providers and participants. Typical questions are built around the issues of how the service is going, is it consistent with the plan? And how it can be changed to make it more effective? (Owen, 2006).

4. Methodology

4.1 Research method

Researchers employed qualitative methods to collect primary data for this

evaluation research. Combination of various qualitative data collection methods including document analysis, in-depth interviews, focus group of stakeholders, and onsite visit observations were used to collect and assemble the data.

4.2 Population and sample

Since population of this study was stakeholders of the program, which could not be specify an exact number, so sampling to obtain sample or key informants was theoretical.

Sample or key informants of this study were stakeholders of the program obtained by purposive sampling method. And since an exact numbers or size of them could not be specify at the outset of the study, researchers chose to collect the data until there were no emerging issues. Although many research scholars suggested that phenomenology study (Kuzel, 1999; Morse, 2000; Marshall, et al., 2013) or study using case study method (Marshall, et al., 2013) should have the sample size of at least 6 – 10, researchers had to collect data from 106 stakeholders in total until no emerging issues were found. They consisted of 8 of Education Program Executive Committee, 6 of the Curriculum Administration Committee, 15 discipline instructors, 5 of supervisors during working session, 2 senior officers from CP ALL PCL’s Human Resource Office, 10 of workplace regional managers, 30 of branch or workplace managers, and 30 graduates of the program.

4.3 Research instruments

The research employs a documentary research, semi-structured interviews and onsite visit observations.

4.4 Data collection

The main instrument of data collections was semi-structured interview method, the content in which was developed mainly from related literatures, MOU and related documents the program, and KPI from the CP ALL CPL side. After the in-depth interviews, data was added through the use of focus groups of key informants, and onsite visit observations of students during workplace working periods. Data from the latter methods were also used for data triangulation as well.

4.5 Data analysis

In analyzing, data were coding, undertaken content analysis, and categorized for answering the research objectives (Power & Hubbard, 1999; Pope et al, 2002)

5. Results

5.1 Policy, collaborative guidelines and framework, objectives, goals, and mechanisms set up to implement the program

1. The program policies

Generally, policy of the program was to produce bachelor degree graduates in retail business management that conform to the Thai Qualifications Framework for Higher Education (TQF: HEd) and at the same time can be responded to the needs of modern retailing business. Specifically both parties, MCRU and CP ALL PCL, have agreed on the

following policies.

1) To encourage an establishment of educational program that supports student working and learning opportunity during the course of studying and employability after graduation

2) To encourage production of qualified graduates in retail business management suitable with the needs of the industry

3) To support educational resource development

4) To enhance collaborative networking in education management between higher education institutes and business sectors

2. Collaborative guidelines and framework

Both parties agreed to collaborate on the following guideline framework.

1) CP All PCL provides 70% of tuition fee scholarship, the amount of no more than 100 scholarships per academic year, to each student enrolled into the 4-year Bachelor of Business Administration in Marketing (Retail Business Management) education program, Faculty of Management Sciences, MCRU, until graduation.

2) CP All CPL and affiliated companies provide students monthly allowances and other kind of welfares during working session and hold responsibility to offer employment opportunities in the firm to students graduated.

3) MCRU and CP All PCL and affiliated companies enhance work-based learning, under which the latter has to allow the

students to work in the firms during the working sessions of the course of studying.

4) Both parties work on the development of curriculums, management of learning activities, and development of teaching media of the program base on the mutually agreed basis.

5) Both parties work on the development of their human resources.

6) MCRU and CP All PCL and affiliated companies will be collaboratively implemented the mutually agreed projects.

3. Objectives of the program

1) To offer education program that provide theoretical learning of a discipline integrating with theirs practical working in the workplaces for students

2) To provide educational opportunities to students who want to work while studying

3) To help students to earn income while studying and increase their employability when graduated

4) To encourage an exchange of knowledge and experiences and the development of personnel of MCRU and CP All PCL and its affiliated companies.

4. The program goals

1) Quantitative goals

(1) Thirty students can be selected to study under the program in each academic year.

(2) Students under the program can earn income of at least 9,000 Baht a month during working session in the workplaces.

(3) All students under the program

get employment after graduation.

(4) Human resources development activities for personnel of both MCRU and CP All CPL can be conducted at least twice in each semester.

2) Qualitative goals

(1) The program can produce bachelor degree graduates whose qualifications meet the requirements of the Thai Qualifications Framework for Higher Education (TQF: HEd).

(2) Graduates' performances match with the needs of modern retailing business employers.

(3) Personnel of MCRU and CP All PCL increase their academic and professional capacity from exchanges of knowledge and experiences between them.

5. Mechanisms set up to manage and implement the program

Management structure and mechanisms consisted of organizations from both parties were set up to implement the program.

5.2 How implementation of the program was actually done

The essential features of educational activities of the program can be seen as an integral part of working and learning under the WIL concept as mentioned. An academic year consisted of two – six months semesters. Each semester students enrolled had to register to attend discipline classroom teaching at MCRU for three months and had to go to work at CP All CPL workplaces for three months. Under supervision of and overseeing by CP All CPL

while working, students also received work site visits and supervision from MCRU supervising teachers from marketing academic program, Faculty of management Science, MCRU. Completion of the 4 - year bachelor degree program required students to accomplish the working – learning structure without having conventional semester breaks.

Since academic year 2015: there were 125 students enrolled into the program; 7 from academic year 2015 enrollment, 23 of academic year 2016 enrollment. During the research was conducted; 30 students were graduated, 31 were dropped out, and the rest of 64 were still studying in year 1 – year 4. All 30 graduates were employed by CP All, CPL.

5.3 Achievement of objectives and goals

For those enrolled they could earn income of 9,400 – 11,000 Baht per month in average during working session, which was higher than the set 9,000 Baht goal. Looking at an employment goal, expectation rate of 100 % employment of graduates was accomplished, although 3 of them graduated later than the groups. All of them, 30, could be recruited into CP All Public CPL. In the aspect of human resource development, staff of both parties and students have been attended or participated in activities conducted for the purpose of development at least twice each semester as planned.

6. Discussion and conclusions

WIL embraces the concept of experience-based learning, which Dewey (1986)

argues that well-structured experience is a valuable and rich source of learning. However, this WIL education program has proved that it needs massive efforts of both employers and education institution sides to manage the WIL education program. They have to design the agreed strategic plan and curriculum that enhance the integration of theory and practice and implement them with high level of coordination.

Drown from the result, policy, collaborative guidelines and framework, objectives, goals, and mechanisms set up to implement the program, in addition with interviews of stakeholders of the program have shown that a lot of effort from both parties had been put to make this WIL initiative program possible. This result also conform to stakeholder engagement view, which advocates that to achieve effective outcomes require active participation and thought sharing from stakeholders (Sedmak, 2021).

In terms of implementation, although it proved that students could be able to go through with the work integrated learning education program quite well until 30 of them were graduated and got employment, but problems and difficulties were found along the way. Problems and difficulties can be categorized into input, process and output. Problem of input was amount of student enrolled into the program was quite low and the problem was even bigger when crucial amount of those enrolled were dropped out during studying. Statistics showed the whole picture that nearly

25 % or one-fourth of students enrolled into the program dropped out and most of them dropping out during the first year of studying.

Statistics of student input of the program are shown in the table 2.

Table 2 Statistics of Student Input of the Program

Academic Year	Number of Students Enrolled	Dropping Out Number	Graduation Number	Number of Students Stay Enrolled
2015	12	5 (41.67 %)	7 (employed)	0
2016	29	6 (20.69 %)	23 (employed)	0
2017	25	7 (28.00 %)	0	18
2018	19	5 (26.32 %)	0	14
2019	19	4 (21.05 %)	0	15
2020	21	4 (19.05 %)	0	17
Total	125	31 (24.80 %)	30	64

The reason given by most of dropping out students was related to failure to adjust themselves into their working situation, in which pressure from higher managers and co-workers were included. The situations cause discouragement and tiring in working and they then decided to drop out. This problem is considered critical for effectiveness of the WIL. Because its effectiveness eventually cannot be accomplished without strong will of students, even though work-based learning is well designed and managed. Eames and Coll (2010) imply that learning through practice is about what students do, in both the work and educational sites.

Problem of process was mainly on coordination among related mechanisms, which existed in both within and between

parties. Within MCRU, managing all year 1 – year 4 groups of students and in each group had been divided into sub-groups A and B to facilitate alternate learning and working in workplaces created frequent confusion to teachers and managing divisions concerned in each and every year. The latter was, for instance, registration and financial divisions for student registration and time table planning, student affairs division for planning and managing students' extra curriculum activities. Confusion was added because all mentioned management had to be managed in the same time with majority students under normal programs, which their management structure based on 3 semester yearly system. Within CP All, CPL, communication breakdown was commonly found among related divisions

and affiliated companies, especially the 7-Eleven branches which were used as workplaces of the students.

Problem of process between parties was mainly the lack of mutually agreed guidelines or strategies in making preventive measures for already-faced problems. This has made the people concerned to perform problem solving on day by day basis. Busying with the main missions of each party and seeing the problem smaller than that of the main mission could possibly explain an occurrence of the problem.

Problems in the aspect of output, it was found out that final graduates' work performances in planning, operating, auditing, and following up assessed by employers were not met with expected performance level. They received moderate level scores for all of the mentioned performance aspects. Moreover, it found out that work performances on the same aspects as assessed by working supervisors were high and very high during the time when they were students working in the workplaces. This incident led to think that workplaces' work performance assessment tools and procedures might not reflected real work performances of students and required solutions. Some graduates told that the result decreased their level of confidence in working after employment. These problems of process and output highlight what Eames and Coll (2010) advocates the importance of how the two settings, universities and business partners, are integrated to enrich student learning by practicing work.

Regarding achievements of objectives and goals, achievements on the issues of students' generating of incomes during studying and qualifying for employment when graduated might be contributable from another achievements, human resource development. As mentioned, staff of both parties and students could attend or participate in activities conducted for the purpose of the development at least twice each semester as planned. The achievement, especially the successful rate of graduates' employment is emphasized as one of the main goals of the WIL and education of the nation as well. The finding acknowledges what Ferns, Campbell and Zegwaard (2011) have argued that working in workplaces of the WIL can provide much-needed professional identity and relevant work experience to students before graduating.

To be concluded, the evaluation results showed that this program achieved quite satisfactorily on the student outcome of the program, once they could complete the course of study. But sustainability of the program depends largely on improvement of implementation on the input, process and output aspects of implementation. Crucial improvement measures are recommended in this study.

7. Recommendation

7.1 Recommendations for implementing

Recommendations useful to fine-tune the program

The evaluation results showed that

this program achieved quite satisfactorily on output aspect of the program. But its sustainability depends largely on improvement of implementation on the input and the process aspects. Crucial improvement measures to fine-tune the program are recommended as followings.

1. To obtain possible increment of students of the program, introduction of the program should not be done under university guidance program only. Special strategies to be able to provide advantages or beneficial information of the WIL education program through high school guidance staff, parents and community leaders, for instance, must be initiated. Considering that such people can play the roles as public mass communicator and students' decision influencers, understanding about the program would encourage them to bring it to larger amount of students. It would be possible also that they could bring the program to reach proper target students who in their knowledge needed to study in the education program that can assure their employability. As Calway (2006) describes that Work Integrated Learning in its broadest sense is to support the employability of graduates.

2. As high dropping out rate of students was one of the crucial problem of the program, following measures to help decrease the rate, are recommended.

2.1 The program must conduct effective WIL preparation program for students to understand working situation they will face prior to sending them to work at the

workplaces. This must not be done in the form of just providing reading information but the more concrete ones. The objective is to prevent or decrease such stress from facing unfamiliar working situation. Although there is continued debate on what should be the content or vaccine to be vaccinated to students, Zegwaard and Rowe (2019) suggest that it can include workplace setting, capacities required to effectively to undertake tasks, expectations around roles and responsibilities, and contestations that might arise. The preparations can be even more desirable for Thai students who tend to think that working session under the WIL program may be the same as internship or professional practice required by ordinary curriculums being offered in general.

2.2 In addition to the preparation mentioned above, attempts to develop better understanding of and positive attitude toward the WIL must be regularly done during academic learning session. Ferns et al. (2014) offer beneficial issues of the WIL that can be used for the purposes; career clarification, industry connections and rapid employment upon graduation, critical thinking, research abilities, time management, disciplined thinking, ability to engage with workplace norms and professional behaviour.

2.3 Both parties build up more help and support channels for help-needed students. Zegwaard and Rowe (2019) state clearly that participating in WIL can add additional stress on students.

3. Both MCRU and CP ALL PCL must conduct internal meetings or seminars about the program at least once per semester for their personnel whose roles and functions are concerned with program implementation. The main aim is to decrease their role confusion and the incidence of communication breakdown.

In addition, MCRU and CP ALL PCL must also conduct more regular seminars or meetings for personnel from both parties to exchange their idea and experiences about the past implementation to decrease the psychological and communication gap, and thus facilitate harmonized working atmosphere. Most importantly, the seminars should also be used as the floor for workplace personnel to raise students' work performances issues as feedback for timely solutions. The issues should be used as learning topics in classroom teaching as well. Ferns et al. (2014) advocate that feedback and support from workplace supervisors is considered to enrich learning experience for students. These measures should be developed and agreed upon by both parties as strategic plan.

4. During working session, students' work performances assessment tools and procedures must be revised to represent real work performances of students. And once any discrepancy of student performances from set KPIs or expectations do exist, the issues

must be raised in seminars for the purposes of finding immediate solutions and to be used as learning topics in classroom teaching. As Ricks (1996) and Van Gyn (1994; 1996) have indicated, student learning in WIL program is depend on the learning opportunities provided by the employer, the ability and commitment of individual students to achieve learning from the work experience and the commitment of the education authority to support the learning process.

7.2 Recommendation for future research

Considering that this study was put more emphasis to obtain data more from educational institution and business organization partner, future researches of students under the WIL program to know more about their attitude and knowledge toward the WIL should be done. As Knowles (1975) and Revans (1991) argues learning (practice-based approach) is initiated and driven by the learner. Related to the finding of low student input rate, knowledge, attitude, and perceptions toward the WIL of high school students, who are the target groups of the program would also be assessed. Lastly, research that will touch on the roles of information technology such as students' learning of working at workplaces through online channel, and online teaching or coaching during work place working period would also be done.

เอกสารอ้างอิง

- Billett, S. (2009). Realising the educational worth of integrating work experiences in higher education. *Studies in Higher Education*, 34(7), 827-843.
- Billett, S. (2010). *Learning through practice: models, traditions, orientations and approaches*, New York: Springer.
- Calway, B. A. (2006). *What has Work-Integrated Learning Learned? A Grounded Study toward a WIL Philosophy*. Retrieved 12 June 2021, From: http://www.centreforefs.com/resources/b_calway_2006.pdf.
- Campbell, M. & Zegwaard, K.E. (2011). Values, ethics and empowering the self through cooperative education. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*, 12(3), 205-216.
- Dewey, J. (1986). Experience and education: Taylor & Francis Group. *The educational forum*. 50(3), 241-252.
- Eames, C., & Coll, R. K. (2010). *Cooperative education: Integrating classroom and workplace learning*. In *Learning through practice*. Dordrecht: Springer.
- Griffith University (2006). *Introduction to Work Integrated Learning (WIL)*. Retrieved 15 August 2021, From: <http://www3.griffith.edu.au/01/ocp/content.php?id=501>.
- Knowles, M. (1975). *Self-Directed Learning – A Guide for Learners and Teachers.*, New York: Association Press.
- Kuzel, A. J. (1999). *Sampling in qualitative inquiry*. In B. F. Crabtree & M. B. Miles (Eds.), *Doing qualitative research (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Lave, J. (1996). Teaching, as learning, in practice. *Mind, culture, and activity*, 3(3), 149-164.
- Marshall, B., Cardon, P., Poddar, A., & Fontenot, R. (2013). Does sample size matter in qualitative research? A review of qualitative interviews in IS research. *Journal of Computer Information Systems*, 54, 11- 22. doi:10.1080/08874417.2013.11645667
- Morse, J. M. (2000). Determining sample size. *Qualitative Health Research*, 10, 3–5. doi: 10.1177/104973200129118183.
- Owen, J. M. (2006). *Program evaluation: Forms and approaches*. Routledge.
- Pope, C., Van Royen, P., & Baker, R. (2002). Qualitative methods in research on healthcare quality. *BMJ Quality & Safety*, 11(2), 148-152.
- Power, B., & Hubbard, R. (1999). Becoming teacher researchers one moment at a time. *Language Arts*, 77(1), 34-39.
- Revans, R. W. (1991). Action learning and the third world. *International Journal of Human Resource Management*, 2(1), 73-91.

- Ricks, F. (1996). Principles for structuring cooperative education programs, *Journal of Cooperative Education and Internship*, 31(2-3), 8-22.
- Sedmak, J. (2021). *What is Stakeholder Engagement, and Why is it Important for Strategic Planning?*. Retrieved 12 June 2021, From: <https://www.smestrategy.net/blog/stakeholder-engagement-management-for-strategic-planning>.
- Van Gyn, G. (1994). The Education Orientation of Cooperative Education: A Critical Variable in Effectiveness, *Journal of Cooperative Education and Internship*, 30(1), 17-25.
- Van Gyn, G. (1996). Reflective Practice: The needs of professions and the promise of cooperative education, *Journal of Cooperative Education and Internship*, 31(2-3), 103-132.
- Zegwaard, K. E., & Rowe, A. D. (2019). Research-informed curriculum and advancing innovative practices in work-integrated learning. *International Journal of Work-Integrated Learning*, 20(4), 323–334.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: ธเนศวร ปานสมุท และณัฐพัชร อาริรัชกุลกานต์. (2566). การตัดสินใจเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าของบริษัท เอบีซี จำกัด. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(1), 115-128.

Received: March 31, 2022
Revised: April 04, 2022
Accepted: February 07, 2023

การตัดสินใจเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าของบริษัท เอบีซี จำกัด

ธเนศวร ปานสมุท^{1*} และ ณัฐพัชร อาริรัชกุลกานต์²

บทคัดย่อ

ระบบการจัดการคลังสินค้าเป็นระบบที่ครอบคลุมและครบวงจรซึ่งออกแบบมาเพื่อช่วยให้บริษัทต่างๆ เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานคลังสินค้าและปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวม ระบบนี้ให้การมองเห็นแบบเรียลไทม์ในกิจกรรมคลังสินค้าทั้งหมด ช่วยให้สามารถวางแผนและตัดสินใจได้ดีขึ้น ปรับปรุงการจัดการสินค้าคงคลัง และทำให้ง่ายต่อการติดตาม สามารถลดระดับสต็อก ปรับปรุงความแม่นยำ ติดตามการสั่งซื้อและการจัดส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น และพิจารณาในแง่ของความเหมาะสมของระบบการจัดการคลังสินค้า เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าของ บริษัท เอบีซี จำกัด เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในคลังสินค้าของ บริษัท เอบีซี จำกัด 210 คน และผู้จัดการฝ่ายในบริษัท ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 9 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ระดับความคิดเห็นในการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าอยู่ในระดับมาก (4.16) อายุ และการศึกษาส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แนวทางการตัดสินใจเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ประกอบด้วย ฟังก์ชันการใช้งาน เครือข่าย และการเชื่อมโยงข้อมูล และการสรุปรายงาน

คำสำคัญ: ระบบการจัดการคลังสินค้า การตัดสินใจ การเลือกใช้

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

*ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: pansamud@gmail.com

² อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: natapat.ar@ssru.ac.th

Deciding Selection, The Warehouse Management System of ABC Company Limited

Thanesuan Pansuamud^{1*} and Natapat Areerakulkan²

Abstract

A warehouse management system is a comprehensive and integrated system designed to help companies optimize warehouse operations and improve overall efficiency. This system provides real-time visibility into all warehouse activities. It allows for better planning and decision-making. Improve inventory management and make it easier to track. Improve accuracy and track orders and shipments efficiently. The objectives are to study the level of opinion and consider the appropriateness of the warehouse management system to guide the decision to choose a warehouse management system. This research uses mix method of descriptive statistics and tests research hypotheses to analyze the data. The sample size was 210 warehouse employees and 9 people key informants. It was found that the level of feedback on the choice of warehouse management system was high (4.16), age and education affected the decision to choose the system at a statistically significant level. 0.05. Guidelines for deciding on the choice of warehouse management system include functionality, networking and data linkages, and a report summary.

Keywords: Warehouse management system, Deciding, Selection

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

¹ Student of Master of Business Administration Program in Logistics and Supply Chain Management, College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: pansamud@gmail.com

² Lecturer of Master of Business Administration Program in Logistics and Supply Chain Management, College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: natapat.ar@ssru.ac.th

1. บทนำ

การใช้เทคโนโลยีในภาคธุรกิจทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น ลดต้นทุน เพิ่มผลกำไร ทำให้ธุรกิจสามารถเพิ่มกำลังการผลิต เข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานแบบเรียลไทม์ และใช้ข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาด (เสาวนีย์ มหาชัย และคณะ, 2561; Kumar & Kumar, 2020) การใช้เทคโนโลยีในการจัดการข้อมูลจะช่วยให้ผู้คนค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและสามารถเข้าใจได้ซึ่งรวมถึงการจัดระเบียบข้อมูลในลักษณะที่เข้าถึง จัดเก็บ และวิเคราะห์ได้ง่าย นอกจากนี้ยังรวมถึงการสร้างระบบที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการสร้างเครื่องมือและกระบวนการที่อนุญาตให้ผู้ใช้ตีความข้อมูลและตัดสินใจอย่างชาญฉลาด (พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล และพรพิมล โตเสม, 2559)

การจัดการคลังสินค้า เป็นการปฏิบัติที่เน้นความเร็ว ความคล่องตัว ความแม่นยำและการประหยัดต้นทุนมากยิ่งขึ้น บริษัทต่างๆ ต้องให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีต่างๆ เช่น ระบบอัตโนมัติ การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์ และการตัดสินใจที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล เพื่อให้แน่ใจว่าคลังสินค้าของตนยังสามารถแข่งขันได้ ระบบอัตโนมัติสามารถช่วยปรับปรุงกระบวนการและลดข้อผิดพลาดของมนุษย์ในขณะที่การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์สามารถช่วยในการคาดการณ์และการจัดการสินค้าคงคลังได้ บริษัท ต่างๆ ยังต้องมุ่งเน้นไปที่การสร้างกระบวนการแบบ end-to-end ที่คล่องตัวตั้งแต่การรับสินค้าไปจนถึงการจัดส่งเพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพสูงสุด สุดท้ายธุรกิจต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าพวกเขามีทีมงานที่เหมาะสมในการจัดการคลังสินค้าด้วยทักษะและการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น (ฐณวัฒน์ วุฒิสราพัชร, 2563; Ilyas et al, 2020).

การลงทุนระบบการจัดการคลังสินค้าที่มีราคาสูง อาจประสบกับปัญหาการทำงานของคลังสินค้าใน

องค์กร ที่ไม่สอดคล้องกับระบบที่นำมาใช้ ผู้ประกอบการควรพิจารณาถึงความเหมาะสม ความคุ้มค่า และผลตอบแทนที่จะได้รับเมื่อติดตั้งระบบการจัดการคลังสินค้า และความพร้อมของทางด้านข้อมูล บุคลากร กระบวนการ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน (Ramaa et al, 2012)

บริษัท เอปียี จำกัด เป็นผู้ผลิตถุงพลาสติก รีไซเคิล ในฐานะผู้ผลิตถุงพลาสติกครบวงจร ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2542 ที่อำเภอบางบอน จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีผลิตภัณฑ์ผลิตจาก Polyethylene (PE) ถุงพลาสติกชนิด HDPE (High density polyethylene), LDPE (Low density polyethylene) และถุงพลาสติกชนิด LLDPE (Linear low density polyethylene) โดยใช้เครื่องจักรมาตรฐานคุณภาพสูงพร้อมเทคโนโลยีการผลิตขั้นสูง มีกำลังการผลิตเฉลี่ยสูงถึง 650,000 กิโลกรัม ต่อปี (บริษัท เอปียี จำกัด, 2563)

จากรายงานผลประกอบการประจำปี 2563 พบว่า มีความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล การตรวจนับที่คลาดเคลื่อนเนื่องจากนับและใช้การจดจำจำนวนนับ จดจำพื้นที่ที่นับ ทำให้ข้อมูลที่บันทึกมีความคลาดเคลื่อน จากรายงานการนับสต็อกสิ้นเดือนพบว่า มีรายการของไม่ตรงร้อยละ 10 ปริมาณในการบันทึกเข้าระบบการรับเข้า จ่ายออกทำให้ใช้เวลาในการบันทึกข้อมูลเป็นเวลานาน โดยเฉลี่ยสูญเสียเวลาประมาณ 15-30 นาที ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นในองค์กร ส่งผลทำให้ใช้เวลาในการค้นหาสินค้า และเกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ประกอบกับบริษัทมีแผนงานในการขยายธุรกิจสู่ภูมิภาคเอเชีย และยุโรป จากแผนการดำเนินการธุรกิจที่ต้องการขยายตลาดเพิ่มขึ้น การพัฒนาเพิ่มศักยภาพการดำเนินการของคลังสินค้าจึงเป็นส่วนสำคัญในการวางแผนรองรับการผลิตที่เพิ่มมากขึ้น

การทำวิจัยเกี่ยวกับระบบการจัดการคลังสินค้าของ บริษัท เอปียี จำกัด คือ การกำหนดโซลูชัน

ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ดีที่สุดที่สามารถช่วยให้บริษัทปรับปรุงการดำเนินงานคลังสินค้าได้ การวิจัยนี้จะช่วยให้บริษัทเลือกระบบที่เหมาะสมที่จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพลดต้นทุนเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ช่วยให้ผู้บริหารลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า

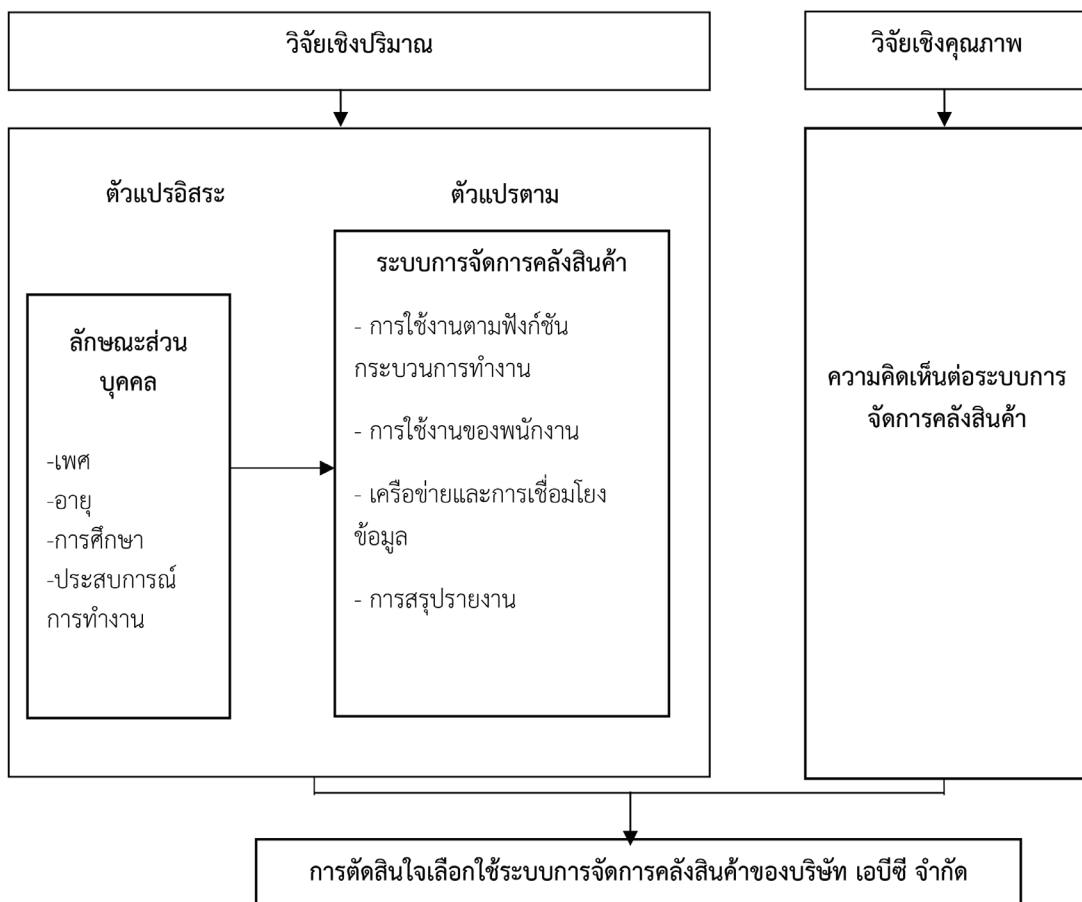
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า

3. เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า

3. สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 แนวคิดการจัดการคลังสินค้า

การจัดการคลังสินค้าเป็นการรับ การจัดเก็บ การกระจายสินค้าวัสดุ และผลิตภัณฑ์ภายในคลังสินค้า รวมถึงกิจกรรมที่จำเป็นในการรักษาสินค้าที่ถูกต้องของระดับสินค้าคงคลังสถานที่ และธุรกรรมตลอดจนเพื่อให้แน่ใจว่าการจัดเก็บและการจัดส่งสินค้ามีประสิทธิภาพและปลอดภัย (Chen, 2005) เป็นการจัดการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับ การจัดเก็บ และการกระจายสินค้า และวัสดุภายในคลังสินค้าหรือสถานที่ที่คล้ายกัน มันเกี่ยวข้องกับการประสานงานของกิจกรรมและกระบวนการต่างๆ เช่นการติดตามคำสั่งซื้อการรับการจัดเก็บและการกระจายสินค้ารวมถึงการจัดการระดับสต็อกและการควบคุมสินค้าคงคลัง (Gandhi, 2017)

5.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจเป็นหัวใจของการบริหาร จำแนกเป็น 6 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดปัญหา คือ ต้องเข้าใจ วิเคราะห์ขอบเขตก่อนที่จะแก้ปัญหา 2) ค้นหาทางเลือก คือ การพัฒนาทางเลือก มีทางเลือกเพื่อการปฏิบัติการถ้าเป็นเพียงวิธีเดียวในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 3) การประเมินทางเลือก คือ การประเมินเพื่อเลือกทางเลือกที่จะบรรลุเป้าหมายได้ดีที่สุด 4) ทำการตัดสินใจ เมื่อมีหลายทางเลือกผู้บริหารสามารถใช้หลัก 3 ประการ ได้แก่ ประสพการณ์ การทดลองและการวิจัย และการวิเคราะห์ 5) การปฏิบัติการ 6) การประเมินผลลัพธ์ (Rohit, 2021)

การตัดสินใจที่ดีควรมีขั้นตอนในการตัดสินใจเพื่อจะช่วยให้มีการตัดสินใจที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนี้ 1) วิเคราะห์ปัญหาเพื่อกำหนดขอบเขตของเรื่องที่จะต้องตัดสินใจ 2) พิจารณาเลือกแนวทางแก้ปัญหาที่มีอยู่หลายๆ ทาง 3) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทางเลือกต่างๆ ที่เลือกไว้ 4) ตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่ง ซึ่งพิจารณาผลดีผลเสีย โดยวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ และคาดว่า

เป็นทางเลือกที่ดีที่สุด 5) นำข้อตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติ 6) ประเมินผลและความคุ้มค่าบนพื้นฐานของสถานการณ์ที่ตัดสินใจ โดยดูจากประสิทธิภาพที่ได้รับ และการยอมรับการตัดสินใจนั้น (นิรมล กิติกุล, 2551)

5.3 การเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า

การเลือกระบบการจัดการคลังสินค้า มีข้อพิจารณาที่สำคัญ ดังนี้ 1) ต้องใช้ร่วมกับเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิมได้ 2) รองรับกับระบบคอมพิวเตอร์แบบอื่นๆ ได้ 3) ใช้งานได้เหมาะสมกับกระบวนการทำงาน ที่รองรับความหลากหลาย กับทุกกิจกรรมในคลังสินค้า และเชื่อมต่อกอย่างเป็นระบบกับส่วนงานอื่นๆ ได้ (ริเวอร์พลัส, 2554) นอกจากนี้ ความต้องการเฉพาะสำหรับการทำงานของซอฟต์แวร์ ความยืดหยุ่นและสามารถปรับแต่งเพิ่มเติมของซอฟต์แวร์ได้ โดยใจความสำคัญของระบบการจัดการคลังสินค้า จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับระบบที่ใช้ในการวางแผนจัดการโซ่อุปทานหลัก การผลิต การบริการ การเงิน และกระบวนการอื่นๆ ขององค์กร (Enterprise resource planning: ERP) ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ และความสามารถในการบริการของผู้ขายซอฟต์แวร์การจัดการคลังสินค้า (Prasetyawan & Ibrahim, 2020)

คุณลักษณะของระบบการจัดการคลังสินค้าที่ดีหมายถึง การนำเทคโนโลยีที่เป็นซอฟต์แวร์สำหรับการจัดการคลังสินค้าเพื่อส่งเสริมให้มีความสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้โดยมีการใช้งานตามฟังก์ชันกระบวนการการปฏิบัติงานในคลังสินค้า ตั้งแต่การวางแผน การรับสินค้า การเก็บสินค้า การหยิบสินค้า การย้ายสินค้า และการสรุปผล (Wu et al., 2009)

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณก่อน และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่ออธิบายผลของวิธีการวิจัยเชิงปริมาณให้มีความชัดเจนขึ้น

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คือ พนักงานระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ จากฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายขนส่ง ฝ่ายบัญชี/จัดซื้อ ฝ่ายไอที และฝ่ายซัพพลายเชนของบริษัท เอปียี จำกัด จำนวน 438 คน (บริษัท เอปียี จำกัด, 2563) ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของ Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% ได้ 210 ตัวอย่าง แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นส่วนร้อยละ เพื่อหาสัดส่วนตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม

การวิจัยเชิงคุณภาพ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้า หน่วยผลิต หน่วยสินค้าสำเร็จรูป งานจัดส่งในประเทศ งานจัดส่งต่างประเทศ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายไอที และฝ่ายซัพพลายเชน

6.3 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการศึกษาด้วยแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าของบริษัท เอปียี จำกัด ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ มีค่า IOC = 0.93 และค่าความเชื่อมั่น = 0.92

การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง คือ วิธีการสัมภาษณ์ที่แบ่งในรูปแบบของ

รูปแบบการสอบถามที่กำหนดไว้และกำหนดเอง โดยมีการใช้คำถามที่ระบุลักษณะเฉพาะที่จำเป็นสำหรับการสรุปผลของคำตอบที่ได้รับ และกำหนดให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามต่อไปนี้ในลำดับที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Dejonckheere & Vaughn, 2019)

6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถามด้วยตัวเอง รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่ได้จากการจัดบันทึก และที่ได้นบันทึกเทปไว้ มาวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปความคิดเห็นต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ด้านข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าของบริษัทเอปียี จำกัด ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เลือกตอบ 5 ระดับ โดยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

7. ผลการวิจัย

7.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

แสดงในตารางที่ 1 -5 ดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า โดยรวมและรายด้าน

n=210

ระดับความคิดเห็นต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านการใช้งานตามฟังก์ชันกระบวนการทำงาน	3.87	0.86	มาก	4
1.1 มีฟังก์ชันการวางแผน	3.82	0.74	มาก	5
1.2 มีฟังก์ชันการรับสินค้า	4.08	0.82	มาก	1
1.3 มีฟังก์ชันการเก็บสินค้า	4.03	0.83	มาก	2
1.4 มีฟังก์ชันการหยิบสินค้า	3.66	1.03	มาก	6
1.5 มีฟังก์ชันการย้ายสินค้า	3.66	1.03	มาก	6
1.6 มีฟังก์ชันการตรวจสอบสินค้า	3.98	0.79	มาก	3

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า โดยรวมและรายด้าน (ต่อ)

n=210

ระดับความคิดเห็นต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1.7 มีฟังก์ชันการควบคุมสินค้า	3.88	0.78	มาก	4
2. ด้านการใช้งานของพนักงาน	3.92	0.84	มาก	3
2.1 ใช้กับการวางแผน	4.01	0.74	มาก	2
2.2 ใช้กับการรับสินค้า	4.01	0.85	มาก	1
2.3 ใช้กับการเก็บสินค้า	3.84	0.88	มาก	6
2.4 ใช้กับการหยิบสินค้า	3.90	0.93	มาก	5
2.5 ใช้กับการย้ายสินค้า	3.84	0.86	มาก	6
2.6 ใช้กับการตรวจสอบสินค้า	3.93	0.85	มาก	3
2.7 ใช้กับการควบคุมสินค้า	3.91	0.81	มาก	4
3. ด้านเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูล	4.20	0.78	มาก	2
3.1 เชื่อมโยงการวางแผน	4.18	0.71	มาก	4
3.2 เชื่อมโยงการรับสินค้า	4.34	0.68	มาก	1
3.3 เชื่อมโยงการเก็บสินค้า	4.12	0.88	มาก	6
3.4 เชื่อมโยงการหยิบสินค้า	4.13	0.88	มาก	5
3.5 เชื่อมโยงการย้ายสินค้า	4.10	0.89	มาก	7
3.6 เชื่อมโยงการตรวจสอบสินค้า	4.31	0.70	มาก	2
3.7 เชื่อมโยงการควบคุมสินค้า	4.24	0.73	มาก	3
4. ด้านการสรุปรายงาน	4.65	0.58	มากที่สุด	1
4.1 รายงานการวางแผน	4.53	0.68	มากที่สุด	7
4.2 รายงานการรับสินค้า	4.68	0.56	มากที่สุด	2
4.3 รายงานการเก็บสินค้า	4.64	0.57	มากที่สุด	6
4.4 รายงานการหยิบสินค้า	4.68	0.56	มากที่สุด	2
4.5 รายงานการย้ายสินค้า	4.66	0.59	มากที่สุด	5
4.6 รายงานการตรวจสอบสินค้า	4.69	0.51	มากที่สุด	1
4.7 รายงานการควบคุมสินค้า	4.67	0.57	มากที่สุด	4
โดยรวม	4.61	0.76	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.61$, S.D.=0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการสรุปรายงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.65$, S.D.=0.58) รองลงมา คือ ด้านเครือข่าย

และการเชื่อมโยงข้อมูล ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.78) ด้านการใช้งานของพนักงาน ($\bar{X}=3.92$, S.D.=0.84) และด้านการใช้งานตามฟังก์ชันกระบวนการทำงาน ($\bar{X}=3.87$, S.D.=0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานตามฟังก์ชันกระบวนการทำงาน

ตัวแปร	การเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานตามฟังก์ชันกระบวนการทำงาน				
	b	β	Std. Error	t	Sig.
ค่าคงที่	4.547		0.132	34.159	0.000
เพศ	0.044	0.032	0.074	0.596	0.553
อายุ	-0.037	-0.107	0.035	-1.138	0.258
การศึกษา	-0.012	-0.015	0.064	-0.201	0.841
ประสบการณ์การทำงาน	-0.038	-0.059	0.063	-0.598	0.552

หมายเหตุ: $R^2 = 0.328$, $AR^2 = 0.314$, $F = 22.846$, $*p < .05$

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยรวม ไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานตามฟังก์ชันกระบวนการทำงาน

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร 4 ปัจจัย ได้แก่ เพศ (X_1) อายุ (X_2) การศึกษา (X_3) และประสบการณ์การทำงาน (X_4) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า

ด้านการใช้งานตามฟังก์ชันกระบวนการทำงาน (Y_1) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานตามฟังก์ชันกระบวนการทำงาน ได้ดังนี้ สมการคะแนนดิบ $Y_1 = 4.547 + 0.044X_1 - 0.037X_2 - 0.012X_3 - 0.038X_4$ สมการคะแนนมาตรฐาน $Zy_1 = 4.547 + 0.032X_1 - 0.107X_2 - 0.015X_3 - 0.059X_4$

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานของพนักงาน

ตัวแปร	การเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานของพนักงาน				
	b	β	Std. Error	t	Sig.
ค่าคงที่	4.502		0.132	34.230	0.000*
เพศ	0.042	0.028	0.073	0.557	0.579
อายุ	-0.073	-0.196	0.032	-2.223	0.026
การศึกษา	0.075	0.079	0.061	1.203	0.231
ประสบการณ์การทำงาน	0.072	0.105	0.061	1.152	0.252

หมายเหตุ: $R^2 = 0.407$, $AR^2 = 0.397$, $F = 32.144$, $*p < .05$

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยรวม แสดงให้เห็นว่า อายุ ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปร ด้านการใช้งานของพนักงาน พบว่า อายุ (-0.073) ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานของพนักงานมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่า

สัมประสิทธิ์ของตัวแปร 4 ปัจจัย ได้แก่ เพศ (X_1) อายุ (X_2) การศึกษา (X_3) และประสบการณ์การทำงาน (X_4) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานของพนักงาน (Y_2) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานของพนักงาน ได้ดังนี้ สมการคะแนนดิบ $Y_2 = 4.502 + 0.042X_1 - 0.073X_2 + 0.075X_3 + 0.072X_4$ สมการคะแนนมาตรฐาน $Z_{Y_2} = 4.502 + 0.028X_1 - 0.196X_2 + 0.079X_3 + 0.105X_4$

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูล

ตัวแปร	การเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูล				
	b	β	Std. Error	t	Sig.
ค่าคงที่	4.692		0.148	31.546	0.000*
เพศ	-0.037	-0.029	0.082	-0.445	0.659
อายุ	-0.091	-0.254	0.038	-2.407	0.018
การศึกษา	-0.158	-0.179	0.071	-2.273	0.023
ประสบการณ์การทำงาน	0.128	0.201	0.072	1.844	0.067

หมายเหตุ: $R^2 = 0.148$, $AR^2 = 0.132$, $F = 8.153$, $*p < .05$

จากตารางที่ 4 พบว่า อายุ และการศึกษาส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปร ด้านเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูล พบว่า อายุ (-0.091) ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานของพนักงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การศึกษา (-0.158) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่า

สัมประสิทธิ์ของตัวแปร 4 ปัจจัย ได้แก่ เพศ (X_1) อายุ (X_2) การศึกษา (X_3) และประสบการณ์การทำงาน (X_4) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูล (Y_3) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูล ได้ดังนี้ สมการคะแนนดิบ $Y_3 = 4.692 - 0.037X_1 - 0.091X_2 - 0.158X_3 + 0.128X_4$ สมการคะแนนมาตรฐาน $Z_{Y_3} = 4.692 - 0.029X_1 - 0.254X_2 - 0.179X_3 + 0.201X_4$

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการสรุปรายงาน

ตัวแปร	การเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการสรุปรายงาน				
	b	β	Std. Error	t	Sig.
ค่าคงที่	4.778		0.125	38.021	0.000*
เพศ	0.127	0.121	0.068	1.835	0.069
อายุ	-0.102	-0.045	0.033	-0.399	0.690
การศึกษา	-0.002	-0.002	.058	-0.012	0.992
ประสบการณ์การทำงาน	-0.048	-0.096	.059	-0.834	0.405

หมายเหตุ: $R^2 = 0.061$, $AR^2 = 0.041$, $F = 2.957$, $*p < .05$

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน โดยรวม ไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการสรุปรายงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร 4 ปัจจัย ได้แก่ เพศ (X_1) อายุ (X_2) การศึกษา (X_3) และประสบการณ์การทำงาน (X_4) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการสรุปรายงาน (Y_4) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการสรุปรายงาน ได้ดังนี้ สมการคะแนนดิบ $Y_4 = 4.778 + 0.127X_1 - 0.102X_2 - 0.002X_3 - 0.048X_4$ สมการคะแนนมาตรฐาน $Zy_4 = 4.778 + 0.121X_1 - 0.045X_2 - 0.002X_3 - 0.096X_4$

7.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ด้านการใช้งานตามฟังก์ชันกระบวนการทำงานระบบการจัดการคลังสินค้า สามารถที่จะปรับปรุงคุณภาพการทำงานของบริษัท และช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการผลิตและจัดการคลังสินค้า ควรตรวจสอบว่าระบบการจัดการคลังสินค้าที่เลือกมีคุณสมบัติ

ที่ตรงกับความต้องการขององค์กรหรือไม่ เช่น การใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าที่เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ การสามารถทำรายการที่ซับซ้อนได้ และการบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง รวมทั้งควรตรวจสอบระบบความปลอดภัยที่มีอยู่ในระบบการจัดการคลังสินค้าว่ามีระดับที่เหมาะสมหรือไม่ และควรระบุคุณลักษณะของระบบการจัดการคลังสินค้าที่ต้องการให้ชัดเจนรวมถึงคุณลักษณะทั่วไป เช่น การควบคุมระดับสินค้า การจัดการคลังสินค้า การรับสินค้า และการจัดส่งสินค้า รวมทั้งการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการคลังสินค้า

ด้านการใช้งานของพนักงาน ควรคำนึงถึงการจัดระเบียบและการออกแบบระบบการจัดการคลังสินค้า ที่มีประสิทธิภาพและสะดวกสบายในการทำงานให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีระบบที่ช่วยให้ทำงานร่วมกันได้

ด้านเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูล ควรเป็นระบบที่สามารถใช้ในการตรวจสอบข้อมูลในคลังสินค้าและการจัดการคลังสินค้าที่มีมาตรฐาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลที่กรอกลงในระบบจะเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มีการเชื่อมต่อกับระบบจัดการคลังสินค้าและระบบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถทำการจัดการคลัง

สินค้าอย่างมีประสิทธิภาพได้ การทำความรู้จักกับระบบจัดการคลังสินค้าและระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถทำการติดตั้งและกำหนดค่าต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง มีการวิเคราะห์ความต้องการของระบบจัดการคลังสินค้าและระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบว่าระบบที่เลือกนั้นจะสามารถรองรับความต้องการของระบบได้อย่างเหมาะสม

ด้านการสรุปรายงาน ควรตรวจสอบความต้องการของธุรกิจเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการของคลังสินค้า ตรวจสอบความสามารถในการทำงานของระบบและการใช้งานในรูปแบบที่บริษัทต้องการหรือใหม่ เช่น การบริหารจัดการคลังสินค้า การรายงานสรุปรายงาน และการทำการวิเคราะห์รายงาน การดูรายละเอียดของระบบหลังจากที่ทางร้านค้าได้พิจารณาชนิดของระบบแล้ว ให้ทำการดูรายละเอียดของระบบที่ทางบริษัทจะใช้อย่างละเอียด โดยมีการดูรายละเอียดด้านการพัฒนา การบริการหลังการขาย การรับประกันคุณภาพ และราคาที่ทางร้านค้าจะเสนอ หลังจากทางบริษัทได้ดูรายละเอียดของระบบแล้ว บริษัทสามารถทำการตัดสินใจเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าที่ทางบริษัทต้องการได้ โดยทางบริษัทต้องดูแล้วเห็นว่าระบบที่เลือกใช้นั้นสามารถให้บริการในด้านการสรุปรายงานที่ทางบริษัทต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

8.1 ระดับความคิดเห็นต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าของบริษัท เอบีซี จำกัด

ด้านการใช้งานตามฟังก์ชันกระบวนการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับฟังก์ชันการรับสินค้ามากที่สุด รองลงมาคือ ฟังก์ชันการเก็บสินค้า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ฟังก์ชันการหยิบสินค้า แสดงให้เห็นว่าระบบควรมีคุณลักษณะในเรื่องของการควบคุมระดับสินค้า การ

จัดการคลังสินค้า การรับสินค้า และการจัดส่งสินค้า รวมทั้งการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ Camargo & Silva (2011)

ด้านการใช้งานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการที่ระบบสามารถใช้กับการทำงานด้านการรับสินค้า ด้านการวางแผน และการตรวจสอบยอดสินค้า ตามลำดับ

ด้านเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงข้อมูลการรับสินค้า การตรวจสอบยอดสินค้า สอดคล้องกับ ประมวล พรหมไพร และฉัตรธาร ลิ้มอุบลรัตน์ (2563)

ด้านการสรุปรายงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการสรุปผลการทำงาน การตรวจสอบยอดสินค้า รองลงมาคือ การสรุปผล การทำงานการหยิบสินค้า สอดคล้องกับ Turan et al. (2020)

8.2 ลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าของบริษัท เอบีซี จำกัด

อายุ และการศึกษา มีผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าด้านเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูล และด้านการสรุปรายงาน

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ 4 ปัจจัย ได้แก่ เพศ (X_1) อายุ (X_2) การศึกษา (X_3) และประสบการณ์การทำงาน (X_4) ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานของพนักงานของบริษัท เอบีซี จำกัด (Y_2) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานของพนักงานของบริษัทเอบีซี จำกัดได้ดังนี้ สมการคะแนนดิบ $Y_2 =$

$4.502 + 0.042 X_1 - 0.073 X_2 + 0.075 X_3 + 0.072 X_4$ สมการคะแนนมาตรฐาน $Zy_2 = 4.502 + 0.028 X_1 - 0.196 X_2 + 0.079 X_3 + 0.105 X_4$ เมื่อพิจารณาผลการถดถอยเชิงพหุคูณข้างต้นพบว่า ตัวแปรอายุสามารถพยากรณ์การเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานของพนักงานของบริษัทเอบีซี จำกัดได้ถึงร้อยละ 40.70 อีกร้อยละ 59.30 ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของ เพศ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่ามีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานของพนักงานของบริษัทเอบีซี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน โดยที่ตัวแปรอายุ มีค่าเป็นลบ แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้า ด้านการใช้งานของพนักงานของบริษัทเอบีซี จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม แสดงให้เห็นถึงรูปความสัมพันธ์ในเชิงลบ

8.3 แนวทางในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าของบริษัท เอบีซี จำกัด

ด้านการใช้งานตามฟังก์ชัน ควรพิจารณากระบวนการทำงาน ที่แต่ละแผนกสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันในการทำงานได้ มีการเชื่อมโยงข้อมูลของกระบวนการทำงานของไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับ Wu et al. (2009).

ด้านการใช้งานของพนักงาน ควรพิจารณาระบบที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการทำงาน สอดคล้องกับ Camargo & Silva (2011)

ด้านเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูล ควรทำงานร่วมกันระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอื่นๆได้ สอดคล้องกับ Zhou et al. (2017)

ด้านการสรุปรายงาน ควรรองรับการทำงานระหว่างระบบการจัดการคลังสินค้าที่ใช้อยู่ในขณะนั้นได้ เช่น รายงานการสั่งซื้อสินค้า รายงานการจัดการ

คลังสินค้า รายงานการสั่งซื้อสินค้าและการจัดการสต็อก ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีระบบอื่นๆ ที่สามารถช่วยให้สรุปรายงานเพิ่มเติมได้ เช่น ระบบการประมวลผลข้อมูล ระบบการจัดการคลังสินค้า และระบบการจัดการตลาด ทั้งนี้จะช่วยให้ระบบสรุปรายงานมีประสิทธิภาพมาก สอดคล้องกับ Ramaa et al. (2012)

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการใช้งานตามฟังก์ชันกระบวนการทำงาน ควรตรวจสอบคุณสมบัติของระบบการจัดการคลังสินค้าในแต่ละระบบเพื่อที่จะเปรียบเทียบระหว่างระบบ เช่น ระบบช่วยเหลือในการจัดการคลังสินค้าที่มีประสิทธิภาพสูง การบริหารจัดการคลังสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และความซับซ้อนในการทำการจัดการคลังสินค้า ทดลองใช้ระบบการจัดการคลังสินค้าเพื่อที่จะเป็นแนวทางในการตัดสินใจว่าระบบใดที่ดีที่สุด

2. ด้านการใช้งานของพนักงานควรพิจารณาจากความสามารถในการจัดการข้อมูลที่มีความถูกต้องและอัปเดต มีการรองรับระบบคลังสินค้าที่มีขนาดใหญ่ กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นส่วนตัวสำหรับพนักงานที่แตกต่างกัน มีแผนภูมิการเชื่อมโยงของระบบคลังสินค้าที่ช่วยให้พนักงานใช้งานได้ง่ายขึ้น มีระบบการแจ้งเตือนที่ช่วยให้พนักงานได้ติดตามสินค้าได้อย่างรวดเร็ว มีฟังก์ชันการจัดการคลังสินค้าที่ช่วยให้พนักงานทำรายการที่ถูกต้องได้ง่ายขึ้น

3. ด้านเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูล ควรเลือกระบบการจัดการสินค้าคงคลังที่มีการรองรับเครือข่ายและยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับแอปพลิเคชันในรูปแบบต่างๆ อย่างเช่น ERP และระบบบัญชี ซึ่งช่วยให้สามารถติดตามการจัดการสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพและแม่นยำยิ่งขึ้น รวมทั้งเพิ่มความปลอดภัยในการเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลังในระบบได้

4. ด้านการสรุปรายงาน ควรเลือกระบบการจัดการสินค้าคงคลังที่รองรับรูปแบบการสรุปรายงานที่ใช้งานได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ อย่างเช่นในรูปแบบกราฟและตาราง ซึ่งช่วยให้สามารถอ่านรายงานอย่างรวดเร็วและกระชับได้มากยิ่งขึ้น และยังสามารถทำการประเมินผลและทำการวิเคราะห์จากรายงานได้อีกด้วย

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการจัดการคลังสินค้าในปัจจุบัน และศึกษาว่าเทคโนโลยีนั้น

ทำงานอย่างไร และมีช่องว่างหรือข้อจำกัดอะไรบ้าง

2. ด้านประสิทธิภาพของระบบการจัดการคลังสินค้า ควรศึกษาว่าระบบการจัดการคลังสินค้านั้นทำงานอย่างไร และประสิทธิภาพของระบบนั้นเป็นไฉ

3. ด้านการปรับปรุงระบบการจัดการคลังสินค้า ควรศึกษาว่าการที่ระบบการจัดการคลังสินค้ามีประสิทธิภาพดี มีวิธีปรับปรุงอะไรที่จะช่วยให้ประสิทธิภาพดีขึ้นอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ฐณวัฒน์ วุฒิสราพัชร. (2563). *การจัดการคลังสินค้ายุคใหม่ให้แข็งแกร่ง*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2564, จาก: <http://www.aobrom.com>.
- นิรมล กิตกุล. (2551). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม: เกษมพรินต์ติ้ง กรุ๊ป.
- บริษัท เอปซี จำกัด. (2563). *รายงานประจำปี พ.ศ. 2563 บริษัท เอปซี จำกัด*.
- ประมวล พรหมไพร และฉัตรธาร ลิ้มอุบลรัตน์. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคลังสินค้ากับการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ซีเอส สตีล โปรดักส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล และพรพิมล โตเสม (2559). การศึกษาลักษณะเฉพาะ ฟังก์ชันและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ระบบบริหารจัดการคลังสินค้า. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร*, 9(3), 427-446.
- ริเวอร์พลัส. (2554). *การจัดการคลังสินค้า*. ค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2564, จาก: <https://www.riverplus.com/>.
- เสาวนีย์ มหาชัย, ชาคริต สุกุลอิสริยาภรณ์ และแก้วตา ผู้พัฒนพงศ์. (2561). *การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Wu, C. F., J. B. Lin. & H. L. Chen. (2009). Cost-Benefit Analysis of Automated Warehouse Management Systems. *International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 47(5-8), 545-552.
- Chen, Y. (2005). *Warehouse management: A Complete Guide to Improving Efficiency and Minimizing Costs in the Modern Warehouse*. New York, NY: McGraw-Hill Professional.
- Dejonckheere, M. & Vaughn, L. (2019). *Semistructured interviewing in primary care research: a balance of relationship and rigour*. *BMJ Journals*.

- Camargo, F. G. & L. P. Silva. (2011). Designing a Warehouse Management System Based on a Multiagent Model. *International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 53(5-8), 745-754.
- Gandhi, S. (2017). *An Overview of Warehouse Management Concepts and Best Practices*. In *Handbook of Research on Supply Chain Management and Logistics*. IGI Global.
- Ilyas Masudin, Bangalie Sumah, Fien Zulfikarijah & Dian Palupi Restuputri. (2020). *Effect of Information Technology on Warehousing and Inventory Management for Competitive Advantage: A Theoretical Framework*. *Handbook of Research on Innovation and Development of E-Commerce and E-Business in ASEAN*, IGI Global.
- Kumar, A., & Kumar, T. (2020). The application of technology to manage working: A review of literature. *International Journal of Technology Management & Sustainable Development*. 21(2), 127-144.
- Prasetyawan, Y. & Ibrahim, N. G. (2020). *Warehouse Improvement Evaluation using Lean Warehousing Approach and Linear Programming*. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering. IOP Publishing.
- Ramaa, A., Subramanya, K.N. & Rangaswamy.T.N. (2012). Impact of Warehouse Management System in a Supply Chain. *International Journal of Computer Applications*. 54(1), 14-20.
- Rohit Agarwal. (2021). *Decision-Making Process: 6 Steps Involved in It*. Retrieved October 10, 2021, From: <https://www.yourarticlelibrary.com/accounting/decision-making-accounting/decision-making-process-6-steps-involved-in-it/52783>.
- Turan, F., Kayacan, E., & Kayacan, S. (2020). Optimization of warehouse management at a canned tuna factory with an automated warehouse system. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(3), 834-848. <https://doi.org/10.3926/jiem.2978>
- Yamane, Taro. (1976). *Statistics: An introductory analysis*. 2nd ed. New York: Harper and Row.
- Zhou, Z., Wang, Y. & Xu, P. (2017). Warehouse Networking and Data Linkage. *Data Science and Knowledge Engineering*, 1(1), 31-44.

วิธีอ้างอิงบทความนี้: มนัญญ์ โกชนจันทร์. (2566). ทักษะทรัพยากรมนุษย์เพื่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ สำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กร. วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 9(1), 129-144.

Received: August 24, 2022
Revised: September 06, 2022
Accepted: February 07, 2023

ทักษะทรัพยากรมนุษย์เพื่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ สำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กร

มนัญญ์ โกชนจันทร์*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กรธุรกิจ และ 2) ศึกษาทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรธุรกิจต้องการเพื่อให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารองค์กร ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมประชากรการวิจัย คือบริษัทธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร แจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 8 กลุ่มอุตสาหกรรม (รวม 28 บริษัท 84 คน) สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 28 คน เครื่องมือวิจัยสำหรับวิธีเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และวิธีเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์ผ่านโทรศัพท์ และสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า แจกแบบสอบถามโดยพิมพ์กระดาษร่วมกับการแจกทางอีเมล วิเคราะห์ข้อมูลวิธีเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และวิธีเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1) การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กรธุรกิจ พบว่า การเปลี่ยนธุรกิจ ที่สำคัญ 7 รูปแบบ โดยที่การเปลี่ยนแปลงลำดับที่ 7 คือเปลี่ยนจากการแข่งขันแบบบริษัทเดียวสู่การแข่งขันเครือข่าย ถือเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุดในยุคโซ่อุปทานสมัยใหม่ เพื่อความอยู่รอด และ 2) ทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรธุรกิจต้องการ พบว่า การนำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่จำเป็นต้องใช้ ทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ 11 ทักษะ โดยทักษะที่มีความสำคัญมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล และความสามารถในการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน ดังนั้น ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารองค์กร คือ (1) พนักงานเก่าที่องค์กรมีอยู่ จำเป็นจะต้องเพิ่มทักษะ ปรับปรุงทักษะ ให้มีศักยภาพสูงขึ้น ทำการตรวจสอบว่าจากทักษะพนักงานเก่า 11 ทักษะ พบว่าทักษะใดยังขาดอยู่บ้าง และ (2) พนักงานที่จะรับเข้ามาใหม่ ควรมีการสอบคัดเลือกเข้าทำงานทั้งการสอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์ เพื่อให้มั่นใจได้พนักงานใหม่ที่มีทักษะตรงกับที่องค์กรต้องการ และลดการลาออกหรือให้ออก เพราะจะกลายเป็นข้อมูลที่อาจย้อนกลับมาบั่นทอนชื่อเสียงขององค์กรด้วย

คำสำคัญ: ทักษะทรัพยากรมนุษย์ การเปลี่ยนแปลงธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจญี่ปุ่น คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, อีเมล: manannat@tni.ac.th

Human Resource Skills for Business Transformation to Support the Digital Transformation of the Organization

Manannat Phochanajun*

Abstract

The objectives of this research are to 1) investigate the digital transformation of business organizations. 2) Study the human resource skills required to provide recommendations for executives of business organizations. This research employs mixed method. The population is a business company in the Bangkok area. The questionnaires sample size is eight industries (28 companies, 84 people), and in-depth interviews with 28 key informants. The qualitative research tool used a semi-structured interview. The quantitative research tool used a questionnaire. Data collected were interviews conducted via telephone and face-to-face, the questionnaire distributed by printout and e-Mail together. Content analysis was used to analyze qualitative data descriptive statistics were used to analyze quantitative. The finding revealed that: there were seven major business transformations discovered, with the seventh change being the shift from single-company competition to network competition. It is the most important thing in the modern supply chain era for survival, and 2) human resource skills that business organizations need to use as they lead to new things, include using human resource skills which required eleven soft skills. The top three most important skills are adaptability, digital literacy, and complex problem solving. As a result, the recommendation for corporate executives is (1) old employees, skills need to be increased, improve skills (Upskill- Reskill) to a higher potential, and recheck the eleven soft skills, and which skills were still lacking, and (2) new employees recruited. There should be a job entrance examination, both written and interviewed. This ensures that new employees have the skills that the organization needs and reduces resignations, because employees are less likely to turn over information that may deteriorate the organization's reputation.

Keywords: Developing Human Resource Skills, Business Transformation, Digital Transformation

Type of Article: Research Article

*Corresponding author

Lecturer of Japanese Business Administration Program, Faculty of Business Administration, Thai-Nichi Institute of Technology, E-mail: manannat@tni.ac.th

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

1. บทนำ

ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงโลกส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจอย่างมาก ธุรกิจไทยต้องปรับตัว ซึ่งบริบทการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นภาพใหญ่ ต้องวิเคราะห์สิ่งที่มากระทบเป็นการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นหรือระยะยาว โดย 4 เรื่องสำคัญ ได้แก่ 1) เทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลงเร็วมากประสิทธิภาพสูงขึ้นมากสามารถตอบโจทย์หลากหลายด้วยต้นทุนที่ถูกลงมาก 2) โซ่อุปทาน (Supply chain) เมื่อระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์สามารถทำงานแทนคนได้เกือบทั้งหมด ทำให้หลายธุรกิจซึ่งเดิมกระจายขั้นตอนการผลิตไปหลายจุดทั่วโลก ย้ายกลับมาผลิตในภูมิภาคมากขึ้นหรือดึงกลับไปผลิตภายในประเทศปลายทาง เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดได้เร็วขึ้น การเปลี่ยนแปลงด้านนี้สำคัญมากเพราะประเทศไทยเป็นเศรษฐกิจแบบเปิดที่พึ่งพาการส่งออก และภาคอุตสาหกรรมไทยก็เป็นส่วนหนึ่งในโซ่อุปทานของโลก 3) ภาวะโลกร้อน ซึ่งนำไปสู่สถานการณ์หลายอย่างที่ไม่คาดคิดมาก่อน และ 4) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร ในปี 2578 ไทยจะเป็นประเทศกำลังพัฒนาประเทศแรกของโลกที่ก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยลำดับที่ 1 มีจำนวนผู้สูงอายุมากขึ้นและคนวัยทำงานน้อยลง (พวงชมพู โจนส์, 2561; ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565)

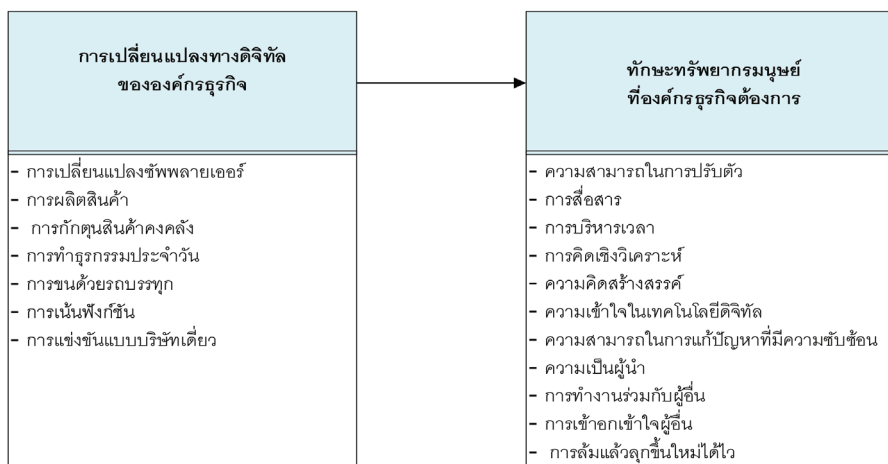
จากการศึกษาปัญหาการเปลี่ยนแปลงธุรกิจที่ทำให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล พบว่าการเปลี่ยนแปลงของโลก การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตประจำวันของผู้คน การเปลี่ยนแปลงโซ่อุปทาน และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Lin et al., 2010) ทำให้ธุรกิจไทยต้องสำรวจความสามารถในการแข่งขันของตนเองและเร่งปรับตัวเพื่อไปอยู่ในโซ่อุปทานที่กำลังปรับเปลี่ยน องค์กรธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลง เพราะหากธุรกิจยังคงทำเหมือนเดิมแล้วคงจะไม่สามารถอยู่รอดได้ในโลกใหม่ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565)

ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กรธุรกิจ (ทองน้ำ วรรณัทธนกุล และคณะ., 2564) เช่น การเปลี่ยนจากซัพพลายเออร์เป็นศูนย์กลางสู่ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง การผลิตสินค้าแบบผลึกสู่การผลิตสินค้าแบบดิ่ง และการกักตุนสินค้าคงคลังสู่การจัดเก็บเป็นสารสนเทศ องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาทักษะทรัพยากรมนุษย์ (วรรณชัย ชูระแพง และคณะ., 2564) เนื่องจากมีความสำคัญที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว โดยการเปลี่ยนแปลงธุรกิจสำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ต้องทราบว่าการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ (Business transformation) แบบใดจะนำไปสู่สิ่งใหม่อย่างไร และทักษะของบุคลากรแบบใดที่องค์กรต้องการ การเปลี่ยนแปลงธุรกิจนี้ รวมถึงการปรับมุมมองให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงด้านโซ่อุปทาน ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Technology transformation) สามารถนำมาซึ่งวิกฤตและโอกาส ที่แฝงไปด้วยความเสี่ยง ขณะเดียวกันก็เป็นโอกาสของธุรกิจใหม่สู่โลกใหม่ด้วยเช่นกัน เช่น การซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) สู่สังคมไร้เงินสด ล้วนเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงธุรกิจขององค์กร ดังนั้น การศึกษา “ทักษะทรัพยากรมนุษย์เพื่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ สำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กร” จะช่วยนำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ ค้นพบทักษะที่องค์กรต้องการ รวมทั้งทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ นำมาใช้ฝึกอบรมบุคลากรที่ขับเคลื่อนองค์กรให้อยู่รอดในยุคดิจิทัล

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กรธุรกิจ
2. ศึกษาทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรธุรกิจต้องการเพื่อให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารองค์กร

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากภาพที่ 1 การวิจัยนี้สร้างบนพื้นฐานแนวคิดของ Lin et al. (2010), Bahuguna et al. (2009), บริษัท แรบพิท แคร่ โบรคเกอร์ จำกัด. (2565), วรณชัย ชูระแพง และคณะ. (2564), มนูญญ์ โภชนจันทร์ (2560)

4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

การจัดการบุคคล (Personnel management) เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรที่สามารถพัฒนาได้ยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการบริหารและการจัดการ จึงได้มีการบูรณาการการจัดการทรัพยากรมนุษย์เข้ากับกลยุทธ์ขององค์กร (Bahuguna et al., 2009) อย่างไรก็ตาม การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ในยุคแรก พบว่า สภาพแวดล้อมทั่วไปไม่มีผลกระทบต่อองค์การมากนักการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Personnel management) เน้นการบริหารงานด้านบุคคลโดยทั่วไปและการนำกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ มาใช้ แต่ต่อพบว่าสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้นส่งผลกระทบต่อองค์กร จึงต้องปรับเปลี่ยนการจัดการบุคคล โดยมองว่ามนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่พัฒนาได้สูงสุดของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีกระบวนการวิเคราะห์ ออกแบบ นำองค์ความรู้ด้านการจัดการเข้า

มาพัฒนาทักษะ สร้างแรงจูงใจ ความผูกพันในองค์กร การสรรหา และการคัดสรร เพื่อตอบโจทย์เป้าหมายองค์กรที่ชัดเจนมากขึ้น มีความยืดหยุ่นในการจัดการบุคลากรในองค์กร มีการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา และในปี 1980 โลกเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีการเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ทั่วโลกเป็นเครือข่ายจากอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปอย่างพลวัต องค์กรไม่สามารถคาดเดาได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นในอนาคต เมื่อมีสิ่งใดเกิดขึ้นที่ใดที่หนึ่งจะส่งผลกระทบไปทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง การแข่งขันเพื่อชิงความได้เปรียบทางการค้าสูงขึ้นอย่างมาก จึงมีแนวคิดการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) เกิดขึ้น (กรรณภัทร กันแก้ว และพงศภัค ตริรัตน์เศรษฐ์, 2563) นอกจากนี้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจุบันต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่หลากหลาย การแข่งขันที่ท้าทาย และการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ผู้บริหารมุ่งเน้นพัฒนาองค์กรในรูปแบบต่างๆ อย่าง

เป็นระบบ เตรียมคนในการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่ายขององค์กร และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในการจัดหาทรัพยากรมนุษย์แต่ละส่วนงานสามารถเลือกสรรได้เองซึ่งเกิดความคล่องตัว แต่ก็อาจได้คนที่มีคุณสมบัติไม่ตรงตามต้องการ ดังนั้น จึงควรกำหนดภาระงานตามตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจน ใช้กระบวนการสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีมาตรฐานกลาง เพื่อให้แต่ละส่วนงานสามารถนำไปใช้บริหารจัดการได้ ควรให้รางวัลพนักงานจากผลประเมินการปฏิบัติงาน โดยสร้างตัวชี้วัดการประเมินผลงานที่เหมาะสม มีความชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม มีแผนในการพัฒนาบุคลากร แผนพัฒนาทักษะตามภาระงาน รวมทั้งส่งเสริมให้มียังค์ความรู้เพื่อสนับสนุนการทำงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กร (ดวงใจ จันทระดาแสง และคณะ., 2561) โดยสรุป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่ท้าทาย ต้องปรับคนให้ทันต่อเปลี่ยนแปลง องค์กรต้องมุ่งเน้นการพัฒนาคนในรูปแบบต่างๆ อย่างเป็นระบบ เตรียมคนในการปฏิบัติงาน ผนวกความสามารถเข้ากับเทคโนโลยี และกลยุทธ์กลยุทธ์ขององค์กร

4.2 ทักษะทรัพยากรมนุษย์

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและขีดความสามารถ รวมถึงประสบการณ์จะนำมาซึ่งความสามารถในการแข่งขัน และได้เปรียบทางด้านต้นทุน (วรรณชัย ชูระแพง และคณะ., 2564) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะต้องมีการบูรณาการกลยุทธ์ระหว่างเทคโนโลยีทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เข้าด้วยกัน โดยพัฒนาตั้งแต่การคัดสรรคนเข้ามาทำงานว่า คุณลักษณะสอดคล้องกับกับองค์กรเพียงใด สามารถตอบสนองกลยุทธ์ในแต่ละด้านหรือไม่ เมื่อได้บุคคลที่มีสมรรถนะตามต้องการเข้ามาในองค์กรโดยจัดคนให้เหมาะกับงานและดำเนินการอบรมบุคลากรเหล่านั้นให้มีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะความสามารถ ทั้งนี้ ในบริบทของสังคมไทย การนำแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์มาใช้ อาจประสบกับความ

ล้มเหลวก็เป็นไปได้ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะช่วยให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด (กรรณภัทร กันแก้ว และ พงศภัค ตริรัตน์เศรษฐ์, 2563) จากการศึกษาของ อติลักษณ์ พุ่มอิม (2564) พบว่า บรรยากาศในองค์กร ความเครียดในการทำงาน และปริมาณงาน มีความสำคัญต่อโดยที่ความเครียด จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล หรือแต่ละตำแหน่งงาน ทั้งในด้านความสามารถที่ต้องใช้ในการทำงานนั้นๆ หรือปริมาณงานที่มอบหมาย กำหนดระยะเวลาในการทำงานให้เหมาะสมและชัดเจน ให้อำนาจในการตัดสินใจตามขอบเขตและหน้าที่ของตำแหน่งงานอย่างเหมาะสม และจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม มีเทคโนโลยีที่เพียงพอต่อความต้องการให้ความรู้ในการลดความเครียด หรือการเผชิญกับความเครียด รมณงค์ ให้มีการพูดคุยเชิงสร้างสรรค์ และลดการใช้คำพูดที่เป็นการดูถูก เหยียดหยาม ทำร้ายจิตใจผู้อื่น ควรมีการจัดกิจกรรมสันทนาการ และสร้างบรรยากาศที่มีความผ่อนคลายในการทำงาน และมีโครงการตรวจสุขภาพกาย และสุขภาพจิตประจำปีเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ขณะที่ วรรณชัย ชูระแพง และคณะ. (2564) พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับระบบคลังสินค้าอัตโนมัติ ต้องเริ่มที่การปรับแผนกำลังคน ทำการเปรียบเทียบงาน เมื่อใช้งานระบบอัตโนมัติผู้ควบคุมดูแล (หัวหน้าและฝ่ายบริหาร) ควรพิจารณางานที่ระบบอัตโนมัติสามารถทำงานทดแทนกำลังคนในปัจจุบัน และแก้ไขปรับแผนกำลังคนให้เหมาะสม ควรพิจารณาตำแหน่งงาน งดรับพนักงานในตำแหน่งซ้ำซ้อนกับระบบ เพิ่มตำแหน่งที่มีความจำเป็นต้องใช้ทักษะที่สำคัญ เช่น การอ่านภาษาอังกฤษ การคิดคำนวณ วิเคราะห์ การใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับระบบคลังสินค้าอัตโนมัติ และวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม คือ 1) การได้รับฟังคำ

บรรยาย 2) ชมการสาธิต 3) การยกตัวอย่างใกล้ตัว 4) การอบรมขณะปฏิบัติงาน 5) ระดมสมอง และ 6) การสรุปและกำหนดกระบวนการทำงาน นอกจากนี้ จำเนียร จวงตระกูล (2561) ได้ศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำประเทศไทยสู่ประเทศไทย 4.0 พบว่า 1) ประเทศไทย 4.0 เป็นแบบจำลองการพัฒนาประเทศที่จะนำประเทศสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว ที่มีรายได้สูงภายใน 3-5 ปี ซึ่งการกำหนดนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ด้วย เนื่องจาก การเปลี่ยนแปลงนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ จะต้องใช้เวลาในการเตรียมความพร้อมและมีการจัดการการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ 2) จำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม ซึ่งสิ่งนี้เป็นเรื่องท้าทายสถานภาพปัจจุบันและความกล้าเสี่ยง 3) การสร้างทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม จะต้องกำหนดคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมขึ้นเพื่อใช้เป็นฐาน เช่น ฝ่ายจัดการ ได้แก่ หัวหน้างาน ผู้จัดการ และผู้บริหาร คนกลุ่มนี้จำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรมพอเพียงที่จะสามารถบริหารจัดการงานได้ และ 4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฐานนวัตกรรม จะต้องทำทั้งในระดับมหภาคและจุลภาคควบคู่กันไป

นอกจากนี้ บริษัทเรบบิท แคร่ โบรคเกอร์ จำกัด (2565) กล่าวว่า 11 ทักษะ Soft Skills ที่คนทำงานควรมีในปี 2022 ได้แก่ 1) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) 2) การสื่อสาร (Communication) 3) การบริหารเวลา (Time management) 4) การคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical thinking) 5) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) 6) ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) 7) ความสามารถในการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (Complex problem solving) 8) ความเป็นผู้นำ (Leadership) 9) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration) 10) การเข้าอกเข้าใจผู้อื่น (Empathy) และ 11) การล้มแล้วลุกขึ้นใหม่ได้ไว (Resilience) ดังนั้น ผู้ผลิตบัณฑิตป้อนเข้าสู่ตลาดงานก็จะต้องเปลี่ยนแปลงหลักสูตร วิธีการ

สอน เนื้อหาการสอน หรือจัดโครงการสนับสนุนการเรียนการสอนให้ยุคสมัยด้วย

4.3 การบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ มาจากแนวคิดของการบริหาร (Administration) รวมกับ การจัดการ (Management)

การบริหาร (Administration) คือ การใช้ศิลปะให้ผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นหรือให้ทำสิ่งต่างๆ ให้ผ่านลุล่วงเป็นผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารไม่จำเป็นต้องลงมือปฏิบัติเอง องค์ประกอบของการบริหาร มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) เป้าหมาย 2) ปัจจัยการบริหาร และ 3) รูปแบบการบริหาร โดยบริหารงานอย่างเป็นระบบจะประกอบด้วยขั้นตอน การวางแผน การจัดองค์กร การจัดตัวบุคคล การอำนวยการ การประสานงาน การรายงานผล และการจัดสรรงบประมาณ ขณะที่ การจัดการ (Management) คือ กระบวนการทำงานหรือการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้องค์กรหรือธุรกิจสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ด้วยการใช้ทรัพยากร คน เทคโนโลยีทำงานร่วมกันอย่างที่จะเชื่อมั่นได้ว่าจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยการจัดการประกอบด้วยขั้นตอน การวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน การดำเนินงาน และการควบคุม ซึ่งผู้บริหารจะใช้ขั้นตอนเหล่านี้เป็นเครื่องมือสำคัญผนวกเข้ากับทักษะ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ของผู้บริหาร เพื่อขับเคลื่อนงานให้การจัดการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อย่างไรก็ตาม “การบริหาร” และ “การจัดการ” สามารถใช้รวมกันได้เป็น “การบริหารจัดการ”

การบริหารจัดการ มีความหมาย องค์ประกอบ และกระบวนการที่แตกต่างกัน แต่ทั้งสองมีเป้าหมายเดียวกันคือเพื่อการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยขั้นตอน 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดสรรงบประมาณ (Budget allocation) 3) การจัดองค์กร (Organize/ Organization)

4) การจัดตัวบุคคล (HR) 5) การดำเนินงาน (Operation) 6) การอำนวยการ (Director) 7) การประสานงาน (Coordination) 8) การควบคุม (Control) 9) การบังคับบัญชาสั่งการ (Command) และ 10) การรายงานผล (Evaluate and Report) (มนัญญ์ภูธร โภชนจันทร์, 2560) ดังนั้น ในการพัฒนาทักษะทรัพยากรบุคคลเพื่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ สำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กร มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ขั้นตอนของการบริหารจัดการด้วย

4.4 การเปลี่ยนแปลงธุรกิจ

การเปลี่ยนแปลงธุรกิจ (Business transformation) ส่วนใหญ่จะพบการเปลี่ยนแปลง 3 รูปแบบ คือ 1) การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเป็นระบบอัตโนมัติ (Business process automation: BPA) เช่น การนำเทคโนโลยี ซอฟต์แวร์ หุ่นยนต์ หรือระบบอัตโนมัติต่างๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน 2) การเปลี่ยนแปลงการขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Business process improvement: BPI) เช่น การปรับเปลี่ยนขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อลดเวลานำ (Lead time) ให้เวลานำสั้นลงและทำงานได้เร็วขึ้น และ 2) การปรับโครงสร้างกระบวนการทางธุรกิจ (Business process reorganization: BPR) เช่น การเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ ปรับโครงสร้างแผนก ยุบแผนก ควบรวม หรือการเปลี่ยนทีมบริหารงาน เพื่อตอบสนองต่อแรงกดดันธุรกิจ ซึ่งองค์กรภาคธุรกิจ อาจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) (Eric Frick, 2019) ผูกติดกับการเปลี่ยนแปลง 4 ส่วนที่เรียกว่า SMCI ได้แก่ สังคม Social (S) โทรศัพท์มือถือ Mobile (M) ระบบคลาวด์ Cloud (C) และข้อมูลขนาดใหญ่ Big Data (I)

4.5 การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital transformation) คือ การบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับทุกด้านของธุรกิจ ซึ่งจะเปลี่ยนวิธีดำเนินการโดยพื้นฐานและมอบคุณค่าให้กับลูกค้า นอกจากนี้ยังเป็นการ

เปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมที่ทำให้องค์กรต้องท้าทายสภาพที่เป็นอยู่ ทดลองและค้นเค้ยกับความล้มเหลวอย่างต่อเนื่อง (Red Hat, Inc., 2022) อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลไม่เฉพาะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมด้วย ตัวอย่างเช่น การทำงานร่วมกันในองค์กรธุรกิจระหว่างพนักงานสองชาติระหว่างคนไทยและคนญี่ปุ่น ซึ่งมีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม อาจทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ ซึ่งวัฒนธรรมเป็นรูปแบบกิจกรรมของมนุษย์และพฤติกรรมที่แสดงโครงสร้างเชิงสัญลักษณ์ที่เด่นชัด มีความสำคัญต่อวิถีการดำเนินชีวิต โดยได้เปรียบเทียบให้เป็นความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมญี่ปุ่น (Japanese culture) และวัฒนธรรมไทย (Thai culture) พบว่า วัฒนธรรมญี่ปุ่นจะมีรูปแบบการจัดการ (Management style) ที่เป็นเอกลักษณ์แตกต่างจากประเทศอื่นในแถบเอเชีย และแตกต่างอย่างมากกับประเทศในแถบตะวันตก คนญี่ปุ่นมีความเป็นผู้นำ (Leadership) รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรและการจัดการของคนญี่ปุ่นมีอิทธิพลต่อแนวโน้มการเป็นผู้นำและส่งผลกระทบต่อลักษณะของการจัดการองค์กร ขณะที่ วัฒนธรรมไทยก็มีรูปแบบการจัดการและการปฏิบัติของวัฒนธรรมไทยที่มีความเป็นเอกลักษณ์ไม่เหมือนชาติใดในโลก แตกต่างไปจากวัฒนธรรมญี่ปุ่นรวมถึงชาติตะวันตกด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะในเรื่องของการทำงานในด้าน 1) การเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลง 2) ความกล้า 3) ความรับผิดชอบ 4) การแก้ปัญหา 5) ระบบพวกพ้อง 6) ความเป็นมืออาชีพ และ 7) ระบบอาวุโส (มนัญญ์ภูธร โภชนจันทร์, 2562) ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลจะไม่ได้หมายความว่าเฉพาะการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน แต่ยังรวมถึง บริหารความขัดแย้งและความแตกต่างทางวัฒนธรรมร่วมด้วย

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed methods) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นตัวนำแล้วตามด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ โดยที่การวิจัยเชิงคุณภาพจะทำการศึกษา 1) ตัวแปรอิสระ คือ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กรธุรกิจ ประกอบด้วย 7 ตัวแปรย่อย เพื่อหาว่าการเปลี่ยนแปลงแบบเดิมสามารถเปลี่ยนเป็นแบบใหม่อะไรได้บ้าง และการเปลี่ยนแปลงนั้นนำไปสู่สิ่งใหม่อย่างไร และมีทักษะใดที่องค์กรต้องการ และ 2) ตัวแปรตาม คือ ทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรธุรกิจต้องการ เมื่อทราบว่าการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งเดิมไปสู่สิ่งใหม่อย่างไรได้บ้าง ผู้วิจัยจะค้นว่าสิ่งใหม่นั้นต้องใช้ทักษะทรัพยากรมนุษย์ใดที่เป็นที่ต้องการ ซึ่งมี 11 ตัวแปรย่อย หลังจากได้ผลการวิจัยเชิงคุณภาพแล้ว ผู้วิจัยจะนำตัวแปรตามทั้ง 11 ตัว ไปหาค่าเฉลี่ยและจัดลำดับความสำคัญด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัย คือ บริษัทธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนมากแต่ไม่ทราบตัวเลขที่แน่ชัด ขณะที่ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยสำหรับแจกแบบสอบถาม เป็นบริษัทขนาดใหญ่ จำนวน 8 กลุ่มอุตสาหกรรม (รวม 28 บริษัทๆ ละ 3 คน รวม 84 คน) (บริษัทเซ็คเทรตดอทคอม จำกัด, 2565) ประกอบด้วย กลุ่มอุตสาหกรรม AGRO (จำนวน 2 บริษัท) CONSUM (จำนวน 3 บริษัท) FINCIAL (จำนวน 3 บริษัท) INDUS (จำนวน 6 บริษัท) PROPCON (จำนวน 4 บริษัท) RESOURC (จำนวน 2 บริษัท) SERVICE (จำนวน 6 บริษัท) และ TECH (จำนวน 2 บริษัท) และสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 28 คน (28 บริษัทๆ ละ 1 คน) เลือกโดยวิธีเจาะจง

5.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยสำหรับวิธีเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิดสร้างให้เนื้อหาหรือบทสัมภาษณ์สอดคล้องตามกรอบแนวคิดการวิจัย ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ได้ได้ผลประเมินเครื่องมือระดับ “ดี” ขณะที่ เครื่องมือวิจัยสำหรับวิธีเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบผ่านการตรวจคุณภาพได้ค่า IOC=1.0 ทั้งนี้ เครื่องมือวิจัยทั้งสองชนิดได้ผ่านการตรวจจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากหน่วยงานของทำผู้วิจัย

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่วิจัยได้จัดทำหนังสืออนุความเคราะห์ให้ข้อมูลเพื่อจากบริษัทที่ได้เลือกไว้เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นผู้บริหาร จาก 28 บริษัท (บริษัทละ 1 คน รวม 28 คน) ทำการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมทั้งสัมภาษณ์เดี่ยว สัมภาษณ์คู่ และสัมภาษณ์กลุ่ม และใช้วิธีสัมภาษณ์ผ่านโทรศัพท์ และสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า ตามที่ผู้บริหารแต่ละบริษัทจะสะดวก หลังสัมภาษณ์เสร็จได้ขอความอนุเคราะห์ผู้บริหารตอบแบบสอบถามการวิจัย ไปร่วมด้วยแบบคู่ขนานสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลวิธีเชิงปริมาณ ซึ่งแจกแบบสอบถามทั้งแบบ Print Out และแบบส่งเป็นไฟล์ให้ตอบทาง e-Mail จำนวน จาก 28 บริษัท (บริษัทละ 3 คน รวม 84 คน) ใช้เกณฑ์การแปลผลของ Best and Kahn. (1993) โดยเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับ	แปลผล
4.50-5.00	5	มากที่สุด
3.50-4.49	4	มาก
2.50-3.49	3	ปานกลาง
1.50-2.49	2	น้อย
0.00-1.49	1	น้อยที่สุด

5.5 การวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) แล้วสังเคราะห์เนื้อหา ทำการสรุปในรูปแบบของตาราง ขณะที่ การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดอันดับ

6. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

6.1 การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กรธุรกิจ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า เจ้าของธุรกิจ และผู้บริหารธุรกิจ จะมีการเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจ หรือ การเปลี่ยนธุรกิจ (Business transformation) โดยมีการเปลี่ยนแปลง 7 ลักษณะที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. เปลี่ยนจากซัพพลายเออร์เป็นศูนย์กลางสู่ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง นำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ คือ การออกแบบโซ่อุปทานที่ขับเคลื่อนโดยลูกค้า ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ (1) ความเข้าใจตลาด และ (2) ความเข้าใจลูกค้า และทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ คือ ทักษะลำดับที่ (1) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) (2) การสื่อสาร (Communication) (3) การบริหารเวลา (Time management) (5) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) (6) ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) (9) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration) และ (10) การเข้าอกเข้าใจผู้อื่น (Empathy)

2. เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าแบบผลึกสู่การผลิตสินค้าแบบดิ่ง นำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ คือ ความคล่องตัวและความยืดหยุ่นในระดับที่สูงขึ้น ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ การจัดการความซับซ้อนและการเปลี่ยนแปลง และทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ คือ ทักษะลำดับที่ (4) การคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical thinking) (6) ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital

literacy) (7) ความสามารถในการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (Complex problem solving) และ (11) การล้มแล้วลุกขึ้นใหม่ได้ (Resilience)

3. เปลี่ยนจากการกักตุนสินค้าคงคลังสู่การจัดเก็บเป็นสารสนเทศ นำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ คือ การรวบรวมข้อมูลศูนย์กลางและใช้สารสนเทศร่วมกันบนอุปกรณ์ที่แท้จริง ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ ระบบสารสนเทศและความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ คือ ทักษะลำดับที่ (1) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) (6) ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) (9) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration)

4. เปลี่ยนจากการทำธุรกรรมประจำวันสู่การเน้นการสร้างความสัมพันธ์ นำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ คือ เน้นการบริการและการตอบสนองบนพื้นฐานเพื่อการรักษาลูกค้า ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ ระบุความสามารถวิธีวัดประเมินผลความสำเร็จ จัดการความต้องการบริการตามการแบ่งส่วนตลาด (แบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มย่อยๆ และทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ คือ ทักษะลำดับที่ (1) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) (8) ความเป็นผู้นำ (Leadership) และ (9) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration)

5. เปลี่ยนจากการขนด้วยรถบรรทุกไปโรงเก็บในคลังสินค้าสู่การให้บริการ-จัดเก็บข้อมูล-จัดการครบวงจรนำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ คือ ต้นทุนโซ่อุปทานที่กว้างขึ้น (มากขึ้น) ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ (1) ความเข้าใจเกี่ยวกับ 'ต้นทุนต่อการให้บริการ' (2) ตัวชี้วัดประสิทธิภาพตามเวลา และทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ คือ ทักษะลำดับที่ (1) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) (3) การบริหารเวลา (Time management) (4) การคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical thinking) และ (6) ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy)

6. เปลี่ยนจากเน้นฟังก์ชันสู่เน้นกระบวนการ

นำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ คือ การสร้างทีมงานข้ามสายงาน เน้นการสร้างมูลค่า ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ (1) ความเป็นเลิศด้านการงานเฉพาะด้วยความเข้าใจข้ามสายงาน (2) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ คือ ทักษะลำดับที่ (1) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) (2) การสื่อสาร (Communication) (3) การบริหารเวลา (Time management) (6) ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) (7) ความสามารถในการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (Complex problem solving) (8) ความเป็นผู้นำ (Leadership) และ (9) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration)

7. เปลี่ยนจากการแข่งขันแบบบริษัทเดียวสู่การแข่งขันเครือข่าย นำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ คือ การทำงานร่วมกันมากขึ้นกับคู่ค้าในโซ่อุปทาน ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ (1) การจัดการความสัมพันธ์ (2) การใช้กลยุทธ์แบบชนะ-ชนะ และทักษะทรัพยากร

มนุษย์ที่ต้องการ คือ ทักษะลำดับที่ (1) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) (2) การสื่อสาร (Communication) (3) การบริหารเวลา (Time management) (4) การคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical thinking) (5) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) (6) ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) (9) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration) และ (10) การเข้าใจผู้อื่น (Empathy)

6.2 ทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรธุรกิจต้อง

ผลการสัมภาษณ์เจ้าของธุรกิจและผู้บริหารธุรกิจ พบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรธุรกิจต้องการนั้น ตรงกับ 11 ทักษะ Soft skills จากนั้นผู้วิจัยได้นำ 11 ทักษะ Soft Skills วิเคราะห์ผลการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับความสำคัญ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรธุรกิจต้อง (11 ทักษะ Soft skills)

11 ทักษะ Soft Skills		ระดับความคิดเห็น			
		$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1.	ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)	4.72	0.50	มากที่สุด	1
2.	การสื่อสาร (Communication)	4.58	0.60	มากที่สุด	5
3.	การบริหารเวลา (Time Management)	4.42	0.69	มาก	9
4.	การคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical Thinking)	4.65	0.66	มากที่สุด	4
5.	ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	4.48	0.77	มาก	7
6.	ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)	4.70	0.85	มากที่สุด	2
7.	ความสามารถในการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (Complex Problem Solving)	4.68	0.71	มากที่สุด	3
8.	ความเป็นผู้นำ (Leadership)	4.45	0.71	มาก	8
9.	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration)	4.52	0.58	มากที่สุด	6
10.	การเข้าอกเข้าใจผู้อื่น (Empathy)	4.38	0.77	มาก	10
11.	การล้มแล้วลุกขึ้นใหม่ได้ (Resilience)	4.26	0.68	มาก	11
รวม		4.51	0.68	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้สำรวจลำดับความสำคัญของทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรธุรกิจต้องการ พบว่า ทักษะที่สำคัญอันดับที่ 1 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) รองลงมาคือความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) และความสามารถในการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (Complex problem solving) ตามลำดับ ซึ่งข้อค้นพบนี้สามารถวัดวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 (ศึกษา

ทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรธุรกิจต้องการ)

7. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กรธุรกิจ และ 2) ศึกษาทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรธุรกิจต้องการเพื่อให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารองค์กร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิจัยการเปลี่ยนธุรกิจ นำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ ทักษะที่องค์กรต้องการ และทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ

การเปลี่ยนธุรกิจ Business Transformation	นำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ Leading Organization to	ทักษะที่องค์กรต้องการ Organization Skills Require	ทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ Human Resource Skills Require
1.แบบเดิม: ชัฟฟลายเออร์เป็นศูนย์กลาง แบบใหม่: ลูกค้ำเป็นศูนย์กลาง	การออกแบบโซลูชันที่ขับเคลื่อนโดยลูกค้า	1. ความเข้าใจตลาด 2. ความเข้าใจลูกค้า	1. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) 2. การสื่อสาร (Communication) 3. การบริหารเวลา (Time management) 5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) 6. ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) 9. การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration) 10. การเข้าอกเข้าใจผู้อื่น (Empathy)
2. แบบเดิม: การผลิตสินค้าแบบผลึก แบบใหม่: การผลิตสินค้าแบบดิ่ง	ความคล่องตัวและความยืดหยุ่นในระดับที่สูงขึ้น	การจัดการความซับซ้อนและการเปลี่ยนแปลง	4. การคิดเชิงวิเคราะห (Critical Thinking) 6. ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) 7. ความสามารถในการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (Complex Problem Solving) 11. การล้มแล้วลุกขึ้นใหม่ได้ไว (Resilience)
3. แบบเดิม: กักตุนสินค้าคงคลัง แบบใหม่: เก็บเป็นสารสนเทศ	การรวบรวมข้อมูลศูนย์กลางและใช้สารสนเทศร่วมกันบนอุปกรณ์ที่แท้จริง	ระบบสารสนเทศและความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) 6. ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) 9. การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration) 1. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) 8. ความเป็นผู้นำ (Leadership) 9. การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration)
4. แบบเดิม: การทำธุรกรรมประจำวัน แบบใหม่: เน้นการสร้างความสัมพันธ์	เน้นการบริการและการตอบสนองบนพื้นฐานเพื่อการรักษาลูกค้า	ระบุความสามารถวิธีวัดประเมินผลความสำเร็จจัดการความต้องการบริการตามการแบ่งส่วนตลาด (แบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ)	1. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) 3. การบริหารเวลา (Time management) 4. การคิดเชิงวิเคราะห (Critical thinking) 6. ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy)
5. แบบเดิม: ขนด้วยรถบรรทุกไปโรงเก็บในคลังสินค้า	ต้นทุนโซลูชันที่กว้างขึ้น (มากขึ้น)	1. ความเข้าใจเกี่ยวกับ 'ต้นทุนต่อการให้บริการ'	1. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) 2. การสื่อสาร (Communication)

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิจัยการเปลี่ยนธุรกิจ นำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ ทักษะที่องค์กรต้องการ และทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ (ต่อ)

การเปลี่ยนธุรกิจ Business Transformation	นำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ Leading Organization to	ทักษะที่องค์กรต้องการ Organization Skills Require	ทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ Human Resource Skills Require
แบบใหม่: ให้บริการ-จัดเก็บข้อมูล-จัดการครบวงจร		2. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพตามเวลา	3. การบริหารเวลา (Time management) 6. ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) 7. ความสามารถในการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (Complex problem solving) 8. ความเป็นผู้นำ (Leadership) 9. การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration)
6. แบบเดิม: เน้นฟังก์ชัน แบบใหม่: เน้นกระบวนการ	การสร้างทีมงานข้ามสายงาน เน้นการสร้างมูลค่า	1. ความเป็นเลิศด้านการงานเฉพาะด้วยความเข้าใจข้ามสายงาน 2. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	1. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) 2. การสื่อสาร (Communication) 3. การบริหารเวลา (Time management) 6. ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) 7. ความสามารถในการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (Complex problem solving) 8. ความเป็นผู้นำ (Leadership) 9. การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration)
7. แบบเดิม: การแข่งขันแบบบริษัทเดียว แบบใหม่: การแข่งขันเครือข่าย	การทำงานร่วมกันมากขึ้นกับคู่ค้าในโซ่อุปทาน	1. การจัดการความสัมพันธ์ 2. การใช้กลยุทธ์แบบชนะ-ชนะ	1. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) 2. การสื่อสาร (Communication) 3. การบริหารเวลา (Time management) 4. การคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical thinking) 5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) 6. ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) 9. การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration) 10. การเข้าอกเข้าใจผู้อื่น (Empathy)

อภิปรายผล

1. การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กรธุรกิจ พบว่า การเปลี่ยนธุรกิจ (Business transformation) ที่สำคัญ 7 รูปแบบ จะนำมาองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ที่ต่างจากเดิมที่เคยทำมา โดยที่ การเปลี่ยนแปลงลำดับที่ (1) เปลี่ยนจาก ซัพพลายเออร์เป็นศูนย์กลางสู่ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (2) เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าแบบผลักสู่การผลิตสินค้าแบบดึง (3) เปลี่ยนจากการกักตุนสินค้าคงคลังสู่การจัดเก็บเป็นสารสนเทศ (4) เปลี่ยนจากการทำธุรกรรมประจำวันสู่การเน้นการสร้างความสัมพันธ์ (5) เปลี่ยนจากการขน

ด้วยรถบรรทุกไปโรงเก็บในคลังสินค้าสู่การให้บริการจัดเก็บข้อมูล-จัดการครบวงจร (6) เปลี่ยนจากเน้นฟังก์ชันสู่เน้นกระบวนการ ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงที่องค์กรธุรกิจควรกระทำ สอดคล้องกับ ธนากรแห่งประเทศไทย (2565) ที่กล่าวว่า องค์กรธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลง เพราะหากธุรกิจยังคงทำเหมือนเดิมแล้วคงจะไม่สามารถอยู่รอดได้ในโลกใหม่ ขณะที่ การเปลี่ยนแปลงลำดับที่ “(7) เปลี่ยนจากการแข่งขันแบบบริษัทเดียวสู่การแข่งขันเครือข่าย” ถือเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่สุดในยุคโซ่อุปทานสมัยใหม่ (Modern supply chain) เนื่องจากธุรกิจไม่สามารถ

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ที่จะแข่งขันและอยู่รอดได้ด้วยตนเองเพียงลำพัง หากปราศจากพันธมิตร คู่ค้า และเครือข่ายทางธุรกิจที่คอยเชื่อเหลือกัน ร่วมมือและเติบโตไปด้วยกัน สอดคล้องกับ Natpatsaya Setthachotsombut and Gritsada Sua-iam (2020) ที่กล่าวว่า การแข่งขันปัจจุบันไม่ใช่การแข่งขันระหว่างบริษัทกับบริษัทแต่เป็นการแข่งขันระหว่างเครือข่ายโซ่อุปทานกับโซ่อุปทาน และ Natpatsaya Setthachotsombut (2020) ที่พบว่าผู้ประกอบการขนส่งสินค้าชายแดนรายเล็กของไทยไม่สามารถจะอยู่รอดได้ ต้องปรับและเข้าร่วมเป็นเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจกับผู้ประกอบการขนส่งรายใหญ่และร่วมกันแข่งขันต่อสู้กับผู้ประกอบการขนส่งจากประเทศเพื่อนบ้านเพื่อให้อยู่รอด อย่างไรก็ตามการวิจัยนี้ค้นพบสิ่งที่สำคัญคือ จะต้อง “เปลี่ยนจากการทำธุรกรรมประจำวันสู่การเน้นการสร้างความสัมพันธ์” นั่นหมายความว่า องค์กรและพนักงานจะปฏิบัติงานประจำวัน (Routine) ให้ผ่านพ้นไปในแต่ละวันแบบเดิมไม่ได้อีกต่อไป แต่จะต้องใช้กลยุทธ์ที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวให้มากขึ้น ซึ่งไม่เฉพาะความสัมพันธ์กับลูกค้าเท่านั้น แต่รวมถึงความสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์ ผู้ผลิต ผู้จัดการจำหน่าย ผู้ขนส่งสินค้า และทุกส่วนที่เกี่ยวข้องในธุรกิจซัพพลายเชน

2. ทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรธุรกิจต้องการ พบว่า การนำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ ได้แก่ 1) การออกแบบโซ่อุปทานที่ขับเคลื่อนโดยลูกค้า ทักษะที่องค์กรต้องการ คือความเข้าใจตลาด และ ความเข้าใจลูกค้า 2) ความคล่องตัวและความยืดหยุ่นในระดับที่สูงขึ้น ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ การจัดการความซับซ้อนและการเปลี่ยนแปลง 3) การรวบรวมข้อมูลศูนย์กลางและใช้สารสนเทศร่วมกันบนอุปกรณ์ที่แท้จริง ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ ระบบสารสนเทศและความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) เน้นการบริการและการตอบสนองบนพื้นฐานเพื่อการรักษาลูกค้า ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ ระบุความสามารถวิธีวัดประเมินผลความสำเร็จ จัดการความต้องการ

บริการตามการแบ่งส่วนตลาด (แบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มย่อยๆ) 5) ต้นทุนโซ่อุปทานที่กว้างขึ้น (มากขึ้น) ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับต้นทุนต่อการให้บริการ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพตามเวลา 6) การสร้างทีมงานข้ามสายงานเน้นการสร้างมูลค่า ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ ความเป็นเลิศด้านการทำงานเฉพาะด้วยความเข้าใจข้ามสายงาน ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และ 7) การทำงานร่วมกันมากขึ้นกับคู่ค้าในโซ่อุปทาน ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ การจัดการความสัมพันธ์ การใช้กลยุทธ์แบบชนะ-ชนะ อย่างไรก็ตามทั้ง 7 สิ่งใหม่จำเป็นต้องใช้ทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการของบริษัทแบบบีทแคร์ โบรมเกอร์ จำกัด (2565) ดังนั้น ผู้ผลิตบัณฑิตป้อนเข้าสู่ตลาดงานก็จะต้องเปลี่ยนแปลงหลักสูตร วิธีการสอน เนื้อหาการสอน หรือจัดโครงการสนับสนุนการเรียนการสอนให้ยุคสมัยด้วย

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กรธุรกิจ และพัฒนาทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรธุรกิจต้อง นำไปสู่การให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารองค์กร คือ

1. องค์กรควรให้ความสำคัญเรื่องความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ก่อนเป็นลำดับแรก และทำการการเปลี่ยนธุรกิจจากแบบเดิมที่เน้นซัพพลายเออร์เป็นศูนย์กลาง เป็นการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ซึ่งจะนำองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ คือ การออกแบบโซ่อุปทานที่ขับเคลื่อนโดยลูกค้า ดังนั้น ทักษะที่องค์กรต้องการ คือ ความเข้าใจตลาด และความเข้าใจลูกค้า

2. องค์กรควรสำรวจตนเองว่าจากการเปลี่ยนธุรกิจ (Business transformation) 7 ลักษณะนั้น องค์กรเปลี่ยนแปลงครบหรือไม่อย่างไร และได้ใช้ทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการตามระบุไว้หรือไม่ หากไม่ ให้ตรวจสอบว่ามีสิ่งใดที่บริษัทจะทำได้

ตามนั้นหรือไม่เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น 2) องค์กรจะต้องประเมินความพร้อมทรัพยากรโดยเฉพาะด้านบุคคล คือ (1) พนักงานเก่าที่องค์กรมีอยู่ จำเป็นจะต้องเพิ่มทักษะ ปรับปรุงทักษะ (Upskill- Reskill) ให้มีศักยภาพสูงขึ้น ทำการตรวจสอบว่าจากทักษะพนักงานเก่า 11 ทักษะ Soft skills พบว่าทักษะใดยังขาดอยู่บ้าง แล้วจัดให้มีการอบรมภายในองค์กร หรือเข้าอบรมตามที่มหาวิทยาลัยต่างๆ ได้จัดหลักสูตรระยะสั้นเพื่อ Upskill- Reskill ให้แก่คนทำงาน ซึ่งจะมีทั้งหลักสูตรที่เสียเงินและหลักสูตรฟรี

3. พนักงานที่จะรับเข้ามาใหม่ในกรณีรับสมัครพนักงานใหม่อาจได้ทั้งผู้ที่มีประสบการณ์ซึ่งส่วนใหญ่อายุไม่เกิน 45 ปี ซึ่งอาจเป็นคน Gen X ส่วนใหญ่ปรับตัวและเรียนรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ช้า และอีกกลุ่มอาจเป็นคน Gen Y หรือ Z ซึ่งคุ้นเคยกับเทคโนโลยีและเรียนรู้ได้เร็ว (กรมสุขภาพจิต, 2559) แต่อาจจะอ่อนในทักษะที่ (3) การบริหารเวลา (Time management) (4) การคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical thinking) (5) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) (6) ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) (7) ความสามารถในการแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน (Complex problem solving) และ (8) ความเป็นผู้นำ (Leadership) ดังนั้น จึงควรมีการ

สอบคัดเลือกเข้าทำงานทั้งการสอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์ เพื่อให้มั่นใจได้พนักงานใหม่ที่มีทักษะตรงกับที่องค์กรต้องการ และลดการลาออก หรือให้ออกหรือไม่ผ่านทดลองงานของพนักงาน และกลายเป็นข้อมูล Turn over ที่อาจย้อนกลับมาบั่นทอนชื่อเสียงขององค์กรด้วย

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อค้นพบจากการวิจัยนี้ ทำให้ทราบว่า การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลแต่ละรูปแบบ จะใช้ทักษะทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน ซึ่งยังมีช่องว่างของการวิจัยว่า “จะมีวิธีการพัฒนาทักษะได้อย่างไร กับบัณฑิตที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดงาน และพนักงานเก่าที่อายุมากจะพัฒนาอย่างไร จึงจะได้ผลลัพธ์ที่ดี” ดังนั้น สิ่งนี้ยังเป็นประเด็นที่น่าศึกษา นอกจากนี้งานวิจัยในอนาคตควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างการปรับในการทำงานภายใต้เปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ระหว่างพนักงานเก่ากับพนักงานที่รับเข้ามาใหม่ และเปรียบเทียบประสิทธิภาพของงานระหว่างคนสองกลุ่ม จากนั้นสะท้อนผลการศึกษาวิจัยจากผู้ประกอบการที่เป็นผู้ใช้บัณฑิตไปยังหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตอย่างเช่นสถาบันการศึกษา เพื่อร่วมพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ของชาติร่วมกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรรณภัทร กันแก้ว และพงศศักดิ์ ตรีรัตน์เศรษฐ์. (2563). วิวัฒนาการการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 15(2), 92-116.
- กรมสุขภาพจิต. (2559). *Gen Y/Gen Me กลุ่มผู้กุมชะตาโลก*. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2564. จาก: <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=1251>.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำประเทศไทยสู่ประเทศไทย 4.0. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 1(1), 1-19.
- ดวงใจ จันทร์ตาแสง, เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวี และนลินธันฐ์ ดีสวัสดิ์. (2561). แนวทางการพัฒนาองค์การผ่านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ของสายสนับสนุนวิชาการเพื่อการรับการเป็นวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน จังหวัดนครปฐม. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 38(4), 179-201.
- ทองน้ำ วรรณัทธกุล, กานต์จิรา ลิ้มศิริธง และบุรินทร์ สันติสาสน์. (2564). การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลต่อการพัฒนารูปแบบธุรกิจธนาคารในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 16(2), 147-157.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). *ธุรกิจไทยปรับตัวอย่างไร ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก*. ค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2565, จาก: <https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256301Conversation.aspx>.
- บริษัท แรบบิท แคร์ โบรกเกอร์ จำกัด. (2565). *11 Soft Skills ที่คนทำงานควรมีในปี 2022*. ค้นเมื่อ 16 มกราคม 2565. จาก: <https://rabbitcare.com/blog/others-category/partner/11-soft-skills>.
- บริษัท เซ็ทเทรด ดอทคอม จำกัด. (2565). *กลุ่ม/หมวดอุตสาหกรรม*. ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565, จาก: https://classic.settrade.com/C13_MarketSummary.jsp?detail=INDUSTRY.
- พวงชมพู โจนส์. (2561). สังคมผู้สูงอายุ : โอกาสและความท้าทายทางธุรกิจ. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 10(1), 1-6.
- มนัญญ์ ภูพานจันทร์. (2562). การทำงานร่วมกับผู้จัดการชาวญี่ปุ่น: บทการบริหารความขัดแย้งและความแตกต่างทางวัฒนธรรมในประเทศไทย. *วารสารเซนต์จอห์น*, 22(31), 175-191.
- มนัญญ์ ภูพานจันทร์. (2560). ปรับแนวคิดการบริหารจัดการธุรกิจ SMEs ของไทย: เสริมทัพกำลังสร้างความพร้อมก่อนแจ้งเกิดและคงอยู่ในตลาด. *วารสารวิชาการเซนต์จอห์น*, 20(26), 156-172.
- วรรณชัย ธีระแพง, พัทธกัษ์ ศิริวงศ์ และวรรณศิริ ธีระแพง. (2564). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการใช้ระบบคลังสินค้าอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและความได้เปรียบด้านต้นทุน: กรณีศึกษาธุรกิจแปรรูปอาหารในจังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 7(2), 81-96.
- อดิศักดิ์ พุ่มอิม. (2564). การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านงาน ความเครียดในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 7(2), 122-135.
- Bahuguna, P.C., Kumari, P., & Srivastava. (2009). Changing face of human resource management: A strategic partner in business. *Management Insight*. 5(2), 96-109.

- Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Education (7th ed.)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Eric Frick. (2019). *Information Technology Essentials Volume 1: Introduction to Information Systems*. USA: Eric Frick 2017.
- Lin, Y., Wang, Y. & Yu, C. (2010). Investigating the drivers of the innovation in channel integration and supply chain performance: A strategy orientated perspective. *Int. J. Production Economics*, 127, 320–332.
- Natpatsaya Setthachotsombut. (2020). Road Transportation Management Potentiality Enhancement for Linking Special Economic Zones and Border Trade Activities in Mukdahan Province, Thailand. *International Journal of Supply Chain Management (IJSCM)*, 9(6), 1425-1432.
- Natpatsaya Setthachotsombut & Gritsada Sua-iam. (2020). The Resilience Development for the Entrepreneurs Tourism Sector (RDETS) from the 2019 Coronavirus crisis in Thailand, *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(2), 1-14.
- Red Hat, Inc. (2022). *What is digital transformation*. Retrieved 15 January 2022, From: <https://enterpriseproject.com/what-is-digital-transformation>.

ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความประจำวารสาร

รองศาสตราจารย์ ชนงกรณ์	กฤษณกุลบุตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.เรืองศักดิ์	แก้วธรรมชัย	บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด (ซีพี กรุ๊ป)
รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์	พิมพ์ดี	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
		เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย	รัตนวงษ์	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทวารธรม	วิงวอน	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
รองศาสตราจารย์ ดร.ระพีพรรณ	พิริยะกุล	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์	ฉิมะสังคนันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย	พงศ์สิทธิกาญจนา	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพัชร	กอบประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์	เร้าธนชลกุล	มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงษ์	จันทขลอบ	มหาวิทยาลัยรังสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์	เทวตา	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลักษมี	งามมีศรี	มหาวิทยาลัยราชชนนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล	รัตนไพจิตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิพรรณ	พิเชฐศิริประภา	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
นาวาอากาศเอก รองศาสตราจารย์		โรงเรียนนายเรืออากาศ นวมินทกษัตริยาธิราช
ดร.เกียรติกุลไชย	จิตต์เอื้อ	
นาวาอากาศโท ผู้ช่วยศาสตราจารย์		โรงเรียนนายเรืออากาศ นวมินทกษัตริยาธิราช
ดร.ฐาปนิต	บัวภิบาล	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โชติมา	โชติกเสถียร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
นาวาอากาศเอก รองศาสตราจารย์		โรงเรียนนายเรืออากาศ นวมินทกษัตริยาธิราช
ธนันท์รัฐ	สิทธิเวชชนาศิริ	
ดร. รชฏ	ข้าบุญ	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์	ฤทธิบุญไชย	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความประจำวารสาร

ดร.สมคะเน	ยอดพราหมณ์	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ดร.สุภาพร	เพ่งพิศ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ดร.วิญญู	ปรอยกระโทก	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ดร.เสาวนีย์	สมันต์ตรีพร	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ดร.ปรียาณัฐ	เอียบศิริเมธี	วิทยาลัยนครราชสีมา

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2566)

รองศาสตราจารย์ ดร.สถาพร	อมรสวัสดิ์วัฒนา	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์	กฤษณลบุตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.อัฉรดา	หล่อตระกูล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน	ยุระรัช	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
รองศาสตราจารย์ ดร.สุตาพร	กฤษณลบุตร	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
รองศาสตราจารย์ ดร.เรืองศักดิ์	แก้วธรรมชัย	บริษัท เครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด (ซีพี กรุ๊ป)
นาวาอากาศเอก รองศาสตราจารย์		โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช
ดร.เกียรติกุลไชย	จิตต์เอื้อ	
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพัชร	กอบประเสริฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิพงศ์	บุญผดุง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนิษฐ์	รัตนโอฬาร	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชยุตน์	เกิดพิทักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษดา	เสือเอี่ยม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงษ์	จันทขลอบ	มหาวิทยาลัยรังสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิชา	หมอยาดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพัชร	อารีรัชกุลกานต์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.เสาวนีย์	สมันต์ตรีพร	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

นโยบาย

และเงื่อนไขในการพิจารณาบทความ (Journal Policies)

1. เป็นบทความที่อยู่ในสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในศาสตร์ด้าน
 - (1) การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน และ (2) การบริหารธุรกิจ
2. เป็นบทความที่มีการนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ วิธีการใหม่ หรือระบบใหม่
3. มีรูปแบบการพิมพ์ตรงตามรูปแบบของวารสาร
4. เป็นบทความที่ไม่มีคัดลอกผลงาน
5. บทความที่ส่งมาต้องไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ที่วารสารใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่น
6. บทความที่ส่งมาจะได้รับการประเมินคุณภาพเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการก่อน โดยจะพิจารณาถึงความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของวารสาร โดยการพิจารณาแยกเป็น 2 กรณี คือ
 - 6.1 ในกรณีที่บทความไม่ผ่านการพิจารณาเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการ บรรณาธิการจะแจ้งปฏิเสธการรับตีพิมพ์บทความ (Reject) พร้อมเหตุผล ข้อเสนอแนะ หรือข้อสังเกตสั้น ๆ ให้ผู้ส่งบทความได้รับทราบ
 - 6.2 ในกรณีที่บทความผ่านการพิจารณาเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการ กองบรรณาธิการจะส่งบทความให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer reviewers) ในสาขาที่เกี่ยวข้อง 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่งและผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ (Double-blind peer review)
 - 6.3 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณากลับกรองและประเมินบทความเรียบร้อยแล้ว กองบรรณาธิการจะพิจารณาว่าบทความนั้น ควรได้ลงตีพิมพ์ (Accept) หรือควรส่งคืนให้ผู้เขียนแก้ไขเพื่อพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง (Major/Minor Revision) หรือควรแจ้งปฏิเสธการลงตีพิมพ์ (Reject)
 - 6.4 กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาและตัดสินใจการตีพิมพ์บทความในวารสาร

รายละเอียดเพิ่มเติม: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/about3

การตรวจสอบการคัดลอก

วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน Journal of Logistics and Supply Chain College กำหนดเกณฑ์การตรวจสอบบทความซ้ำ/คัดลอก (Duplications/ Plagiarism) ของบทความที่ส่งตีพิมพ์ในวารสาร ซึ่งอยู่ในระบบ ThaiJo ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ต้องที่มีเปอร์เซ็นต์ความคล้ายคลึงโดยรวมที่ยอมรับได้ต่ำกว่า 10% และในส่วนที่มีความคล้ายคลึงจะต้องมีการอ้างอิงอย่างเหมาะสมตามหลักวิชาการ

รายละเอียดเพิ่มเติม: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/about4

จริยธรรมการตีพิมพ์

1. บทความจะต้องมีรูปแบบตามหลักเกณฑ์ในการเขียนบทความวิจัย บทความวิชาการ และบทความทบทวนหนังสือตามรูปแบบ และหลักเกณฑ์ของวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
2. บทความที่ผ่านการคัดกรองจากกองบรรณาธิการจะถูกส่งไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประเมินบทความโดยไม่เปิดเผยชื่อทั้งเจ้าของบทความและผู้ทรงคุณวุฒิ (Double-Blinded)
3. บทความที่ผ่านการคัดกรองเบื้องต้นจากบรรณาธิการ เจ้าของบทความจะได้รับหนังสือแจ้งพร้อมคำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษร และกองบรรณาธิการจะถอนบทความออกจากระบบทันที
4. บทความ เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน ทางกองบรรณาธิการวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชนไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย
5. กองบรรณาธิการวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชนไม่มีส่วนได้เสียในการพิจารณาบทความที่ส่งเข้ามาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ เจ้าของบทความต้องมีจริยธรรมในการส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ดังนี้
 - (1) ผู้เขียนบทความจะต้องไม่ส่งบทความที่เคยตีพิมพ์แล้ว หรือส่งบทความซ้ำซ้อนกับวารสารฉบับอื่น
 - (2) บทความที่ผู้เขียนส่งมาตีพิมพ์จะต้องไม่คัดลอกผลงานของตนเอง หรือของบุคคลอื่น
 - (3) เนื้อหาของบทความจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้
 - (4) กรณีการวิจัยในมนุษย์จะต้องผ่านการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และนำหลักฐานมาแสดงกับกองบรรณาธิการ

บทบาทและหน้าที่ของผู้เขียน

1. ต้องรับรองว่าผลงานนั้นเป็นผลงานของตนเอง เป็นบทความใหม่และไม่เคยตีพิมพ์วารสารใดมาก่อน
2. ต้องรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย/บทความทางวิชาการ ไม่บิดเบือน เสริมแต่งข้อมูล หรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ
3. ต้องอ้างอิงผลงานของผู้อื่นตามรูปแบบที่วารสารกำหนด หากมีการนำผลงานเหล่านั้นมาใช้ในบทความตัวเอง รวมทั้งจัดทำรายการอ้างอิงท้ายบทความด้วย
4. ต้องเขียนบทความวิจัย/บทความทางวิชาการ และการอ้างอิงให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไว้ใน “คำแนะนำผู้เขียน”
5. ชื่อที่ปรากฏในบทความทุกคน ต้องเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัย/บทความทางวิชาการจริง
6. ต้องระบุแหล่งทุนที่สนับสนุนการทำวิจัย/บทความทางวิชาการ นี้ (ถ้ามี)

7. ผู้นิพนธ์ต้องแก้ไขความถูกต้องของบทความตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) และกองบรรณาธิการ
8. ต้องไม่ส่งบทความเรื่องเดียวกันไปวารสารอื่นๆเพื่อพิจารณาพร้อมกัน
9. ในกรณีทำวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยต้องผ่านการอบรมจริยธรรม และมีหนังสือรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมิน

1. ต้องรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ (Confidentiality)
2. หลังจากได้รับบทความจากบรรณาธิการ และผู้ประเมินบทความ ตระหนักว่าตัวเองอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ เช่น เป็นผู้ร่วมโครงการ หรือรู้จักผู้นิพนธ์เป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่น ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระได้ ผู้ประเมินควรแจ้งให้บรรณาธิการทราบและปฏิเสธการประเมินบทความนั้น ๆ
3. ควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาในบทความนั้น ๆ หากไม่มีความถนัดหรือเชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ ควรปฏิเสธการประเมินบทความนั้น และแจ้งให้บรรณาธิการทราบ
4. ไม่ใช่ความรู้สึก หรือความคิดเห็นส่วนตัว ที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการ ตัดสินบทความวิจัย/บทความทางวิชาการเพื่อประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้นๆ
5. ผู้ประเมินพิจารณาถึงการระบุงานวิจัย/บทความทางวิชาการ ที่สำคัญ ๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน แต่ผู้นิพนธ์ไม่ได้อ้างอิงบทความนั้น ๆ เข้าไปในบทความที่ประเมินควรให้การแนะนำเจ้าของบทความ นอกจากนี้ หากมีส่วนใดของบทความ ที่มีความเหมือน หรือ ซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ประเมินต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบด้วย

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการมีหน้าที่ประเมินคุณภาพของต้นฉบับที่จะตีพิมพ์ในวารสาร
2. บรรณาธิการต้องทำหน้าที่ทั้งหมดอย่างรอบคอบเพื่อรับรองคุณภาพของต้นฉบับที่ตีพิมพ์ โดยคำนึงถึงว่าวารสารมีเป้าหมายและมาตรฐานที่ชัดเจน
3. บรรณาธิการต้องให้เหตุผลหรือให้ข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบโดยผู้อื่น และต้องเตรียมพร้อมอย่างดีเพื่อพิสูจน์ความเปี่ยงเบนที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการตรวจสอบโดยผู้อื่น
4. บรรณาธิการต้องดำเนินการและดำเนินการงานวารสารให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนดสำหรับการตีพิมพ์
5. บรรณาธิการต้องตัดสินใจยอมรับ หรือปฏิเสธต้นฉบับเพื่อตีพิมพ์
6. บรรณาธิการต้องอนุญาตให้ผู้เขียนยื่นอุทธรณ์ได้ โดยที่ผู้เขียนมีความคิดเห็นที่แตกต่างจากบรรณาธิการ

7. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ของผู้เขียนและผู้ตรวจสอบแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนใด ๆ ของการประเมินกระดาษ
8. บรรณาธิการต้องไม่ปฏิเสธงานตีพิมพ์เพียงเพราะความสงสัยหรือความไม่แน่นอนเท่านั้น ต้องจัดหาหลักฐานอันถูกต้องเพื่อพิสูจน์ความสงสัยดังกล่าว
9. บรรณาธิการต้องไม่ตัดสินใจรับบทความที่ถูกปฏิเสธโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer review) จำนวน 2 คน
10. บรรณาธิการต้องตรวจสอบการลอกเลียนผลงานของบทความ
11. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงบรรณาธิการ บรรณาธิการที่เพิ่งได้รับแต่งตั้งใหม่ต้องไม่ยกเลิกการตัดสินใจรับบทความที่ดีต่อบรรณาธิการเคยปฏิเสธ เว้นแต่จะได้รับการพิสูจน์อย่างเหมาะสมและชัดเจน
12. ถ้าบรรณาธิการตรวจพบการลอกเลียนแบบผลงานในระหว่างกระบวนการประเมินบทความ ต้องหยุดกระบวนการประเมินและติดต่อผู้เขียนโดยทันที เพื่อขอคำชี้แจงหรือเหตุผลในการพิจารณาการยอมรับหรือปฏิเสธบทความ
13. บรรณาธิการต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์ไปแล้วในที่อื่น
14. บรรณาธิการต้องมีระบบการจัดการที่ไม่ขัดกันทางผลประโยชน์กับผู้เขียนและผู้ตรวจทานตลอดจนกองบรรณาธิการ
15. บรรณาธิการต้องสนับสนุนเสรีภาพในการแสดงออก รักษาความถูกต้องของงานวิชาการ และปกป้องมาตรฐานทรัพย์สินทางปัญญา

รายละเอียดเพิ่มเติม: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/Pub1

คำแนะนำ

ในการเตรียมต้นฉบับ เพื่อตีพิมพ์ในวารสาร โลจิสติกส์ และซัพพลายเชน

การส่งต้นฉบับ

ส่งบทความผ่านเว็บไซต์ https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j
(ส่งไฟล์ Word และ PDF)

การเตรียมต้นฉบับ

1. รูปแบบการพิมพ์ สามารถดูคำแนะนำได้บนเว็บไซต์ ขั้นตอนดังนี้
 1. เข้าเว็บไซต์ https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j
 2. เลือกเมนูขวามือ “คำแนะนำสำหรับผู้เขียน”
2. หัวข้อในบทความ หัวข้อการนำเสนอ ดังนี้

บทความวิจัย	บทความวิชาการ	บทความปริทรรศน์	บทวิจารณ์หนังสือ
1. ชื่อเรื่อง 2. บทคัดย่อ 3. Abstract 4. บทนำ 5. วัตถุประสงค์ของการวิจัย 6. สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี) 7. กรอบแนวคิดการวิจัย (ถ้ามี) 8. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 8.1..... 8.2..... 8.3..... 8.4..... 9. วิธีดำเนินการวิจัย 9.1 รูปแบบการวิจัย 9.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 9.3 เครื่องมือวิจัย 9.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 9.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	1. ชื่อเรื่อง 2. บทคัดย่อ 3. Abstract 4. บทนำ 5. เนื้อหา (ผู้เขียนกำหนดหัวข้อของเนื้อหาจะนำเสนอ) 6. กรอบการวิเคราะห์เนื้อหาที่นำเสนอ 7. บทสรุป 8. เอกสารอ้างอิง	1. ชื่อเรื่อง 2. บทคัดย่อ 3. Abstract 4. บทนำ 5. เนื้อหาบทความปริทรรศน์ (ผู้เขียนกำหนดหัวข้อของเนื้อหาจะนำเสนอ) 6. บทสรุป 7. เอกสารอ้างอิง	1. ชื่อเรื่อง 2. บทคัดย่อ 3. Abstract 4. บทนำ 5. บทวิจารณ์บทความที่วิพากษ์วิจารณ์เนื้อหาสาระ คุณค่า และคุณูปการ (Contributions) ของหนังสือ บทความ หรือผลงานผู้อื่น โดยใช้หลักวิชาและดุลยพินิจอันเหมาะสม 6. บทสรุป 7. เอกสารอ้างอิง

บทความวิจัย	บทความวิชาการ	บทความปริทรรศน์	บทวิจารณ์หนังสือ
10. ผลการวิจัย 11. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล 12. ข้อเสนอแนะ 12.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ 12.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 13. เอกสารอ้างอิง			

ผู้เขียนสามารถดูรูปแบบการพิมพ์ การเขียนอ้างอิงและตัวอย่าง คำแนะและตัวอย่างการเตรียมต้นฉบับได้ที่ https://drive.google.com/file/d/1gqUbB32j_0JvHT2Z7KpWBQd84SNkyeoc/view

การส่งบทความ

เพื่อตีพิมพ์ในวารสาร โลจิสติกส์ และซัพพลายเชน

บทความจัดทำขึ้นโดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษเท่านั้น ทั้งนี้บทความที่นำมาลงในวารสารจะต้องไม่เคยตีพิมพ์ ส่งไปตีพิมพ์ หรืออยู่ระหว่างการตีพิมพ์ในหนังสือหรือวารสารใดมาก่อน

ผู้เขียนสามารถส่งบทความได้ตลอดเวลาผ่านเว็บไซต์ https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j

- กรณีเคยลงทะเบียนไว้แล้วคลิกปุ่ม “เข้าสู่ระบบ (Login)”
- กรณียังไม่เคยลงทะเบียนให้คลิกปุ่ม “ลงทะเบียน (Register)”

หรือ ส่งบทความ (Submission): https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/about/submissions
ส่งสองไฟล์โดยแนบไฟล์ Word (.docx) และ PDF คู่กัน

ค่าธรรมเนียม

ผู้เขียนจ่ายค่าธรรมเนียมดำเนินการ จำนวน 6,000 บาท

โอนชำระเงินที่

ธนาคาร : ธนาคารกรุงเทพ

ชื่อบัญชี : โครงการบริการวิชาการ สถาบันวิจัยและบริหารวิชาการด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

เลขที่บัญชี : 074-7-57158-6

(วารสารฯ เริ่มเก็บค่าธรรมเนียมดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 21 มกราคม 2565)

แจ้งการโอนเงินพร้อมส่งหลักฐานมาที่ นางสาวสุนทรี พชรประทีป

Email: suntaree.pa@ssru.ac.th, natpatsaya.se@ssru.ac.th

หลังจากได้รับแจ้งชำระเงินแล้ว ทางวารสารจะดำเนินการนำบทความเข้าสู่กระบวนการ Peer Review ทั้งนี้ ทางวารสารสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินทุกกรณี รวมทั้งกรณีที่บทความไม่ผ่านพิจารณา และ/หรือ กรณีมีการถอดถอนบทความออกจากการตีพิมพ์

รายละเอียดเพิ่มเติม: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/Logis_j/Sub2

“โอกาสที่จะก้าวสู่
ตำแหน่งงาน...ที่ดีกว่า

สร้างความก้าวหน้าโดยมืออาชีพ ได้ Connection ใหม่
ที่มีอาจารย์ที่ปรึกษา ดูแลด้วยใจ

ปริญญาโท โลจิสติกส์ สวนสุนันทา

ดร.วิศวะ อนุยะวงษ์

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน



สมัครเรียน สอบถามข้อมูล

☎ 087-166-6053 ดร.วิศวะ 🌐 wissawa.au

☎ 083-237-5776 คุณวรฤทัย (เลขานุการหลักสูตร)

ข้อมูลเพิ่มเติม www.cls.ssru.ac.th



วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



สอบถามเพิ่มเติม

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
111/3-5 หมู่ที่ 2 ตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170
Tel: 034-964-917 เว็บไซต์: www.cls.ssru.ac.th