



ISSN 2392 5523
ISSN 2730 1923 (Online)

JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCES
SURATTHANI RAJABHAT UNIVERSITY

วารสาร วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม- มิถุนายน 2564

บทบรรณาธิการ บทความวิชาการ

กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่ฟื้นแรมในภาวะวิกฤต โควิด 19
ยกถนมน เจ๊ะเฮง, สิฎฐาร นาคทิน, จีระดี หุ่นเอี้ยต

บทความวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019:

กรณีศึกษาขององค์กรภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
สาณิตย์ หนูนิล

การวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี
ชนชุตุนท์ ย่างช้าง

การจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา น้ำพุร้อนท่าสะพาน ตำบลท่าสะพาน
อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
สารภี ชนะชาติ, เนตรนภา รัชชาเขต, นงลักษณ์ มุคตนิติก

การติดตาม ประเมินผล และค้นหาแนวทางเพื่อพัฒนาเมืองสมุนไพร
จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ศิริพร เฟื่องจันทร์, พิเชษฐวุฒิ นิลธอ, วัฒนา นนทชิต

คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษา อุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน
ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
พัชรินทร์ เพชรช่วย, เป็ณใจ ไพจิตร, รัตติยาภรณ์ รอดสีโสม

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความ

วารสารวิทยาการจัดการผ่านการรับรองคุณภาพอยู่ในฐานข้อมูล TCI กลุ่มที่ 2



วารสาร
วิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

**Journal of Management Sciences,
Suratthani Rajabhat University**

ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564



วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Journal of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University

เจ้าของ
ที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ผศ.ดร.นันทวรรณ ช่างคิด

บรรณาธิการ
รองบรรณาธิการ
กองบรรณาธิการ

ผศ.ดร.อนุมาน จันทวงศ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ดร.เกวลิน อังคนานนท์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ศ.เกียรติคุณ ดร.อารี วิบูลย์พงศ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ศ.ดร.สุนันทา เสี่ยงไทย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย
ศ.ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ศ.ดร.ศากุน บุญอิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รศ.ดร.วิเชียร ชูติมาสกุล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
รศ.ดร.ครรชิต มัลย์วงศ์ ราชบัณฑิต
รศ.ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
รศ.ดร.ศิษย์วิช มั่นเศรษฐวิทย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
รศ.ดร.ภัทรกิตติ์ เนตินิยม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รศ.ดร.ทิพย์พาพร มหาสินไพศาล สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
รศ.ดร.ชลิตา ศรีนวล สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

กองบรรณาธิการจัดการ

ผศ.ดร.พงศ์พรต ฉัตรภรณ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผศ.ดร.พนมสิทธิ์ สอนประจักษ์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
ผศ.ดร.จักรวุฒิ ชอบพิเชียร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ดร.วรรณวิษณีย์ ทองอินทรราช มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ผศ.ดร.อนุมาน จันทวงศ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ดร.เกวลิน อังคนานนท์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
รศ.สุนีย์ ล่องประเสริฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ผศ.ดร.นิตย์ ท้ายวสีวงศ์ สุขศรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ผศ.ดร.พวงเพ็ญ ชูรินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ผศ.ดร.เบญจวรรณ คงชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

สำนักงานกองบรรณาธิการ

ผศ.ปลื้มใจ ไพจิตร
นางสาวศิริธร เกษรสิทธิ์
นายวิระพงษ์ ทองล่อง

สำนักงาน

สำนักงานกองบรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการ
อาคารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
272 ม.9 ต.ขุนทะเล อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84100 โทร 0 7791 3369 ต่อ 1313

ต้นฉบับทุกเรื่องที่ได้รับตีพิมพ์ได้รับการตรวจทางวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) การตีพิมพ์ซ้ำต้องได้รับการอนุญาตจากกองบรรณาธิการเป็นลายลักษณ์อักษร บทความที่เสนอตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการเสนอตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน บทความที่เสนอตีพิมพ์ไม่อยู่ระหว่างการนำเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือแหล่งเผยแพร่อื่นใด พร้อมกันทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากกองบรรณาธิการตรวจพบ ผู้เขียนบทความจะต้องยกเลิกตีพิมพ์บทความและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของวารสารวิทยาการจัดการเพียงผู้เดียว ข้อความ/รูปภาพ/ข้อมูล ทั้งหมดที่ปรากฏจะต้องเป็นผลงานของผู้เขียนบทความ หากมีการอ้างอิงผลงานผู้อื่น ผู้เขียนบทความ จะต้องดำเนินการตามระเบียบกฎหมายว่าด้วยลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร และจรรยาบรรณทางวิชาการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ กรณีมีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์เกี่ยวกับภาพ แผนภูมิ ข้อความส่วนใดส่วนหนึ่ง และ/หรือข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความให้เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนบทความแต่เพียงฝ่ายเดียว

บรรณาธิการแถลง

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทยส่งผลให้มียอดผู้ป่วยยืนยันมากกว่าหนึ่งแสนเจ็ดหมื่นคนในวันที่ 4 มิถุนายน 2564 รายงานโดยกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขทางวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ขอให้คนไทยปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของสถานการณ์โควิด-19 ทั้งมาตรการรัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุข ตลอดจนมาตรการของแต่ละจังหวัด เพื่อลดการแพร่ระบาดของประเทศไทยเพื่อลดการติดเชื้อและเสียชีวิตจากการแพร่ระบาดดังกล่าว รวมทั้งเพื่อให้เศรษฐกิจของประเทศไทยกลับมาฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็วและสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนภายใต้การชี้นำชีวิตตามวิถีปกติใหม่ และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการช่วยให้คนไทยกลับมาใช้ชีวิตอย่างมีความสุข

สำหรับวารสารปีที่ 8 ฉบับที่ 1 เนื้อหาของบทความยังคงสาระเกี่ยวกับในสาขาบริหารธุรกิจ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการจัดการท่องเที่ยว ทั้งในรูปแบบบทความวิชาการและบทความวิจัยจำนวน 6 เรื่องประกอบด้วย บทความวิชาการจำนวน 1 เรื่องและบทความวิจัยจำนวน 5 เรื่อง โดยบทความวิชาการเรื่องแรกของยกสมณ เจ๊ะเฮง และคณะ พบว่า การกำหนดกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่ฟื้นตัวในภาวะวิกฤติจะต้องมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกธุรกิจ โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมภายนอกที่จะต้องมีการคาดการณ์อนาคตที่แม่นยำผ่าน 9 กลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารกำลังคน การจัดสรรเวลาการทำงาน การจัดสรรภาระงานและเนื้องาน การจัดคู่มือการดำเนินงาน การฝึกอบรม การจัดหางานทดแทน การจัดการด้านสวัสดิการ การจัดการด้านผลตอบแทน และการเลิกจ้างงาน

ในส่วนบทความวิจัยเรื่องแรก สานิตย์ หนูนิล พบว่า องค์กรภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มากกว่าก่อนเกิดวิกฤตและพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้านชมพูท อ่าซ้าง พบว่า การกำหนดเงื่อนไขเวลาการเข้าถึงบริการการแพทย์ฉุกเฉินไม่เกิน 8 นาที และ 10 นาที ในพื้นที่จังหวัดชลบุรีผ่านการวิเคราะห์โครงข่าย (Network analysis) ด้วย Dijkstra อัลกอริทึมสามารถครอบคลุมพื้นที่ 1,230.98 ตารางกิโลเมตร และ 2,074.52 ตารางกิโลเมตร ตามลำดับ โดยโรงพยาบาลชลบุรีเป็นโรงพยาบาลที่สามารถให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินที่มีพื้นที่มากที่สุด

ส่วนสารคดี ชนะทัพและคณะ พบว่า การจัดการแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนท่าสะทอน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการจัดการตามกรอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ 2 ด้านประกอบด้วย ด้านมาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ อาทิ คุณภาพน้ำพุร้อน สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดการด้านความปลอดภัยและการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อน เนื่องจากมีสภาพความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติบริเวณโดยรอบพื้นที่ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมีความสะดวก มีพื้นที่ในการอาบน้ำและแช่น้ำพุร้อนที่เพียงพอและมีความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น ตามลำดับ ศิริพร เฟิงจันทร์และคณะ พบว่า การนำแนวคิด

ทางการบริหารโครงการมาประยุกต์ใช้ในโครงการเมืองสมุนไพรสามารถพัฒนาความสามารถให้สูงขึ้น ทั้งด้านการวางแผน การพัฒนาทีมงาน ด้านการวางระบบงาน และการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ตามลำดับ และพบว่า ผู้บริหารโครงการต้องมีความรู้และความเข้าใจในความเป็นมาของโครงการ ความหมาย ความแตกต่าง ระหว่างการบริหารโครงการกับการบริหารทั่วไป เพื่อการบริหารโครงการให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดของโครงการ พัชรินทร์ เพชรช่วยและคณะ พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการบริหารงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ผู้บริหารที่กล้าเสี่ยงและกล้าตัดสินใจ สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรม มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และมีคุณธรรม จริยธรรม ตามลำดับ

ทางวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ขอขอบพระคุณเจ้าของผลงานทุกท่านที่นำเสนอผลงานที่ดีและมีคุณภาพเพื่อเผยแพร่ในวารสารและหวังว่าท่านผู้อ่านคงได้ประโยชน์จากวารสารฉบับนี้ ไม่มากก็น้อยและพบกันใหม่ฉบับหน้า

บรรณาธิการ

วารสาร
วิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทบรรณาธิการ | |
| บทความวิชาการ | |
| กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่พักรวมในภาวะวิกฤต โควิด 19 ยกสมน เจ๊ะเฮง, สิญญาธร นาคพิน, จีรติ พูนเอียด | 1 |
| บทความวิจัย | |
| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: กรณีศึกษาองค์กรภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สานิตย์ หนูนิล | 17 |
| การวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี ชมพูนุท อ่ำช้าง | 39 |
| การจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา น้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี สารภี ชนะทัฬ, เนตรนภา รักษายศ, นงลักษณ์ ผุดผือก | 61 |
| การติดตาม ประเมินผล และค้นหาแนวทางเพื่อพัฒนาเมืองสมุนไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี ศิริพร เพ็งจันทร์, พิเชตวุฒิ นิลล่อ, วัฒนา นนทชิต | 81 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทความวิจัย (ต่อ) | |
| คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษา อุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พัชรินทร์ เพชรช่วย, ปลื้มใจ ไพจิตร, รัตติยาภรณ์ รอดสีเสน | 107 |
| คำแนะนำสำหรับผู้เขียน | 125 |
| รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความ | 141 |

กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่พักแรมในภาวะวิกฤต โควิด 19

ยกสมน เจ๊ะเฮง¹, สิญญาธร นาคพิน², จีรติ พูนเอียด³

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่พักแรมในภาวะวิกฤต โควิด 19 โดยการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในไทยและต่างประเทศ จากการศึกษาพบว่า การกำหนดกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่พักแรมในภาวะวิกฤตจะต้องมีการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอกและภายใน โดยเฉพาะการคาดการณ์อนาคตที่แม่นยำในสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 9 กลยุทธ์ คือ การบริหารกำลังคน การจัดสรรเวลาการทำงาน การจัดสรรภาระงานและทีมงาน การจัดคู่มือการดำเนินงาน การฝึกอบรม การจัดหางานทดแทน การจัดการด้านสวัสดิการ การจัดการด้านผลตอบแทน การเลิกจ้างงาน

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรมนุษย์, ที่พักแรม, วิกฤต

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: ยกสมน เจ๊ะเฮง

E-Mail: yoksamon.jea@sru.ac.th

(Received: June 11, 2020; Revised: November 30, 2020; Accepted: December 09, 2020)

¹ ดร. วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี E-mail: yoksamon.sru@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี E-mail: siyathorn.nak@sru.ac.th

³ ดร. วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี E-mail: jeerati.poo@sru.ac.th

Strategies for Human Resource Management of Accommodation Business in the COVID 19 Crisis

Yoksamon Jeaheng¹, Siyathorn Nakphin², Jeerati Poon-iead³

Abstract

This article aimed to propose strategy for human resource management of accommodation business during the COVID 19 crisis. Thai and international research papers are both analyzed and synthesized. Those studies found that setting human resource strategy for accommodation business in crisis requires analyzing external and internal environments, especially, predicting the future of external environments precisely. Human resource management strategies consist of 9 strategies that were Man Power Management, Working Time Allocation, Job Allocation, Standard Operation Procedure, Training, Replacement Work, Welfare Management, Remuneration Management and Unemployment.

Keywords: Human Resource Management; Accommodation; Crisis

Corresponding Author: Yoksamon Jeaheng

E-mail: yoksamon.jea@sru.ac.th

¹ Dr. In International School of Tourism, Suratthani Rajabhat University. E-mail: yoksamon.sru@gmail.com

² Asst. Prof. Dr. in International School of Tourism, Suratthani Rajabhat University. E-mail: siyathorn.nak@sru.ac.th

³ Dr. In International School of Tourism, Suratthani Rajabhat University. E-mail: jeerati.poo@sru.ac.th

1. บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาหรือโควิดในทันที (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อหลายด้านทั้งทางด้านสังคม และเศรษฐกิจ การหยุดจ้างงาน การปรับเปลี่ยนการทำงาน พฤติกรรมการดำรงชีวิตใหม่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาคสังคม เศรษฐกิจ และธุรกิจต่างๆ ทั่วโลก (Mao, He, Morrison, & Andres Coca-Stefaniak, 2020) รวมถึงประเทศไทย ทั้งนี้ก็ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้หลักให้กับประเทศไทย เห็นได้จากรายงานของกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา (2563) ที่ระบุว่า ในปีที่ผ่านมา 2562 ประเทศไทยได้รับรายได้จากการท่องเที่ยวสูงถึง 3.1 ล้านล้านบาท และธุรกิจที่เติบโตพร้อมกับภาคการท่องเที่ยวก็คือ ธุรกิจที่พักแรม ในปี 2561 สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2562) ได้รายงานจำนวนธุรกิจที่พักแรมทั่วประเทศมีทั้งสิ้น 24,391 แห่ง 721,501 ห้อง มีผู้เข้าพักแรมถึง 185.5 ล้านคน ชาวไทย 88.6 ล้านคน และชาวต่างชาติ 69.9 ล้านคน จังหวัดที่มีสถานประกอบการที่พักแรมหนาแน่นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สุราษฎร์ธานี (1,628 แห่ง) ภูเก็ต (1,486) และ เชียงใหม่ (1,480 แห่ง) เมื่อพิจารณารายภาค พบว่า ภาคใต้มีจำนวนธุรกิจที่พักแรมค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ร้อยละ 27.8 รองลงมา คือ ภาคกลาง 26.4 ภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ 20.4 และ กรุงเทพฯ 5.0 ตามลำดับ โดยธุรกิจที่พักแรมสามารถจ้างงานได้จำนวนมากส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยการจ้างงานในภาคธุรกิจที่พักแรมมีจำนวน 323,882 คน ในปี 2560 ลูกจ้างได้รับค่าตอบแทนแรงงานทั้งสิ้น 59,003 ล้านบาท หรือเฉลี่ยต่อคนต่อปี 205,068 บาท โดยในกรุงเทพมหานคร ลูกจ้างได้รับค่าแรงเฉลี่ยต่อปีสูงที่สุด 269,900 บาท ส่วนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้รับค่าตอบแทนแรงงานน้อยที่สุดคือ 129,538 บาท

อย่างไรก็ตาม นับตั้งแต่ช่วงธันวาคม 2562 สถานการณ์โรคระบาดเริ่มรุนแรงมากขึ้นส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงจนกระทั่งเป็นศูนย์อันเนื่องมาจากนโยบายต่างๆ ทั้งของประเทศไทยและประเทศต้นทางอื่นๆ การประกาศปิดประเทศของประเทศต่างๆ ส่งผลต่อการลดเที่ยวบิน จนกระทั่งการหยุดบิน ธุรกิจที่พักแรมเป็นอีกสถานประกอบการที่อยู่ในมาตรการปิดสถานประกอบการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานประกอบการและพนักงานที่จะต้องปรับตัวเพื่อแบกรับภาระที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และระยะเวลาที่ไม่สามารถคาดคะเนได้ จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและนำไปสู่การปรับตัวของการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจที่พักแรม ส่วนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหน่วยงานที่ต้องรับมือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดอย่างฉับพลัน และจำเป็นต้องมีการตัดสินใจเพื่อบริหารจัดการในระยะเวลายันสั้น เริ่มตั้งแต่การจัดสรรแผนกำลังคนเพื่อลดความเสี่ยง การจัดสรรภาระงานและเนื้อหา รวมไปถึงการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าในการจัดสรรเวลาการทำงาน เพื่อรองรับนโยบายทำงานจากที่บ้าน (Work From Home: WFH) การจัดพื้นที่ทำงานภายในองค์กรเพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การจ่ายค่าตอบแทนจากการเลิกจ้าง เป็นต้น ซึ่งองค์กรและธุรกิจต่างๆ ต้องมีปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ดังที่ Wu (2011) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงฉับพลันขององค์กรส่งผลให้เกิดความไม่แน่นอน และความอยู่รอดขององค์กร

งานบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เป็นกลไกหลักที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จ และผลการดำเนินงานขององค์กร (Makovec Brenčič, Pfajfar, & Raškovič, 2012) โดยผลการดำเนินงานของที่พักแรมมีผลกระทบทางบวกกับระบบการคัดเลือกและสรรหา การวางแผนกำลังคน

การออกแบบงาน การฝึกอบรมพัฒนา วงจรคุณภาพ และ ระบบการจ่ายค่าตอบแทน (Chand & Katou, 2007) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะนำไปสู่การร่วมมือร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวและเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน/บุคลากรในองค์กรนั้นๆ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Becker et al., 1997) เป็นปัจจัยที่เพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของที่พักแรม (Cetindamar & Kilitcioglu, 2013) ประสิทธิภาพการบริการ (Ashton, 2018) ความพึงพอใจของลูกค้า (Suryani et al., 2018; Ashton, 2018) ความจงรักภักดีของลูกค้า (Ashton, 2018) หากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขาดประสิทธิภาพจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร รวมถึงการสิ้นเปลืองทรัพยากรด้านการเงิน (Saridakis, Lai, & Cooper, 2017) ทั้งนี้ การเตรียมความพร้อมของพนักงานเพื่อการปรับตัวในภาวะวิกฤติส่งผลต่อความอยู่รอดขององค์กรในระยะยาวอีกด้วย (Nijssen & Paauwe, 2012) ดังนั้น การศึกษาเรื่องกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่พักแรมในภาวะวิกฤติโควิด-19 มีความสำคัญอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อประโยชน์ในการฟื้นฟูและการดำเนินงานธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการพนักงานของธุรกิจที่พักแรมที่จะมีผลกระทบอย่างมากต่อที่พักแรมทั้งด้านต้นทุนและขีดความสามารถทางการแข่งขันในระยะยาว

บทความฉบับนี้จึงเกิดขึ้นมาเพื่อมุ่งหวังวิเคราะห์ สังเคราะห์และนำเสนอกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาวะวิกฤติให้กับธุรกิจที่พักแรมสามารถบริหารจัดการเพื่อความอยู่รอดและข้ามพ้นวิกฤติไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เนื้อหา

2.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่พักแรม

งานบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญขององค์กรและเป็นส่วนหนึ่งที่จะผลักดันทำให้ให้องค์กรประสบความสำเร็จ (กันยารัตน์ จันทรสว่าง และสุภาวดี พรหมบุตร, 2562; Peccei & Rosenthal, 1997) อีกทั้งยังมีความสำคัญต่อองค์กรในการช่วยให้บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความพึงพอใจและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (Mao et al., 2020) อันจะนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กรและการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ (Al-Refaei, 2015) รวมทั้งช่วยพัฒนาให้องค์กรประสบความสำเร็จเจริญเติบโต ด้วยการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นสื่อกลางในการประสานงานในการแสวงหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความเหมาะสมกับงานเข้ามาปฏิบัติงานในแผนกต่างๆ และช่วยเสริมสร้างความมั่นคงแก่องค์กร ถ้าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพการดำเนินกิจกรรมและงานต่างๆ ในองค์กรจะไม่เกิดความขัดแย้งระหว่างงานและองค์กร (กรองทอง คานภู, 2559)

กระบวนการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้ 1) ระบุการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็น โดยทำการวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อมทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร 2) ดำเนินการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความจำเป็นของการพัฒนาโดยต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรนั้นๆ 3) ดำเนินการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแผน เช่น ที่พักแรมอาจจะใช้การฝึกอบรมและพัฒนาเป็นมาส่วนหนึ่งของการขจัดความจำเป็นหรือความขัดแย้งในองค์กร 4) ประเมินผลการจัดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ปริยพันธ์ ประยูรศักดิ์, 2559)

กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่พักรวมในภาวะวิกฤต โควิด 19

การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management: HRM) มีหน้าที่ความรับผิดชอบประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์กำลังคน (Determining Staffing) 2) การสรรหา/การคัดเลือกและจัดอบรม (Recruiting And Training) 3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Measurement) 4) การจัดการด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ของพนักงาน (Employee Benefits and Compensation) และ 5) การบันทึกการปฏิบัติงาน (Employee Records) (Storey, 2007)

2.2 การศึกษาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุควิกฤติในงานวิจัยที่ผ่านมา

จากการศึกษางานวิจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาวะวิกฤติที่ผ่านมา พบว่า มีการใช้กลยุทธ์ที่หลากหลาย ทั้งในอดีตและปัจจุบัน รายละเอียดเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

เฟื่องฟ้า ปัญญา (2558) ได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์หลังวิกฤติน้ำท่วมในประเทศไทยของในเขตนิคมอุตสาหกรรม มีการงดจ้างพนักงานใหม่ พนักงานเก่าทำงานล่วงเวลา การใช้เครื่องจักรแทนพนักงาน การไม่ต่อสัญญาฉบับพนักงานที่หมดอายุสัญญา และการเกษียณก่อนกำหนด

นพคุณ ชีวรินทร์ (2563) ได้แนะนำว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถานการณ์วิกฤติจะต้องเน้นการปรับการทำงานของบุคลากรให้สามารถทำงานได้หลากหลายและจะต้องสามารถทำงานบริหารจัดการความเสี่ยงได้ด้วย ปรับลดจำนวนพนักงาน การรักษามูลค่าคุณภาพที่มีความสามารถ การปรับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สามารถแข่งขันได้ การพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นการปรับตัว ทักษะการทำงานและความสุขในการทำงาน การทำงานที่เน้นเทคโนโลยี ปรับเปลี่ยนภาระงาน

Jaussaud (2001) เสนอการใช้กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาวะวิกฤติของญี่ปุ่น โดยพบว่ากลยุทธ์ที่ใช้ส่วนใหญ่ เช่น การลดการทำงานล่วงเวลา การลดจำนวนพนักงานและลดพนักงานชั่วคราว การย้ายพนักงานไปยังบริษัทอื่นๆ โปรแกรมแรงจูงใจเพื่อออกจากงานก่อนเวลา

Israeli & Reichel (2003) ได้ศึกษาการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในภาวะวิกฤติ ประกอบด้วย การลดจำนวนพนักงาน การใช้กลยุทธ์ลาพักผ่อนโดยไม่จ่ายค่าตอบแทน ลดจำนวนวันทำงานต่อสัปดาห์ การคงอัตราเงินเดือนหรือไม่ขึ้นเงินเดือน การแทนที่พนักงานที่มีเงินเดือนสูงด้วยพนักงานใหม่ และเพิ่มการใช้กลยุทธ์ Outsourcing ในการจ้างคน

Smith & Abdullah (2004) ได้ทำการสำรวจธุรกิจในมาเลเซียการปรับกลยุทธ์ในช่วงวิกฤติ พบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่ได้ดำเนินการที่หลากหลาย เช่น การตรึงการจ้างงาน การลดพนักงาน การเกษียณก่อนเวลา การลดพนักงานชั่วคราว การใช้โฮเตลจัดหาพนักงาน การงดการจ้างงานใหม่ การทำสัญญาจ้างระยะสั้น การฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และทักษะที่หลากหลาย และ Soft Skill สำหรับผู้บริหาร นอกจากนี้ ยังมี การเน้นการสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการทำงานเป็นทีม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อการอยู่รอดขององค์กร

Rowley & Bae (2004) ได้ทำการศึกษาการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุควิกฤติทางการเงินของประเทศเกาหลี โดยประเด็นประกอบด้วย การลดเวลาทำงาน การปรับเปลี่ยนแรงงาน การปรับเปลี่ยนหน้าที่การทำงาน การปรับโครงสร้างองค์กร และการปรับเปลี่ยค่าจ้างแรงงาน

Kim, Chun, & Lee (2005) ได้รวบรวมการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในช่วงวิกฤติซาร์ส (SARS) ประกอบด้วย แนะนำพนักงานให้วันหยุดด้วยความสมัครใจ จัดอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับโรคซาร์สและการปฏิบัติงานให้ปลอดภัย การเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการป้องกันโรคให้กับพนักงาน ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก จัดหน่วยงานเพื่อเฝ้าระวังและตรวจสอบการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานตามมาตรฐานระบบสวัสดิการของพนักงาน การลดจำนวนพนักงานชั่วคราวในระบบ การจัดตั้งเครือข่ายในสถานการณ์ฉุกเฉินซาร์ส

Mitsakis (2014) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในช่วงที่องค์กรประสบปัญหานั้น เพื่อให้องค์กรได้คงอยู่ สามารถทำได้โดยองค์กรควรมีการเลิกจ้างงานในหน้าที่ที่มีความซ้ำซ้อนของพนักงาน การจัดการการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน องค์กรชี้แจงและสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่า ปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นจะได้รับการแก้ไขและดีขึ้น การจัดระเบียบโครงสร้างการทำงานใหม่ แต่ในขณะเดียวกันองค์กรยังคงต้องคำนึงถึงขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

Teague & Roche (2013) ได้เสนอแนะกลยุทธ์สำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในช่วงตกต่ำของธุรกิจไว้ 5 ด้านประกอบด้วย 1) มาตรการปรับเปลี่ยนการจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งประกอบด้วยมาตรการตัดค่าจ้างและเงินสำหรับบางคนหรือทุกคน การตรึงค่าจ้างและเงินเดือน การตัดค่าจ้างหรือเงินเดือนตามสัดส่วนการจ่ายของผู้บริหาร การกำหนดค่าแรงขั้นต่ำใหม่สำหรับลูกจ้างใหม่ การตัดโบนัสสำหรับบางคนหรือทั้งหมด การตัดโบนัสตามสัดส่วนสำหรับผู้บริหาร การเปลี่ยนแปลงโปรแกรมเงินบำนาญสำหรับพนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ 2) มาตรการปรับเปลี่ยนการจ้างงาน เช่น ไม่มีนโยบายเอาคนออกจากงาน การออกโดยสมัครใจ การให้ออกภาคบังคับ การเกษียณก่อนเวลา การหยุด/ชะลอการรับพนักงานใหม่ การหยุด/ชะลอการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง/เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งเฉพาะตำแหน่ง การลดการใช้พนักงาน Part Time การลดการทำงานล่วงเวลา การลดเวลาการทำงาน การลดการใช้พนักงานตามสัญญา การลดการใช้เอเยนต์จัดหางาน 3) ระบบการทำงาน เช่น การสลับสับเปลี่ยนตำแหน่งงานหรือสายงาน การจัดการผลการดำเนินงานอย่างเข้มงวด กฎระเบียบที่เข้มงวด การรักษาเวลาและข้อกำหนดในการเข้าร่วม 4) การฝึกอบรมและบริหารกลุ่มคนที่มีความสามารถ เช่น การอบรมพนักงานในกฎระเบียบใหม่ในธุรกิจ และการมีมาตรการเฉพาะเพื่อรักษากลุ่มคนที่มีความสามารถสูงไว้กับองค์กร และ 5) การสื่อสารและสร้างความมีส่วนร่วม ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับการสื่อสารความต้องการของธุรกิจไปยังพนักงานให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ การกำหนดมาตรการมีส่วนร่วมของพนักงาน การมีส่วนร่วมจากสหภาพแรงงานในการกำหนดนโยบายและมาตรการต่างๆ การให้ข้อมูลด้านการเงิน การได้รับเงินคืน

Wimolmas (2020) กล่าวว่า สถานการณ์โควิดในขณะนี้นำไปสู่การปรับเปลี่ยนองค์ประกอบของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจ้างงาน (Recruit) เกิดการปรับวิธีการและขั้นตอนการสรรหา โดยจะวิเคราะห์งานใหม่เพื่อสรรหาพนักงาน การจ้างงานมุ่งเน้นการจ้างตามทักษะมากกว่าการศึกษาและรับมาเพื่อฝึกงานจะเพิ่มมากขึ้น 2) ด้านการฝึกอบรม การพัฒนาทักษะแก่พนักงานจะปรับให้สอดคล้องกับทักษะต่างๆ ที่จำเป็น อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีการนำแอปพลิเคชันหรือฟังก์ชันต่างๆ บนมือถือ มาพัฒนางานและใช้ในการฝึกอบรม มีหลักสูตรออนไลน์เพิ่มมากขึ้น 3) การปรับคู่มือการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ Work From Home (WFH) เช่น บริษัท Microsoft สร้างคู่มือการทำงานที่บ้าน และมีคู่มือนำเสนอให้แก่ลูกค้าผู้ใช้งานใน

กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่พักแรมในภาวะวิกฤต โควิด 19

รูปแบบเอกสารที่แก้ไขได้ 4) การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน เน้นที่ผลลัพธ์วัดผลจากการตอบสนองต่อการทำงานที่ตีของพนักงานและองค์กร 5) การจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีการจ่ายเงินค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมง และติดตามผลงานผลลัพธ์ที่ได้จากงานเพิ่มมากขึ้น สวัสดิการบางอย่างเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความต้องการของพนักงานแต่ละบุคคลหรือแต่ละตำแหน่งงาน”

ตารางที่ 1 แสดงกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องภายในภาวะวิกฤตจากงานวิจัยที่ผ่านมา

| ประเด็น | ชื่อผู้เขียน | | | | | | | | | | |
|--|------------------------|-------------------------|-----------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|---|-----------------------|-----------------|-----------------|
| | เฟื่องฟ้า บัญญา (2558) | นพคุณ ธีวิธินทร์ (2563) | Jaussaud (2001) | Israeli & Reichel (2003) | Smith & Abdullah (2004) | Rowley & Bae (2004) | Kim, Chun, & Lee (2005) | Makovec Brenčič, Prajfar, & Raškovič (2012) | Teague & Roche (2013) | Mitsakis (2014) | Wimolmas (2020) |
| กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาวะวิกฤต | | | | | | | | | | | |
| ชี้แจงทำความเข้าใจสถานการณ์ | | X | | | | | | | | X | |
| งดจ้างพนักงานใหม่ | X | | | | X | | | | | | |
| การเลิกจ้าง (Layoff) | | | | X | | | | X | X | X | |
| ลด/ปรับพนักงาน | | X | X | X | X | X | | X | X | | |
| การลาออกแบบสมัครใจ/เกษียณก่อนเวลา | | | X | | X | | | | X | | |
| ปรับเปลี่ยนตำแหน่ง/หน้าที่ | | | | | | X | | X | | X | |
| ปรับเปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น | | | | | | | | X | | | |
| ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ | | | | | X | X | | X | | X | X |
| เปลี่ยนย้ายที่ทำงาน | | | | | | | | X | | | |
| ลดค่าจ้างและเงินเดือนสำหรับพนักงานทุกคนบางคน | | | | | | X | | | X | | |
| ตรึงค่าจ้างและเงินเดือนให้กับพนักงานทุกคนบางคน | | | | X | | | | | X | | |
| การจ้างพนักงานใหม่แทนพนักงานที่เงินเดือนสูง | | | | X | X | | | | | | |
| การใช้ outsourcing แทน | | | | X | X | | | | | | |
| หยุดการใช้ outsourcing | | | | | | | X | | | | |
| หยุดงาน (Unpaid vacation) | | | | X | | | X | | | | |
| ลดจำนวนวันทำงาน | | | X | X | | | X | | | | X |

ตารางที่ 1 แสดงกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องภายในภาวะวิกฤตจากงานวิจัยที่ผ่านมา (ต่อ)

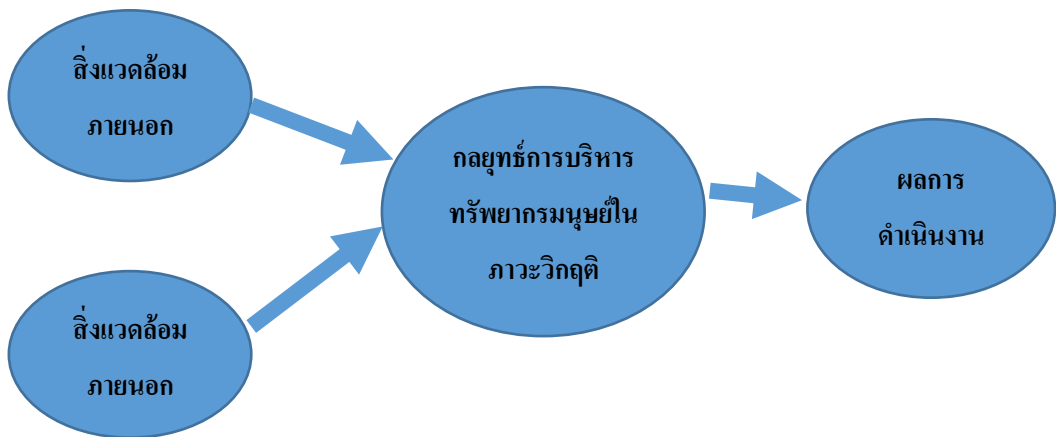
| ประเด็น | ชื่อผู้เขียน | | | | | | | | | | |
|--|------------------------|-----------------------------|-----------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|---|-----------------------|-----------------|-----------------|
| | เฟื่องฟ้า ปัญญา (2558) | นพคุณ ธีวรินทร์รักษ์ (2563) | Jaussaud (2001) | Israeli & Reichel (2003) | Smith & Abdullah (2004) | Rowley & Bae (2004) | Kim, Chun, & Lee (2005) | Makovec Brenčič, Pfažfar, & Raškovič (2012) | Teague & Roche (2013) | Mitsakis (2014) | Wimolmas (2020) |
| กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาวะวิกฤติ | | | | | | | | | | | |
| การลดค่าจ้างและเงินเดือนตามสัดส่วนกับผู้บริหาร | | | | | | | | | X | | |
| การกำหนดอัตราเงินเดือนที่ต่ำสำหรับพนักงานใหม่ | | | | | | | | | X | | |
| การตัดโบนัสประจำปี | | | | | | | | | X | | |
| ตัดสวัสดิการ | | | | | | | | | | | X |
| การตัดโบนัสตามสัดส่วนเงินเดือนของผู้บริหาร | | | | | | | | | X | | |
| การเปลี่ยนโปรแกรมเงินบำนาญพนักงานเก่าใหม่ | | | | | | | | | X | | |
| ไม่มีนโยบายเอาคนออกจากงาน | | | | | | | | | X | | |
| การย้ายพนักงานไปยังบริษัทอื่นๆ | | | X | | | | | | | | |
| อบรมให้ความรู้ด้านสุขอนามัยและวิธีการป้องกันโรค | | X | | | | | X | | | | |
| ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับการเฝ้าระวังโรค | | | | | | | X | | | | |
| เฝ้าระวังและตรวจสอบการเข้าปฏิบัติงานของพนักงานตามมาตรฐานของรัฐ | | | | | | | X | | | | |
| จัดตั้งเครือข่ายในสถานการณ์ฉุกเฉิน | | | | | | | X | | | | |
| ฝึกอบรมความรู้และทักษะที่หลากหลายเพิ่มให้กับพนักงาน | | X | | | X | | | | | | X |

ที่มา: สังเคราะห์โดยผู้เขียนบทความ

กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่ฟื้นแรมในภาวะวิกฤติ โควิด 19

จากตารางที่ 1 พบว่า กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์จากงานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปด้านการปรับลดอัตราพนักงาน เวลาการทำงาน เงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปรับโครงสร้างสายงาน วิธีการสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานทั้งในภาวะวิกฤติและหลังวิกฤติ

2.3 กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่ฟื้นแรมในภาวะวิกฤติโควิดในหนึ่งทิน



ภาพที่ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่ฟื้นแรมในภาวะวิกฤติโควิดในหนึ่งทิน (COVID-19)

ที่มา: จากการสังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรมโดยผู้เขียนบทความ

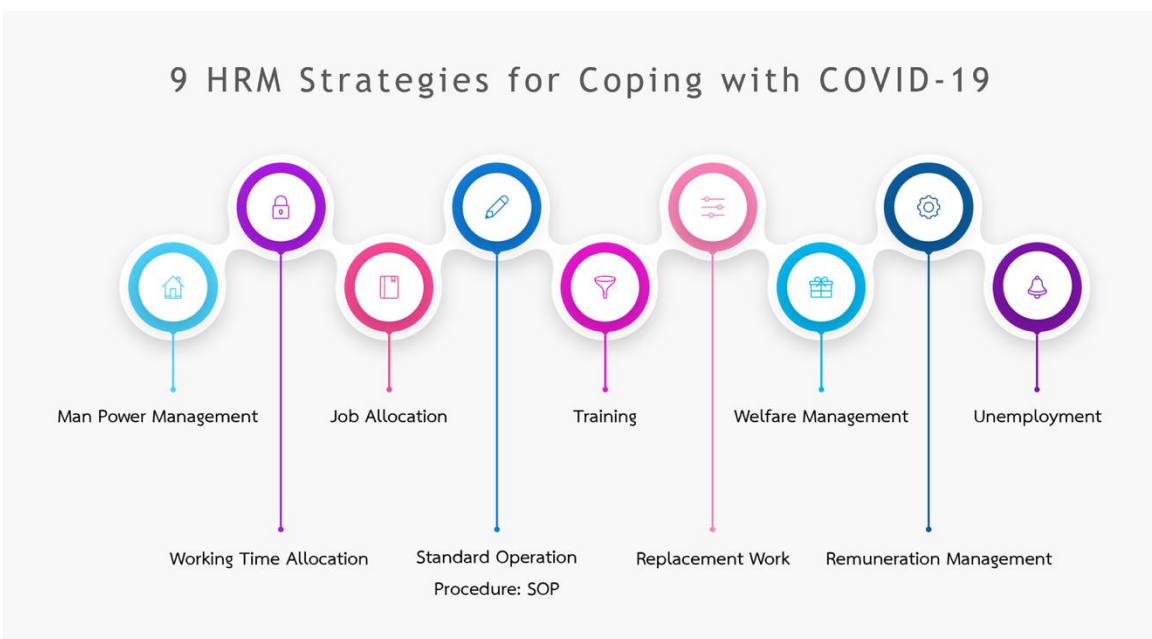
การตัดสินใจเลือกใช้กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาวิเคราะห์ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง โดยสิ่งแวดล้อมจะมีผลกระทบต่อกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Zhu, Cooper, Thomson, De cieri, & Zhao, 2013) นอกจากนี้ Katou, Budhwar, Woldu, & Al-Hamadi (2011) ได้ระบุว่าปัจจัยที่จะต้องพิจารณาประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมภายนอก และสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร โดยกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งด้านการเงิน ความสามารถทางการแข่งขัน และ ด้านการตลาด (นพคุณ ชีวรินทร์, 2563; Ashton, 2018; Becker, Huselid, Pickus, & Spratt, 1997; Cetindamar & Kilitcioglu, 2013; Chand & Katou, 2007; Makovec BrenČič et al., 2012; Nijssen & Paauwe, 2012; Saridakis, Lai, & Cooper, 2017; Suryani, Yoga, & Sugianingrat, 2018)

การวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอก (External Environment) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งยวดที่องค์กรที่ฟื้นแรมจะต้องทราบ และทำการวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคตเพื่อนำมาสู่การกำหนดกลยุทธ์ที่จะรองรับ โดยประเด็นสำคัญที่จะต้องพิจารณา คือ สถานการณ์และแนวโน้มของวิกฤติ (Trend and Current Crisis Situation) เช่น ความรุนแรง การชะลอตัวของการระบาดของโควิด 19 ฯลฯ ต่อมาคือ ปัจจัยด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของภาครัฐทั้งในระดับประเทศและภูมิภาค (Government Policy, Law, Regulations) (Bi, 2012) ซึ่งจะมีกฎหมาย

หรือมาตรการที่บังคับใช้ที่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์และนโยบายระหว่างประเทศ (International Policy and Relation) บัณฑิตด้านเทคโนโลยี (Technology) โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันรักษาโรคระบาด เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร บัณฑิตผู้บริโภค/กลุ่มลูกค้า (Customer Behavior) ทั้งในส่วนของพฤติกรรม การท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์โควิดในทันที (COVID-19) กลายเป็นวิถีใหม่ บัณฑิตด้านคู่แข่ง (Competitors) รวมทั้งสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและโรคระบาดอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรม

ในส่วนของภาวะแวดล้อมภายใน (Internal Environment) เป็นปัจจัยที่องค์กรจะสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอก และเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อขีดความสามารถขององค์กร (Competitive Advantage) โดยปัจจัยภายในคือสิ่งต่างๆ ที่มีองค์กรมี ประกอบด้วย นโยบาย ผู้บริหาร บุคลากร เงินทุน แปรนด้นใหม่ ชื่อเสียง จำนวนสาขา การตลาด การบริการ เครื่องจักร เทคโนโลยี ที่ตั้ง ฯลฯ

กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะสามารถพิจารณาเลือกใช้ ประกอบด้วย 9 กลยุทธ์ ดังรายละเอียดภาพที่ 2



ภาพที่ 2 9 HRM Strategies for Coping with COVID-19

ที่มา: ผู้เขียนบทความ

1. การบริหารกำลังคน (Man Power Management) หมายถึง การจัดสรรกำลังคนในการทำงาน โดยที่พักแรมสามารถพิจารณาลดกำลังคนในการทำงานอันเนื่องมาจากจำนวนผู้เข้าพักที่น้อยลง โดยสลับสับเปลี่ยนการทำงาน เช่น ฝ่ายต้อนรับ จำนวน 6 คนในภาวะปกติ ก็ลดจำนวนลง เพียง 3 คน หรือ 2 คน หรือ 1 คน ทั้งนี้

กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับธุรกิจที่พักแรมในภาวะวิกฤต โควิด 19

ขึ้นอยู่กับภาระงานหรือจำนวนงานที่ต้องดำเนินการ โดยเฉพาะจำนวนแขกผู้เข้าพัก รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องจักรเข้ามาทดแทนคนในบางส่วนแผนกหรือส่วนงาน

2. การจัดสรรเวลาการทำงาน (Working Time Allocation) เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ที่พักสามารถพิจารณา คือการจัดสรรเวลาทำงานให้เหมาะสมกับเนื้อหา ประกอบด้วย การลดเวลาทำงานในแต่ละวัน การลดจำนวนวันในการทำงาน

3. การจัดสรรภาระงานและเนื้อหา (Job Allocation) เป็นการพิจารณาภาระงานและเนื้อหา โดยสามารถเพิ่มลดเนื้อหา หรือการหมุนเวียนงาน เพื่อลดกำลังคนภายใต้ภาวะวิกฤตที่ไม่มีลูกค้าหรือแขกเข้าพักแรม

4. การจัดคู่มือการดำเนินงาน (Standard Operation Procedure: SOP) เพื่อเตรียมความพร้อมในการบริการของพนักงานทั้งส่วนหน้าและส่วนออฟฟิศ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นในการให้บริการลูกค้าหลังวิกฤตโควิด 19 โดยการจัดทำคู่มือการดำเนินงานจะช่วยให้การดำเนินงานระหว่างและหลังวิกฤตเป็นไปอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงานที่จะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้เข้าพัก

5. การฝึกอบรม (Training) ที่ที่พักแรมสามารถวางแผนและปฏิบัติการด้านการฝึกอบรมให้กับบุคลากรให้มีความพร้อมในการทำงานทุกสถานการณ์ โดยการฝึกอบรมในช่วงวิกฤต สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 คือ การฝึกอบรมที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กรในภาวะวิกฤต เช่น การปรับทักษะการทำงานจากบ้าน (Work Form Home: WFM) เทคโนโลยีที่จำเป็นในการสื่อสาร การประชุมออนไลน์ ฝึกอบรมมาตรการป้องกันตนเองและกระบวนการตรวจคัดกรองในที่ทำงาน ส่วนที่ 2 คือ การฝึกอบรมเพื่อเสริมทักษะและสร้างประสิทธิภาพการทำงานประจำหรือตามมาตรฐานต่างๆ ตามส่วนงานที่รับผิดชอบ และส่วนที่ 3 เป็นการฝึกอบรมเพื่อยกระดับการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด 19 และภายหลังภาวะวิกฤต เช่น การบริการตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA

6. การจัดหางานทดแทน (Replacement Work) สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การจัดหางานทดแทนเพื่อสร้างรายได้บนฐานทรัพยากรที่ที่พักแรมมี เช่น ใช้พื้นที่ว่างของที่พักแรมปลูกผักออร์แกนิก การใช้ห้องครัวของที่พักแรมขายอาหารและบริการจัดส่ง การใช้ห้องซักอบรีดของที่พักแรมบริการซักรีดให้กับผู้สนใจทั่วไป บริการทำความสะอาดฆ่าเชื้อ หรือการจัดหางานอื่นๆ ที่มีศักยภาพหรือสอดคล้องกับความต้องการของตลาดในพื้นที่ เช่น การขายสินค้ารถเร่

7. การจัดการด้านสวัสดิการ (Welfare Management) ธุรกิจที่พักแรมสามารถที่จะจัดการด้านสวัสดิการให้กับบุคลากรได้ 2 ด้าน คือ 1) การเพิ่มสวัสดิการที่เสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานระหว่างภาวะวิกฤต เช่น การซื้อประกันโควิดให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ต้องสัมผัสกับผู้ให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ การซื้อแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน การจัดหาอุปกรณ์สื่อสารให้ผู้บริหาร หรือการให้ยืมอุปกรณ์กรณีขาดแคลน ที่ที่พักแรมระหว่างทำงานหรือการกักตัวของพนักงาน (Self-Quarantine) 2) การพิจารณาลดหรือตัดสวัสดิการบางประเด็น เช่น โบนัส อาหาร งานเลี้ยงประจำปี/เทศกาล ค่าน้ำมันสำหรับผู้บริหาร เป็นต้น

8. การจัดการด้านผลตอบแทน (Remuneration Management) ธุรกิจที่พักรวมสามารถบริหารจัดการผลตอบแทนให้สอดคล้องกับสถานการณ์วิกฤต ซึ่งมี 3 กลยุทธ์ ประกอบด้วย 1) การให้ค่าตอบแทนเท่าเดิม 2) การพิจารณาตัดบางส่วน และ 3) การงดให้ผลตอบแทนตามระยะเวลาที่กำหนด

9. การเลิกจ้าง (Unemployment) เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่จะสามารถช่วยให้ธุรกิจที่พักรวมสามารถอยู่รอดในภาวะวิกฤติที่ร้ายแรงได้ อย่างไรก็ตาม การเลิกจ้างจะต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมายแรงงานและควรเกิดจากการออกแบบและมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหารและพนักงานในองค์กร รวมไปถึงการวิเคราะห์แนวโน้มทางธุรกิจในอนาคตที่ชัดเจน กลยุทธ์การเลิกจ้างสามารถทำได้โดยการวางแผนเลิกจ้างอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย 1) การเลิกจ้างชั่วคราว (Temporary Unemployment) และ 2) การเลิกจ้างถาวร (Permanent Unemployment) พิจารณาเลิกจ้างเป็น 3 ระยะ โดยระยะที่หนึ่งอาจพิจารณาเลิกจ้างกลุ่มพนักงานที่มีอายุงานน้อย 1-2 ปี กลุ่มต่อมา 3-6 ปี หรือการพิจารณาเลิกจ้างทั้งหมด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพของภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ องค์กรสามารถพิจารณาเลิกจ้างกับผู้ที่ต้องการเกษียณก่อนเวลา (Early Retire) และการยุติการทำงานด้วยความสมัครใจ (Voluntarily Resign)

3. บทสรุป

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจที่พักรวมถือเป็นสิ่งสำคัญและเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าอย่างหนึ่งขององค์กร ทั้งนี้สืบเนื่องจากธุรกิจที่พักรวมเป็นธุรกิจบริการที่ยังต้องพึ่งพาทรัพยากรมนุษย์เป็นหลักในการให้บริการที่มีเอกลักษณ์ คุณภาพ ตลอดจนการสร้างความประทับใจในการให้บริการกับผู้เข้าพัก อย่างไรก็ตาม ในการพิจารณากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจะต้องวิเคราะห์สถานการณ์และแนวโน้มสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ ทั้งสิ่งแวดล้อมภายนอก และภายใน เพื่อดำเนินการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะผลต่อขีดความสามารถทางการแข่งขัน การตลาด คุณภาพการบริการ และการเงิน

กลยุทธ์ต่างๆ จะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดยังขึ้นอยู่กับพิจารณาและคาดการณ์สถานการณ์และแนวโน้มของวิกฤติ หากมีการคาดการณ์คลาดเคลื่อนจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของกลยุทธ์ที่เลือกใช้ ดังนั้นในภาวะวิกฤติ ผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจควรพิจารณา วิเคราะห์และสังเคราะห์สถานการณ์เป็นระยะๆ เพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ที่ใช้อยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนี้ ผู้บริหารจะคำนึงเป้าหมายในระยะยาวมากกว่าระยะสั้น และรักษาความสมดุลระหว่างปัจจัยและอนาคตของการดำเนินธุรกิจ การตัดสินใจจึงไม่ควรคำนึงถึงเฉพาะต้นทุนเป็นหลัก เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะส่งผลต่อต้นทุนคงที่ คือ เงินเดือนที่จะต้องจ่ายทุกเดือน แต่ควรพิจารณาเป้าหมายในระยะยาวหรือการดำเนินงานหลังวิกฤติควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้ การตัดสินใจเลือกใช้กลยุทธ์ต่างๆ ควรอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม ร่วมคิดและร่วมทำของบุคลากรทุกระดับและทุกฝ่าย จะส่งผลให้องค์กรสามารถอยู่รอดภายใต้วิกฤติต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

4. กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจที่พักแรมในภาวะวิกฤตโควิดในนันทนาการสนับสนุนโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

5. เอกสารอ้างอิง

- กรองทอง คานภุ. (2559). แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านคุณภาพของการบริการที่พักแรมไฮแอทรี เจนซี หัวหิน(วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). สถิตินักท่องเที่ยว. สืบค้น 8 สิงหาคม 2563 จาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411
- กันยารัตน์ จันทร์สว่าง และสุภาวดี พรหมบุตร. (2562). ทุมนมนุษย์กับการเปลี่ยนแปลง: กระบวนทัศน์ใหม่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 6(2), 209-222.
- นพคุณ ชีวิธรักษ์. (2563). ภารกิจและวิกฤติที่ทรัพยากรมนุษย์ต้องทบทวนก่อนถึงประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี 2558. *วารสารนักบริหาร*, 33(4), 64-71.
- ปรียนันท์ ประยูรศักดิ์. (2559). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจที่พักแรมเพื่อก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12(2), 143-157.
- เฟื่องฟ้า บัญชา. (2558). กลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์หลังวิกฤตน้ำท่วม: กรณีศึกษานิตมอูตสาหกรรมนคร. *วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร*, 10(1), 75-83
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). การสำรวจที่พักแรม พ.ศ. 2561 THE 2018 ACCOMMODATION SURVEY. สืบค้น 20 สิงหาคม 2563 จาก http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านเศรษฐกิจ/สาขาการท่องเที่ยวและกีฬา/ที่พักแรม/2561/Full_report.pdf.
- Al-Refaie, A. (2015). Effects of human resource management on hotel performance using structural equation modeling. *Computers in Human Behavior*, 43, 293-303.
- Ashton, A. S. (2018). How human resources management best practice influence employee satisfaction and job retention in the Thai hotel industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17(2), 175-199.
- Becker, B., Huselid, M., Pickus, P., & Spratt, M. (1997). HR as a source of shareholder value: Research and recommendations. *Human Resource Management*, 36, 39-4.
- Bi, N. Z. (2012). The impact of national factors on personnel management: a cross-national examination of HRM practices in Singapore and Thailand. *International Journal of Business and Management*, 7(13), 21.
- Cetindamar, D. & Kilitcioglu, H. (2013). Measuring the competitiveness of a firm for an award system. *Competitiveness Review*, 23(1), 7-22.

- Chand, M. & Katou, A.A. (2007). The impact of HRM practices on organizational performance in the Indian hotel industry. *Employee Relations*, 29(6), 576-594.
- Israeli, A. A. & Reichel, A. (2003). Hospitality crisis management practices: the Israeli case. *International Journal of Hospitality Management*, 22(4), 353-372.
- Jaussaud, J. (2001). The Japanese model of HRM in crisis. *In the Changing Economic Environment in Asia* (pp. 152-165). London: Palgrave Macmillan.
- Katou, A. A., Budhwar, P. S., Woldu, H., & Al-Hamadi, A. B. (2011). An integrative framework for understanding cross-national human resource management practices. *Human Resource Management Review*, 12, 377-403.
- Kim, S. S., Chun, H., & Lee, H. (2005). The effects of SARS on the Korean hotel industry and measures to overcome the crisis: A case study of six Korean five-star hotels. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(4), 369-377.
- Makovec Brenčič, M., Pfajfar, G., & Raškovič, M. (2012). Managing in a time of crisis: marketing, HRM and innovation. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 27(6), 436–446.
- Mao, Y., He, J., Morrison, A. M., & Andres Coca-Stefaniak, J. (2020). Effects of tourism CSR on employee psychological capital in the COVID-19 crisis: from the perspective of conservation of resources theory. *Current Issues in Tourism*, 1-19.
- Mitsakis, F. V. (2014). Human Resource Management (HRM), Economic Crisis (EC) and Business Life Cycle (BLC): A Literature Review and Discussion. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(1), 189-203.
- Nijssen, M., & Paauwe, J. (2012). HRM in turbulent times: how to achieve organizational agility?. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(16), 3315–3335.
- Peccei, R., & Rosenthal, P. (1997). The antecedents of employee commitment to customer service: evidence from a UK. *The International Journal of Human Resource Management*, 8(1), 66-86.
- Rowley, C., & Bae, J. (2004). Human Resource Management in South Korea After the Asian Financial Crisis: Emerging Patterns from the Labyrinth. *International Studies of Management & Organization*, 34(1), 52–82.
- Saridakis, G., Lai, Y., & Cooper, C. L. (2017). Exploring the relationship between HRM and firm performance: A meta-analysis of longitudinal studies. *Human Resource Management Review*, 27(1), 87-96.
- Smith, W., & Abdullah, A. (2004). The Impact of the Asian Financial Crisis on Human Resource Management in Malaysia. *Asia Pacific Business Review*, 10(3-4), 402–421.
- Storey, J. (2007). *Human resource management: A critical text* (3rd Edition). London: Thomson.

- Suryani, N. K., Yoga, G. A. D. M., & Sugianingrat, I. A. P. W. (2018). Impact of Human Resources Management Practice On Employee Satisfaction And Customer Satisfaction (Case Study Smes In Bali, Indonesia). *International Journal of Sustainability, Education, And Global Creative Economic (Ijsegce)*, 1(1), 59-62.
- Teague, P., & Roche, W. K. (2013). Recessionary bundles: HR practices in the Irish economic crisis. *Human Resource Management Journal*, 24(2), 176–192.
- Wimolmas S. (2020). *HR Trends of New Normal*. Retrieved August 16, 2020, from <https://www.hrconsultant.training/post/hr-trends-of-new-normal>
- Wu, S. L. (2011). Impact of environmental uncertainty on human resource flexibility. *International Conference on business and economics research*, 1, 277-281. Retrieved August 16, 2020, from <http://www.ipedr.com/vol1/59-B10081.pdf?fbclid=IwAR21lwuQGjI1H19-WJRyIUe5NkemGT5Y95vE0zTqIn5MA1KDG9F1LnLMrd8>
- Zhu, C. J., Cooper, B. K., Thomson, S. B., De Cieri, H., & Zhao, S. (2013). Strategic integration of HRM and firm performance in a changing environment in China: the impact of organizational effectiveness as a mediator. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(15), 2985-3001.

ประวัติแนบท้ายบทความ



| | |
|-----------------------|---|
| Name and Surname: | Yoksamon Jeaheng |
| Highest Education: | Ph.D. Hospitality and Tourism Management |
| University or Agency: | Sejong University, South Korea |
| Field of Expertise: | Hotel and Tourism Management |
| Address: | International School of Tourism, Suratthani Rajabhat University |
| E-mail: | yoksamon.jea@sru.ac.th |



Name and Surname: Siyathorn Nakphin
Highest Education: D.HTM Doctor of Hotel and Tourism
University or Agency: Hong Kong Polytechnic University, Hong Kong
Field of Expertise: Hotel and Tourism Management
Address: International School of Tourism, Suratthani Rajabhat University
E-mail: Siyathorn.nak@sru.ac.th



Name and Surname: Jeerati Poon-Ead
Highest Education: Ph.D. Tourism Management
University or Agency: Manchester Metropolitan University, UK
Field of Expertise: Tourism Management
Address: International School of Tourism, Suratthani Rajabhat University
E-mail: jeerati.poo@sru.ac.th

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: กรณีศึกษาองค์กรภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

सानิตย์ หนูนิล¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตดังกล่าว เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการวิจัยที่มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละด้านมากกว่า 0.70 จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์กรภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 302 ราย โดยมีผู้บริหารองค์กรเป็นผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า องค์กรมีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงวิกฤตมากกว่าก่อนเกิดวิกฤต นอกจากนี้ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สูงที่สุด คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในเชิงการนำไปประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทั้งวิกฤตอื่นๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร, วิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019, องค์กรภาคอุตสาหกรรม

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: สานิตย์ หนูนิล

E-mail: sanit_tu45@hotmail.com

(Received: April 8, 2021; Revised: May 22, 2021; Accepted: May 27, 2021)

¹ ดร. วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ E-mail: sanit_tu45@hotmail.com

Factors Affecting Corporate Social Responsibility Function during the Crisis of COVID-19 Pandemic: A Case Study of Large Industrial Organizations in the Bangkok Metropolitan Area

Sanit Noonin¹

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the level of corporate social responsibility (CSR) function during the crisis of Novel Coronavirus 2019 (COVID-19) pandemic in Thailand; and 2) analyze factors influencing corporate social responsibility function during the crisis of COVID-19 pandemic. A quantitative study was done with data collected by questionnaire, with reliability of each questionnaire section at over 0.70. Samples were 302 managers of large industrial organizations operating in the Bangkok Metropolitan Area (BMA). Statistics used for data analysis comprised of: 1) descriptive statistics, including frequency, percentage, mean and standard deviation; and 2) inferential statistics, with correlation analysis and multiple regression analysis (Stepwise Method). Results were that overall organizations demonstrated moderate levels of corporate social responsibility during the crisis of COVID-19 pandemic in all aspects. Most organizations demonstrated more corporate social responsibility during the crisis of COVID-19 pandemic than before the crisis. Factors influencing corporate social responsibility function during the crisis of COVID-19 pandemic included transformational leadership, followed by stakeholder engagement, and corporate social responsibility policy. These results may be useful for corporate social responsibility-related projects, especially during times of COVID-19 crisis or other crises.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR); Crisis of Novel Coronavirus 2019 (COVID-19) Pandemic; Industrial Organizations

Corresponding Author: Sanit Noonin

E-mail: sanit_tu45@hotmail.com

¹ Dr, Lecturer of Puey Ungphakorn School of Development Studies, Thammasat University E-mail: sanit_tu45@hotmail.com

1. บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ได้ส่งผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง รวมทั้งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการทุกภาคส่วน โดยเฉพาะผลกระทบในเชิงเศรษฐกิจขององค์กร สอดคล้องกับข้อมูลจากรายงานของสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2563) ที่ระบุว่า ไตรมาสที่ 2 ของปี 2563 ผลจากมาตรการปิดเมือง (Lockdown) ส่งผลให้ GDP ตีบลงมากถึงร้อยละ 12.2 เป็นการหดตัวต่ำที่สุดในประวัติศาสตร์เศรษฐกิจไทย ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์การบริหารองค์กร อาทิ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน การปรับแผนการตลาด เป็นต้น เพื่อให้สามารถก้าวข้ามวิกฤตและดำเนินกิจการต่อไปอย่างมั่นคง นอกจากการปรับตัวในด้านดังกล่าวแล้ว ประเด็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมก็ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและเป็นความท้าทายขององค์กรที่จะต้องรักษาความสมดุลระหว่างการแก้ปัญหาด้านธุรกิจขององค์กรกับการแสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน อาทิ บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก อาทิ ลูกค้า ผู้ส่งมอบวัตถุดิบ หน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจถือเป็นภาคส่วนที่สำคัญของสังคมในการแสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงสถานการณ์วิกฤตนี้

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการของผู้ประกอบการธุรกิจทั้งในด้านการแก้ปัญหาเชิงเศรษฐกิจและการแสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงสถานการณ์วิกฤตให้เกิดความสมดุลนั้นมิใช่เรื่องง่ายนัก ดังผลการศึกษาของนักวิชาการในอดีตที่ชี้ให้เห็นว่า มีข้อค้นพบที่ขัดแย้งกันเกี่ยวกับการแสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงสถานการณ์วิกฤต โดยผลการศึกษาด้านหนึ่งพบว่า เมื่อเกิดวิกฤตขึ้นองค์กรจะแสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมลดลง เนื่องจากองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาในเชิงเศรษฐกิจขององค์กรเป็นลำดับแรก (Fehre & Weber, 2015) ส่วนผลการศึกษาอีกด้านหนึ่งกลับชี้ให้เห็นว่า เมื่อเกิดวิกฤตขึ้นองค์กรยังคงแสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ ยังมีข้อค้นพบที่น่าสนใจที่ระบุว่า เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้น หลายองค์กรกลับแสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มมากขึ้นด้วยเหตุผลต่าง ๆ อาทิ การดำเนินการดังกล่าวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุน ช่วยสร้างให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งยังส่งผลดีในเชิงการตลาดอีกด้วย (Seles, Sousa Jabbour, Chiappetta Jabbour, & Jugend, 2018; García-Sánchez & García-Sánchez, 2020)

นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงสถานการณ์วิกฤตพบว่า ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาถึงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภายใต้สถานการณ์วิกฤตทางการเงินที่เกิดขึ้นในช่วงประมาณ ค.ศ. 2005 – 2012 ซึ่งมีการศึกษาถึงรายละเอียดการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงสถานการณ์วิกฤตอื่น ๆ รวมทั้งสถานการณ์วิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้น ก่อนข้างจำกัด โดยวิกฤตการณ์ดังกล่าวถือเป็นเหตุการณ์สำคัญของโลกที่ส่งผลกระทบอย่างใหญ่หลวงต่อองค์กรธุรกิจในทุกภาคส่วนต่าง ๆ รวมทั้งองค์กรภาคอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ครั้งนี้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะด้านอุปสงค์ของตลาดที่มีการชะลอตัว อันเนื่องมาจากมาตรการจำกัดการเดินทาง การบริโภคและความต้องการที่ลดลง เป็นต้น (Ramamany, 2020) อย่างไรก็ตาม ด้วยองค์กรภาคอุตสาหกรรมเป็นองค์กรที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก รวมทั้งมีผู้มี

ส่วนได้ส่วนเสียหลายภาคส่วน ซึ่งการตัดสินใจดำเนินการในด้านต่าง ๆ รวมถึงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมก็ย่อมที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กร ตลอดจนส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ทั้งนี้ในประเด็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคอุตสาหกรรมถือเป็นภารกิจสำคัญที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญในการดำเนินกิจการควบคู่กับความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยองค์กรจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ (CSR-DIW) ที่กำหนดโดยกรมโรงงานอุตสาหกรรม ครอบคลุมทั้ง 7 มิติ ได้แก่ การกำกับดูแลองค์กร สิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน สิ่งแวดล้อม การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ประเด็นด้านผู้บริโภค รวมทั้งการมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2563ก) นอกจากนี้ ในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้น แม้องค์กรภาคอุตสาหกรรมจะได้รับผลกระทบอย่างหนัก แต่ยังเป็นภาคส่วนสำคัญในการแสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กร (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2563)

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งที่จะทำการศึกษาถึงระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมทั้งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้นอกจากจะสะท้อนคุณค่าในเชิงวิชาการแล้ว ยังจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยเฉพาะในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงสถานการณ์วิกฤต ตลอดจนการพัฒนาปัจจัยที่จะช่วยหนุนเสริมการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงสถานการณ์วิกฤต

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

3. การทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

3.1.1 แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility: CSR) มีจุดกำเนิดจากการที่องค์กรธุรกิจมีการดำเนินงานที่มุ่งเน้นเพียงแต่การเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจ แต่ละเลยในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรม ดังนั้น แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรจึงเป็นการต่อต้านการดำเนินธุรกิจที่หวังเพียงแต่ผลลัพธ์ทางการเงิน โดยไม่สนใจผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นกับสังคมและสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมฯ

(Mostovicz, Kakabadse, & Kakabadse, 2009) ซึ่งองค์กรตลอดจนนักวิชาการได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ค่อนข้างหลากหลาย โดยสามารถสรุปความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้ว่า หมายถึง “การดำเนินกิจการขององค์กรควบคู่กับการทำความดี โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสมดุล อันจะสร้างให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กร และนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืน”

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งหมายถึงการแสดงความสามารถรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา ตลอดจนเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากวิกฤตการณ์ดังกล่าว โดยแบ่งมิติของความรับผิดชอบต่อสังคมตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรเป็น 6 กลุ่ม ประกอบด้วย **ความรับผิดชอบต่อบุคลากร** อาทิ การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในสถานประกอบการ **ความรับผิดชอบต่อลูกค้า** อาทิ การสื่อสารเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในด้านคุณภาพ/การส่งมอบสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้า **ความรับผิดชอบต่อผู้ส่งมอบวัตถุดิบ** อาทิ การปรับปรุงข้อตกลงหรือทูละขันธ์สัญญาให้กับผู้ส่งมอบวัตถุดิบที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 **ความรับผิดชอบต่อหน่วยงานภาครัฐ** อาทิ การติดตามประกาศ/คำสั่ง/รายงานเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามได้อย่างทันท่วงที **ความรับผิดชอบต่อเจ้าของหรือผู้ถือหุ้น** อาทิ การปรับแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อรักษาสภาพคล่องในช่วงสถานการณ์ที่มีความผันผวนสูง รวมทั้ง **ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม** อาทิ การช่วยเหลือชุมชนโดยรอบที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (International Labour Organization, 2020; Organisation for Economic Co-operation and Development, 2020; สถาบันไทยพัฒนา, 2563)

การแสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงวิกฤตนั้น ถือเป็นเรื่องท้าทายขององค์กร ในด้านการสร้างความสมดุลระหว่างการแก้ปัญหาเชิงเศรษฐกิจและการบริหารจัดการขององค์กรกับการแสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังผลการศึกษาที่ชี้ให้เห็นว่าเมื่อเกิดวิกฤตหรือสถานการณ์ที่ยากลำบากขึ้น องค์กรมักจะมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของตนเองเป็นลำดับแรก ดังนั้น ในช่วงวิกฤตองค์กรมักจะให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาทางด้านการเงิน หรือมุ่งปรับปรุงกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรเป็นหลัก อาทิ การแก้ปัญหาด้านการผลิต ด้านการตลาด หรือด้านการเงิน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังพบว่า เมื่อเกิดวิกฤตขึ้นองค์กรส่วนใหญ่มักจะจัดงบประมาณด้านต่างๆ รวมทั้งงบประมาณในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษานักวิชาการในอดีตที่สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรมีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมน้อยลงเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้น องค์กรจะมุ่งให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาในด้านกระบวนการดำเนินงานหลัก (Dias, Rodrigues, & Craig 2016; Fehre & Weber, 2015)

อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์วรรณกรรม ผลการศึกษาด้านหนึ่งชี้ให้เห็นว่าในช่วงวิกฤตองค์กรกลับมีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าก่อนเกิดวิกฤต ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารองค์กรมองว่าเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้น องค์กรในฐานะที่เป็นหน่วยหนึ่งของสังคมควรมีบทบาทในการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทและศักยภาพขององค์กร นอกจากนี้ พบว่า

ผู้บริหารบางองค์กรได้ใช้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมาเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบริหารเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรในช่วงสถานการณ์วิกฤต (Tee, Asare, Opoku, & Tabitha, 2017; He & Harris, 2020)

ดังนั้น จากผลการศึกษาของนักวิชาการในอดีตดังกล่าวจึงนำมาสู่การตั้งคำถามในการวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยจะช่วยอธิบายปรากฏการณ์รวมทั้งช่วยตอบคำถามการวิจัยผ่านการศึกษาเชิงประจักษ์

3.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ จากการวิเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องปรากฏปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรค่อนข้างหลากหลาย ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร อาทิ ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากรองค์กร ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านนโยบายหรือข้อกำหนดจากภาครัฐ เป็นต้น (सानิตย์ หนูนิล, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, และจันทนา แสนสุข, 2560) อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งสนใจที่จะศึกษาตัวแปรที่เป็นปัจจัยภายในองค์กร 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม และปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากผลการศึกษาของนักวิชาการในอดีตได้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรดังกล่าวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในบริบทที่แตกต่างหลากหลาย และจากการวิเคราะห์วรรณกรรมได้สะท้อนให้เห็นว่ายังขาดการศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าวที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในบริบทของสถานการณ์วิกฤต รวมทั้งวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้เลือกตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปร มาทำการศึกษาเพื่อยืนยันว่าตัวแปรดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงสถานการณ์วิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือไม่ อย่างไร โดยมีรายละเอียดอิทธิพลของแต่ละตัวแปรต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ดังนี้

3.1.3 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างยิ่ง ตั้งแต่ในช่วงทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา โดยเฉพาะทางด้านการบริหารจัดการ โดยนักวิชาการได้ทำการศึกษาเพื่อสรุปถึงคุณลักษณะที่สำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อาทิ Bass & Avolio (1990) ได้ศึกษาและกำหนดองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ 1) การมีอิทธิพลทางความคิด 2) การสร้างแรงจูงใจ 3) การกระตุ้นให้เกิดปัญหา และ 4) การให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจก ซึ่งลักษณะที่สำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 4 ประการดังกล่าว ถือเป็นปัจจัยที่เอื้อและสนับสนุนต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อาทิ คุณลักษณะด้านการมีอิทธิพลทางความคิดคือ ผู้นำที่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านต่างๆ เป็นที่เคารพศรัทธาของผู้ตาม มุ่งเน้นการสร้างให้เกิดความ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมฯ

ภาคภูมิใจในตัวผู้นำ เป็นผู้ที่มิวี่สัยทัศน์ ผู้นำประเภทนี้จะมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ในเรื่องต่างๆ อย่างเป็นระบบเพื่อความสำเร็จในอนาคตขององค์กร รวมทั้งปฏิบัติตนตามมาตรฐานด้านจริยธรรมอย่างเคร่งครัด ซึ่งหากผู้นำมีคุณลักษณะดังกล่าวก็จะส่งเสริมให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะการเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับบุคลากรในการปฏิบัติตนในด้านต่างๆ เป็นต้น (Bass, 1985) สอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการในอดีตที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร อาทิ การศึกษาของ Jnaneswar & Ranjit (2020) ที่ระบุว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

3.1.4 ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

นโยบายเปรียบเสมือนเครื่องชี้้นำให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จก็จะต้องมีการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการดำเนินงานที่มีความชัดเจนด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Bowen (1953) ที่อธิบายว่าความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นพันธะหน้าที่ขององค์กรธุรกิจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ หรือดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และสอดคล้องกับคุณค่าต่างๆ ที่เป็นที่ยอมรับของสังคม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการในอดีตที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านนโยบายที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร อาทิ การศึกษาของ Kalyar, Rafi, & Kalyar (2013) ที่ระบุว่า มีปัจจัยหลากหลายที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร รวมทั้งปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร กล่าวคือ การกำหนดนโยบายหรือการวางแผนกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจะช่วยให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเป็นไปอย่างมีทิศทาง เนื่องจากนโยบายหรือแผนกลยุทธ์ดังกล่าวได้ผ่านการวิเคราะห์ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ยังได้มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติ การติดตาม ตลอดจนการวัดผลการดำเนินงานไว้อย่างเป็นขั้นตอน

3.1.5 ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

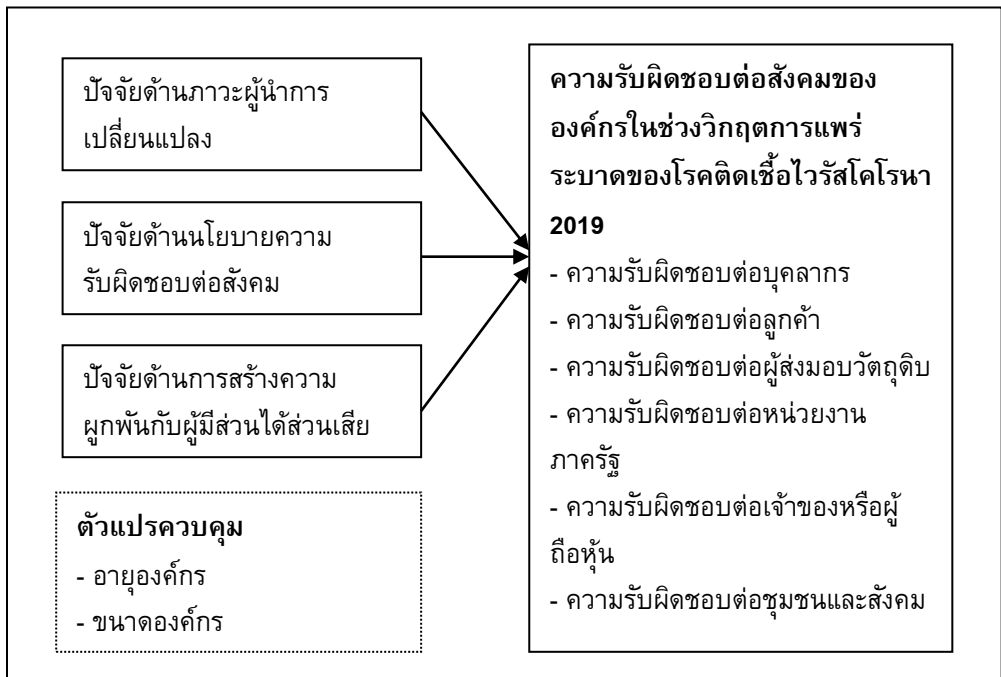
ทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Theory) อธิบายว่ามีภารกิจที่สัมพันธ์กันอย่างซับซ้อนระหว่างองค์กรธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ บุคลากร ลูกค้า ผู้ส่งมอบวัตถุดิบ หน่วยงานภาครัฐ เจ้าของหรือผู้ถือหุ้น รวมทั้งชุมชนและสังคม เป็นต้น ดังนั้น องค์กรธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการแบ่งปันประโยชน์ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างมีดุลยภาพและเหมาะสม (Freeman, 1984) อย่างไรก็ตาม เนื่องจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรมีอยู่หลากหลายกลุ่ม รวมทั้งมีความคาดหวังและความต้องการที่ซับซ้อน ดังนั้น องค์กรจะต้องมีการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) คือ กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (AccountAbility, 2011) ซึ่งหากองค์กรมีการดำเนินการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมองค์กรให้ประสบความสำเร็จ (Lindgreen & Swaen, 2010) สอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการในอดีตที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ

สังคมขององค์กร อาทิ การศึกษาของ สานิตย์ หนูนิล, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, และจันทนา แสนสุข (2560) ที่ระบุว่า ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

นอกจากนี้ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยยังกำหนดให้ อายุองค์กร (Firm Age) และขนาดองค์กร (Firm Size) เป็นตัวแปรควบคุม (Control Variable) เนื่องจากองค์กรที่มีอายุมากกว่า รวมทั้งองค์กรที่มีขนาดใหญ่กว่ามักจะมีทุนที่เหนือกว่าองค์กรที่มีอายุน้อยกว่าและมีขนาดเล็กกว่า อาทิ การมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ หรือมีประสบการณ์ในการดำเนินงานที่สูงกว่า (Aldrich & Auster, 1986) ซึ่งการมีทุนที่เหนือกว่าดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม สอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการในอดีตที่ชี้ให้เห็นว่า อายุและขนาดองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานของด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Hu, Chen, & Wang, 2018; Kalyar, Rafi, & Kalyar, 2013) ดังนั้น ปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดเป็นตัวแปรควบคุมในการศึกษาเพื่อจะได้พิจารณาอิทธิพลของตัวแปรควบคุมดังกล่าวประกอบด้วย

3.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

3.3.1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

3.3.2 ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

3.3.3 ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีจำนวนบุคลากรขององค์กรตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป และมีที่ตั้งของกิจการอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวนทั้งสิ้น 1,403 องค์กร (ข้อมูลปรับปรุงเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2563) (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2563) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ฐานข้อมูลองค์กรภาคอุตสาหกรรมจากกรมโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้มีการเก็บรวบรวมและจำแนกข้อมูลประเภทขององค์กรภาคอุตสาหกรรมไว้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ รวมทั้งครอบคลุมองค์กรภาคอุตสาหกรรมทุกประเภท ดังนั้นประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษานี้จึงมีความเหมาะสมในการศึกษา โดยในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ผู้วิจัยใช้สูตรของ Weiers (2005) ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 302 ราย

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ซึ่งมีอัตราการตอบกลับค่อนข้างต่ำ เพื่อให้มีอัตราการตอบกลับที่ยอมรับได้ คือ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ตามแนวคิดของ Aaker, Kumar, & Day (2001) ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด โดยการวิจัยครั้งนี้มีหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นระดับองค์กร มีผู้บริหารองค์กรประกอบด้วย ผู้จัดการโรงงาน/ผู้จัดการบริษัทหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัย ซึ่งกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เป็นเวลา 2 เดือน คือ ตั้งแต่ 1 มิถุนายน – 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2563 เมื่อได้รับแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ครบตามจำนวนที่คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้ คือ จำนวน 302 ฉบับ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และจากการคำนวณอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ดังกล่าว พบว่า คิดเป็น ร้อยละ 21.53

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ดัดแปลงข้อคำถามเพื่อใช้วัดตัวแปรที่ศึกษาโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดขึ้น ผ่านการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น **ตัวแปรต้น** จำนวน 3 ตัวแปร ดังนี้ 1) ข้อคำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง จำนวน 8 ข้อ (Bass, 1985; Bass & Avolio, 1990) 2) ข้อคำถามเกี่ยวกับนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 4 ข้อ (Kalyar, Rafi, & Kalyar, 2013; สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2555) 3) ข้อคำถามเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 3 ข้อ (AccountAbility, 2011; Lindgreen & Swaen, 2010; สานิตย์ หนูนิล, วิโรจน์ เจริญลักษณ์, และจันทนา แสนสุข, 2560) **ตัวแปรตาม** คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้วิจัยได้ประยุกต์ข้อคำถามจากแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่กำหนดโดยองค์กรทั้งในและต่างประเทศ ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 6 กลุ่ม มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 29 ข้อ (International Labour Organization, 2020; Organisation for Economic Co-operation and Development, 2020; สถาบันไทยพัฒนา, 2563) โดยทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังกล่าวมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สำหรับ **ตัวแปรควบคุม** ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่ 1) อายุองค์กร พิจารณาจากระยะเวลาในการดำเนินกิจการ และ 2) ขนาดองค์กร พิจารณาจากจำนวนบุคลากรขององค์กร (Hu, Chen, & Wang, 2018; Kalyar, Rafi, & Kalyar, 2013) โดยทั้ง 2 ตัวแปรมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เขียนตอบ (Fill-in) นอกจากนี้ ยังมีข้อคำถามที่กำหนดขึ้นมาเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรระหว่างก่อนเกิดวิกฤตกับช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อีก 1 ข้อ มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 3 ตัวเลือก

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย ตลอดจนนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา และนำมาปรับปรุงข้อคำถาม จากนั้นจึงหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สูตร IOC (Index of Item-Objective Congruence) และทำการประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายข้อ ปรากฏค่าดัชนีความเที่ยงตรงระหว่างข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.60 ถึง 1.00 ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามได้ (Rovinelli & Hambleton, 1977) นอกจากนี้ เพื่อยืนยันว่าข้อคำถามเป็นตัววัดที่จัดอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) จากการทดสอบ พบว่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าระหว่าง 0.581 ถึง 0.951 ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป ถือเป็นค่าที่ยอมรับได้ (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) สำหรับการตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มผู้บริหารองค์กรที่ไม่ใช่หน่วยตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 30 ราย และทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach (1970) ที่ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละด้านมีค่าระหว่าง 0.906 ถึง 0.908 ถือเป็นค่าที่ยอมรับได้

4.4 การวิเคราะห์ผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปขององค์กร ข้อมูลระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และข้อมูลระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับ สถิติเชิงอ้างอิง เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ด้วยเป็นวิธีที่มีความเหมาะสมในการพิจารณาคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุด และได้โมเดลที่ประหยัดที่สุด (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2554)

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและขององค์กร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (ร้อยละ 62.3) รองลงมาเป็นผู้จัดการโรงงาน/บริษัท (ร้อยละ 37.7) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 57.3) รองลงมาเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 42.7) ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 37.7) รองลงมาในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ มีอายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 36.4) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.6) รองลงมาคือระดับปริญญาโท (ร้อยละ 34.4) ส่วนข้อมูลด้านอายุงานในองค์กรปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 52.0) รองลงมาคือมีอายุงาน 5-10 ปี (ร้อยละ 21.2)

สำหรับข้อมูลทั่วไปขององค์กร พบว่า ที่ตั้งขององค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) จังหวัดสมุทรปราการ (ร้อยละ 35.4) 2) กรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 20.2) และ 3) จังหวัดสมุทรสาคร (ร้อยละ 17.5) ด้านอายุขององค์กร พบว่า อายุขององค์กรเฉลี่ยอยู่ที่ 36.88 ปี โดยองค์กรที่มีอายุน้อยที่สุด คือ 1 ปี และองค์กรที่มีอายุมากที่สุดคือ 142 ปี ด้านจำนวนบุคลากร พบว่า มีบุคลากรเฉลี่ย 956 คน โดยองค์กรที่มีบุคลากรมากที่สุดมีจำนวน 15,000 คน และองค์กรที่มีบุคลากรน้อยที่สุดมีจำนวน 200 คน ด้านรูปแบบการประกอบธุรกิจ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด (ร้อยละ 81.1) รองลงมาเป็นบริษัทมหาชน (ร้อยละ 12.6) ด้านประเภทของกิจการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกิจการของคนไทย (ร้อยละ 65.5) รองลงมาเป็นบริษัทข้ามชาติ (ร้อยละ 27.2) ส่วนข้อมูลด้านประเภทอุตสาหกรรมขององค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา พบว่า 3 ลำดับแรก ได้แก่ 1) อุตสาหกรรมยานยนต์หรือชิ้นส่วนยานยนต์ (ร้อยละ 18.5) 2) อุตสาหกรรมอาหารหรือเครื่องดื่ม (ร้อยละ 12.3) และ 3) อุตสาหกรรมแฟชั่นหรือสิ่งทอ (ร้อยละ 10.9)

ผลการศึกษาระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เทียบกับก่อนเกิดวิกฤต ปรากฏผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เทียบกับก่อนเกิดวิกฤต

| กลุ่มรายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|--------------|
| ดำเนินงานน้อยกว่าก่อนเกิดวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 | 37 | 12.3 |
| ดำเนินงานเท่ากับก่อนเกิดวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 | 87 | 28.8 |
| ดำเนินงานมากกว่าก่อนเกิดวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 | 178 | 58.9 |
| รวม | 302 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 องค์กรที่ทำการศึกษามีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าก่อนเกิดวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ร้อยละ 58.9) โดยสถานการณ์วิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศไทยเริ่มเกิดขึ้นในช่วงประมาณเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงที่กำลังเกิดวิกฤต คือเดือนมิถุนายน – เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 สำหรับระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แต่ละด้านมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แบ่งตามรายด้าน

| ด้าน | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
|---------------------------------------|-----------|------|---------|
| ความรับผิดชอบต่อบุคลากร | 3.11 | 1.28 | ปานกลาง |
| ความรับผิดชอบต่อลูกค้า | 3.12 | 1.28 | ปานกลาง |
| ความรับผิดชอบต่อผู้ส่งมอบวัตถุดิบ | 3.08 | 1.16 | ปานกลาง |
| ความรับผิดชอบต่อหน่วยงานภาครัฐ | 3.22 | 1.65 | ปานกลาง |
| ความรับผิดชอบต่อเจ้าของหรือผู้ถือหุ้น | 3.12 | 1.27 | ปานกลาง |
| ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม | 2.88 | 1.14 | ปานกลาง |
| ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวม | 3.09 | 1.18 | ปานกลาง |

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมฯ

จากตารางที่ 2 พบว่า องค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษามีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และหากพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่ามีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเกือบทุกด้านอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ก่อนทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ทำการศึกษา

| ตัวแปร | CSR | TL | CSRП | SE | FA | FS | ค่า VIF |
|--------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|---------|
| CSR | 1.000 | .920** | .806** | .805** | -.029 | -.126* | |
| TL | | 1.000 | .789** | .769** | -.010 | -.092 | 2.648 |
| CSRП | | | 1.000 | .752** | -.014 | -.055 | 2.298 |
| SE | | | | 1.000 | -.001 | -.035 | 2.443 |
| FA | | | | | 1.000 | .120* | |
| FS | | | | | | 1.000 | |

หมายเหตุ: ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL) นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSRП) การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SE) อายุองค์กร (FA) ขนาดองค์กร (FS)

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 แสดงค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดที่ทำการศึกษา และหากพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นที่ทำการศึกษาทุกคู่ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.80 นอกจากนี้ จากการทดสอบค่า VIF ของตัวแปรต้นทุกตัวที่ทำการศึกษา ปรากฏมีค่าระหว่าง 2.298 ถึง 2.648 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรต้นที่ศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กันมากเกินไปจนทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Hair et al., 2010) ดังนั้น จึงสามารถทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

| ตัวแปร | Beta | t | P-value |
|---|---------|--------|---------|
| ค่าคงที่ (Constant) | | 1.024 | .307 |
| ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง | .651*** | 17.744 | .000 |
| ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | .190*** | 5.535 | .000 |
| ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม | .149*** | 4.198 | .000 |

R = .937 R² = .879

หมายเหตุ: *** มีนัยสำคัญที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4 ปรากฏปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เรียงตามค่าอิทธิพล ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ($\beta = .651$, P-value < .001) ดังนั้น จากผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1 2) ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ($\beta = .190$, P-value < .001) ดังนั้น จากผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3 และ 3) ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ($\beta = .149$, P-value < .001) ดังนั้น จากผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์เพิ่มเติมเกี่ยวกับอิทธิพลของตัวแปรควบคุม ได้แก่ อายุองค์กร และขนาดองค์กรที่มีต่อตัวแปรตาม ปรากฏมีเพียงขนาดองค์กรที่มีอิทธิพลทางลบต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ($\beta = -.050$, P-value < .05)

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยพบว่าในช่วงวิกฤตดังกล่าวองค์กรส่วนใหญ่มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าก่อนเกิดวิกฤต ทั้งนี้อาจเกิดจากปัจจัยเชิงสาเหตุต่างๆ อาทิ วิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์กร นโยบายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร หรืออาจเกิดจากกระแสการเรียกร้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้องค์กรธุรกิจหันมาแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงสถานการณ์วิกฤต เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการในอดีต อาทิ การศึกษาของ Seles et al. (2018) ที่สะท้อนให้เห็นว่า ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นองค์กรส่วนใหญ่จะมีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ หากพิจารณาในรายละเอียด ผลการวิจัยยังได้สะท้อนข้อมูลที่น่าสนใจ กล่าวคือในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้น องค์กรมีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมฯ

ในกระบวนการ (CSR In-Process) ทุกด้าน สูงกว่าความรับผิดชอบต่อสังคมนอกกระบวนการ (CSR After-Process) คือ ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม ทั้งนี้อาจเนื่องจากการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการดังกล่าวเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องดำเนินการอยู่แล้วในกระบวนการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งการละเลยต่อการดำเนินการในบางด้านอาจเกี่ยวข้องกับการละเมิดต่อการปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับ หรืออาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นในทางธุรกิจขององค์กร นอกจากนี้ ยังอาจเกี่ยวข้องกัมนโยบายด้านงบประมาณขององค์กรอีกด้วย

สำหรับผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ปรากฏว่าทั้ง 3 ตัวแปรต้น ที่ทำการศึกษามีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผลจากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หากพิจารณาในรายละเอียดยังปรากฏว่า ตัวแปรปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สูงกว่าตัวแปรอื่นอีกด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องจากคุณลักษณะที่สำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 4 ด้านดังกล่าวที่เอื้อและสนับสนุนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ (Bass, 1985) นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการในอดีต อาทิ Jnaneswar & Ranjit (2020) ที่ระบุว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแม้ในช่วงสถานการณ์วิกฤต โดยเฉพาะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

2) อิทธิพลของปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผลจากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายหรือยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นแนวทางให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเป็นไปอย่างมีทิศทางมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดของ Bowen (1953) ที่ได้อธิบายถึงเรื่องดังกล่าวไว้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นพันธะหน้าที่ขององค์กรธุรกิจในการกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ หรือดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และสอดคล้องกับคุณค่าต่าง ๆ ที่เป็นที่ยอมรับของสังคม นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการในอดีต อาทิ Kalyar, Rafi, & Kalyar (2013) ที่ระบุว่า ปัจจัยด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กรมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแม้ในช่วงสถานการณ์วิกฤต โดยเฉพาะวิกฤตการแพร่ระบาด

ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้น นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

3) อิทธิพลของปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผลจากการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะช่วยให้องค์กรมีความเข้าใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การดำเนินการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีดังกล่าวจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อันจะส่งผลให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น (AccountAbility, 2011; Lindgreen & Swaen, 2010) นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิชาการในอดีต อาทิ สานิตย์ หนูนิล, วิโรจน์ เจริญลักษณ์, และจันทนา แสนสุข (2560) ที่ระบุว่า ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแม้ในช่วงสถานการณ์วิกฤต โดยเฉพาะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้น การสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์เพิ่มเติมเกี่ยวกับอิทธิพลของตัวแปรควบคุม คือ อายุองค์กร และขนาดองค์กรที่มีต่อตัวแปรตาม คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผลการศึกษาค้นพบที่น่าสนใจ คือ ปรากฏว่าขนาดขององค์กรกลับมีอิทธิพลทางลบต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิชาการในอดีตที่ส่วนใหญ่พบว่า อายุองค์กร รวมทั้งขนาดองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Hu, Chen, & Wang 2018; Kalyar, Rafi, & Kalyar 2013) ทั้งนี้อาจเนื่องจากองค์กรที่มีขนาดใหญ่กว่าเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้นอาจได้รับผลกระทบที่มากกว่า หรือมีความสามารถในการปรับตัวที่น้อยกว่าองค์กรขนาดเล็ก สอดคล้องกับ Aldrich & Auster (1986) ที่ระบุว่า แม้องค์กรขนาดเล็กจะมีอุปสรรคในบางด้าน แต่องค์กรขนาดเล็กกลับมีความได้เปรียบในการปรับตัวในบางสถานการณ์ เนื่องจากการมีบุคลากรน้อย มีโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน จึงทำให้สามารถปรับตัวได้ดีกว่าและเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า ดังนั้น ในช่วงวิกฤตองค์กรที่มีขนาดใหญ่กว่าจึงมุ่งแก้ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจหรือกระบวนการดำเนินงานหลักขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น จึงอาจทำให้มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรบางด้านลดลง

6. สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ได้สะท้อนสารสนเทศที่สำคัญทั้งในด้านระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กล่าวคือ องค์กรมีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และองค์กรส่วนใหญ่มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในช่วงวิกฤตมากกว่าก่อนเกิดวิกฤต ส่วนด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ปรากฏว่าทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามลำดับ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าในช่วงสถานการณ์วิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 องค์กรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมากกว่าก่อนเกิดวิกฤต อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาในรายละเอียดถึงระดับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ปรากฏว่าการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และหากพิจารณาเพิ่มเติมจะพบว่าความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมยังมีระดับการดำเนินการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อครอบครัวผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม นอกจากนี้ องค์กรควรกำหนดให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการบริหารงานขององค์กรในช่วงสถานการณ์วิกฤต โดยอาจปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับศักยภาพและความพร้อมด้านทรัพยากรขององค์กร เพื่อสร้างการยอมรับในบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ นอกจากนี้ การดำเนินการดังกล่าวยังจะสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ อาทิ สร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนในช่วงสถานการณ์วิกฤต ช่วยสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้กับองค์กร เป็นต้น

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังได้สะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ในช่วงสถานการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นสูงสุด ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้แก่ การพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับบุคลากรภายในองค์กรผ่านกระบวนการต่าง ๆ นอกจากนี้ องค์กรควรมีการกำหนดแนวทางในการดำเนินการเพื่อสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการกำหนดนโยบายด้าน

ความรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทขององค์กร เนื่องจากการดำเนินการดังกล่าวจะเป็นตัวหนุนเสริมให้เกิดการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์วิกฤตที่ทุกภาคส่วนในสังคมควรมีส่วนในการแสดงบทบาทด้านความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเพียงแค่ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม และปัจจัยด้านการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น ในอนาคตผู้วิจัยจึงควรทำการศึกษาถึงปัจจัยภายนอกองค์กรที่อาจมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงสถานการณ์วิกฤต อาทิ ปัจจัยด้านกฎหมายหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง หรือควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในช่วงวิกฤตกับผลการดำเนินงานหรือภาพลักษณ์ขององค์กร และการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาขององค์กรที่เป็นองค์กรภาคอุตสาหกรรม ดังนั้น เพื่อขยายการอธิบายผลการศึกษาในภาพกว้างขึ้น รวมทั้งเพื่อยืนยันข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ในอนาคตผู้วิจัยจึงควรทำการศึกษาองค์กรภาคส่วนอื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิ องค์กรในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหรือบริการ นอกจากนี้ เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในช่วงเริ่มต้นของการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (การระบาดระลอกแรก) ดังนั้น ในอนาคตผู้วิจัยจึงควรศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา และอีกประการหนึ่งเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารองค์กร ซึ่งผลการวิจัยอาจไม่สะท้อนความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มอื่นในองค์กร ดังนั้น ในอนาคตผู้วิจัยควรศึกษาจากบุคลากรระดับปฏิบัติการเพิ่มเติมหรืออาจศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวระหว่างบุคลากรระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการ

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานที่มีบทบาทในการส่งเสริมการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร อาทิ กองพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงนิเวศ กระทรวงอุตสาหกรรม ควรมีนโยบายส่งเสริมการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์วิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้น ผ่านแนวทางหรือมาตรการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

8. กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่องสถานการณ์ผลกระทบ การปรับตัว ความต้องการความช่วยเหลือ และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคอุตสาหกรรมในช่วงวิกฤต COVID-19 ซึ่งได้รับทุนการสนับสนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัยวิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

9. เอกสารอ้างอิง

- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2563ก). *มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการ (CSR-DIW)*. สืบค้น 10 พฤษภาคม 2563 จาก <http://ecocenter.diw.go.th/csr/images/content/10newsletter/pdf/2563/Standard-CSR-DIW-2563.pdf>
- _____. (2563ข). *ข้อมูลโรงงานแยกตามพื้นที่*. สืบค้น 8 พฤษภาคม 2563 จาก <http://www2.diw.go.th/factory/tumbol.asp>
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2563). *Sustainable Development Showcases 2020 แนวทางการจัดการภาวะวิกฤต COVID-19*. สืบค้น 25 ธันวาคม 2563. จาก <https://www.setsustainability.com/download/pumfoiqxctdrj8k>
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2554). *การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สถาบันไทยพัฒนา. (2563). *รายงานการตรวจสอบคุณภาพองค์กรต่อการรับมือโรคโควิด 19*. สืบค้น 10 พฤษภาคม 2563 จาก <https://thaicsr.sharefile.com/share/view/sc11fa6d66064146b>
- สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2555). *แนวทางการรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- สานิตย์ หนูนิล วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และจันทนา แสนสุข. (2560). ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์: การศึกษาเชิงประจักษ์ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 39(153), 59-84.
- AccountAbility. (2011). *AA1000 stakeholder engagement standard 2011*. Retrieved December 15, 2020, from <http://www.accountability.org/images/content/3/6/362/AA1000SES%202010%20PRINT.PDF>
- Aaker D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing Research* (7th ed.). New York: John Wiley & Son Inc.
- Aldrich, H., & Auster, E. R. (1986). Even dwarfs started small: Liabilities of age and size and their strategic implications. *Research in Organizational Behavior*, 8, 165–198.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: Free Press.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1990). The implications of transactional and transformational leadership for individual, team and organizational development. *Research in Organizational Change and Development*, 4, 231-272.
- Bowen, H. R. (1953). *Social responsibilities of the businessman*. New York: Harper and Row.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological Test* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Dias, A., Rodrigues, L. L., & Craig, R. (2016). Global financial crisis and corporate social responsibility disclosure. *Social Responsibility Journal*, 12(4), 654-671.

- Fehre, K., & Weber, F. (2015). Challenging corporate commitment to CSR Do CEOs keep talking about corporate social responsibility (CSR) issues in times of the global financial crisis?. *Management Research Review*, 39(11), 1410-1430.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. MA: Pitman.
- García-Sánchez, I.-M. & García-Sánchez, A. (2020). Corporate Social Responsibility during COVID-19 Pandemic. *Journal of Open Innovation Technology Market and Complexity*, 6(126), 1-21.
- Hair, F. J., Black, C. W., Babin, J. B., & Anderson, E. R. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- He, H. & Harris, L. (2020). The impact of Covid-19 pandemic on corporate social responsibility and marketing philosophy. *Journal of Business Research*, 116, 176-182.
- Hu, Y., Chen, S., & Wang, J. (2018). Managerial humanistic attention and CSR: Do firm characteristics matter?. *Sustainability*, 10, 1-18.
- International Labour Organization. (2020). *Family-friendly policy and other good workplace practices in the context of COVID-19*. Retrieved December 15, 2020, from http://www.ilo.org/gender/WCMS_740831/lang--en/index.htm
- Jnaneswar, K., & Ranjit, G. (2020). Effect of transformational leadership on job performance: Testing the mediating role of corporate social responsibility. *Journal of Advances in Management Research*, 17(5), 605-625.
- Kalyar, N. M., Rafi, N., & Kalyar, N. A. (2013). Factor affecting corporate social responsibility: An empirical study. *Systems Research and Behavioral Science*, 30, 495-505.
- Lindgreen, A., & Swaen, V. (2010). Corporate social responsibility. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 1-7.
- Mostovicz, I., Kakabadse, N. & Kakabadse, A. (2009). CSR: the role of leadership in driving ethical outcomes. *Corporate Governance*, 9(4), 448-460.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *COVID-19 and responsible business conduct*. Retrieved December 15, 2020, from https://www.businesshumanrights.org/sites/default/files/documents/OECD_COVID-19%20and%20Responsible%20Business%20Conduct_Full%20Note.pdf
- Ramasamy, R. (2020). *Mapping the road to recovery for the industrial and energy markets amid COVID-19*. Retrieved December 15, 2020, from <https://ww2.frost.com/frost-perspectives/mapping-the-road-to-covid-19-recovery-for-the-industrial-and-energy-markets/>
- Rovinelli, R., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift voor Onderwijsresearch*, 2(2), 49-60.
- Seles, P. R. M. B., Jabbour, S., de L. B. A., Jabbour C. J. C., & Jugend, D. (2018). "In sickness and in

health, in poverty and in wealth?" Economic crises and CSR change management in difficult times. *Journal of Organizational Change Management*, 31(1), 4-25.

Tee, E., Asare, B. L., Opoku, T. R., & Tabitha, O-D. (2017). The effect of the 2008 financial crisis on corporate social responsibilities: Evidence from multinational companies. *Research Journal of Finance and Accounting*, 8(16), 20-30.

Weiers, R. M. (2005). *Introduction to business statistics* (5th ed.). Pennsylvania: Duxbury Press.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Sanit Noonin
Highest Education: Ph.D. in Management
University or Agency: Puey Ungphakorn School of Development Studies,
Thammasat University
Field of Expertise: Corporate Social Responsibility (CSR), Management,
Human Resource Management and Development, and
Related Fields.
Address: Puey Ungphakorn School of Development Studies,
Thammasat University, Klong Nueng, Klong Luang,
Pathum Thani, Thailand
E-mail: sanit_tu45@hotmail.com

การวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี

ชมพูนุท อ่ำช้าง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพื้นที่ให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินของสถานพยาบาลในจังหวัดชลบุรี ด้วยการกำหนดเงื่อนไขเวลาการเข้าถึงการบริการการแพทย์ฉุกเฉินใน 8 นาที และ 10 นาที และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี โดยใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในการวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการ (Service area) การศึกษานี้จึงแตกต่างจากงานวิจัยก่อนหน้านี้ส่วนใหญ่ที่การศึกษาในส่วนการขั้นตอน การปฏิบัติงาน และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน และส่วนน้อยที่ศึกษาเรื่องบริการการแพทย์ฉุกเฉินเชิงพื้นที่ของจังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์โครงข่าย (Network analysis) ด้วย Dijkstra อัลกอริทึมเพื่อหาพื้นที่การบริการการแพทย์ฉุกเฉินของสถานพยาบาลในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า พื้นที่การบริการการแพทย์ฉุกเฉินภายใน 8 นาที สามารถครอบคลุมพื้นที่ 1,230.98 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 28.21 และภายใน 10 นาที ครอบคลุมพื้นที่ 2,074.52 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 47.55 โดยพบว่าโรงพยาบาลชลบุรีเป็นโรงพยาบาลที่สามารถให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินที่มีพื้นที่การให้บริการสูงสุด ผลการศึกษาสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินได้ และยังช่วยการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการวางแผนเพิ่มพื้นที่การบริการการแพทย์ฉุกเฉินให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น การศึกษานี้มีข้อจำกัดในเรื่องจำนวนสถานพยาบาลที่สามารถนำจุดให้บริการฉุกเฉินจากหน่วยงานอื่นมาเป็นตัววิเคราะห์พื้นที่การบริการการแพทย์ฉุกเฉินได้และการกำหนดช่วงเวลาการจราจรที่แตกต่างสามารถเพิ่มเติมเงื่อนไขสำหรับงานวิจัยในอนาคตได้

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์, โลกทัศน์สุขภาพ, พื้นที่การให้บริการ, การบริการการแพทย์ฉุกเฉิน, จังหวัดชลบุรี

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: ชมพูนุท อ่ำช้าง

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

(Received: October 2, 2020; Revised: April 23, 2021; Accepted: April 27, 2021)

¹ อาจารย์ คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา E-Mail: chompoonut@go.buu.ac.th

Service Area Analysis of Emergency Medical Service Center in Chonburi Province

Chompoonut Amchang¹

Abstract

The purpose of this research is to study the emergency medical services of hospitals and to suggest ways to improve emergency medical services in Chonburi Province. The research refers to the access of emergency medical services within 8 minutes and 10 minutes by using a geographic information system (GIS). This research differs from prior studies in that it studied the process of emergency medical service and factors affecting emergency medical service in Chonburi Province.

The methodology of this research is network analysis by using Dijkstra algorithm to find emergency medical services area of hospitals in Chonburi province. The results showed the service area of the emergency medical in Chonburi within 8 minutes covered 1,230.98 km² (28.21 percent) and within 10 minutes covered 2,074.52 km² (47.55 percent). The Chonburi hospital has an emergency medical service area covering more than other institutes. The results of this research can be applied to develop emergency medical service policy. It also helps the public and private sectors decide to add more emergency medical services for covering more areas. The research contained limitations on the number of healthcare facilities that could be used, other positions of emergency services in more perspective, and set different traffic time intervals for future research.

Keywords: Geography Information System; Health Logistics; Service Coverage; Emergency Medical Service; Chonburi

Corresponding Author: Chompoonut Amchang

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

¹ Dr. in Faculty of Logistics, Burapha University. E-Mail: chompoonut@go.buu.ac.th

1. บทนำ

ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (Emergency Medical System) ถูกพัฒนาเพื่อลดจำนวนการตาย ลดความทุพขีทรมาณจากอุบัติเหตุ และการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายที่เกิดจากความล่าช้าในการดูแลคนไข้ นอกจากนี้ลดเรื่องการลำเลียงเคลื่อนย้ายไม่ถูกวิธี และการนำส่งผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลที่ไม่เหมาะสม เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบการแพทย์ฉุกเฉินได้ ผู้ปฏิบัติการต้องสามารถเข้าช่วยเหลือผู้ป่วยได้อย่างทันท่วงที และช่วยป้องกันไม่ให้ผู้ป่วยฉุกเฉินเสียชีวิตและลดความพิการลงได้ (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, 2563) ศูนย์การแพทย์ฉุกเฉิน เป็นระบบที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องทรัพยากร โดยหมายถึงทรัพยากรด้านบุคคล ทรัพยากรที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวก ในกรณีที่ต้องให้การรักษาแบบฉุกเฉินกับผู้ป่วย ซึ่งการรักษาทันเวลาก็สามารถให้การช่วยชีวิตหรือรักษาเบื้องต้นได้เพื่อป้องกันอาการรุนแรงก่อนมาถึงโรงพยาบาล ซึ่งหน่วยแพทย์ฉุกเฉินจะมีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยจะมีศูนย์ในการรับแจ้งเหตุ จากนั้นชุดปฏิบัติการที่เหมาะสมกับสถานการณ์จะถูกส่งมาช่วยเหลือและลำเลียงผู้ป่วยส่งไปยังสถานพยาบาล ที่เรียกว่าระบบบริการแพทย์ฉุกเฉิน (Emergency Medical Service: EMS) ที่มีความสำคัญต่อการช่วยชีวิตของผู้ป่วยเป็นอย่างมาก (ณัฐฐา เวชการ, 2559)

ประเทศไทยมีหน่วยปฏิบัติการที่ให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินครอบคลุมทุกจังหวัด แต่ความสามารถและศักยภาพของแต่ละพื้นที่จะแตกต่างกันตามระบบการดำเนินงาน คน อุปกรณ์คู่มือ หรือแนวทางในการจัดการ และสถานที่ที่ออกให้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพัฒนาเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการบริการ เช่น การทำงานของผู้ป่วยอาจจะมีความไม่เหมาะสมกับสถานการณ์จริงจะเห็นได้จากอัตราการพิการและอัตราการตายของผู้ป่วยฉุกเฉินที่เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 42.70 ในปี 2561 จากปีก่อนอยู่ที่ร้อยละ 41.79 (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, 2563) นอกจากนี้การเข้าถึงพื้นที่ที่เกิดเหตุของการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้อยู่ที่ระยะเวลาการบริการภายใน 8 นาทีและ 10 นาที ซึ่งผู้ป่วยบางรายอาจไม่ได้รับการช่วยเหลือได้อย่างทันเวลา (ณัฐฐา เวชการ, 2559)

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดเศรษฐกิจของภาคตะวันออกจังหวัดหนึ่ง จากรายงานอุบัติเหตุการขนส่งในปี 2561 อยู่ที่จำนวน 61,083 ราย (สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2562) ถือว่าเป็นจำนวนที่มากขึ้นกว่าปีก่อน ซึ่งส่งผลต่อการดูแลรักษาผู้ป่วยบาดเจ็บ ผู้พิการหรือความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุเหล่านี้ ซึ่งสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีผู้ป่วยมากขึ้นอาจมาจากการประสานงานกับระบบแพทย์ฉุกเฉินที่ยังไม่มีความพร้อม ดังนั้น การให้บริการผู้ป่วยบาดเจ็บก่อนถึงโรงพยาบาลอย่างทั่วถึงจึงเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ต้องเร่งพัฒนาระบบบริการ (พีระวัฒน์ แก้ววิการณ และสุเพชร จิระจรกุล, 2557) การนำแนวคิดการจัดการโลจิสติกส์เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อคำนึงถึงพื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินได้อย่างทั่วถึงจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจ เพราะเพื่อให้การนำผู้ป่วยจากต้นทางหรือการรักษาอาการเบื้องต้นจากต้นทาง และได้รับการดูแลระหว่างทางจนผู้ป่วยสามารถเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลศูนย์ปลายทางได้อย่างทันท่วงที

งานวิจัยนี้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาการเข้าถึงพื้นที่ที่เกิดเหตุเพื่อให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินได้อย่างเร่งด่วน ดังนั้นจึงประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information Systems: GIS) เพื่อวิเคราะห์พื้นที่ครอบคลุมการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินตามข้อกำหนดของสำนักบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินที่กำหนด

ไว้ภายใน 8 นาทีและ 10 นาทีของสถานพยาบาลในจังหวัดชลบุรี เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ขอบเขตการให้บริการได้อย่างชัดเจนเพื่อให้การเข้าถึงและการช่วยเหลือชีวิตผู้ป่วยได้ครอบคลุมมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาพื้นที่ให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินของสถานพยาบาลในจังหวัดชลบุรี
- 2.2 เพื่อเสนอแนะแนวทางในเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี

3. การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

3.1.1 การบริการการแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี

การทำงานของหน่วยแพทย์ฉุกเฉินคือการบริการช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีศูนย์รับแจ้งเหตุส่งการ จากนั้นจะส่งชุดปฏิบัติการเข้าพื้นที่เพื่อช่วยเหลือและลำเลียงผู้ป่วยไปส่งโรงพยาบาลให้เร็วที่สุดเพื่อลดการสูญเสีย (พีระวัฒน์ แก้ววิการณ และสุเพชร จิระจรกุล, 2557) จากแนวโน้มที่สูงขึ้นของจำนวนผู้เสียชีวิตจากเหตุการณ์ฉุกเฉินพบว่า ผู้ป่วยฉุกเฉินเข้าไม่ถึงบริการการแพทย์ฉุกเฉิน และการดำเนินงานจะแตกต่างกันตามแต่ละพื้นที่ (กิตติพงศ์ พลเสน, ชีระ ศิริสมุด, และพรทิพย์ วชิรดิลก, 2561) โดยจังหวัดชลบุรีมีการปฏิบัติงานการแพทย์ฉุกเฉินเมื่อเปรียบเทียบกับ 76 จังหวัด พบว่าอยู่ที่ลำดับ 64 แสดงว่า การปฏิบัติงานการแพทย์ฉุกเฉินของจังหวัดชลบุรีอยู่ที่ร้อยละ 47.47 ซึ่งจังหวัดชลบุรีมีหน่วยปฏิบัติการ 97 หน่วย เมื่อวิเคราะห์จำนวนหน่วยปฏิบัติการ 1 หน่วยต่อพื้นที่ทั้งหมดของจังหวัดชลบุรีพบว่า หน่วยปฏิบัติการ 1 หน่วยสามารถให้บริการได้ 44.98 ตารางกิโลเมตร แสดงให้เห็นว่าหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน 1 หน่วยต้องรับภาระการปฏิบัติงานในพื้นที่รัศมีกว้าง เมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานการแพทย์ฉุกเฉินต่อจำนวนหน่วยปฏิบัติการของ 76 จังหวัด ในปี 2559 พบว่า จังหวัดสมุทรปราการที่มีอัตราส่วนของหน่วยปฏิบัติงานต่อพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสมอยู่ที่ 1 หน่วยปฏิบัติการสามารถให้บริการได้ 10.57 ตารางกิโลเมตร (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, 2559) แสดงให้เห็นว่าปัญหาการให้บริการของหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินของจังหวัดชลบุรีมีจำนวนหน่วยปฏิบัติการน้อยและการไม่กระจายตัวของหน่วยปฏิบัติการ ซึ่งสังเกตได้จากสัดส่วนพื้นที่ตารางกิโลเมตรที่มีรัศมีการบริการกว้างเกินกว่าที่จะให้บริการปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินที่เข้าถึงผู้ป่วยได้ทันเวลา ส่งผลให้การออกจากฐานของชุดปฏิบัติการฉุกเฉินใช้เวลามากกว่า 2 นาที ซึ่งจังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่ชุดปฏิบัติการใช้เวลาออกจากฐานมากเป็นอันดับที่ 6 จาก 76 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 37.44 นอกจากนี้ เมื่อนำระยะทางมาประกอบการพิจารณาพบว่า ผู้ป่วยที่ได้รับการบริการแพทย์ฉุกเฉินเกินกว่า 8 นาทีของจังหวัดชลบุรีอยู่ที่ร้อยละ 65.68 (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, 2559) แสดงให้เห็นว่าการบริการแพทย์ฉุกเฉินยังไม่ทั่วถึง ไม่เข้าถึงผู้ป่วย เพราะยังมีผู้ป่วยที่รอปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดชลบุรีพบว่าเป็นการดำเนินการเพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของจังหวัดชลบุรี ได้แก่ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (2557) เป็นการทำงานเพื่อเพิ่ม

การวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี

ความเข้าใจในกระบวนการทำงานของการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน และมีการพัฒนาการเตรียมการด้านการแพทย์ฉุกเฉินให้พร้อมรับสถานการณ์ ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนและโอกาส เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและการปฏิบัติสำหรับการเตรียมพร้อมเมื่อเกิดเหตุสาธารณภัย นอกจากนี้ สุวิมล สดุดี และมูฮำหมัด นิยมเดชา (2561) สร้างความเข้าใจต่ออาสาสมัครในแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ประสบเหตุเพื่อการปฏิบัติการที่ไม่กระทบต่อวัตถุพยาน และหลักฐาน เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบเหตุได้รวดเร็วและไม่ทำลายหลักฐานทางนิติวิทยาศาสตร์ด้วย จากการศึกษาพบว่า ที่ผ่านมามีการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการแพทย์ฉุกเฉินของจังหวัดชลบุรีส่วนมากจะเป็นการศึกษาเรื่องกระบวนการปฏิบัติงานและการทำความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานต่อสถานการณ์ต่าง ๆ มากกว่า แต่การศึกษาความครอบคลุมการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน การกำหนดโครงสร้างการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน หรือกำหนดที่ตั้งของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินให้เหมาะสมของจังหวัดชลบุรี เพื่อให้สามารถบริการได้ตามเงื่อนไขเวลาพบว่า ยังมีการศึกษาไม่มาก

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าการศึกษาเรื่องการแพทย์ฉุกเฉินได้รับความนิยมนเพราะผลการวิเคราะห์สามารถนำไปเป็นแนวทางการวางแผนการพัฒนาทั้งระบบปฏิบัติการของหน่วยแพทย์ฉุกเฉินหรือตำแหน่งให้บริการเพื่อให้ครอบคลุมกับประชากรมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบการปฏิบัติเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินและสังคมผู้สูงอายุในอนาคตโดยพบว่า

พัชรพร นิลนวล, วรพจน์ พรหมสัตยพรต, และนันทวรรณ ทิพยเนตร (2563) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหา ระบบการบริการ และผลการพัฒนาระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พร้อมทั้งศึกษาปัจจัยความสำเร็จการพัฒนาของจังหวัดมหาสารคาม จาก 3 กลุ่มเป้าหมายได้แก่ กลุ่มวิชาการ กลุ่มภาคการเมือง และกลุ่มตัวแทนภาคประชาชน จำนวน 115 คน ด้วยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มวิชาการก่อนและหลังการพัฒนาส่วนใหญ่มีระดับความรู้ที่สูง กลุ่มภาคการเมืองก่อนและหลังการพัฒนา มีระดับความรู้ปานกลาง และพบว่าปัจจัยความสำเร็จคือทำให้ความสนใจต่อการพัฒนาระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินอย่างยั่งยืน ด้วยการส่งเสริมสมาชิกตำบลเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ และสุกัญญา เอ็มอิมสุวรรณ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และหาแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จากการศึกษาปัจจัยในบริบทของชุมชน ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยกระบวนการและประสิทธิผลการปฏิบัติงานการแพทย์ฉุกเฉินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องของเรื่องการปฏิบัติงานการแพทย์ฉุกเฉินในภาพรวมมีระดับปานกลางกับประสิทธิผลการปฏิบัติการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งความพร้อมของชุมชน การเตรียมการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การดำเนินงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพคือการจัดนโยบายและจัดทำแผนการปฏิบัติงาน อย่างกระจายอำนาจและควรมีการศึกษาทุกระดับให้เข้าใจพร้อมทั้งต้องมีการบริหารเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

ภาคนัย ชัยเจริญวุฒิ, สุริยพงษ์ นิลสังข์, พรศักดิ์ อรรถวานิช, และชุมพล ยวงโย (2563) ศึกษาการเข้าถึงพื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินในช่วงเวลาที่ยอมรับได้ไม่เกิน 8 นาทีเพื่อเพิ่มโอกาสการรอดชีวิตหรือ

ลดความพิการของผู้ได้รับบาดเจ็บ ด้วยการประยุกต์ใช้สื่อออนไลน์และการวิเคราะห์เชิงพื้นที่และเวลา ด้วยการนำเสนอแผนที่ความร้อน (Heat map Visualization) จากวิธีการประเมินความหนาแน่นเชิงพื้นที่แบบเคอร์เนล และนำแบบจำลองครอบคลุม (Covering Model) เพื่อใช้ในประกอบการตัดสินใจหาจุดจอตลอดพยาบาลฉุกเฉินที่เหมาะสมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าสามารถครอบคลุมพื้นที่ได้เพิ่มขึ้น ร้อยละ 2.72 และเพิ่มความครอบคลุมการเรียกใช้บริการเพิ่มขึ้น ร้อยละ 1

ประณีต ส่งวัฒนา และคณะ (2563) ได้ศึกษาการจัดการบริการการแพทย์ฉุกเฉินสำหรับพื้นที่ความมั่นคง โดยศึกษาจากมุมมองของผู้ใช้บริการด้วยการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง จำนวน 69 ราย ด้วยการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่มผลการศึกษาพบว่า มี 4 ประเด็นหลักที่ต่างจากปกติ ได้แก่ 1) ระยะเวลาป้องกันก่อนเกิดเหตุพบว่าทุกพื้นที่มีการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุโดยชุมชนมีส่วนร่วม 2) ระยะเวลาดูแลก่อนถึงโรงพยาบาล มีการแจ้งเหตุและส่งการจากทหารและตำรวจ อีกทั้งมีการรับมือต่อสถานการณ์ที่รวดเร็วและแม่นยำ 3) ระยะเวลาดูแล ณ ห้องฉุกเฉิน เน้นระบบการสื่อสารทางไกลที่ให้คำปรึกษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งจะเห็นได้ว่าชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม และ 4) มีการบูรณาการจากทุกภาคส่วนถือว่าเป็นการจัดระบบการแพทย์ฉุกเฉินที่ไร้รอยต่อของประเทศ

พงษ์ชัย จิตตะมัย, นัทธัตนัย จันลาวางค์, วิจัย บุญญาอนุสิทธิ์, และสุชาดา มีไชโย (2562) พัฒนาต้นแบบการประเมินประสิทธิภาพของระบบการแพทย์ฉุกเฉินในองค์กรรวมของอำเภอเมืองนครราชสีมา ด้วยการประเมินศักยภาพ 5 ด้าน ได้แก่ ความครอบคลุมเหตุฉุกเฉิน ความรวดเร็วในการเข้าถึง ความพร้อมของจุดบริการ ความปลอดภัยในการเข้าถึงของเจ้าหน้าที่ และความสามารถในการจัดการความเสี่ยงภายในระบบ ด้วยการประยุกต์ใช้เครื่องมือด้านการวิจัยและวิทยาการการจัดการ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉินมีความครอบคลุมเหตุฉุกเฉินร้อยละ 82.80 ความรวดเร็วในการเข้าถึงร้อยละ 90.09 ความพร้อมของจุดให้บริการใกล้จุดเกิดเหตุที่สุดร้อยละ 78.29 และความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการร้อยละ 77.1

จิตรประไพ สุรชิต (2560) เป็นการศึกษาการรับรู้การบริการการแพทย์ฉุกเฉินตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยฉุกเฉินและญาติจำนวน 237 คน ด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีการรับรู้การบริการการแพทย์ฉุกเฉินอยู่ระดับน้อย ร้อยละ 82.70 ขณะที่คาดหวังผลลัพธ์การบริการในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.48 ญาติของผู้ป่วยมีการรับรู้การบริการการแพทย์ฉุกเฉินในระดับน้อย ร้อยละ 73.00 และมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางที่ 53.59 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการรับรู้และความคาดหวังของผู้ป่วยและญาติมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นุจิรา กองทรัพย์, ธิดารัตน์ ศรีมุกดา, แพรพรรณ เกวี่อ้วน, และสิริพร คัดโสตา (2559) ศึกษาแนวทางการกำหนดจุดจอตลอดบริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลสกลนครเพื่อให้สามารถตอบสนองการบริการการแพทย์ฉุกเฉินตามเวลามาตรฐานการบริการที่ 8 นาที ในรัศมี 10 กิโลเมตร โดยประยุกต์ใช้ Google Earth เพื่อกำหนดพิกัดในระบบ UTM Coordinates ของจุดจอตลอด และใช้โปรแกรม Quantum GIS ในการระบุตำแหน่งของจุดเกิดเหตุ พร้อมทั้งวิเคราะห์จุดด้วยการใช้วิธีจุดศูนย์กลาง (Center of Gravity Method) ผลการศึกษาพบว่าสามารถจำนวนจุดใหม่เพิ่ม 11 จุดจากเดิม 13 จุด ในพื้นที่บ้านฮ้างโอง บ้านห้วยยาง บ้านนายอ บ้านตุงตั้งค์ บ้านธาตุนาเวง บ้านดงชน บ้านธาตุเชิงชุม บ้านพาน หมู่บ้านเจริญสุขวิลเลจ บ้านนาทับแก้ว และบ้านหนองลาด โดยสามารถครอบคลุมพื้นที่บริการตามเวลามาตรฐานได้

การวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี

ประณีต ส่งวัฒนา และหทัยรัตน์ แสงจันทร์ (2558) การศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริการการแพทย์ฉุกเฉินในสถานการณ์ความไม่สงบของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ด้วยการทบทวนวรรณกรรมผลการศึกษาพบว่า การบริการการแพทย์ฉุกเฉินให้ความสำคัญต่อการให้บริการในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ 4 ประการ ได้แก่ สถานการณ์ความไม่สงบส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของบุคลากรและระบบบริการสุขภาพ การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ ณ จุดเกิดเหตุต้องมีความรวดเร็วและปลอดภัย ระบบรองรับผู้บาดเจ็บฉุกเฉินในโรงพยาบาล และการพัฒนาเครือข่ายและการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อให้การเข้าช่วยเหลือได้ทันเวลา

พีระวัฒน์ แก้ววิการณ และสุเพชร จิระจรกุล (2557) ศึกษาการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของจังหวัดเลยเพื่อวิเคราะห์ขอบเขตพื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหรือสถานีอนามัย ด้วยเวลามาตรฐานที่ 10 นาทีตามข้อกำหนดของสำนักสาธารณสุขฉุกเฉิน กระทรวงสาธารณสุข ด้วยการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ตามระยะเวลาบริการที่ 10 นาที ผลการศึกษาพบว่าพื้นที่ให้บริการจากโรงพยาบาลมีพื้นที่คิดเป็นร้อยละ 26.62 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีพื้นที่บริการคิดเป็นร้อยละ 48.87 ของพื้นที่ทั้งหมด ทำให้เห็นว่าสามารถพัฒนาแนวทางการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินหรือการเพิ่มสถานพยาบาลเพื่อให้มีพื้นที่การบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ครอบคลุมจังหวัดเลยมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 1 แสดงผลสรุปการทบทวนวรรณกรรมของการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน

| ผู้แต่ง | การศึกษา | | วิเคราะห์ ปัจจัย | วิเคราะห์ เชิงพื้นที่ | เครื่องมือ | พื้นที่ศึกษา (จังหวัด) |
|---|------------|-----------|---------------------|--------------------------|--|---------------------------|
| | ปฏิบัติการ | ให้บริการ | | | | |
| พัชรพร นิลนวล และคณะ.(2563) | / | - | / | - | สถิติ | มหาสารคาม |
| สุขุมวิทย์ ไสย โสภณ และ สุ กัญญา เอ็มอิม สุวรรณ (2563) | / | - | / | - | สถิติ | อุดรธานี |
| ภาคนิษฐ์ ชัยเจริญ วุฒิ และคณะ. (2563) | - | / | - | / | แบบจำลองความ ครอบคลุม (Covering model) | กรุงเทพมหานคร |
| ประณีต ส่งวัฒนา และคณะ. (2563) | / | - | / | - | สถิติ | ไม่ระบุ |
| พงษ์ชัย จิตตะมัย และคณะ. (2562) | / | - | / | - | สถิติ | นครราชสีมา |
| จิตรประไพ สุรชิต (2560) | - | / | / | - | การรับรู้และความ คาดหวัง | ชุมพร |
| นุจิรา กองทรัพย์ และคณะ.(2559) | - | / | - | / | QGIS, Center of gravity | สกลนคร |

ตารางที่ 1 แสดงผลสรุปการทบทวนวรรณกรรมของการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน (ต่อ)

| ผู้แต่ง | การศึกษา | | วิเคราะห์ | วิเคราะห์ | เครื่องมือ | พื้นที่ศึกษา (จังหวัด) |
|--|------------|-----------|-----------|-------------|---|---------------------------|
| | ปฏิบัติการ | ให้บริการ | ปัจจัย | เชิงพื้นที่ | | |
| ประณีต ส่งวัฒนา และหทัยรัตน์ แสง จันทร์, (2558) | - | / | / | - | ทบทวน วรรณกรรม | สามจังหวัด ชายแดนใต้ |
| พีระวัฒน์ แก้ววิ การณ และ สุเพชร จิรัชจรกุล (2557) | - | / | - | / | การวิเคราะห์ โครงข่าย ด้วย Dijkstra | เลย |

ที่มา: การทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า การศึกษาเรื่องการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน สามารถแบ่งออกเป็นด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และด้านการให้บริการ ซึ่งส่วนมากเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยโดยใช้เครื่องมือทางสถิติ แต่การวิเคราะห์เกี่ยวกับการบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่เน้นเชิงพื้นที่หรือตำแหน่งของจุดให้บริการแพทย์ฉุกเฉินยังมีน้อย และพบว่างานวิจัยที่ศึกษาพื้นที่บริการการแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรียังมีจำกัด ทั้งที่การศึกษานี้เป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนให้ผู้ป่วยได้รับบริการการแพทย์ฉุกเฉินได้ครอบคลุมและรวดเร็ว และสามารถลดปริมาณการเสียชีวิตจากจุดเกิดเหตุได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการเติบโตของเมืองและจำนวนประชากรของจังหวัดชลบุรีที่เป็นเมืองเศรษฐกิจของประเทศไทย จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการศึกษารองความปลอดภัยและการช่วยเหลือทางการแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้เลือกจังหวัดชลบุรีเป็นพื้นที่กรณีศึกษาในรอบงานวิจัยในครั้งนี้

3.1.2 ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS)

ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) เป็นระบบที่ต้องใช้ข้อมูลเชิงพื้นที่ (Spatial Data) และข้อมูลคุณลักษณะต่างๆ ของพื้นที่ (Non-Spatial Data) เพื่อทำการวิเคราะห์และนำเสนอออกมาในรูปแบบของรูปภาพสถานที่ หรือออกมาในลักษณะของแผนที่เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ง่าย โดยข้อมูลเชิงพื้นที่ (Spatial Data) แบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ จุด (Point) เส้น (Line) และพื้นที่ (Polygon) (ณัฐฐา เวชการ, 2559) การวิเคราะห์ข้อมูลของระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์นี้ เป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ต่างจากโปรแกรม เพราะว่าระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) จะนำรายละเอียดของข้อมูลที่เป็นข้อมูลเชิงพื้นที่ (Spatial Data) และข้อมูลเชิงบรรยาย (Non-Spatial Data) มาใช้ประกอบในการวิเคราะห์ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์กรุงเทพมหานคร, 2561) สามารถแบ่งหลักในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ 3 รูปแบบ ดังนี้

3.1.2.1 การวิเคราะห์เชิงพื้นที่ (Analysis of the Spatial Data) ต้องอาศัยข้อมูลที่มีระบบพิกัดทางภูมิศาสตร์ เช่น ละติจูด-ลองจิจูด หรือมาตราส่วนแบบ UTM เพื่อนำมาแปลงเป็นระบบพิกัดทางภูมิศาสตร์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่นั้นต้องอาศัยเส้นโครงแผนที่ที่มีคุณสมบัติที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์

การวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี

ของการใช้งาน ซึ่งแผนที่ส่วนใหญ่ของประเทศไทยจะใช้โครงข่ายแบบ Universal Transverse Mercator Projection (UTM) นอกจากนี้การวิเคราะห์เชิงพื้นที่จะเน้นที่บทบาทการวิเคราะห์ของพื้นที่โดยเฉพาะ และมีหน้าที่ในการสร้างความเข้าใจเพื่ออธิบายพื้นที่ที่ต้องการสังเกต ได้แก่ เทคนิคการทับซ้อน (Overlay Techniques) การต่อแผนที่ (Mosaic) หรือการเทียบขอบ (Edge-Matching) การคำนวณพื้นที่ เส้นรอบวง และระยะทาง การวิเคราะห์โครงข่าย (Network Analysis)

3.1.2.2 การวิเคราะห์โครงข่าย (Network Analysis) การวิเคราะห์โครงข่าย (Network Analysis) เป็นเครื่องมือหลักที่จะถูกนำมาวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโครงข่ายเชิงพื้นที่และสามารถวิเคราะห์เส้นทางที่ดีที่สุด และรวมถึงการวิเคราะห์ระยะทางและเวลาที่เหมาะสมของพื้นที่การให้บริการ (Service Area) นอกจากนี้ การวิเคราะห์โครงข่ายสามารถสร้างเงื่อนไขในการวิเคราะห์ข้อมูลได้เสมือนจริง เช่นการกำหนดเงื่อนไขการจราจร เป็นต้น ซึ่งกลวิธีของการวิเคราะห์โครงข่าย มีหลายรูปแบบได้แก่ การวิเคราะห์เส้นทางที่ดีที่สุด (Best Route Analysis) การวิเคราะห์พื้นที่ให้บริการ (Service Area Analysis) การวิเคราะห์หาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใกล้ที่สุด (Close Facility Analysis) การวิเคราะห์เมทริกซ์ของค่าใช้จ่ายระหว่างจุดเริ่มต้นกับจุดปลายทาง (Origin-Destination Cost Matrix Analysis) การวิเคราะห์ปัญหาการจัดเส้นทางยานพาหนะ (Vehicle Routing Problem Analysis) และการวิเคราะห์หาที่ตั้ง (Location-Allocation Analysis) ในงานวิจัยนี้จะนำปัญหาโครงข่ายของพื้นที่การให้บริการ (Service Area Analysis) มาประยุกต์ใช้ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS) เป็นระบบที่ต้องใช้ข้อมูลเชิงพื้นที่ (Spatial Data) และข้อมูลคุณลักษณะต่างๆ ของพื้นที่ (Non-Spatial Data) เพื่อทำการวิเคราะห์และนำเสนอออกมาในรูปแบบของแผนที่เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ง่าย

โดยข้อมูลเชิงพื้นที่ (Spatial Data) แบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ จุด (Point) เส้น (Line) และพื้นที่ (Polygon) (ณัฐฐา เวชการ, 2559) การวิเคราะห์โครงข่าย (Network Analysis) เป็นการวิเคราะห์จากหลักการทางคณิตศาสตร์ด้วยขั้นตอนที่เป็นอัลกอริทึมของ Dijkstra เป็นการนำกราฟและจำลองแผนที่ด้วยกราฟด้วยจุดต่อ (Nodes) และเส้น (Arcs) แทนการเชื่อมต่อกันและกำหนดระยะระหว่างจุดเป็นตัวเลขลงในกราฟ เรียกว่า กราฟที่กำหนดน้ำหนัก (Weigh Graph) (พีระวัฒน์ แก้ววิการณ และสุเพชร จิระจรกุล, 2557)

พีระวัฒน์ แก้ววิการณ และสุเพชร จิระจรกุล (2557) ได้ประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในการวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของโรงพยาบาลและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีปัจจัยเรื่องของความสูงของพื้นที่เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา นอกจากนี้ยังคำนึงถึงเวลาการเข้าถึงบริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินภายใน 10 นาที ผลการศึกษาพบว่า การเข้าถึงพื้นที่ในเวลาที่กำหนดสามารถทำได้ คิดเป็นร้อยละ 26.62 ของพื้นที่ทั้งหมดสำหรับกรณีเร่งด่วนที่ต้องนำส่งโรงพยาบาลโดยตรง ส่วนกรณีที่น่าส่งโรงพยาบาลสุขภาพตำบล คิดเป็นร้อยละ 48.87 ของพื้นที่ทั้งหมด ส่งผลให้งานวิจัยนี้สามารถเป็นแนวทางในการเพิ่มสถานพยาบาลเพื่อให้มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ของจังหวัดกรณีศึกษาให้มากขึ้นและเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

Mirahadi & McCabe (2021) เป็นการเสนอแบบจำลองแบบเรียลไทม์ซึ่งมีเป้าหมายหลักเพื่อค้นหากลยุทธ์การวางแผนเส้นทางที่ปลอดภัยที่สุดในทุกช่วงเวลาระหว่างการอพยพ แบบจำลองนี้มุ่งเน้นไปที่เหตุฉุกเฉินจากไฟไหม้เนื่องจากเป็นสาเหตุหลักของการเสียชีวิตในอาคารเมื่อเทียบกับภัยธรรมชาติและภัยพิบัติที่เกิดขึ้นเองประเภทอื่นๆ โดยกำหนดปัจจัยเสี่ยงจากตำแหน่งของไฟและการพังทลายของโครงสร้างหรือความ

ผิดปกติของประตู จากนั้นเส้นทางความเสี่ยงต่ำสุดจะคำนวณตามอัลกอริทึมของ Dijkstra ที่ปรับเปลี่ยนแบบจำลองได้รับการพัฒนาและนำไปใช้เพื่อให้สอดคล้องกับ Active Dynamic Signage System (ADSS) ในที่นี้แบบจำลองได้รับการออกแบบมาเพื่อตรวจสอบอาคารแบบเรียลไทม์และในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การอพยพจะถูกแจ้งให้ผู้อยู่อาศัยทราบโดยใช้ ADSS ผลการศึกษาพบว่า แบบจำลองที่นำเสนอสำหรับการจัดการการอพยพแบบเรียลไทม์สามารถเพิ่มระดับความปลอดภัยในการอพยพได้อย่างมาก เมื่อเทียบกับแผนการอพยพตามเส้นทางที่สั้นที่สุดทั่วไป

Curtis (2019) ศึกษาความครอบคลุมของการระบบการแพทย์ฉุกเฉินจากการใช้ไซเรน เพื่อให้ครอบคลุมจำนวนครัวเรือน ด้วยการประยุกต์ใช้ข้อมูลเชิงพื้นที่เพื่อหาความครอบคลุมของตำแหน่งไซเรนต่อพื้นที่กรณีศึกษาเพื่อลดช่องว่างของการบริการให้สามารถเข้าถึงชุมชนได้ ผลการศึกษาพบว่าสามารถครอบคลุมจำนวนประชากรได้ 3,500 คน แต่ถ้ามีจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์มากกว่านี้ต้องประเมินความครอบคลุมของไซเรนด้วยการแยกกลุ่มของตัวอย่างให้ชัดเจนทั้งประชากรและข้อมูลครัวเรือน เพื่อให้การแสดงผลการครอบคลุมที่แม่นยำยิ่งขึ้น

Shwe & Oo (2019) เพื่อพัฒนาระบบตอบสนองที่มีประสิทธิภาพในระดับภูมิภาคเพื่อป้องกันและรับอัคคีภัย ด้วยการสร้างระบบการระบุเส้นทางที่ดีที่สุดจากเหตุการณ์ไฟไหม้ไปยังสถานที่ช่วยเหลือที่ใกล้ที่สุด เช่น บริการเหตุฉุกเฉินจากอัคคีภัยไปโรงพยาบาล สถานีตำรวจเป็นต้น ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี GIS เพื่อค้นหาเส้นทางที่ดีที่สุดโดยพิจารณาจากข้อมูลการจราจร จากทฤษฎีกราฟและเครื่องมือวิเคราะห์เครือข่ายใน GIS ที่มีไว้สำหรับการสร้างแบบจำลองและวิเคราะห์เครือข่ายการขนส่งด้วยอัลกอริทึมของ Dijkstra เพื่อวิเคราะห์กราฟของเครือข่ายการขนส่ง ประกอบด้วยชุดของจุดยอดและขอบในการคำนวณความยาวของเส้นทางที่สั้นที่สุดจากต้นทางไปยังแต่ละจุดที่ช่วยเหลือ ผลการศึกษาพบว่า ระบบสามารถกำหนดเส้นทางที่ดีที่สุดและใช้เวลาน้อยลง แต่ความเร็วเฉลี่ยสูงกว่าโดยเฉพาะในเขตพื้นที่เมืองที่แออัด

Holguin, Escobar, & Moncada (2018) ศึกษาการเข้าถึงและความเป็นไปได้ในการตอบสนองที่รวดเร็วของการแพทย์ฉุกเฉินจากการทบทวนฐานข้อมูลการแพทย์ฉุกเฉิน สภาพสังคม ประชากรและเศรษฐกิจ เพื่อประเมินความครอบคลุมของการจัดการรถพยาบาลและสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการแพทย์ฉุกเฉิน ด้วยการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geography Information Systems: GIS) ผลการศึกษาพบว่า เพื่อลดความไม่เท่าเทียมในด้านสังคมและสุขภาพเมืองของการบริการแพทย์ฉุกเฉินได้ต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงระบบการดูแลผู้ป่วยด้วยการนำวางแผนนโยบายผังเมืองให้ครอบคลุมโดยเฉพาะพื้นที่ที่มีรายได้น้อย

Hasnat, Islam, & Hadiuzzaman (2018) ได้นำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มาวิเคราะห์เชิงพื้นที่ของสถานการฉุกเฉินของสถานีดับเพลิงและสถานพยาบาลเพื่อศึกษาเส้นทางที่เหมาะสมที่สุด ในการเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ผลการศึกษาพบว่า ควรมีการพิจารณาจุดอพยพเพิ่มกรณีเกิดเหตุแผ่นดินไหว เพื่อลดความเสียหายและเพิ่มพื้นที่ความครอบคลุมสำหรับการเคลื่อนย้ายหรืออพยพ และการเข้าช่วยเหลือให้สามารถตอบสนองได้ภายในระยะเวลา 10 นาทีหลังเกิดเหตุ

Baloyi, Mokgalaka, Green, & Mans (2017) ศึกษาการตอบสนองของรถพยาบาลต่อการบริการแพทย์ฉุกเฉินโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คำแนะนำโดยมุ่งเป้าไปที่การปรับปรุงตำแหน่งของสถานีและการจัดสรรรถพยาบาลต่อสถานีเพื่อปรับปรุงการให้บริการผ่านการลดเวลาตอบสนองที่เป็นไปได้ของบริการรถพยาบาล

การวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี

ภายในเขต Tshwane Metropolitan เป้าหมายการตอบสนองที่ใช้ในพื้นที่ชานเมืองคือ 15 นาที แต่ 40 นาทีในพื้นที่รอบนอกที่มีความหนาแน่นต่ำ โดยประยุกต์ใช้ GIS เป็นวิธีที่หลากหลายและมีประโยชน์อย่างยิ่งในการทดสอบผลกระทบของสถานการณ์ ความต้องการและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการให้บริการเหล่านี้และด้วยเหตุนี้จึงช่วยให้มีข้อมูลในการตัดสินใจที่ดีขึ้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าสถานที่ตั้งของสถานบริการฉุกเฉินในปัจจุบันมีการกระจายอย่างดี แต่การจัดสรรยานพาหนะที่ไม่ตรงกัน

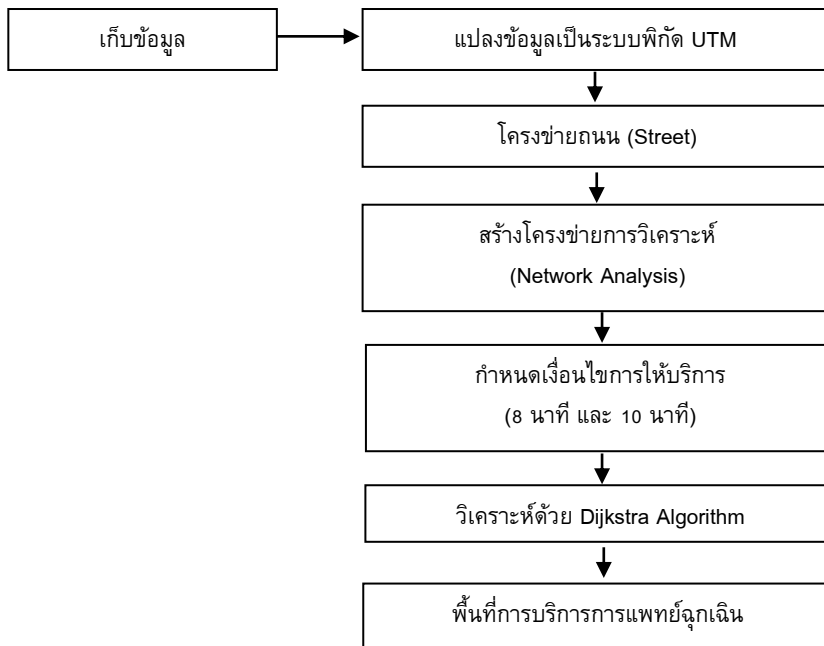
ตารางที่ 2 แสดงสรุปการทบทวนวรรณกรรมของเครื่องมือวิจัย

| ผู้แต่ง | การศึกษา | วิเคราะห์เชิงพื้นที่ | เครื่องมือ |
|---|--------------------------|----------------------|---|
| พีระวัฒน์ แก้ววิการณ และสุเพชร จิระจรกุล (2557) | ความครอบคลุม | / | ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ อัลกอริทึมของ Dijkstra |
| Mirahadi&McCabe (2021) | เส้นทางและตำแหน่งการอพยพ | / | ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ อัลกอริทึมของ Dijkstra |
| Curtis (2019) | ความครอบคลุม | / | ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ |
| Shwe&Oo (2019) | เส้นทางที่สั้นที่สุด | / | ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ อัลกอริทึมของ Dijkstra |
| Holguin et al. (2018) | การเข้าถึงและการตอบสนอง | / | ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ |
| Hasnat et al. (2018) | เส้นทางและตำแหน่งการอพยพ | / | ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ |
| Baloyi et al. (2017) | การเข้าถึงและการตอบสนอง | / | ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ |

ที่มา: การทบทวนวรรณกรรมของผู้วิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ดังตารางที่ 2 พบว่า ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่ของระบบการแพทย์ฉุกเฉิน การบริการตั้งจุดเพื่อสนับสนุนการให้บริการเร่งด่วน หรือการครอบคลุมพื้นที่บริการทางการแพทย์ การช่วยเหลืออัคคีภัย รวมทั้งเรื่องการวิเคราะห์เส้นทาง การอพยพ เป็นสิ่งที่ต้องอาศัยเครื่องมือที่สามารถวิเคราะห์เชิงพื้นที่จากตำแหน่งจริงได้ เพื่อให้ผลการศึกษาศึกษาสามารถตอบสนองสถานการณ์ปัจจุบันที่เป็นอยู่ อีกทั้งยังสามารถช่วยให้การตัดสินใจเป็นอย่างดีเพราะเครื่องมือนี้มีการวิเคราะห์โครงข่าย (Network Analysis) มีอัลกอริทึมที่สามารถประยุกต์ได้กับการวิเคราะห์ที่หลากหลาย เช่น การวิเคราะห์ตำแหน่ง จากพิกัด โครงข่ายถนนเส้นทางจราจร สภาพภูมิประเทศจริงและยังสามารถแสดงผลได้ในรูปแบบแผนที่อีกด้วย ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้นำเครื่องมือระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ภายใต้อัลกอริทึม Dijkstra ที่ถือว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพื้นที่มาใช้ในการวิเคราะห์พื้นที่บริการการแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี

3.2 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สถานพยาบาลในจังหวัดชลบุรี จำนวน 31 แห่ง ที่สามารถให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินได้ ซึ่งเป็นสถานพยาบาลของรัฐในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขไม่รวมโรงพยาบาลเฉพาะทางทางด้านมะเร็ง (กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข, 2562)

4.2 การวิเคราะห์โครงข่ายด้วย Dijkstra

Dijkstra's Algorithm วัตถุประสงค์ของหลักการนี้คือหาความเชื่อมโยงของเส้นต่อ (Edge) ของโครงข่ายที่ต้องการวิเคราะห์ในรูปแบบของระยะทางที่สั้นที่สุด หรือระยะเวลาที่น้อยที่สุด ซึ่งการวิเคราะห์พื้นที่ให้บริการนี้สามารถแสดงออกมาในรูปแบบของ เส้น พื้นที่ ที่อยู่รอบๆ สิ่งที่วิเคราะห์เพื่อหาระดับการให้บริการ (Service area) (ESRI, 2017) ซึ่ง Dijkstra เป็นตัวแบบการคิดจากการนำหลักการคิดพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ ที่นำเอาทฤษฎีกราฟและการจำลองแผนที่ด้วยกราฟ โดยการเชื่อมต่อระหว่างจุดต่อ (nodes) และเส้น (arcs) แทนถนนที่เชื่อมต่อกันและทำการกำหนดระยะทางระหว่างจุดเป็นตัวเลขลงไปในกราฟ เรียกว่า กราฟที่กำหนดน้ำหนัก (weighted graph) ที่มีค่าเป็นจำนวนจริงเท่านั้น (Dijkstra, 1959) แสดงได้ดังสูตร

การวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี

โครงข่าย $G = \{V, E\}$ เมื่อ $V(G)$ คือเซตของจุดต่อ (Nodes) ในกราฟ $G, E(G)$ คือ เซตของเส้น (Arcs) ในกราฟ G และ d_{uv} ใช้แทนความยาวของเส้น $(u, v) \in E$ ซึ่งขั้นตอนวิธีของ (Dijkstra, 1959; Klawwikarn & Jirakajohnkool, 2014; พีระวัฒน์ แก้ววิการณ และสุเพชร จิระจรกุล, 2557) จะใช้กับเส้นกราฟไม่ขาดตอนที่มีทิศทาง โดยน้ำหนักของทุกเส้นจะต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0 คือ $w(u, v) > 0$ ทุก (u, v) และกำหนด $E(G)$ กำหนดให้ S เป็นเซตของจุดยอด โดยมีค่าเริ่มต้นเป็นเซตว่าง d_v เป็นค่าของระยะทางจากจุดเริ่มต้นถึงจุดยอด v, Q เป็นเซตของจุดยอด (Vertex) ที่ยังไม่เข้าวนซ้ำ (Loop) โดยมี ค่าเริ่มต้นเป็น $V(G)$ การเลือกจุด u ที่จะเข้าวนซ้ำจะเลือกจากจุดที่อยู่ใน Q ซึ่งมีค่า d_u ต่ำที่สุด เมื่อเลือกแล้วจะลบจุดนี้ออกจาก Q และนำค่าไปใส่ใน S แทน โดยตรวจสอบทุกจุด v ที่มีเส้นจาก u ไปถึงจุด v ว่า ถ้า $d_v > d_u + w(u, v)$ แล้วจะต้องเปลี่ยน $d_v = d_u + w(u, v)$ แล้วแก้ตัวชี้ว่าจุดยอด v ต้องมา จากจุด u วนซ้ำ จนกระทั่ง Q เป็นเซตว่างจึงจะได้เส้นทางหรือพื้นที่ตามเงื่อนไขที่ตามต้องการ (วลักษณ์มด คงยัง, 2555) การวิเคราะห์โครงข่ายนี้จะดำเนินการภายใต้เงื่อนไขของการเข้าถึงการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินตามเวลามาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขที่กำหนดไว้ที่ 8 นาที และ 10 นาที ซึ่งจะทำให้การศึกษาเฉพาะสถานพยาบาลในจังหวัดชลบุรี

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล

4.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลสถานพยาบาลในจังหวัดชลบุรี ข้อมูลเส้นถนนของจังหวัดชลบุรี (จากการใช้เส้นทางจริงจากโปรแกรมระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์) ข้อมูลตำแหน่งของสถานพยาบาล โดยแปลงเป็นระบบพิกัดทางภูมิศาสตร์

4.3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ การรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

4.3.1.3 การเตรียมข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงเพื่อสร้างเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ในโปรแกรมสารสนเทศภูมิศาสตร์

4.3.2 วิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

4.3.2.1 เก็บรวบรวมข้อมูล และเก็บตำแหน่งของสถานพยาบาลในจังหวัดชลบุรี

4.3.2.2 แปลงข้อมูลให้เป็นข้อมูล Spatial Data เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ในโปรแกรมระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ เปลี่ยนตำแหน่งเป็นระบบพิกัด

4.3.2.2 ใช้โปรแกรมสารสนเทศภูมิศาสตร์วิเคราะห์ด้วยอัลกอริทึม Dijkstra เพื่อหาพื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ตามเงื่อนไขระยะเวลาที่ 8 นาที และ 10 นาที

4.3.3 การแปลผล

วิเคราะห์ข้อมูลพื้นที่การให้บริการตามระยะเวลาที่ 8 นาที และ 10 นาทีจากการใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ จากนั้นวิเคราะห์เปอร์เซ็นต์ความครอบคลุมพื้นที่การให้บริการทั้งหมดต่อพื้นที่ในจังหวัดชลบุรี

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูล และแปลงข้อมูลเป็นพิกัดตำแหน่งของสถานพยาบาลจำนวน 31 แห่งในพื้นที่จังหวัดชลบุรี เพื่อหาพื้นที่บริการของสถานพยาบาลดังกล่าว ด้วยการวิเคราะห์โครงข่าย (Network Analysis) จากการใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ จากนั้นเตรียมข้อมูลโครงข่ายถนนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์พื้นที่ให้บริการของการแพทย์ฉุกเฉินจาก Dijkstra อัลกอริทึม ตามเงื่อนไขข้อกำหนดในระยะเวลา 8 นาที และ 10 นาที

ผลของการวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นพื้นที่การให้บริการในระยะเวลา 8 นาที ดังภาพที่ 2 และพื้นที่การให้บริการในระยะเวลา 10 นาที ดังภาพที่ 3 พื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินแสดงออกมาในรูปแบบของพื้นที่จากตำแหน่งที่ตั้งของสถานพยาบาล ซึ่งการวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของจังหวัดชลบุรีตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ จากจำนวนของสถานพยาบาล 31 แห่ง จะมีพื้นที่การให้บริการที่ครอบคลุมแตกต่างกันดังตารางที่ 3 ถ้าเปรียบเทียบในระยะเวลาการบริการที่ 8 นาที สถานพยาบาลที่ให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินได้ครอบคลุมพื้นที่มากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลชลบุรี (100.7 ตร.กม.) โรงพยาบาลเอกชล 2 (89.15 ตร.กม.) โรงพยาบาลสมิติเวช ชลบุรี (87.32 ตร.กม.) ตามลำดับ นอกจากนี้ถ้าระยะเวลาการให้บริการที่ 10 นาที สถานพยาบาลที่ให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินได้ครอบคลุมพื้นที่มากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลชลบุรี (156.03 ตร.กม.) โรงพยาบาลสมิติเวช ชลบุรี (144.57 ตร.กม.) โรงพยาบาลเอกชล (135.65 ตร.กม.) ตามลำดับ โดยโรงพยาบาลชลบุรีสามารถให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินตามเงื่อนไขของเวลาทั้ง 2 รูปแบบได้ครอบคลุมพื้นที่มากกว่าสถานพยาบาลแห่งอื่น ซึ่งความแตกต่างของพื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินจะแตกต่างกันตามสภาพการจราจรจริง ที่ถูกนำไปเป็นเงื่อนไขในการวิเคราะห์ด้วย (อ้างอิงการจราจรจากในโปรแกรมของระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2563)

จากการวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของจังหวัดชลบุรี พบว่าในระยะการให้บริการที่ 8 นาที ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด 1,230.98 ตารางกิโลเมตร และระยะการให้บริการที่ 10 นาที ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด 2,074.52 ตารางกิโลเมตร เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับพื้นที่ทั้งหมดของจังหวัดชลบุรีที่มีพื้นที่ 4,636 ตารางกิโลเมตร จะเห็นได้ว่าการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ ระยะเวลา 8 นาที ครอบคลุมพื้นที่ของจังหวัดชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 28.21 และการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ระยะเวลา 10 นาที ครอบคลุมพื้นที่ของจังหวัดชลบุรี คิดเป็นร้อยละ 47.55 แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงพื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของสถานพยาบาลในจังหวัดชลบุรี

| สถานพยาบาล | ระยะเวลาการเข้าถึง (ตร.กม.) | |
|---------------------|-----------------------------|---------|
| | 8 นาที | 10 นาที |
| โรงพยาบาลชลบุรี | 100.7 | 156.03 |
| โรงพยาบาลบางละมุง | 15.26 | 32.45 |
| โรงพยาบาลเกาะจันทร์ | 26.55 | 49.38 |

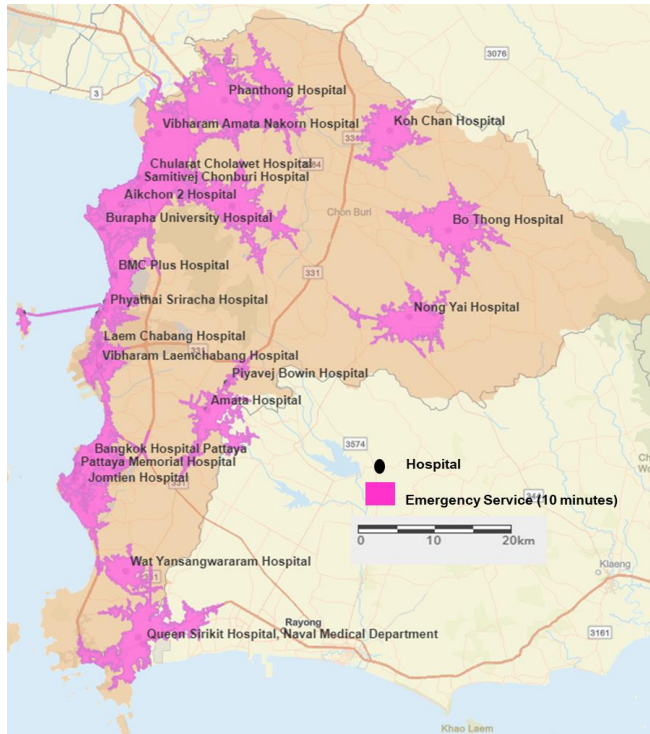
การวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 3 แสดงพื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของสถานพยาบาลในจังหวัดชลบุรี (ต่อ)

| สถานพยาบาล | ระยะเวลาการเข้าถึง (ตร.กม.) | |
|--|-----------------------------|-----------------|
| | 8 นาที | 10 นาที |
| โรงพยาบาลเกาะสีชัง | 2.85 | 3.62 |
| โรงพยาบาลบ่อทอง | 42.15 | 72.7 |
| โรงพยาบาลบ้านมิ่ง | 48.76 | 91.6 |
| โรงพยาบาลพนัสนิคม | 31.22 | 62.74 |
| โรงพยาบาลพานทอง | 19.84 | 92.98 |
| โรงพยาบาลวัดญาณสังวราราม | 13.77 | 25.52 |
| โรงพยาบาลสัตหีบ กม.10 | 51.17 | 81.25 |
| โรงพยาบาลหนองใหญ่ | 38.18 | 54.89 |
| โรงพยาบาลแหลมฉบัง | 7.59 | 14.72 |
| โรงพยาบาลเมืองพัทยา | 20.58 | 35.8 |
| โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพา | 54.21 | 94.15 |
| โรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ กรมแพทย์ ทหารเรือ | 54.65 | 87.76 |
| โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา | 21.77 | 35.84 |
| โรงพยาบาลเอกชล | 80.43 | 135.65 |
| โรงพยาบาลเอกชล 2 | 89.15 | 121.96 |
| โรงพยาบาลวิภาวราม อมตะนคร | 81.22 | 126.67 |
| โรงพยาบาลวิภาวราม แหลมฉบัง | 16.5 | 26.3 |
| โรงพยาบาลสมิติเวช ชลบุรี | 87.32 | 144.57 |
| โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีราชา | 27.74 | 47.17 |
| โรงพยาบาลจุฬารัตน์ ชลเวช | 69.89 | 128.97 |
| โรงพยาบาลพญาไทศรีราชา | 30.08 | 49.66 |
| โรงพยาบาลปิยะเวทซ์ บ่อวิน | 2.48 | 5.46 |
| โรงพยาบาลอมตะเวชกรรม | 28.94 | 47.99 |
| โรงพยาบาลบีเอ็มซี พลัส | 46.93 | 77.84 |
| โรงพยาบาลจอมเทียน | 36.09 | 66.29 |
| โรงพยาบาลกรุงเทพพัทยา | 31.24 | 56.73 |
| โรงพยาบาลพัทยาคินเตอร์เนชั่นแนล | 6.03 | 12.85 |
| โรงพยาบาลพัทยามะโมเรียล | 18.31 | 34.98 |
| พื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินทั้งหมด | 1,230.98 | 2,074.52 |

ที่มา: ผลการศึกษาของผู้วิจัย

การวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดชลบุรี



ภาพที่ 3 พื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินระยะเวลา 10 นาที
ที่มา:ผลวิเคราะห์ของผู้วิจัย

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการหาพื้นที่ครอบคลุมของการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในจังหวัดชลบุรีพบว่า สภาพการจราจรส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของความครอบคลุมพื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน สอดคล้องกับภัญญา เวชการ (2559) ได้ประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อพิจารณาปัจจัยด้านความเร็วของเส้นทางเพื่อกำหนดการเข้าถึงการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ภายในระยะเวลา 8 นาที และ 10 นาทีเพื่อจัดทำแผนที่การให้บริการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินได้และสามารถใช้ประกอบการพิจารณาในการเพิ่มสถานพยาบาลให้ครอบคลุมในจังหวัดพิษณุโลกได้ นอกจากนี้ตำแหน่งสถานพยาบาลในจังหวัดชลบุรีพบว่าที่ตั้งกระจุกตัวอยู่ในตัวเมืองซึ่งส่งผลต่อพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลจากตำแหน่งของสถานพยาบาลที่ไม่สามารถได้รับการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินได้ตามระยะเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับพีระวัฒน์ แก้ววิการณ และสุเพชร จิรขจรกุล (2557) ได้นำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มาประยุกต์ใช้หาพื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของสถานพยาบาล และโรงพยาบาลประจำตำบล (รพ.สต.) ของจังหวัดเลย ซึ่งการแพทย์ฉุกเฉินสามารถขยายการบริการให้มากขึ้นและสามารถใช้ตำแหน่งของ รพ.สต. ได้ จึงส่งผลให้การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินสามารถให้บริการได้อย่างครอบคลุมตามระยะเวลาที่ 10 นาที ซึ่งจะเห็นได้ว่าในอนาคตการแพทย์ต้องมีการนำระบบสารสนเทศ และการจัดการโลจิสติกส์เข้ามาประยุกต์ด้วยกันเพื่อให้การเข้าถึงการบริการการแพทย์ฉุกเฉินเป็นไป

ได้อย่างรวดเร็วและลดโอกาสในการสูญเสีย ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของระบบการแพทย์ฉุกเฉิน จึงมีความจำเป็น สอดคล้องกับพงษ์ชัย จิตตะมัย และคณะ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ของจังหวัดนครราชสีมาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและเพิ่มศักยภาพของการบริการ ด้วยการพิจารณาปัจจัย 5 ด้านได้แก่ ความครอบคลุมเหตุฉุกเฉิน ความรวดเร็วในการเข้าถึง ความพร้อมของจุดบริการ ความปลอดภัยในการเข้าถึงของเจ้าหน้าที่ และความสามารถในการจัดการความเสี่ยงภายใน ซึ่งจะเห็นได้ว่าการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินของจังหวัดชลบุรีได้

6. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยของการนำระบบโลจิสติกส์และระบบสารสนเทศมาศึกษาพื้นที่ให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินของสถานพยาบาลในจังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

การศึกษาพื้นที่ให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉินของสถานพยาบาลในจังหวัดชลบุรี พบว่าตำแหน่งของสถานพยาบาลส่วนมากกระจุกตัวอยู่ในเมืองใหญ่ ส่งผลให้พื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินไม่ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดชลบุรี โดยการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ 8 นาทีครอบคลุมพื้นที่คิดเป็นร้อยละ 28.21 และการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ 10 นาที ครอบคลุมพื้นที่คิดเป็นร้อยละ 47.55 ซึ่งถ้าพิจารณาจากตำแหน่งการให้บริการที่ครอบคลุม พบว่าโรงพยาบาลชลบุรีเป็นโรงพยาบาลที่มีพื้นที่การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินสูงที่สุดในระยะเวลาที่ 8 นาทีและ 10 นาที นอกจากนี้พบว่าสภาพการจราจรมีผลต่อพื้นที่การเข้าถึงการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉินด้วย

ดังนั้น แนวทางในการเพิ่มพื้นที่ให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินจึงต้องให้ความสำคัญทั้งด้านบุคลากร อุปกรณ์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สถานพยาบาลต้องเตรียมพร้อมตลอดเวลา และการเข้าถึงการบริการที่ทั่วถึง นอกจากนี้ตำแหน่งที่ตั้งของสถานพยาบาลต้องให้มีการกำหนดที่ตั้งให้เหมาะสมตามจุดต่างๆ เพื่อให้สามารถกระจายการบริการการแพทย์ฉุกเฉินได้ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่จะสามารถเพิ่มพื้นที่การบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินได้ครอบคลุมมากขึ้น จากการใช้ที่ตั้งของ รพ.สต. เพื่อให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน หน่วยงานภาครัฐต้องให้คำแนะนำ และอบรมบุคลากรให้ประจำในตำแหน่งของ รพ.สต. ทั้งนี้หน่วยงานเอกชนต้องประสานงานกันเพื่อกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการ ในการพิจารณาเบื้องต้นสามารถพิจารณาตำแหน่งของ รพ.สต. บางจุดเพื่อให้สามารถบริการการแพทย์ฉุกเฉินได้เพิ่มขึ้น จากนั้นเมื่อมีความพร้อมมากขึ้นจึงดำเนินการขยายการบริการการแพทย์ฉุกเฉินไปยัง รพ.สต.ทุกแห่ง

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1 การดำเนินการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ยังมีความไม่ชัดเจนในเรื่องของหน่วยงานที่ให้บริการหน่วยการแพทย์ฉุกเฉินอื่น เช่น มูลนิธิ หรือสถานที่ราชการต่างๆ จึงไม่นำมาวิเคราะห์ในครั้งนี้

7.1.2 การวิเคราะห์พื้นที่การให้บริการอ้างอิงการประมวลผลของโปรแกรมในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2563 เท่านั้น ดังนั้นสภาพการจราจรของวันอื่นอาจจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพื้นที่การให้บริการได้

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรเพิ่มจำนวนของหน่วยงานอื่นเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาตัดสินใจ และเพื่อกำหนดตำแหน่งในการกระจายการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินในอนาคตได้

7.2.2 ควรเพิ่มเงื่อนไขการจำลองสถานการณ์จากสภาพการจราจรที่แตกต่างกัน เช่น กลางวัน กลางคืน หรือช่วงเวลาที่เร่งด่วน เพื่อพิจารณาพื้นที่การให้บริการที่ต่างกัน

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.3.1 ภาครัฐควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่เกิดเหตุในแต่ละจังหวัด เพื่อใช้ในการวางแผนเตรียมความพร้อมสำหรับการกำหนดพื้นที่เสี่ยง และกำหนดมาตรการป้องกัน เพื่อเตรียมการรองรับกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทันเวลา

7.3.2 ควรมีการกำหนดขอบเขตของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินให้ชัดเจน เช่น เขตพื้นที่การเข้าช่วยเหลือของโรงพยาบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ต้องรับผิดชอบและอยู่ใกล้จุดเกิดเหตุที่สุด เพื่อให้หน่วยงานนั้นสามารถเข้าช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินได้ทันเวลา

7.3.3 ควรมีการวางแผนร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อกำหนดจุดที่เหมาะสมสำหรับการเข้าช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน กรณีที่สามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยชีวิตเพื่อลดโอกาสการเสียชีวิตของผู้ป่วยก่อนนำส่งโรงพยาบาล

8. เอกสารอ้างอิง

กิตติพงษ์ พลเสน, วีระ ศิริสมุด, และ พรทิพย์ วชรดิลก. (2561). สถานการณ์การใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉินที่เข้ารับบริการแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินในประเทศไทย. *วารสารสุขศึกษา*, 41(2), 51–63.

กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข. (2562). *รายชื่อสถานพยาบาลของรัฐในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. ระบบจัดการเอกสารดิจิทัลสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

จิตรประไพ สุรชิต. (2560). การรับรู้และความคาดหวังต่อระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินโรงพยาบาลปากน้ำหลังสวน จังหวัดชุมพร. *วารสารวิชาการแพทย์*, 31(2), 271–278.

- ณัฐฐา เวชการ. (2559). การประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการวิเคราะห์ พื้นที่ให้บริการศูนย์การแพทย์
ฉุกเฉิน จังหวัดพิษณุโลก. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นุจิรา กองทรัพย์, ธิดารัตน์ ศรีมุกดา, แพรพรรณณ เกอัวอ้วน, และ สิริพร คัดโสตา. (2559). การกำหนดจุดจอตลอด
บริการการแพทย์ฉุกเฉินที่เหมาะสม กรณีศึกษา:โรงพยาบาลสกลนคร. *การประชุมวิชาการและนำเสนอ
ผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7* (หน้า 2841–2852). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนัน
ทา.
- ประณีต ส่งวัฒนา, โชคชัย ขวัญพิชิต, วิภา แซ่แซ่, ลัทธนา กิจรุ่งโรจน์, จินตนา คำเกลี้ยง, หทัยรัตน์ แสงจันทร์,
วรสิทธิ์ ศรศรีวิชัย, และ วิจัย สกกุลแก้ว. (2563). การจัดการบริการการแพทย์ฉุกเฉินในพื้นที่ความมั่นคงจาก
มุมมองของผู้ให้บริการ: การวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารสภาพพยาบาล*, 35(3), 17-35.
- ประณีต ส่งวัฒนา, และหทัยรัตน์ แสงจันทร์. (2558). การบริการการแพทย์ฉุกเฉินในสถานการณ์ความไม่สงบใน
สามจังหวัดชายแดนใต้ การทบทวนวรรณกรรม. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*, 7(2), 74–87.
- พงษ์ชัย จิตตะมัย, นัทธดนัย จันลาวาศ, วิจัย บุญญานุสิทธิ์, และสุชาดา มีไชโย. (2562). การพัฒนาต้นแบบใน
การประเมินประสิทธิภาพของระบบบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน กรณีศึกษา: จังหวัดนครราชสีมา. *วารสาร
การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยสู่งานวิจัย*, 6(สิงหาคม), 27–36.
- พัชรพร นิลนวล, วรพจน์ พรหมสัตยพรต, และนันทวรรณ ทิพเนตร. (2563). การพัฒนาระบบบริการการแพทย์
ฉุกเฉินของหน่วยปฏิบัติการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดไสิ้จ้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม.
วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน, 6(3), 97–108.
- พีระวัฒน์ แก้ววิการณ และ สุเพชร จิระจรกุล. (2557). การประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการ
วิเคราะห์พื้นที่การให้บริการศูนย์การแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดเลย. *Thai Journal of Science and Technology*,
3(3). 137-147.
- ภาคินัย ชัยเจริญวุฒิ, สิริยพงษ์ นิลสังข์, พรศักดิ์ อรรถวานิช, และชุมพล ยวงโย. (2563). การประยุกต์ใช้ข้อมูล
หลายปัจจัยเชิงพื้นที่และเวลา ร่วมกับข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยวิธีการแสดงผลข้อมูล สำหรับการ
จัดสรรจุดจอตลอดพยาบาลฉุกเฉิน. *วารสารไทยการวิจัยดำเนินงาน*, 8(1), 26–36.
- วัลักษณ์มล คงยัง. (2555). *การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการจัดทำระบบรถโรงเรียนในเทศบาลนคร
หาดใหญ่*. (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์กรุงเทพมหานคร. (2561). *การวิเคราะห์ข้อมูลในระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์
(GIS Data Analysis)*.
- สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. (2557). *รายงานประจำปี 2557*. นนทบุรี: สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ
(สพฉ.).
- _____. (2559). *รายงานสถานการณ์ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ปี 2559*. นนทบุรี: สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน
แห่งชาติ (สพฉ.).
- _____. (2563). *รายงานประจำปี 2562*. นนทบุรี: สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.).
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2562). *รายงานสถิติจังหวัดชลบุรี 2562*. ชลบุรี: สำนักงานสถิติจังหวัดชลบุรี.

- สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ และสุกัญญา เอ็มอิมสุวรรณ. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการแพทย์ฉุกเฉินโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 4(4), 19–28.
- สุวิมล สดุดี และมุฮัมมัด นิยมเตชา. (2561). ความเข้าใจของอาสาสมัครกู้ภัยสว่างประทีปศรีราชา จังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับหลักฐานทางนิติเวชและนิติวิทยาศาสตร์. *วารสารวิชาการอาชีวศึกษาและนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ*, 4(2), 169–179.
- Baloyi, E., Mokgalaka, H., Green, C., & Mans, G. (2017). Evaluating public ambulance service levels by applying a GIS based accessibility analysis approach. *South African Journal of Geomatics*, 6(2), 172.
- Curtis, A. B. (2019). *Using GIS to Explore Spatial Coverage of Outdoor Emergency Warning Sirens: Comparing Siren Coverage to Social Vulnerability in Lucas County, Ohio*. (Master of Arts Degree in Geography and Planning). United State: The University of Toledo.
- Dijkstra, E. W. (1959). A Note on Two Problems in Connexion with Graphs. *Numerische Mathematik*, 1(1), 269–271.
- ESRI. (2017). *Service area analysis*. Help | ArcGIS Desktop.
- Hasnat, M., Islam, R., & Hadiuzzaman. (2018). Emergency Response During Disastrous Situation in Densely Populated Urban Areas: A GIS Based Approach. *Geographia Technica*, 13(2), 74–88.
- Holguin, J. M., Escobar, D. A., & Moncada, C. A. (2018). Access to Emergency Medical Services: An Urban Planning Methodology for the Generation of Equity. *Global Journal of Health Science*, 10(6), 181.
- Klawwikarn, P., & Jirakajohnkool, S. (2014). Application of Geographic Information Systems for Service Area Analysis of Emergency Medical Service Centers in Loei Province. *Thai Journal of Science and Technology*, 3(3).
- Mirahadi, F., & McCabe, B. Y. (2021). EvacuSafe: A real-time model for building evacuation based on Dijkstra's algorithm. *Journal of Building Engineering*, 34(August 2020), 101687.
- Shwe, S. H. M., & Oo, H. N. (2019). Gis Based Fire Emergency Response System for Mandalay. *International Journal of Open Information Technologies*, 7(12), 39–45.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Chompoonut Amchang
Highest Education: Ph.D. in Logistics
University or Agency: Faculty of Logistics, Burapha University
Field of Expertise: Last Mile Delivery, Supply Chain Management,
Supply Chain Network Design, Urban Logistics
Address: Faculty of Logistics, Burapha University
169 Long-hard Bangsean Road, Saensuk,
Mueang, Chonburi 20131, Thailand
E-mail: chompoonut@go.buu.ac.th

การจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา น้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอบุพผิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สารภี ชนะทัพ¹, เนตรนภา รักษายศ², นงลักษณ์ ผุดผือก³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของน้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอบุพผิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้มีศักยภาพในการให้บริการนักท่องเที่ยว โดยวิเคราะห์รูปแบบการจัดการแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนตามกรอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตอย่างไม่เป็นทางการ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนท่าสะทอน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการจัดการตามกรอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ ดังนี้ 1) ด้านมาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ ได้แก่ คุณภาพน้ำพุร้อน สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องแช่น้ำพุร้อน บ่อน้ำพุร้อน ห้องน้ำ ห้องสุขา ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า เป็นต้น การจัดการด้านความปลอดภัย และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีเหมาะสม และ 2) ด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ พบว่า แหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนท่าสะทอน มีสภาพความสมบูรณ์ของธรรมชาติบริเวณโดยรอบพื้นที่ และประชาชนทั้งคนในพื้นที่และต่างพื้นที่นิยมมาอาบน้ำแร่เพื่อการรักษาโรค การเดินทางเข้าถึงแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความสะดวก และขนาดพื้นที่บริเวณแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติกว้างขวาง สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ ความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ คนในพื้นที่ให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการใช้ประโยชน์น้ำพุร้อนธรรมชาติ

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ, การจัดการการท่องเที่ยว, น้ำพุร้อน

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: สารภี ชนะทัพ

E-mail: sarapee.cha@sru.ac.th

(Received: September 7, 2020; Revised: February 3, 2021; Accepted: January 18, 2021)

¹ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี E-mail: sarapee.cha@sru.ac.th

² ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี E-mail: netnapa.rak@sru.ac.th

³ อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี E-mail: nongluck.phu@sru.ac.th

Health Tourism Management: A Case Study of Thasathon Hot Spring Sub-district, Phunphin District, Surat Thani Province

Sarapee Chanatup¹, Netnapa Raksayot², Nongluck Phudphuek³

Abstract

This research aimed to develop guidelines for the Health Tourism Management of Thasathon Hot Spring, Surat Thani in order to maximize the potential to serve tourists by analyzing the management model of hot spring tourism attractions, according to the quality standard framework for natural hot spring health tourism attractions. Data were collected from documents, documentary research, in-depth interview and informal observations. The results showed that the Health Tourism Management of Thasathon Hot Spring, Surat Thani was managed according to the quality standard framework for natural hot spring health tourism as follows: 1) The main standards of natural hot spring health tourism attractions were met, including in terms of quality of the hot spring itself and its facilities, such as the hot spring baths, toilets, changing rooms, etc.; safety management; and environmental management that could serve the tourists well. 2) The potential of Thasathon Hot Spring to be a natural hot spring health tourism attraction is enhanced by its natural surroundings. In addition, both local people and those from outside the area have an interest in taking a hot bath in the spring for the relief of various ailments. Getting to the natural hot springs by private vehicle is easy with convenient access. A large spacious area around the natural hot spring is able to accommodate tourists and offers naturally occurring local uniqueness. Local people value and contribute to the use of the natural hot spring.

Keywords: Health Tourism; Tourism Management; Hot Spring

Corresponding Author: Sarapee Chanatup

E-mail: sarapee.cha@sru.ac.th

¹ Dr. in Faculty of Management Science, Suratthani Rajabhat University. E-mail: sarapee.cha@sru.ac.th

² Dr. in Faculty of Management Science, Suratthani Rajabhat University. E-mail: netnapa.rak@sru.ac.th

³ Lecturer in Faculty of Management Science, Suratthani Rajabhat University.

E-mail: nongluck.phu@sru.ac.th

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) เป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเพื่อการพักผ่อน เนื่องจากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีทั้งการท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Medical Tourism) และการท่องเที่ยวแบบส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในหมู่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ (ณัฐพล สีสาวพัฒนาพันธ์, 2559) ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย โดยรัฐบาลมีนโยบายในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ 10 ปี (พ.ศ.2559–2568) โดยมีการผลักดันธุรกิจส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) ธุรกิจผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพร และมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติให้สอดคล้องกับการเป็นทั้งสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหรือฟื้นฟู และเป็นพื้นที่ที่มีสถานบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐาน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) จนประเทศไทยได้รับการยอมรับว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ติด 1 ใน 5 ของโลก โดยมีน้ำพุร้อนและน้ำแร่ ซึ่งเป็นจุดขายด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (เอี่ยมทิพย์ ศรีทอง, 2559)

จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีที่ตั้งอยู่ทางภาคใต้ของประเทศไทย เป็นเมืองศูนย์กลางการท่องเที่ยวของชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตอนใต้ เนื่องจาก จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีธรรมชาติอันสวยงาม ทั้งหมู่เกาะต่างๆ เช่น เกาะสมุย เกาะพะงัน เกาะเต่า เกาะนางยวน หมู่เกาะอ่างทอง และมีพื้นที่ป่าดิบชื้นที่อุดมไปด้วยพืชพรรณอันหลากหลาย สายน้ำที่งดงามมากมาย และสัตว์ป่านานาชนิด อีกทั้งโครงสร้างพื้นฐานของจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกรูปแบบ ได้แก่ การคมนาคมที่สะดวกทั้งทางรถยนต์ รถไฟ เรือ และเป็นที่ตั้งของสนามบินถึง 2 แห่ง ที่ช่วยเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2561) แต่เนื่องจากการท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีการกระจุกตัวในแหล่งท่องเที่ยวหลัก เช่น เกาะสมุย เกาะพะงัน เกาะเต่า หมู่เกาะอ่างทอง ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำพุร้อน อันเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามและความมีกลิ่นทางธรรมชาติ ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาพักผ่อนหย่อนใจ จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวไปยังชุมชน

แหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนท่าสะทอน หรือที่ชุมชนในพื้นที่เรียกกันว่า บ่อน้ำพุร้อนรัตนโกสัย หมู่ 6 ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งน้ำพุร้อนท่าสะทอน เดิมเป็นป่าพรุล้อมรอบด้วยทุ่งกระจูด มีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม ปัจจุบันได้มีการพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งได้ดำเนินการเปิดให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางจากอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี โดยใช้ทางหลวงหมายเลข 401 จนถึงสามแยก กม.0 เลี้ยวขวาไปตามเส้นทางหมายเลข 401 จนถึงทางแยกซ้ายมือเข้าสู่บ้านบ่อกรัง ผ่านถนนทางรถไฟและผ่านตลาดตำบลบ่อกรังประมาณ 4 กิโลเมตร น้ำพุร้อนท่าสะทอน เปิดให้บริการนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างไรก็ตามการให้บริการแหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนควรดำเนินการภายใต้มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนตามธรรมชาติเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำพุร้อนของตำบลท่าสะทอน ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว

เชิงสุขภาพ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้ที่สนใจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนทางธรรมชาติ ของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตลอดจนเป็นรูปแบบให้กับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ต่างๆ ให้สามารถสร้างความเข้มแข็งที่ยั่งยืนต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา น้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

3.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีอุตสาหกรรมมากมายเป็นองค์ประกอบที่มีความเชื่อมโยงกันทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น อุตสาหกรรมขนส่ง อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมที่พักแรม เป็นต้น นอกจากนี้ การขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวตามองค์ประกอบการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการการท่องเที่ยวให้ประสบความสำเร็จ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า องค์ประกอบการท่องเที่ยวในมุมมองของนักวิชาการมีความแตกต่างกันหลายทัศนะดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบการท่องเที่ยว

| | การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว | กิจกรรม | สิ่งอำนวยความสะดวก | สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว | ที่พัก | การให้บริการ |
|-----------------------------------|---------------------------|---------|--------------------|--------------------------------|--------|--------------|
| พยอม ธรรมบุตร (2549) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| เกิดชาย ช่วยบำรุง (2551) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| เกศวลีณ์ รัตนดิลก ญ ภูเก็ต (2562) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Handszuh (1995) | | | ✓ | | | |
| Inkpen (1998) | | | ✓ | | | |
| Holloway (1998) | | | | | ✓ | |
| Cooper (1998) | | | | | | ✓ |
| Buhalis (2000) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

ตารางที่ 1.1 องค์ประกอบการท่องเที่ยว (ต่อ)

| | การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว | กิจกรรม | สิ่งอำนวยความสะดวก | สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว | ที่พัก | การให้บริการ |
|-----------------------------------|---------------------------|---------|--------------------|--------------------------------|--------|--------------|
| Western (2008) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Vajirakachorn & Srisomyong (2020) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

จากตารางที่ 1.1 สามารถสรุปองค์ประกอบการท่องเที่ยว 6A's ตามทัศนะของนักวิชาการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) การมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปจนถึงจุดหมายปลายทาง (Destination) หรือแหล่งท่องเที่ยว (Attraction) กล่าวคือ มีความสามารถในการเข้าถึงหรือความสามารถในการคมนาคมไปยังสถานที่หรือแหล่งท่องเที่ยวได้ดี เช่น มีถนนคอนกรีต และถนนลาดยาง เป็นต้น (พะยอม ธรรมบุตร, 2549; เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2551; Litman, 2007; Western, 2008)

2. กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activity) การท่องเที่ยวนั้นมีได้หมายถึงเพียงแค่การเดินทางไปชมสถานที่ท่องเที่ยวเท่านั้น หากแต่นักท่องเที่ยวควรได้มีโอกาสทำกิจกรรมต่างๆ และเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การเดินป่า การศึกษาธรรมชาติ การล่องแก่ง การบินหน้าผา การปั่นจักรยาน การดำน้ำ การพายเรือแคนู เป็นต้น (พะยอม ธรรมบุตร, 2549; เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2551; Western, 2008)

3. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) แหล่งท่องเที่ยวต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเตรียมไว้สำหรับนักท่องเที่ยวอย่างครบครันและเพียงพอ เช่น ด้านสาธารณูปโภค น้ำประปา ไฟฟ้า ถนน โทรศัพท์ สถานีตำรวจ โรงพยาบาล ร้านขายของที่ระลึก และจุดบริการนักท่องเที่ยว เป็นต้น (พะยอม ธรรมบุตร, 2549; เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2551; Handszuh, 1995; Inkpen, 1998; Western, 2008)

4. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวได้ เช่น ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว รวมไปถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ (พะยอม ธรรมบุตร, 2549; เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2551; Western, 2008)

5. ที่พัก (Accommodation) ภายในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้เคียงต้องมีที่พักไว้เพื่อบริการนักท่องเที่ยวที่ต้องการค้างคืน ได้แก่ ที่พักประเภทต่างๆ อาทิ โรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ เป็นต้น (พะยอม ธรรมบุตร, 2549; เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2551; Holloway, 1998; Western, 2008)

6. การให้บริการของแหล่งท่องเที่ยว (Ancillary Service) ได้แก่ ธนาคาร โรงพยาบาล ไปรษณีย์ และโทรคมนาคม เป็นต้น (Buhalis, 2000)

3.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) หมายถึง การเดินทางที่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาการรักษาหรือการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีแก่บุคคล มีขอบเขตรอบคลุมถึงการบริการทั้งหมดที่เป็นการดูแลและปรับปรุงสุขภาพในเชิงป้องกันแบบองค์รวม โดยเป็นทางเลือกและความสมัครใจของผู้ใช้บริการที่จะเลือกใช้

บริการส่งเสริมสุขภาพระหว่างการเดินทางไปยังต่างประเทศ โดยนักท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพอาจเลือกใช้ บริการส่งเสริมสุขภาพหลากหลาย (ณัฐวรดี คณิตินสุทธิทอง, 2558) ทั้งนี้ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในปัจจุบัน สามารถแบ่งความหมายตามวัตถุประสงค์ได้ 2 ประเภท คือ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552)

1. การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Medical Tourism) เป็นการเดินทางท่องเที่ยวโดยมีโปรแกรม การทำกิจกรรมบำบัดโรคหรือฟื้นฟูสุขภาพต่างๆ ที่หลากหลายในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล เช่น การทำฟัน การผ่าตัด เสริมความงาม หรือการผ่าตัดแปลงเพศ เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวแบบส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) เป็นการเดินทางท่องเที่ยวโดยมีการจัด โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพอันประกอบด้วยกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพที่หลากหลาย โดยเฉพาะการเดินทางไปใน แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ และพักผ่อนในโรงแรม รีสอร์ท หรือศูนย์สุขภาพ ซึ่งมีการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ สถานที่นั้นๆ จัดขึ้น เช่น การนวดแผนไทย การอบสมุนไพร กิจกรรมบริการสუნทรบำบัด (Aroma Therapy) และการบริการอาบน้ำแร่ (Spa) เป็นต้น

สำหรับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของไทยเป็นส่วนหนึ่งของการนำภูมิปัญญาตามแนวทางและศาสตร์ ในการดูแลสุขภาพดั้งเดิมมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการบริการทางสุขภาพ ส่งผลให้บริการเชิงสุขภาพของไทย มีความหลากหลายและมีความโดดเด่นจนเป็นที่ยอมรับและรู้จักของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพทั่วโลก จุดแข็งของ ธุรกิจ Wellness Tourism ของไทย คือ การประยุกต์ใช้ทรัพยากรด้านสุขภาพที่มีอยู่อย่างหลากหลาย เช่น ธุรกิจ สปาที่ใช้สมุนไพรหรือทรัพยากรในท้องถิ่นเพื่อสร้างประสบการณ์แปลกใหม่ ธุรกิจสตูดิโอสอนการทำสมาธิและ โยคะที่ประยุกต์ความรู้ด้านการทำสมาธิตามหลักพุทธศาสนา เป็นต้น ปวารณา อัจฉริยบุตร (2553) กล่าวถึง จุดประสงค์ในการให้บริการสุขภาพของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อน นิยมเรียกกันว่า ธารบำบัด เป็นการนำคุณสมบัติ ของน้ำมาใช้เพื่อการรักษาโรค รักษาอาการเจ็บป่วยและเพื่อการผ่อนคลายให้ร่างกายเกิดความสบาย และการใช้ ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น น้ำพุร้อน มาเป็นจุดขายในธุรกิจการบำบัดด้วยน้ำที่เรียกว่า “สปา” ก็เป็นวิธีการหนึ่งในการ ทำธารบำบัด เนื่องจากแร่ธาตุที่เป็นส่วนประกอบในน้ำพุร้อน คุณสมบัติของน้ำพุร้อน และระยะเวลาที่จะแช่อยู่ในน้ำ ตลอดจนคุณสมบัติของน้ำพุร้อนมีต่อร่างกาย ซึ่งในประเทศไทย “สปา” นับเป็นธุรกิจใหม่จากตะวันตกที่ เริ่มเข้ามามีบทบาทในธุรกิจโรงแรมที่สามารถดึงดูดลูกค้าที่เข้าพักและสร้างรายได้ให้กับโรงแรมหรือชุมชนที่อยู่ บริเวณใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อน

3.1.3 มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ

สำหรับประเทศไทย Department of Tourism, Thailand (2005) ได้กำหนดมาตรฐานที่จำเป็นสำหรับการ บริการต่างๆ ที่จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ และต้องไม่ส่งผลกระทบต่อ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อน ธรรมชาติในการประเมินคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 มาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ หมายถึง มาตรฐานในการให้บริการที่จำเป็นสำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่มีการให้บริการน้ำพุร้อนธรรมชาติ เนื่องจากการ ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อน องค์ประกอบทางกายภาพและชีวภาพของน้ำพุร้อนธรรมชาติ อาจส่งผล กระทบกับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการได้ การใช้น้ำพุร้อนเพื่อการอาบน้ำหรือดื่มจึงต้องมีความระมัดระวังเป็นอย่าง

การจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา น้ำพุร้อนท่าเสา อ.น ๓

มาก เนื่องจากคุณสมบัติเหล่านั้นต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับการรักษาทางการแพทย์ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งเกิดจากกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะที่ใช้ในการพิจารณา ได้แก่ เกณฑ์ที่ 1 คุณภาพน้ำที่เหมาะสมในการให้บริการ เกณฑ์ที่ 2 ห้องแช่น้ำพุร้อน/น้ำพุร้อน/บ่อน้ำพุร้อน/สระว่ายน้ำ เกณฑ์ที่ 3 ห้องน้ำ/ห้องสุขา/ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า เกณฑ์ที่ 4 การจัดการด้านความปลอดภัย และเกณฑ์ที่ 5 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบที่ 2 ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ หมายถึง การที่แหล่งท่องเที่ยวมีจุดดึงดูดความสนใจ เช่น มีเอกลักษณ์ในด้านต่างๆ มีศักยภาพในการรองรับการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และความสามารถในการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งความแตกต่างของแหล่งน้ำพุร้อนแต่ละพื้นที่ทั้งในด้านทางกายภาพของพื้นที่ และด้านการจัดการพื้นที่ จะมีลักษณะเฉพาะแหล่งหรือมีจุดดึงดูดที่แตกต่างกันออกไป เช่น ขนาดของแหล่งท่องเที่ยว จำนวนบ่อ การเข้าถึงกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งบริเวณพื้นที่แหล่งน้ำพุร้อนและบริเวณข้างเคียง โดยเฉพาะที่ใช้ในการพิจารณา ได้แก่

เกณฑ์ที่ 1 แหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติมีจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยว

เกณฑ์ที่ 2 ศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว

เกณฑ์ที่ 3 การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

3.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โสภา จำนงค์รัมย์ รัชไท กิรติพงษ์ไพบุลย์ และกัลย์ธีรา ชุมปัญญา (2558) ศึกษาแนวทางการพัฒนาแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติสู่เมืองต้นแบบ โดยศึกษาแหล่งน้ำพุร้อน 5 แห่ง ได้แก่ แหล่งน้ำพุร้อนคลองท่อม จังหวัดกระบี่ แหล่งน้ำพุร้อนอำเภอเมือง จังหวัดระนอง แหล่งน้ำพุร้อนสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี แหล่งน้ำพุร้อนอำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง และแหล่งน้ำพุร้อนอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า แหล่งน้ำพุร้อนควรคำนึงถึงความสะอาดและความปลอดภัยให้ได้มาตรฐานเป็นที่สุด การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการรองรับนักท่องเที่ยว รวมถึงการมีระบบจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้เพียงพอ และที่สำคัญควรมีการรักษาสภาพของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนให้เกิดความยั่งยืน

เอี่ยมทิพย์ ศรีทอง (2559) สํารวจรูปแบบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อน 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดราชบุรี จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดระนอง จังหวัดเชียงราย และจังหวัดเชียงใหม่สู่มาตรฐานฐานคุณภาพการเป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น คุณภาพของน้ำสะอาดและมีความหลากหลายของทรัพยากร ตลอดจนมีห้องน้ำแยกชายหญิงแบ่งเป็นสัดส่วน มีป้ายแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้บ่อน้ำร้อน และที่สำคัญคือ เรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

เกศวลีรัตน์ รัตนดิถิก ณ ภูเก็ท (2562) สํารวจความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ เพื่อการพัฒนาเป็นเมืองต้นแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อน โดยศึกษาองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว 6A's ได้แก่ 1) สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว 2) เส้นทางคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 3) สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว 4) การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว 5) ที่พักในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว 6) กิจกรรมการท่องเที่ยว พบว่า สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว เส้นทางคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและการบอกต่อ

Lee, Ou, & Huang (2009) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความถี่ในการเยี่ยมชมน้ำพุร้อน พบว่า ปัจจัยด้าน เพศ อายุ และการรับรู้ความสำคัญของที่พัก ส่งผลต่อความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อน ดังนั้น ผู้ให้บริการบ่อน้ำพุร้อนควรให้ความสำคัญในการดูแลความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวผู้ชายสูงอายุที่ไม่มีความกังวลเกี่ยวกับการจัดหาที่พัก ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนที่สุด

Medina-Muñoz & Medina-Muñoz (2013) พบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมของนักท่องเที่ยว แรงจูงใจในการเลือกเกาะกราน คานาเรีย เป็นสถานที่ท่องเที่ยว การให้ความสำคัญกับข้อเสนอ ด้านสุขภาพของแหล่งท่องเที่ยว และพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่เดินทางไปท่องเที่ยวที่เกาะกราน คานาเรีย ซึ่งเป็นศูนย์ให้บริการด้านสุขภาพของประเทศสเปน

Clark-Kennedy & Cohen (2017) สัมภาษณ์คุณลักษณะของนักท่องเที่ยว แรงจูงใจและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวแหล่งน้ำพุร้อนที่ใหญ่ที่สุดของประเทศออสเตรเลีย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง แรงจูงใจที่กระตุ้นการตัดสินใจเดินทางไปท่องเที่ยวที่น้ำพุร้อน ได้แก่ ความต้องการการพักผ่อน ความเป็นอิสระและความเรียบง่าย ความรู้สึกผ่อนคลาย และหลีกเลี่ยงจากความวุ่นวาย สำหรับประสบการณ์ที่ได้จากน้ำพุร้อน ได้แก่ สุขภาพโดยทั่วไปดีขึ้น และมีการนอนหลับที่ดีขึ้นเหมาะสำหรับผู้ที่มีการปวดหลัง โรคไขข้อ โรคเครียดหรือวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และโรคนอนไม่หลับ เป็นต้น นอกจากนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ความสะอาดของน้ำ อุณหภูมิของน้ำ เสียงไหลของน้ำหรือเสียงธรรมชาติบริเวณแหล่งน้ำพุร้อน องค์ประกอบทางเคมีของน้ำและกลิ่นของน้ำ

Cheng Che Lin, Lin Fang Chen, Chi Min Wu, & Tso Jen Chen (2018) ศึกษาปัจจัยสำคัญของการท่องเที่ยวสปาในไต้หวันของนักท่องเที่ยว พบว่า แหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนเป็นทรัพยากรทางธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์และมีศักยภาพในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) มีภูมิทัศน์หรือทิวทัศน์ที่สวยงามเพื่อความเพลิดเพลินของนักท่องเที่ยว 2) มีสิ่งปลูกสร้างหรือที่พักที่สวยงามและให้ความรู้สึกผ่อนคลายเหมาะแก่การพักผ่อน รวมถึงการให้บริการที่ดีของพนักงานที่เกี่ยวข้อง 3) การบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานที่กำกับดูแล 4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสารมวลชนเพื่อกระตุ้นความต้องการของนักท่องเที่ยว 5) การมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น

Vajirakachorn & Srisomyong (2020) วิเคราะห์ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวของบ่อน้ำพุร้อนดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว 5A's พบว่า 1) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถใช้รถยนต์ในการเดินทางเนื่องจากมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวกปลอดภัย 2) กิจกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการนวดเพื่อสุขภาพ อาบน้ำร้อน แช่เท้า ต้มไข่ และเดินชมทิวทัศน์ภายในบริเวณน้ำพุร้อน 3) สิ่งอำนวยความสะดวก บ่อน้ำพุร้อนดอยสะเก็ด มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการนักท่องเที่ยวอย่างครบครัน เช่น ร้านขายของที่ระลึก ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ห้องน้ำและที่จอดรถ มีการบริหารจัดการโดยชาวบ้านและผู้นำชุมชน 4) สิ่งดึงดูดใจ บ่อน้ำพุร้อนดอยสะเก็ด มีภูมิทัศน์โดยรอบสวยงาม และมีบ่อน้ำร้อนขนาดใหญ่ 5) ที่พัก บ่อน้ำพุร้อนดอยสะเก็ด มีที่พักไว้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการค้างคืน และพัฒนาเป็นโฮมสเตย์ในอนาคต

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับงานวิจัยในอดีตสามารถจัดทำเป็นตารางทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

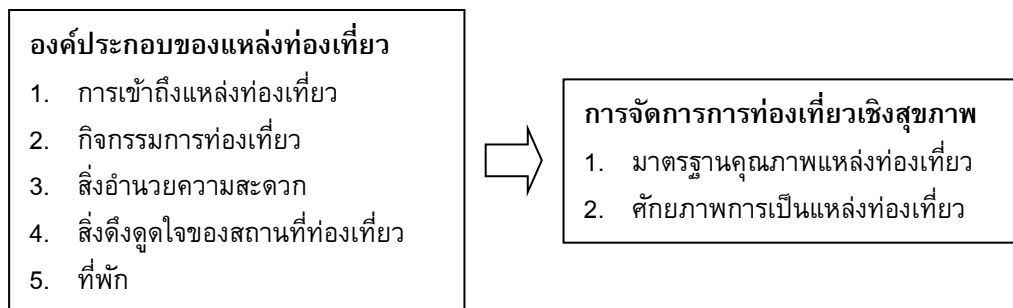
ตารางที่ 2 งานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับแนวทางจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ

| ผู้แต่ง/ปี | แหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ | การจัดการแหล่งท่องเที่ยว |
|---|--|--|
| โสภา จันทน์ศรีศรี รัชไท กิริติ พงศ์ไพบุลย์ และ กัลย์ธีรา ชุมปัญญา (2558) | น้ำพุร้อน อ.คลองท่อม จังหวัดกระบี่ บ่อน้ำร้อน อ.เมืองระนอง จังหวัด ระนอง น้ำพุร้อนสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี น้ำพุร้อน อ.เมืองปาน จังหวัดลำปาง | 1) การดูแลด้านความสะอาดและความปลอดภัย 2) การดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ 3) การจัดระบบการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวไม่ให้เกิดความแออัด 4) การรักษาสุขภาพของแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน |
| เอี่ยมทิพย์ ศรีทอง (2559) | น้ำพุร้อน 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัด ราชบุรี จังหวัดระนอง จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดกำแพงเพชร | 1) การดูแลคุณภาพของน้ำ 2) การดูแลความสะอาดและความหลากหลายของทรัพยากร 3) การมีป้ายแนะนำวิธีการใช้น้ำพุร้อน 4) การดูแลด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว 5) การแยกห้องน้ำชายและหญิงอย่างเป็นสัดส่วน |
| เกศวลีณ รัตนติลก ณ ภูเก็ต (2562) | สระมรกต น้ำตกกร้อน และน้ำพุร้อนเค็ม ในอำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ | 1) การมีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว 2) การพัฒนาเส้นทางคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 3) การมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย |
| Lee, Ou, & Huang (2009) | แหล่งน้ำพุร้อน ประเทศไต้หวัน | 1) การดูแลด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว 2) การมีทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงาม การจัดการด้านที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว |

ตารางที่ 2 งานวิจัยในอดีตเกี่ยวกับแนวทางจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ (ต่อ)

| ผู้แต่ง/ปี | แหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ | การจัดการแหล่งท่องเที่ยว |
|------------------------------|--|--|
| Clark-Kennedy & Cohen (2017) | แหล่งน้ำพุร้อนนาคโตเรีย ประเทศออสเตรเลีย | 1) ความสะอาดของน้ำ 2) อุณหภูมิของน้ำ 3) เสียงการไหลของน้ำหรือเสียงธรรมชาติ กลิ่นของน้ำ |
| Cheng Che Lin et al. (2018) | แหล่งท่องเที่ยวเมืองสปา ประเทศไต้หวัน | 1) ภูมิทัศน์หรือทิวทัศน์ที่สวยงาม 2) สิ่งปลูกสร้างหรือที่พักที่สวยงาม 3) การบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงานที่กำกับดูแล 4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสารมวลชน 5) การมีส่วนร่วมของชุมชน |

3.2 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 รายละเอียดของประชากร กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการแหล่งน้ำพุร้อนท่าสะท้อน ได้แก่ ผู้นำชุมชน ประชาชนชุมชน ผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยว

4.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้เทคนิคการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 8 ราย ได้แก่ ผู้นำชุมชน จำนวน 2 ราย ปรชาญชุมชน จำนวน 1 ราย ผู้ประกอบการ จำนวน 3 ราย ผู้แทนหน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยว จำนวน 2 ราย ได้แก่ ผู้แทนองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้แทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานสุราษฎร์ธานี

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล

4.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่โดยการสังเกตอย่างไม่เป็นทางการเพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนท่าสะทอน ได้แก่ ชุมชน หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

4.3.2 วิธีวิเคราะห์

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการลงพื้นที่เข้าไปสังเกตอย่างไม่เป็นทางการ และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการแหล่งน้ำพุร้อนท่าสะทอนโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) คือ การตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) หาความหมายที่แฝงอยู่ในข้อความเหล่านั้น เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา น้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามกรอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

4.3.3 การแปลผล

สำหรับการวิเคราะห์การจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา น้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี แปลผลการวิจัยตามกรอบมาตรฐานคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ ได้แก่ 1) ด้านมาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ 2) ด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

จากการลงพื้นที่สังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนหน่วยงานภาครัฐด้านการท่องเที่ยว พบว่า น้ำพุร้อนท่าสะทอนเป็นบ่อน้ำร้อนที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มีน้ำร้อนไหลขึ้นมาจากใต้ดิน เป็นบ่อน้ำร้อนที่แบบเปิดโล่งมีอุณหภูมิประมาณ 70 องศาเซลเซียส มีค่าความเป็นกรด-ด่าง 7.90 ปริมาณมวลสารทั้งหมดและแร่ธาตุอื่นๆ 1980 ppm ปัจจุบันมีการปรับภูมิทัศน์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ซึ่งได้ดำเนินการเปิดให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยวในบางส่วน ได้แก่ บ่อแช่เท้า จำนวน 2 บ่อ และบ่อแช่ตัว จำนวน 3 บ่อ มีสวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น เครื่องออกกำลังกาย และการนวดแผนไทย นอกจากนี้ มีบ้านพักเพื่อให้บริการแก่ผู้มารักษาโรคด้วยน้ำแร่ธรรมชาติ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่พบส่วนใหญ่เป็นกลุ่มครอบครัวและกลุ่มผู้สูงอายุ

คณะผู้วิจัยวิเคราะห์การจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามกรอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ ดังนี้

1. มาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ

1.1 คุณภาพน้ำที่เหมาะสมในการให้บริการ พบว่า แหล่งท่องเที่ยวพุนพินน้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผลการวิเคราะห์น้ำจากกรมทรัพยากรน้ำบาดาลหรือกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ทุก 2 ปี มีคุณภาพน้ำค่อนข้างดี ไม่มีกำมะถัน ซึ่งสามารถพัฒนาเป็นน้ำดื่มได้และมีความเหมาะสมในการให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยว โดยอุณหภูมิของน้ำอยู่ประมาณ 70 องศาเซลเซียส มีการออกแบบวัสดุที่ใช้ในต่อน้ำที่เหมาะสมกับอุณหภูมิของน้ำและไม่ทำปฏิกิริยากับสารแร่ธรรมชาติ อีกทั้งน้ำพุร้อนที่ให้บริการจะแบ่งออกเป็นสัดส่วน คือ บ่อสำหรับแช่เท้า และบ่อสำหรับแช่ตัว ซึ่งจะไม่น่ากลับมาให้บริการอีกโดยมีการล้างบ่อวันเว้นวัน

1.2 ห้องแช่น้ำพุร้อน/น้ำพุร้อน/บ่อน้ำพุร้อน/สระว่ายน้ำ พบว่า แหล่งท่องเที่ยวมีป้ายการแสดงถึงประเภทและประโยชน์ของการใช้บริการน้ำพุร้อนธรรมชาติ วิธีปฏิบัติ มีคำแนะนำ ประกาศแจ้ง หรือแจ้งเตือนสำหรับผู้ใช้บริการที่มีโรคประจำตัวในบริเวณน้ำพุร้อนท่าสะทอนมีระบบถ่ายเทอากาศที่ดี ไม่รู้สึกร้อน อบอ้าว อับชื้น และไม่มึนงง มีเจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกตลอดเวลา อาจเนื่องจาก แหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวเป็นพื้นที่รับผิดชอบโดยตรงขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี แต่จากการสังเกตพบว่ามีป้ายดังกล่าวแสดงเป็นภาษาไทยเท่านั้น ไม่มีห้องหรือบ่อแช่น้ำสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ไม่มีนาฬิกาที่สามารถมองเห็นชัดเจน และอ่านเวลาได้ง่าย ในบริเวณบ่อแช่เท้า และบ่อแช่ตัว นอกจากนี้ไม่มีผลการตรวจวัดคุณภาพน้ำทางชีววิทยาอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข

1.3 ห้องน้ำ/ห้องสุขา/ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า พบว่า แหล่งท่องเที่ยวพุนพินน้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ มีการแยกสัดส่วนชาย-หญิง และมีสัญลักษณ์บอกชัดเจน มีแสงสว่างเพียงพอสำหรับบริเวณที่ให้บริการโดยทั่วถึง แต่จากการสังเกตด้านความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา/ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าพบว่ายังไม่สะอาดเท่าที่ควร

1.4 การจัดการด้านความปลอดภัย พบว่า แหล่งท่องเที่ยวพุนพินน้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทั้งบริเวณทั้งในและนอกพื้นที่ให้บริการน้ำพุร้อน มีการกำหนดขอบเขตการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างชัดเจน

1.5 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า แหล่งท่องเที่ยวพุนพินน้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ถึงขยะบริเวณพื้นที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีสภาพดี มิดชิด ไม่ส่งกลิ่นหรือทำให้เสียทัศนียภาพ มีระบบการจัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะ และไม่รบกวนกิจกรรมการท่องเที่ยว

2. ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ

2.1 แหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติมีจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยว พบว่า แหล่งท่องเที่ยวพุนพินน้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปริมาณน้ำมีมาก เหลือพอสามารถต่อท่อไปใช้ได้บ้าง แต่ไม่มากนัก น้ำพุร้อนมีลักษณะเป็นแอ่งน้ำร้อนหรือโคลนร้อน และผุดขึ้นมาเล็กน้อยตลอดเวลา มีความร้อนพอประมาณ (61-80 องศาเซลเซียส) ไม่มีกลิ่นของกำมะถัน ขนาดของบ่อประมาณ 2-3 ตารางเมตร สภาพความ

การจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา น้ำพุร้อนท่าสะทอน ฯ

สมบูรณ์ของธรรมชาติบริเวณโดยรอบพื้นที่ยังคงสภาพเดิม และประชาชนทั้งคนในพื้นที่และต่างพื้นที่นิยมมาอาบน้ำแร่เพื่อการรักษาโรคเฉลี่ยมากกว่า 5,000 คนต่อเดือน

2.2 ศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว พบว่า แหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีทางเข้าถึงได้สะดวกด้วยรถขนาดใหญ่ ได้แก่ รถโดยสาร หรือรถทัศนจร แต่การเดินทางการเข้าถึงแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติจำเป็นต้องใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เนื่องจากไม่มีการให้บริการรถโดยสารประจำทางที่เพียงพอ การเดินทางเข้าถึงแหล่งน้ำพุร้อนจะมีความสะดวกมากขึ้นหากมีการให้บริการรถโดยสารประจำทางตามเส้นทางท่องเที่ยวหลัก และขนาดพื้นที่บริเวณแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติมีขนาดใหญ่กว่า 10 ไร่ พื้นที่โดยรอบมีขนาด 20 ไร่ 48 ตารางวา มีศักยภาพที่จะสามารถรองรับนักท่องเที่ยวรวมถึงการพัฒนาต่างๆที่จะเกิดขึ้น นอกจากการท่องเที่ยวชมน้ำพุร้อน ยังมีกิจกรรมการท่องเที่ยวชนิดอื่นภายในแหล่งน้ำพุร้อนมากกว่า 2 ประเภท เช่น การอาบน้ำแร่ การเดินวิงออกกำลังกาย การนวดแผนไทย เป็นต้น

2.3 การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน พบว่า แหล่งท่องเที่ยว น้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการดัดแปลงสภาพบริเวณน้ำพุร้อนเล็กน้อย สิ่งสร้างขึ้นใหม่ในปัจจุบันมีรูปร่างและสีที่กลมกลืนกับสภาพแวดล้อมและความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น มีการใช้ประโยชน์จากน้ำพุร้อนมาก และมีการดัดแปลงสภาพธรรมชาติเพียงเล็กน้อย มีการกำหนดขอบเขตการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างชัดเจน ไม่พบเห็นขยะในบริเวณพื้นที่ มีระบบบำบัดน้ำเสียเบื้องต้น มีแนวความคิดในการจัดการด้านการใช้ประโยชน์พื้นที่แหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติเพื่อให้เกิดความยั่งยืน และมีแนวความคิดในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืน

5.2 อภิปรายผล

คณะผู้วิจัยสรุปเนื้อหาและประเด็นสำคัญของการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีน้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 5As ดังนี้ 1) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) พบว่า น้ำพุร้อนท่าสะทอน มีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม เนื่องจากการคมนาคมเพื่อเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมีหลายเส้นทาง ซึ่งเป็นถนนลาดยางทุกเส้นทาง 2) กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activity) พบว่า น้ำพุร้อนท่าสะทอนมีกิจกรรมการท่องเที่ยวหลากหลาย ได้แก่ การแช่น้ำร้อน การนวดสปา และการออกกำลังกาย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ ญัตติกฎบัตร คณิศนุสสุทธิทอง (2558) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมสุขภาพอาจเลือกใช้บริการส่งเสริมสุขภาพหลากหลาย 3) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) พบว่า น้ำพุร้อนท่าสะทอน มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการนักท่องเที่ยวอย่างครบครันและเพียงพอ โดยเฉพาะด้านสาธารณูปโภค มีการให้บริการระบบไฟฟ้า ระบบน้ำใช้ ระบบการสื่อสาร และระบบบำบัดน้ำเสีย 4) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) พบว่า น้ำพุร้อนท่าสะทอนมีสภาพทางธรรมชาติที่สวยงาม มีสวนสาธารณะและสนามเด็กเล่น ดึงดูดนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาพักผ่อนหย่อนใจ 5) ที่พัก (Accommodation) พบว่า ภายในบริเวณน้ำพุร้อนท่าสะทอนหรือบริเวณใกล้เคียงมีที่พักไว้เพื่อบริการนักท่องเที่ยวที่ต้องการค้างคืน

หากพิจารณาด้านการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีน้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามกรอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ

ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 ด้านมาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ ได้แก่ 1) คุณภาพน้ำพุร้อน พบว่า คุณภาพน้ำของน้ำพุร้อนท่าสะท้อนมีความเหมาะสมในการให้บริการ สอดคล้องกับเอี่ยมทิพย์ ศรีทอง (2559) ซึ่งสำรวจรูปแบบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ฐานมาตรฐานฐานคุณภาพการเป็นแหล่งท่องเที่ยว ให้มีความสำคัญกับคุณภาพของน้ำเป็นอันดับแรก 2) สิ่งอำนวยความสะดวกของน้ำพุร้อนท่าสะท้อน เช่น ห้องแช่น้ำพุร้อน บ่อน้ำพุร้อน ห้องน้ำ/ห้องสุขา ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า เป็นต้น มีป้ายแสดงถึงประเภทและประโยชน์ของการใช้บริการน้ำพุร้อนธรรมชาติ มีระบบถ่ายเทอากาศที่ดี และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกตลอดเวลา สอดคล้องกับ เอี่ยมทิพย์ ศรีทอง (2559) เสนอแนะว่า รูปแบบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวฐานมาตรฐานฐานคุณภาพการเป็นแหล่งท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญกับความสะอาด มีห้องน้ำแยกชายหญิงแบ่งเป็นสัดส่วน มีป้ายแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้น้ำพุร้อน และความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว 3) การจัดการด้านความปลอดภัยของน้ำพุร้อนท่าสะท้อน มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทั้งในและนอกพื้นที่ให้บริการน้ำพุร้อน มีการกำหนดขอบเขตการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างชัดเจน สอดคล้องกับ Lee, Ou, & Huang (2009) เสนอแนะว่า ผู้ให้บริการบ่อน้ำพุร้อนควรให้ความสำคัญในการดูแลความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และ 4) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ที่สามารถให้บริการนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ดังที่ โสภา จ้างนงศรีศรี, รัชไท กิรติ พงศ์ไพบูลย์, และกัลยวีรรา ชุมปัญญา. (2558) กล่าวว่า แหล่งน้ำพุร้อนควรคำนึงถึงความสะอาดและความปลอดภัยให้ได้มาตรฐานเป็นที่สุด การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการรองรับนักท่องเที่ยว รวมถึงการมีระบบจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวให้เพียงพอ และที่สำคัญควรมีการรักษาสุขภาพของแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนให้เกิดความยั่งยืน

ในส่วนองค์ประกอบที่ 2 ด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ พบว่า แหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนท่าสะท้อน ตำบลท่าสะท้อน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 1) แหล่งน้ำพุร้อนท่าสะท้อนมีจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากมีสภาพความสมบูรณ์ของธรรมชาติบริเวณโดยรอบพื้นที่ และประชาชนทั้งคนในพื้นที่และต่างพื้นที่นิยมมาอาบน้ำแร่เพื่อการรักษาโรค สอดคล้องกับ Clark-Kennedy & Cohen (2017) พบว่า ประสพการณ์ของนักท่องเที่ยวที่ได้จากน้ำพุร้อน คือ การมีสุขภาพทั่วไปดีขึ้น 2) ศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวของแหล่งน้ำพุร้อนท่าสะท้อน มีการคมนาคมที่ดี การเดินทางเข้าถึงแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความสะดวก และขนาดพื้นที่บริเวณแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติกว้างขวาง สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ สอดคล้องกับองค์ประกอบด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวของ เกิดชาย ช่วยบำรุง (2551) 3) การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของแหล่งน้ำพุร้อนท่าสะท้อน มีความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ คนในพื้นที่ให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการใช้ประโยชน์น้ำพุร้อนธรรมชาติ สอดคล้องกับ จิโรจ สินธวานนท์ และงามเนตร เอี่ยมนาคะ (2559) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาแหล่งน้ำพุร้อนให้เป็นการเพิ่มโอกาสทางการพัฒนาการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในพื้นที่ที่มาจากอัตลักษณ์ภูมิปัญญา ช่วยเสริมสร้างรายได้ ความเป็นอยู่ที่ดี สุขภาพที่แข็งแรงของคนในพื้นที่ และนักท่องเที่ยว เช่นเดียวกับ Cheng Che Lin et al. (2018) สำรวจปัจจัยสำคัญของการท่องเที่ยวสปาในไต้หวันของนักท่องเที่ยว พบว่า แหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนเป็นทรัพยากรทางธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ สามารถเพิ่มศักยภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศได้

6. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา น้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามกรอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บรวบรวมจากการสังเกตอย่างไม่เป็นทางการ และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการแหล่งน้ำพุร้อนท่าสะทอนจำนวน 8 ราย ซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชน ผู้ประกอบการ และหน่วยงานภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการจัดการตามกรอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 ด้านมาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ น้ำพุร้อนท่าสะทอน ได้แก่ 1) คุณภาพน้ำพุร้อน พบว่า มีคุณภาพน้ำที่เหมาะสมในการให้บริการ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกของน้ำพุร้อนท่าสะทอน เช่น ห้องแช่น้ำพุร้อน บ่อน้ำพุร้อน ห้องน้ำ/ห้องสุขา ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า เป็นต้น มีป้ายแสดงถึงประเภทและประโยชน์ของการใช้บริการน้ำพุร้อนธรรมชาติ แต่ป้ายดังกล่าวแสดงเป็นภาษาไทยเท่านั้น และไม่มีผลการตรวจวัดคุณภาพน้ำทางชีววิทยาอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข 3) การจัดการด้านความปลอดภัยของน้ำพุร้อนท่าสะทอน มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทั้งในและนอกพื้นที่ให้บริการน้ำพุร้อน มีการกำหนดขอบเขตการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างชัดเจน และ 4) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม มีระบบการเก็บขยะและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะ องค์ประกอบที่ 2 ด้านศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ พบว่า 1) แหล่งน้ำพุร้อนท่าสะทอนมีจุดดึงดูดด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากมีสภาพความสมบูรณ์ของธรรมชาติบริเวณโดยรอบพื้นที่ 2) ศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวของแหล่งน้ำพุร้อนท่าสะทอน มีการคมนาคมที่ดี การเดินทางการเข้าถึงแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติมีความสะดวก และขนาดพื้นที่บริเวณแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติกว้างขวาง 3) การจัดการด้านการใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของแหล่งน้ำพุร้อนท่าสะทอน มีการดัดแปลงสภาพแวดล้อมเล็กน้อยเพื่อความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น และมีการใช้ประโยชน์จากน้ำพุร้อนอย่างเหมาะสม

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การศึกษาด้านการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา น้ำพุร้อนท่าสะทอน ตำบลท่าสะทอน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

7.1 ด้านมาตรฐานหลักของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของแหล่งน้ำพุร้อนน้ำพุร้อนท่าสะทอน ควรคำนึงถึงความสะอาดและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวมากกว่านี้ โดยเฉพาะมีบ่อน้ำร้อน ห้องอาบน้ำสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ และมีการติดตั้งราวจับหรืออุปกรณ์อื่นเพื่อความสะดวกและปลอดภัย ตลอดจนควรเน้นเรื่องของการรักษาความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา และห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ควรเพิ่มป้ายการแสดงถึงประเภทและประโยชน์ของการใช้บริการน้ำพุร้อนธรรมชาติ วิธีปฏิบัติ คำแนะนำ ประกาศแจ้งต่างๆที่เป็น

ภาษาต่างประเทศ นอกจากนี้ควรมีการตรวจวัดคุณภาพน้ำทางชีววิทยาอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

7.2 ศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของแหล่งน้ำพุร้อนน้ำพุร้อนท่าสะท้อน ควรมีการอำนวยความสะดวกในเรื่องของการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เช่น รถโดยสาร เป็นต้น รวมทั้งการกำหนดจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยวไม่ให้เกิดความแออัด

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่เข้าไปสังเกตอย่างไม่เป็นทางการและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการแหล่งน้ำพุร้อนท่าสะท้อน เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการจัดการแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนท่าสะท้อน ตามกรอบมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพประเภทน้ำพุร้อนธรรมชาติ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธี เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาแหล่งน้ำพุร้อนท่าสะท้อนสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดสุราษฎร์ธานี

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษา น้ำพุร้อนท่าสะท้อน ตำบลท่าสะท้อน อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวน้ำพุร้อนท่าสะท้อน สู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยการสร้างมาตรฐานให้กับแหล่งท่องเที่ยว เช่น การออกใบรับรองมาตรฐานต่างๆ ให้กับแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเป็นการสร้างคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวให้แหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ

8. เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564)*. สืบค้น 9 เมษายน 2563, จาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=9689.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). *ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ*. สืบค้น 9 เมษายน 2563 จาก <http://thai.tourismthailand.org/สถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรม/ประเภทกิจกรรมท่องเที่ยว/ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ>.
- เกศวลีรัตน์ รัตนดิถิก ฅ ภูเก็ต. (2562). *การประเมินความพร้อมของแหล่งน้ำพุร้อน อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่ สู่การพัฒนาเป็นเมืองต้นแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จิโรจ สันธวานนท์ และงามเนตร เอี่ยมนาคะ. (2559). *การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าความรู้เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพวิถีไทยในเส้นทางสายน้ำพุร้อนของประเทศไทยกรณีศึกษา: บ่อน้ำพุร้อนเค็มคลองท่อม จังหวัดกระบี่ และ บ่อน้ำพุร้อนแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง*. สืบค้น 9 เมษายน 2563 จาก http://www.thai-xplore.net/file_upload/submitter/file_doc/84bc5778a16f6ef34d8c14aa27e2ac4f.pdf

- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2551). การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมอันตามันจุดเปลี่ยนอันตามันสู่ความยั่งยืน (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ปวารณา อัจฉริยบุตร. (2553). ธาราบ้ำบัดและน้ำพุร้อน. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 5(1), 87- 100.
- พะยอม ธรรมบุตร.(2549). *เอกสารประกอบการเรียนการสอนเรื่องหลักการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐวรรดี คณิตินสุทธิทอง (2558). *แรงจูงใจและปัจจัยในการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ในประเทศไทย* ดุษฎีนิพนธ์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ปีการศึกษา 2558. สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <http://rcim.rmutr.ac.th/wp-content/uploads/2017/03/2.Research-paper-DBA-58.pdf>
- ณัฐพล ลีลาวพัฒนาพันธ์. (2559). *การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Wellness Tourism) รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว* ฉบับที่ 3 เดือนมกราคม – มีนาคม 2559. สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2562 จาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7622.
- สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2561). *แผนพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 -2579)*. สืบค้น 9 เมษายน 2563 จาก <http://www.harvardasia.co.th/wp-content/uploads/2018/12/plan20ySurat.pdf>.
- โสภา จ่านงค์ศรีมี รัชไท กิรติ พงศ์ไพบุลย์ และกัลย์ธีรา ชุมปัญญา. (2558). การสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวและบริการ 2.3 ล้านล้านบาท ภายในปี 2559. *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*, 52(1), 26 – 32.
- เอื้อมทิพย์ ศรีทอง. (2559). น้ำพุร้อน (Onsen): นวัตกรรมจัดการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพและบำบัดโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 5(2), 179 – 192.
- Buhalis, D. (2000). Marketing competitive destination in the future. *Tourism Management*. 21(1), 97-116.
- Cheng Che Lin, Lin Fang Chen, Chi Min Wu, & Tso Jen Chen. (2018). Exploration of the Critical Factors of Spa Tourism in Taiwan. *International Journal of Science, Technology and Society* 6 (2), 47-51.
- Clark-Kennedy, J., & Cohen, M. (2017). Indulgence or therapy? Exploring the characteristics, motivations and experiences of hot springs bathers in Victoria, Australia. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 22(5), 501–511.
- Cooper, C. (1998). *Tourism Principles and Practice*. Essex: Pearson Education.
- Department of Tourism, Thailand. (2005). *Guideline for Quality Standard of Ecotourism Destination Assessment*. Bangkok: Division of Attraction Development, Department of Tourism, Thailand.
- Handszuh, H. (1995). Tourism services under GATS. GATS implications for tourism: The general agreement on trade in services and tourism. *Seminar and conference proceedings of the World Tourism Organization*. Spain:Madrid.
- Holloway, J. C. (1998). *The Business of Tourism* (5th ed.). New York: Longman.

- Lee, C. F., Ou, W. M., & Huang, H. I. (2009). A study of destination attractiveness through domestic visitors' perspectives: The case of Taiwan's hot springs tourism sector. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 14(1), 17–38.
- Litman, T. 2007. Evaluating rail transit benefits: A comment. *Transport Policy*, 14(1): 94-97.
- Inkpen, G. (1998). *Information technology for travel and tourism* (2nd ed). London: Longman.
- Medina-Muñoz, D. R., & Medina-Muñoz, R. D. (2013). Critical issues in health and wellness tourism: An exploratory study of visitors to wellness centres on Gran Canaria. *Current Issues in Tourism*, 16(5), 415–435.
- Vajirakachorn, T. & Srisomyong, N. (2020). A Study of potential of tourism and activity for sustainable community-based tourism in Doi Saket hot spring, Chiangmai, Thailand. In *Proceedings of the TOURIST 2nd Cross-Border Conference "Sustainable tourism development: Lessons learned for South East Asian countries"* (pp. 370-373). Bangkok: Kasetsart University.
- Western, T. (2008). *Five A's of Tourism*. Australia: Tourism Western Australia.

ประวัติแนบท้ายบทความ



| | |
|-----------------------|---|
| Name and Surname: | Sarapee Chanatup |
| Highest Education: | Ph.D. Business Administration |
| University or Agency: | Walailak University |
| Field of Expertise: | Accounting and Business |
| Address: | 228/4 Moo 1 Chonkasame Rd. Muang, Suratthani, Thailand, 84000 |
| E-mail: | sarapee.cha@sru.ac.th |



Name and Surname: Netnapa Raksayot
Highest Education: Doctor of Business Administration (Managerial Accounting)
University or Agency: Sripatum University
Field of Expertise: Accounting
Address: 353/113 Khuntalay, Muang, Suratthani, Thailand, 84100
E-mail: netnapa.rak@sru.ac.th



Name and Surname: Nongluck Phudphuek
Highest Education: Master of Managerial Accounting
University or Agency: Siam University
Field of Expertise: Accounting
Address: 267/47, Makhamtea, Muang, Suratthani, 84000
E-mail: to_nongluck@hotmail.com

การติดตาม ประเมินผล และค้นหาแนวทางเพื่อพัฒนาเมืองสมุนไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ศิริพร เฟ็งจันทร์¹, พิเชตวุฒิ นิลล่อ², วัฒนา นนทชิต³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เพื่อประเมินผลการดำเนินการโครงการและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโครงการ โดยประยุกต์ใช้ CIPPOIST-Model เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 15 คน ของผู้ดำเนินการจำนวน 26 โครงการ พบว่า 1) ด้านบริบท โครงการมีความจำเป็น มีความชัดเจน ไม่มีความซ้ำซ้อนกับโครงการที่อยู่และยังสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบ 2) ด้านปัจจัยนำเข้า งบประมาณ ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ กิจกรรมและเป้าหมาย มีความสอดคล้องกับพื้นที่ดำเนินการ 3) ด้านกระบวนการ มีการใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งระยะเวลาของแผนงานโครงการ วิธีการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานของกิจกรรมต่างๆ มีความสอดคล้องกัน 4) ด้านผลผลิต ผลผลิตของโครงการสอดคล้องกับ กิจกรรม ผลลัพธ์ของโครงการได้สร้างผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ 5) ความยั่งยืน สร้างการรับรู้ให้กับประชาชน และการกระจายการทำงานครอบคลุมทั้งห่วงโซ่เพื่อสร้างความปลอดภัยในการใช้สมุนไพรให้แก่เครือข่าย ภาคเอกชน 6) การถ่ายทอดส่งต่อ สร้างการมีส่วนร่วมของเกษตรกรและผู้ประกอบการ สร้างงานวิจัยถ่ายทอดในวงกว้าง และ 7) 12 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบว่า ผู้รับผิดชอบมีความเข้าใจสถานการณ์ปัญหาและศึกษาข้อมูล พื้นฐานก่อนดำเนินโครงการมากที่สุด โครงการได้รับการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องรองลงมา และการมีความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการที่รับผิดชอบอันดับสาม ข้อเสนอแนะของโครงการ คือ การมีข้อมูล กลาง ที่มีส่วนกลาง ร่วมกัน การสร้างการรับรู้วงกว้างและเครือข่าย“เมืองสมุนไพรเป็นของทุกคน”

คำสำคัญ: การประเมินผลโครงการ, แนวทาง, การพัฒนา, ปัจจัยความสำเร็จ, เมืองสมุนไพร

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: ศิริพร เฟ็งจันทร์

E-mail: pookubsp11@gmail.com

(Received: March 22, 2020; Revised: November 24, 2021; Accepted: November 26, 2020)

¹ ดร. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี E-mail: pookubsp11@gmail.com

² ดร. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี E-mail: pichetwut.n@psu.ac.th

³ ดร. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี E-mail: nontachit@gmail.com

Monitoring, Evaluation, and Finding Guidelines for the Development of Herbal City, Surat Thani, Thailand

Siriporn Pengjan¹, Pichetwul Nilla-or², Wattana Nonthachit³

Abstract

This study was to evaluate the operation of the project and make recommendations for project development by applying CIPPOIST-Model. Data were collected by questionnaires and interview forms from the 15 key informants of the operators of 26 projects, it's found that 1) the project context is necessary, clear, not redundant with the project, both in the address and following the mission of the responsible agencies. 2) Importing factors, budgets, duration, materials, equipment, activities, and goals. Consistent with the operation area 3) Process The resources were utilized to the maximum for the duration of the project plan, method of operation and the performance of various activities 4) The output of the project was consistent with the activities, project outcomes had created positive and negative impacts. 5) Sustainability: Build awareness among people. And complete distribution of the entire chain to ensure the safe use of herbs for private networks. 6) Transportability, create the participation of farmers and entrepreneurs. 7) The twelve's factors for success, which found that those responsible have the most understanding of situations and problems and study information before implementing the project. The project supported by the relevant network partners, followed by having knowledge and understanding of the details of the responsible project, rank three. The project's suggestion is to have central information, the central team collaborates and to create broad awareness and the network "Herbal City belongs of everyone".

Keywords: Project Evaluation; Guidelines; Development; Keys Success factors; Herbal City

Corresponding Author: Siriporn Pengjan

E-mail: pookubsp11@gmail.com

¹ Dr. in Faculty of Liberal Arts and Management Sciences Prince of Songkla University, Surat Thani Campus. E-mail: pookubsp11@gmail.com

² Dr. in Faculty of Liberal Arts and Management Sciences Prince of Songkla University, Surat Thani Campus. E-mail: pichetwut.n@psu.ac.th

³ Dr. in Faculty of Liberal Arts and Management Sciences Prince of Songkla University, Surat Thani Campus. E-mail: nontachit@gmail.com

1. บทนำ

สถานการณ์สมุนไพรของประเทศไทย มีการพัฒนาและมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกับตลาดโลก เมื่อพิจารณาจากจำนวนสถานที่ผลิตยาแผนโบราณ/ยาสมุนไพร พบว่า จำนวนผู้ผลิตยาแผนโบราณ/ยาสมุนไพรมีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี ทั้งผู้ประกอบการจากหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ องค์การเภสัชกรรม โรงพยาบาลของรัฐในระดับโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลทั่วไปกว่า 80 แห่ง ทั่วประเทศ และผู้ประกอบการจากภาคเอกชนจำนวนมาก โดยในปี 2553 มีมูลค่าการผลิตยาแผนโบราณสูงถึง 3,146.73 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 365.03 ในระยะเวลาสิบปีที่ผ่านมา (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2562) มูลค่าการส่งออกสมุนไพรไทยปี 2558 มีปริมาณมากกว่าแสนล้านบาท ส่วนข้อมูลการบริโภคภายในประเทศนั้นยังขาดแคลนอยู่ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันมีการพลิกฟื้นให้ภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์พื้นบ้านไทยกลับมาามีบทบาทสำคัญในการดูแลสุขภาพของคนไทย ภาครัฐมีการส่งเสริมผลิตภัณฑ์สมุนไพร และแพทย์แผนไทยโดยการผสมผสานการบริการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการสาธารณสุข (ขวัญชัย วิศิษฐานนท์ และอุบลวรรณ ขอฟุ้ง, 2550) มีการเปิดหน่วยงานแพทย์ทางเลือกหรือแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐบาล รวมถึงภาคเอกชนที่ให้ความสนใจและเปิดให้บริการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลเอกชนต่างๆ มากขึ้น นอกจากนี้ สถานศึกษาทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนได้เปิดการสอนหลักสูตรแพทย์แผนไทยเพื่อผลิตบุคลากรในสาขาวิชานี้เพิ่มขึ้น เพื่อมารองรับสถานพยาบาลที่กำลังเกิดขึ้น รวมถึงการขยายอุตสาหกรรมสมุนไพรไทยไปยังกลุ่มประเทศอาเซียนอีกด้วย

สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศไทยของรัฐบาลชุดปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาแพทย์แผนไทยและสมุนไพรไทย โดยได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนแม่บทแห่งชาติว่าด้วยการพัฒนาสมุนไพรไทย ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2560-2564 ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาสมุนไพรต่อยอด ทั้งด้านการรักษาและผลิตภัณฑ์ประเภทอื่น 2) สร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ที่จะมีความเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรม และภาคเศรษฐกิจต่างๆ 3) วางทิศทางการขับเคลื่อนงานอย่างเป็นระบบเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาสมุนไพรไทยอย่างเชื่อมโยงและครบวงจร และ 4) สร้างความร่วมมือจากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตามแผนแม่บทแห่งชาติ ว่าด้วยการพัฒนาสมุนไพรไทย พ.ศ.2560-2564 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความเข้มแข็งของการบริหารและนโยบายของรัฐเพื่อการขับเคลื่อนอย่างยั่งยืน มาตรการที่ 6 ว่าด้วยการพัฒนาเมืองสมุนไพร (Herbal City) ได้กำหนดให้จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็น 1 ใน 4 เมืองสมุนไพรต้นแบบร่วมกับจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดสกลนคร และจังหวัดปราจีนบุรี ภายใต้มาตรการดังกล่าว จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยกลุ่มงานแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในฐานะหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนโครงการพัฒนาเมืองสมุนไพรจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีหลักการสำคัญ คือ การมุ่งเน้นพัฒนาสมุนไพรและผลิตภัณฑ์แบบครบวงจรในระดับจังหวัด โดยอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วนตามแนวนโยบายประชารัฐ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2562) จึงได้จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเมืองสมุนไพรจังหวัดสุราษฎร์ธานี พ.ศ.2560-2564 ขึ้น โดยมีการปรับปรุงแผนครั้งที่ 1 ในปี 2562 เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และนโยบายที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้เพื่อให้ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นจังหวัดที่มีการพัฒนาระบบการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกอย่างก้าวกระโดด ทั้งในระบบการบริหารจัดการที่ดำเนินการภายใต้นโยบายสนับสนุนที่เข้มแข็ง ตลอดจนมีกลไกการคลังสนับสนุนการพัฒนา มีการผลิตทรัพยากรป้อนให้กับระบบบริการ รวมไปถึงมีการพัฒนาระบบบริการรองรับ การจัดระบบการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะเป็นการเชื่อมโยงตั้งแต่ระดับนโยบายจากกระทรวงสาธารณสุขลงไปสู่การกำหนดนโยบายในระดับจังหวัด และการปฏิบัติของหน่วยบริการโดยเป้าหมายให้มีการเพิ่มมูลค่า ปริมาณการใช้ยาสมุนไพร และสัดส่วนการให้บริการด้วยศาสตร์แพทย์แผนไทยของจังหวัด ทั้งนี้งานการแพทย์แผนไทยจึงถูกตั้งขึ้นในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อเป็นโครงสร้างรองรับการทำงานในระดับจังหวัดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา โดยมีการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบสมุนไพร การจัดหาตลาดกลาง และการส่งเสริมแหล่งผลิตยาสมุนไพร รวมไปถึงกำหนดมาตรการส่งเสริมให้มีการใช้ยาสมุนไพรทดแทนยาแผนปัจจุบัน นอกจากนี้การสร้างเครือข่ายเพื่อพัฒนาระบบการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่นๆ ก็เป็นอีกนโยบายสำคัญที่จังหวัดให้การสนับสนุนและพัฒนาให้เกิดขึ้นทั้งในและนอกพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างไรก็ตาม การดำเนินการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามแผนได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาเป็นผู้ดำเนินการดังกล่าวเพื่อให้การดำเนินงานตามแผนแม่บทการพัฒนาเมืองสมุนไพรจังหวัดสุราษฎร์ธานีเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป การประเมินผลและการติดตามการดำเนินโครงการมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างมากเพื่อช่วยกำกับและติดตามให้โครงการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้ให้เกิดสมฤทธิ์ผล โดยการประยุกต์ CIPPOIST-Model ที่ประยุกต์มิติของความยั่งยืนและการถ่ายทอดส่งต่อให้เกิดการดำเนินงานที่นำไปสู่การใช้ได้จริงและการเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาเมืองสมุนไพรสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ 2562
- 2.2 เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาเมืองสมุนไพรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

3.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ

การวิเคราะห์ประเมินผลแผนงานโครงการเมืองสมุนไพรจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิเคราะห์ประเมินผลที่ครอบคลุมการดำเนินงานของแผนงานโครงการที่ได้รับการอนุมัติจัดสรรจำนวน 26 โครงการย่อย ตั้งแต่การประเมินผลกระทบ (Context/Impact Evaluation) การประเมินผลปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลผลิต (Out/ Product Evaluation) ทฤษฎีการประเมินผลที่เหมาะสมสำหรับการประเมินผลโครงการในลักษณะนี้ จึงควรเป็นการประเมินผลตามตัวแบบ CIPP

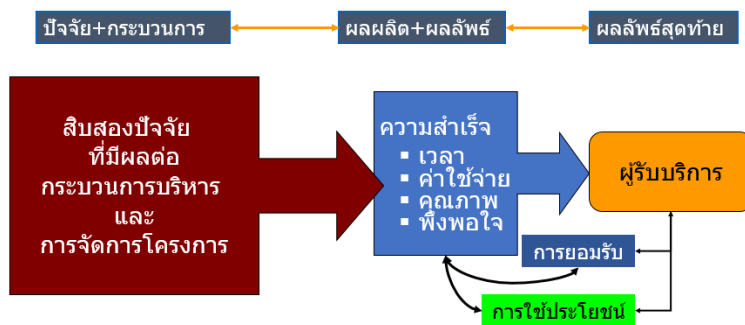
การติดตาม ประเมินผล และค้นหาแนวทางเพื่อพัฒนาเมืองสมุนไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

Model ของ Stufflebeam & Shinkfield (2007) เพราะเป็นการประเมินผลที่ใช้แนวทางของทฤษฎีระบบ อย่างสมบูรณ์แบบ ซึ่งเป็นการประเมินผลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่การค่านึงถึงคุณค่าหลัก (Core Values) ของโครงการที่จะวิจัยประเมินผล การประเมินผลปัจจัยนำเข้า การประเมินผลกระบวนการแล้วนำไปสู่การประเมินผลผลิตและการประเมินผลบริบท ซึ่งเป็นผลกระทบของโครงการว่ามีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของโครงการเพียงใด

3.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการ

ตัวแบบ 12 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ เป็นผลจากการประมวลตัวแบบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการของนักวิชาการระดับโลก ได้แก่ ตัวแบบบัญญัติสิบประการของ Paul C.Dinsmore ตัวแบบสิบปัจจัยแห่งความสำเร็จของ Jeffery K.Pinto and Dennis P.Slevin ตัวแบบการจัดการเชิงบูรณาการของ Linn Stuckenbruck และตัวแบบการจัดการโครงการขนาดใหญ่ของ Peter W.G.Morris (ปกรณ ปรียากร, 2556) โดยผู้เขียนได้ประมวลปัจจัยร่วมของแต่ละตัวแบบกับปัจจัยที่แตกต่างของแต่ละตัวแบบแต่มีความสำคัญ โดยใช้กรอบบรรทัดฐานสี่ด้านของการวัดความสำเร็จของโครงการควบคุมไปด้วย อันได้แก่ เวลา ค่าใช้จ่าย คุณภาพ และความพึงพอใจของผู้รับบริการในการจัดการโครงการ พร้อมเครื่องชี้วัดรวม 4 ด้าน คือ ด้านเวลา ด้านการเงิน ด้านประสิทธิผล ด้านความพึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการในการสร้างความสำเร็จ

ตัวแบบสิบสองปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความสำเร็จ



ภาพที่ 1 ตัวแบบสิบสองปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความสำเร็จ

ที่มา: ปกรณ ปรียากร (2556)

การประยุกต์ตัวแบบ 12 ปัจจัยเข้ากับสถานการณ์ของการจัดการโครงการและทีมงานจะให้ความสนใจต่อการวางแผนโครงการ การจัดระบบงาน การจัดองค์กร การจัดการทรัพยากร การจัดวางระบบการควบคุมและการกำหนดระบบสนับสนุนการควบคุมที่จำเป็นต่อโครงการในแต่ละประเภท ดังนั้น การวิเคราะห์ประเมินผลแผนงานโครงการเมืองสมุนไพรจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นการวิเคราะห์ประเมินผลที่ครอบคลุมการดำเนินงานของแผนงานโครงการที่ได้รับการอนุมัติจัดสรรจำนวน 26 โครงการย่อย นำมาสู่แนวทางการดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ประเมินโครงการของการจัดทำข้อเสนอแนะอย่างเป็นรูปธรรมตามตัวแบบข้อเสนอแนะของ CIPP (สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ, 2559) ดังนั้นการประชุม CIPP Model ร่วมกับ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และ CIPP

Model Suggestion ส่งผลให้ใช้ CIPPIOST Model ในการประเมิน ซึ่งการวิเคราะห์ประเมินผลของแผนงาน โครงการพัฒนาเมืองสมุนไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานีใช้ตัวแบบการประเมินผลของ Stufflebeam ที่เรียกว่า CIPP Model โดยมีแนวความคิดว่า การวิเคราะห์ประเมินผลต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาที่การประเมินผล บริบท (Context Evaluation) การประเมินผลปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลผลิต (Product Evaluation) ตลอดจนขยายของรูปแบบการประเมิน CIPP เป็น CIPPIOST โดยปรับขยายการประเมินผลผลิต (Product Evaluation) ออกเป็นการประเมินตัวชี้วัด (Indicator) ผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) การประเมินผลกระทบ (Impact) การประเมินความยั่งยืน (Sustainability) และการประเมินการถ่ายทอดส่งต่อ (Transportation)

3.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรีสุตา วงษ์วิเศษกุล และเนตรรรชนี ตั้งภาคภูมิ (2556) การประเมินผลโครงการการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพเด็กปฐมวัยและผู้สูงอายุในชุมชน โดยการประเมินรูปแบบซีบีบี (CIPP Model) พบว่า ด้านบริบทกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นด้วยระดับมากที่สุดเรื่อง หลักการและเหตุผลมีความสอดคล้องกับ ภาวะสุขภาพของสังคม ด้านปัจจัยนำเข้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นด้วยระดับมากที่สุดเรื่อง ความเหมาะสมของ ชุดกิจกรรมการพัฒนาศูนย์ ด้านกระบวนการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยระดับมากที่สุด ในเรื่องความ เหมาะสมของวิธีการถ่ายทอดความรู้ ด้านผลผลิต กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยระดับมากที่สุดเรื่องการใช้ความรู้ เพื่อดูแล ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า บริบทของโครงการ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของ โครงการ มีความเหมาะสมระดับมากที่สุด จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมและกิจกรรมเป็นไปตามที่แผนกำหนด จุด แข็งของโครงการ คือ การมีส่วนร่วมของชุมชนและความเชี่ยวชาญของวิทยากร จุดอ่อน คือ ข้อมูลในเว็บไซต์ ศูนย์การเรียนรู้ยังไม่เพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคคือ การบูรณาการโครงการกับแผนการเรียนทำให้ต้องเร่ง ดำเนินการก่อนสิ้นปีงบประมาณ โครงการนี้ควรดำเนินการต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งของชุมชนสู่การพึ่งพา ตนเอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (2560) ได้ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากลุ่มจังหวัด และแผนปฏิบัติการประจำปีของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 จากการ ประเมินโครงการโดยใช้ CIPP โมเดล พบว่า ผลการประเมินบริบท (C)โครงการมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ กลุ่มจังหวัด ความต้องการของประชาชน ชุมชน พื้นที่ วัฒนธรรม หรือแผนพัฒนา ผลการประเมินปัจจัย (I) พบว่า กิจกรรมโครงการส่วนใหญ่มีลักษณะการดำเนินการโดยการจ้างเหมาทำให้มีผู้ดำเนินการที่ชัดเจนและมีศักยภาพ โครงการส่วนใหญ่มีความพร้อมด้านพื้นที่ดำเนินโครงการ ผลการประเมินกระบวนการ (P) พบว่า โครงการ โดยส่วนใหญ่สามารถดำเนินการได้โดยดี ผลการประเมินผลผลิต (P) พบว่า โครงการในปีงบประมาณ 2560 (ปกติ) ส่วนใหญ่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดแม้บางโครงการขอขยายเวลาในการดำเนินการแต่ก็คาดว่าจะแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่ได้ขอขยายไว้ และผลการประเมินผลลัพธ์ (O) หลายโครงการมีตัวชี้วัดและ ค่าเป้าหมายทางด้านเศรษฐกิจ เช่น เศรษฐกิจของกลุ่มจังหวัด รายได้ต่อคนต่อปี อัตราการว่างงาน ผลผลิตต่อไร่ เป็นต้น ซึ่งตัวชี้วัดเหล่านี้มักจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอื่นค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาวะ

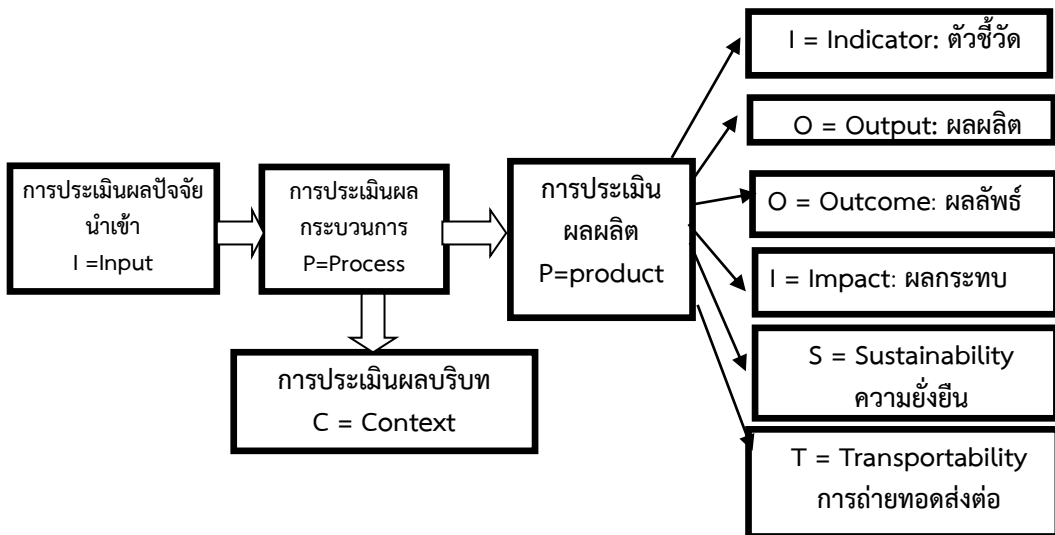
การติดตาม ประเมินผล และค้นหาแนวทางเพื่อพัฒนาเมืองสมุนไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เศรษฐกิจในช่วงแผนพัฒนาฉบับนี้ที่อยู่ในภาวะถดถอย ทำให้ผลลัพธ์ของโครงการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีเพียงตัวชี้วัดจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวที่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

ณัฐวรรณ แยมละมัย และสุณี หงษ์วิเศษ (2560) การประเมินผลโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยใช้รูปแบบซีบีพี (CIPP Model) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลดำเนินโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านผลผลิต ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยนำเข้าตามลำดับ นอกจากนี้ผลการประเมินผลด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม พบว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก ด้านปัจจัยนำเข้าเกี่ยวกับความเหมาะสมของทรัพยากรการดำเนินโครงการ และด้านการสนับสนุน มีความเหมาะสมในระดับมาก ด้านกระบวนการใน

เรื่องการส่งเสริมกิจกรรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการมีความเหมาะสมสอดคล้องในระดับมาก และด้านผลผลิตเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุมีการดูแลและการให้ความรู้ด้านสุขภาพและจิตใจ มีความเหมาะสมในระดับมาก

3.2 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิด CIPPIOST ในการประเมิน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยเป็นผู้รับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ ภายใต้โครงการพัฒนาเมืองสมุนไพร

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ 2562 จำนวน 26 กิจกรรม จำนวน 15 คน (Keys Information) โดยเลือกเฉพาะผู้รับผิดชอบหลักของคณะทำงานแต่ละด้าน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2562)

4.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้มี 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ ในโครงการพัฒนาเมืองสมุนไพรจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 15 คน เลือกเฉพาะผู้รับผิดชอบหลักของคณะทำงานแต่ละด้านดำเนินการในปีงบประมาณ 2562 ครอบคลุมประเด็นการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบทของโครงการ ด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการ ด้านกระบวนการดำเนินงานของโครงการ และด้านผลลัพธ์ของโครงการเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของกิจกรรมภายใต้โครงการ และ 2) การใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นจากผู้รับผิดชอบโครงการแต่ละกิจกรรมปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการเพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการ

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล

4.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประสานงานภาคีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ทั้งนี้เนื่องจากคณะวิจัยเป็นคณะทำงานด้านการประเมิน กำกับ และติดตามของโครงการเมืองสมุนไพร

4.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

การประเมินครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS โดยข้อมูลที่ได้จากแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ แบบ (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล ดังนี้ 1-1.74 หมายถึง น้อยมาก, 1.75-2.49 หมายถึง น้อย, 2.50-3.24 หมายถึง มาก และ 3.25-4.00 หมายถึง มากที่สุด

5. ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

5.1 ผลการศึกษา

5.1.1 การประเมินด้านบริบท (Context)

1) ด้านความจำเป็นของโครงการ หมายถึง โครงการที่จัดทำขึ้นมีความจำเป็นมากน้อยแค่ไหน ทั้งในแง่ของการตอบสนองเป้าหมายของเมืองสมุนไพร และในแง่ของการแก้ไขปัญหาชุมชน พบว่า กลุ่มเกษตรกรมีการ

การติดตาม ประเมินผล และค้นหาแนวทางเพื่อพัฒนาเมืองสมุนไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลิตภัณฑ์ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้ทั้ง ชนิด ปริมาณ และคุณภาพ และประสบปัญหาระบบตลาดไม่เอื้ออำนวย ขาดการเชื่อมโยงกับผู้ประกอบการที่ใช้ผลผลิตโดยตรง ส่งผลต่อคุณภาพ วัตถุดิบ ผลตอบแทนที่เกษตรกรได้รับ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัยของผู้บริโภค ดังนั้นการพัฒนาวัตถุดิบสมุนไพรและเกษตรกรผู้ปลูกสมุนไพรให้มีคุณภาพและมาตรฐานเพียงพอ จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการพัฒนาสมุนไพรทั้งระบบ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นมากในการจัดทำโครงการเพื่อตอบสนองเป้าหมายเมืองสมุนไพร

ดังตัวอย่างคำการสัมภาษณ์ตัวแทนสำนักงานเกษตรจังหวัดสุราษฎร์ธานี “กิจกรรมส่งเสริมการผลิตและจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกสมุนไพรคุณภาพ โดยกิจกรรมส่วนใหญ่ในส่วนของหน่วยงานที่มีความจำเป็นที่ต้องดำเนินงานโครงการทั้งนี้เพราะเป็นการสร้างเครือข่าย การให้ความรู้เกี่ยวกับการรวมกลุ่ม และการปลูกพืชสมุนไพรซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดเมืองสมุนไพรอย่างแท้จริง โดยเฉพาะการเสริมสร้างองค์ความรู้ต่างๆ ที่สามารถส่งผลดีต่อเกษตรกรในการเพิ่มมูลค่าของวัตถุดิบได้ รวมไปถึงโครงการส่งเสริมการผลิตยาสมุนไพรตามมาตรฐาน GMP ที่จัดทำขึ้นมีความจำเป็นต่อการตอบสนองเป้าหมายของเมืองสมุนไพร เนื่องจากกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นการแปรรูปและการผลิตยาเพื่อทำการรักษาโรคจากสมุนไพรที่จัดทำขึ้นตามโครงการ จากกิจกรรมสร้างเครือข่ายและการให้ความรู้เกี่ยวกับการรวมกลุ่มและการปลูกพืชสมุนไพรซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดเมืองสมุนไพร”

ดังนั้นเมื่อมีการประเมินปัจจัยด้านบริบทด้วย การศึกษาเรื่องความจำเป็นของโครงการ จากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า โครงการเมืองสมุนไพรจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการ

2) ด้านความชัดเจนของโครงการ หมายถึง รายละเอียดของโครงการสามารถเข้าใจง่าย วัตถุประสงค์ เป้าหมายและกิจกรรมต่างๆ ในโครงการเกี่ยวข้องมีความสัมพันธ์กัน หรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ของหน่วยงานหลักและภาคีเครือข่าย พบว่า “โครงการส่งเสริมการผลิตและจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกสมุนไพรคุณภาพมีรายละเอียดโครงการสามารถเข้าใจได้ง่าย วัตถุประสงค์ เป้าหมายและกิจกรรมต่างๆ ในโครงการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ การรวมกลุ่ม การอบรมให้ความรู้กลุ่มสมาชิก เครือข่าย การสนับสนุนการปลูกพืชสมุนไพร ตลอดจนกิจกรรมเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ของเครือข่ายเกษตรกรให้มีการขับเคลื่อนกิจกรรมอย่างต่อเนื่องตลอดจนสร้างความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมต่างๆ จนกลุ่มเกษตรกรตกผลึกในองค์ความรู้จนสามารถผลิตและปลูกพืชสมุนไพรได้ตามความต้องการของโครงการ ในส่วนของรายละเอียดโครงการสามารถเข้าใจได้ง่าย วัตถุประสงค์ เป้าหมายและกิจกรรมต่างๆ ในโครงการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ การสร้างทีมงานในการพัฒนาส่งเสริมการผลิตยาที่มีมาตรฐานและการส่งเสริมการใช้พืชสมุนไพรในการผลิตยา อาทิ ขมิ้นชัน ให้ได้ตามมาตรฐาน GMP”

แต่อย่างไรก็ตาม โครงการและกิจกรรมที่ดำเนินการในทางปฏิบัติยังไม่สามารถขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายได้มากนัก เนื่องจากผู้รับผิดชอบมีภารกิจประจำที่ต้องรับผิดชอบมาก

3) ความซ้ำซ้อนของโครงการ หมายถึง โครงการที่จัดทำขึ้นมีความซ้ำซ้อนกับโครงการอื่นๆ ทั้งภายในหน่วยงานเดียวกันหรือกับหน่วยงานอื่นๆ ในพื้นที่เดียวกัน หรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบสำนักงานเกษตรจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า “โครงการที่จัดทำขึ้นไม่มีมีความซ้ำซ้อนกับโครงการอื่นๆ ที่เป็นพันธกิจหลักของหน่วยงาน เนื่องจากงานที่มาร่วมดำเนินการและรับผิดชอบ

เป็นเรื่องเฉพาะ คือ สมุนไพร ซึ่งเป็นวาระหลักที่จังหวัดให้ความสำคัญ หน้าที่ของหน่วยงาน คือ นำเอาองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะมาช่วยงานให้งานสมุนไพรสามารถขับเคลื่อนเพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้างได้”

จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการส่งเสริมการผลิตและจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกสมุนไพรคุณภาพนั้น ยังพบอีกว่า “โครงการที่จัดทำขึ้นไม่มีความซ้ำซ้อนกับโครงการอื่นๆ ที่เป็นพันธกิจ โดยโครงการส่งเสริมการผลิตและจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกสมุนไพรคุณภาพที่จัดทำขึ้นยังสามารถบูรณาการกิจกรรมบางประการที่เป็นพันธกิจหลักของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ เช่น กลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ดำเนินงาน โครงการ วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนพื้นที่เป้าหมายดำเนินกิจกรรม เป็นต้น”

จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าฉางได้แสดงความคิดเห็นว่า “โครงการที่จัดทำขึ้นไม่มีความซ้ำซ้อนกับโครงการอื่นๆ ที่เป็นพันธกิจหลักของโรงพยาบาลท่าฉางเนื่องจากกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นการมุ่งสร้างทีมงานในการพัฒนารักษาโรคที่มาจากสมุนไพร จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการยังพบอีกว่าโครงการส่งเสริมการผลิตยาสมุนไพรตามมาตรฐาน GMP ยังสามารถบูรณาการกิจกรรมบางประการที่เป็นพันธกิจหลักของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตยาซึ่งโรงพยาบาลได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน”

4) ความสอดคล้องกับพันธกิจ หมายถึง วัตถุประสงค์ของโครงการนี้ มีความสอดคล้องกับพันธกิจหรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของท่านหรือไม่ อย่างไร และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของเมืองสมุนไพรอย่างไร

จากการสัมภาษณ์ภาคีเครือข่ายการทำงาน ส่วนใหญ่ต่างตอบรับเป็นทิศทางเดียวกัน คือ มีความสอดคล้องกับภารกิจของงานประจำที่ดำเนินการอยู่และเมื่อนำมาบูรณาการกับงานประจำของหน่วยงานเดิม เช่น สำนักงานเกษตรจังหวัดสุราษฎร์ธานี สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถต่อยอดและดำเนินการเป็นภารกิจประจำได้อย่างเป็นระบบ ดังนั้นการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตยาสมุนไพรตามมาตรฐาน GMP จึงมีความเหมาะสมและสอดคล้องตามพันธกิจของหน่วยงาน ตลอดจนกิจกรรมดังกล่าวยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของเมืองสมุนไพร

5.1.2 การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input)

1) งบประมาณ หมายถึง งบประมาณที่ได้รับจากโครงการ และกระบวนการจัดการด้านงบประมาณ มีความเหมาะสม หรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์โดยหน่วยงานส่วนใหญ่ พบว่า งบประมาณที่ได้รับของโครงการมีความเหมาะสมเพียงพอกับการดำเนินกิจกรรมโครงการ ดังเช่น กรณีตัวอย่าง สำนักงานเกษตรจังหวัดสุราษฎร์ธานี สะท้อนให้เห็นว่า “งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนครบวงจร ตั้งแต่ การอบรมให้ความรู้ การจัดซื้ออุปกรณ์เกี่ยวกับการสนับสนุนการปลูกพืชสมุนไพร ตลอดจนกระบวนการจัดการด้านงบประมาณ มีความเหมาะสมเนื่องจากงบประมาณเป็นงบเกี่ยวกับการพัฒนาจังหวัด จึงมีระบบการควบคุมงบประมาณที่รัดกุม สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่งบประมาณไม่มีผลต่อการดำเนินการจัดทำกิจกรรมในส่วนที่หน่วยงานรับผิดชอบแต่อย่างใด”

2) ระยะเวลา หมายถึง ระยะเวลาของโครงการ มีความเหมาะสมกับกิจกรรมที่ดำเนินการของโครงการหรือไม่ อย่างไร

การติดตาม ประเมินผล และค้นหาแนวทางเพื่อพัฒนาเมืองสมุนไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ภาควิชาหน่วยงานต่างๆดำเนินตามแผนงานได้ตามแผนงานที่วางไว้ แสดงถึงความเหมาะสมระหว่างกิจกรรมและเวลานั้นเอง ดังเช่น การประเมินผลปัจจัยนำเข้าด้านระยะเวลาของโครงการส่งเสริมการผลิตและจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกสมุนไพรคุณภาพ พบว่า การดำเนินกิจกรรมส่วนใหญ่ มีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม ตั้งแต่การอบรม ตลอดจนการเพาะปลูกพืชเพื่อให้ทันฤดูกาลเก็บเกี่ยวผลผลิต

ในส่วนของ โครงการส่งเสริมการผลิตและจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกสมุนไพรคุณภาพยังค้นพบอีกว่า “การดำเนินกิจกรรมส่วนใหญ่ มีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม แต่ยังคงขาดการประสานงานเพื่อสร้างความเข้าใจ และชี้แจงเหตุผลในประเด็นของช่วงเวลาที่กำหนดให้เสร็จสิ้นภายในเดือนสิงหาคม เนื่องจากบางกิจกรรมของโครงการ จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง หรือ หน่วยงานต่างๆที่มีการดำเนินโครงการ โดยการให้หน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ (Outscores) บางกิจกรรมติดเงื่อนไขในเรื่องการเบิกจ่าย ประเด็น พัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง แต่เงื่อนไขในเรื่องของระยะเวลาไม่มีผลต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆที่หน่วยงานรับผิดชอบแต่อย่างใด แต่ทั้งนี้ในกรณีของการไม่มีเวลาดำเนินการในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ หรือแม้กระทั่งด้วยความกระชั้นชิด เช่น การขอรับรองมาตรฐาน GI เป็นต้น เงื่อนไขเวลาเป็นส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานเช่นเดียวกัน” ดังนั้น ระยะเวลาของโครงการมีทั้งในส่วนของความเหมาะสมกับการดำเนินกิจกรรมและมีความไม่สอดคล้องกับกิจกรรมผสมกันไป ซึ่งเป็นเรื่องปกติของการดำเนินบริหารงานโครงการแบบบูรณาการของหน่วยงานราชการ

3) บุคลากร หมายถึง ผู้ร่วมดำเนินการกิจกรรมต่างๆของโครงการ เพียงพอเหมาะสมหรือไม่ อย่างไรทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า โดยส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่อง บุคลากร ทั้งจำนวนบุคลากร องค์กรความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสมุนไพร ลักษณะงานประจำที่รับผิดชอบอยู่ รวมทั้งงานใหม่ที่รับผิดชอบไม่สามารถมาผสมกับโครงสร้างงานเดิมได้ ในบางภาควิชาหน่วยงาน แต่ขณะเดียวกัน กลับพบว่า การประเมินผลปัจจัยนำเข้าด้านบุคลากรของโครงการส่งเสริมการผลิตและจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกสมุนไพรคุณภาพ จากการพิจารณาความเหมาะสมและความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความสามารถในการขับเคลื่อนกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากพิจารณาถึงจำนวนเจ้าหน้าที่ ยังมีปริมาณที่น้อย เนื่องจากภาระงานตามพันธกิจของหน่วยงานยังเป็นงานประจำที่ต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จากการสัมภาษณ์ ผู้รับผิดชอบโครงการยังพบอีกว่า ถึงแม้เจ้าหน้าที่บางท่านจะทำการย้ายสำนักงานไปประจำตามอำเภอต่าง ๆ ยังยินดีที่จะร่วมงานและดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการเมืองสมุนไพรได้อย่างต่อเนื่อง บางหน่วยงาน จำนวนคนไม่เพียงพอมีหน้าที่ต้องทำหลักอยู่แล้วและเป็นลักษณะงานที่มีการกิจประจำที่ต้องรับผิดชอบและดำเนินการจำนวนมาก และมีจำนวนงานเข้ามาทุกวัน(หน้างาน) ทำให้ไม่สามารถมุ่งเป้าไปที่งานสมุนไพรได้อย่างเต็มที่ เป็นต้น

4) วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง วัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในโครงการ มีความเพียงพอทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ หรือไม่ อย่างไร

ผลจากการสัมภาษณ์ โดยส่วนใหญ่ พบว่า การประเมินผลปัจจัยนำเข้าด้านวัสดุอุปกรณ์ ของโครงการต่างๆ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในโครงการ มีความเพียงพอทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินกิจกรรมมีการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบราชการทุกขั้นตอน ผู้รับผิดชอบโครงการได้มีการวางแผนการใช้อุปกรณ์ต่างๆ อย่างชัดเจน ในขณะเดียวกันหน่วยงานยังสามารถ

สนับสนุนอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่ในสำนักงานเพื่อการดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด

5) สถานที่ หมายถึง สถานที่หรือพื้นที่เป้าหมายที่ใช้ดำเนินกิจกรรมหลักของโครงการมีความเหมาะสม ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ หรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี “สำหรับประเด็นในเรื่องของสถานที่ นั้นมีพื้นที่เป้าหมายยังไม่มีความชัดเจนการดำเนินการได้ในขั้นต้นอาจมีปัญหาดิตขัดบ้าง เช่น วิชากิจต้องมาติดต่อหรือดำเนินการที่หน่วยงานเองทำให้สามารถรู้ได้ว่าเป็นกลุ่มใดอย่างไรอยู่ เป็นต้น ส่งผลให้การดำเนินการให้รับรองสินค้ามีความล่าช้า แต่ปัจจุบัน พื้นที่ของการทำงาน คือ 4 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอพนม อำเภอคีรีรัฐนิคม อำเภอเมือง อำเภอบ้านตาขุน สามารถดำเนินการสอดคล้องกับกิจกรรมของโครงการได้แล้ว นำไปสู่มีการจัดแข่งขันสมุนไพรที่ผ่านมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) กระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 42 ผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงการลงพื้นที่ตรวจติดตาม กิจกรรม เชื่อมโยงเครือข่ายเมืองสมุนไพร Herbal City สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสมทั้งจำนวน 6 ครั้ง ซึ่งถือเป็นกลไกการเข้าหาข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของเครือข่ายสมุนไพรที่ตรงเป้าหมาย และเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริง ถือได้ว่าเป็นการดำเนินการที่ค่อนข้างประสบความสำเร็จของการตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง อีกทั้งยังมีการดำเนินการลงพื้นที่ตรวจติดตาม กิจกรรม การพัฒนาบรรจุภัณฑ์สมุนไพรสู่มาตรฐานสากล ปี 2561–2562 อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การติดตามมาตรฐานของผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อเป้าหมายของการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ของเกษตรกร ซึ่งทำให้มีสินค้า ผลิตภัณฑ์ผ่านเกณฑ์มาตรฐานให้กับผู้ประกอบการกว่า 16 ราย ซึ่งเป็นผลงานที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี”หรือกรณีของโรงพยาบาลท่าฉาง พบว่า “กิจกรรมของโครงการส่วนใหญ่จะดำเนินการในโรงพยาบาลท่าฉาง ซึ่งมีศักยภาพในการให้บริการทางการแพทย์และมีศักยภาพ เครื่องมือ เครื่องจักรในการผลิตยาสมุนไพรอยู่แล้ว ทำให้การดำเนินโครงการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น”

6) กิจกรรม หมายถึง กิจกรรมหลักของโครงการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์เมืองสมุนไพร หรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การประเมินผลปัจจัยนำเข้าด้านกิจกรรมของโครงการต่างๆ โดยกิจกรรมหลักของโครงการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์เมืองสมุนไพรในการสร้างองค์ความรู้ และพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายกลุ่มผู้ปลูกพืชสมุนไพร รวมทั้งการประเมินผลกิจกรรมของโครงการส่งเสริมการผลิตยาสมุนไพรตามมาตรฐาน GMP พบว่า กิจกรรมหลักของโครงการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์เมืองสมุนไพรในการส่งเสริมการผลิตยาสมุนไพรตามมาตรฐาน GMP เพื่อให้เกิดเมืองสมุนไพรอย่างแท้จริง ในส่วนของกิจกรรมหรือโครงการที่มีการสื่อสารกับสังคมภายนอก มีการดำเนินการส่วนใหญ่มอบหมายให้กับการจ้างหน่วยงานที่มีความถนัดและเชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอกทั้งสิ้น ซึ่งหน่วยงานภายนอกดังกล่าว เช่น กรณีสถานีโทรทัศน์ช่องทางมีเดียต่างๆ มีช่องทางของการออกอากาศเพื่อสร้างการรับรู้ให้กับประชาชน สังคมมากกว่าช่องทางของภาครัฐ

7) เป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายของโครงการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์เมืองสมุนไพรหรือไม่ อย่างไร

การติดตาม ประเมินผล และค้นหาแนวทางเพื่อพัฒนาเมืองสมุนไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการสัมภาษณ์ของภาคีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า การประเมินผลปัจจัยนำเข้าด้านเป้าหมายของโครงการโดยส่วนใหญ่ พบว่า เป้าหมายของโครงการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับยุทธศาสตร์เมืองสมุนไพรด้วยกันทั้งสิ้น ยกเว้น กรณีผลของการดำเนินการที่ส่งมอบงานต่อแก่ยุทธศาสตร์ปลายน้ำ ในกรณีการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ค้นพบว่า เป้าหมายของโครงการไม่มีความชัดเจน ส่งผลต่อเป้าหมายของโครงการที่ยังไม่เกิดเป็นรูปธรรม

8) โอกาสแห่งความสำเร็จ หมายถึง โอกาสแห่งความสำเร็จของโครงการมีมากน้อยเพียงใด เมื่อพิจารณาจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

จากการสัมภาษณ์ พบว่า การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการล้วนเป็นไปตามแผนงานของแต่ละโครงการที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น เมื่อค้นหาในปัจจัยหรือเงื่อนไขที่นำไปสู่ความสำเร็จของโครงการอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นไปได้ในการสร้างความสำเร็จ มีดังนี้

1) ความรู้ความเข้าใจของผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องมาตรฐานต่างๆ เช่น มาตรฐาน GAP สำหรับกลุ่มผู้ปลูกสมุนไพร มาตรฐาน GMP สำหรับผู้ผลิต เป็นต้น

2) มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในพื้นที่ให้รับทราบนโยบายและแนวทางการพัฒนาเมืองสมุนไพรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3) การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมืองสมุนไพรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4) ภาครัฐมีนโยบายและแผนแม่บทสนับสนุนการพัฒนาสมุนไพรและการแพทย์แผนไทยอย่างต่อเนื่อง

5) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินการตามภารกิจ ภายใต้กรอบการดำเนินงานของแผนแม่บทการพัฒนาเมืองสมุนไพรจังหวัดสุราษฎร์ธานี

6) คณะทำงานชุดต่างๆ ในการขับเคลื่อนเมืองสมุนไพรจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความรู้ความเข้าใจแผนแม่บทการพัฒนาเมืองสมุนไพร มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และมีศักยภาพเพียงพอต่อการดำเนินงานให้สำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

7) การให้หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัดทำสื่อในรูปแบบต่างๆ ทำให้โครงการสำเร็จได้

8) การลงพื้นที่ติดตามการดำเนินงานของผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง

9) การดำเนินการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกอบการเพื่อนำไปสู่การหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด

10) การสร้างเครือข่าย และการสื่อสารเพื่อปรับปรุงมาตรฐานผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผลิตภัณฑ์นั้นผ่านมาตรฐานรับรองนำไปสู่การเพิ่มมูลค่าสินค้าเหล่านั้นได้

11) การดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ประกอบการที่มีศักยภาพยอมให้คำชี้แนะ นำไปสู่การอยู่ในวงจรการทำงานร่วมกัน เป็นต้น

5.1.3 การประเมินด้านปัจจัยกระบวนการดำเนินงาน (Process)

1) ระยะเวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ดำเนินงานกิจกรรมต่างๆของโครงการเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ค้นพบนัยยะสำคัญ 2 ส่วนที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาที่สอดคล้องกับแผนงานที่โครงการได้วางไว้ คือ เป็นไปตามระยะเวลาโครงการกำหนด ซึ่งโดยส่วนใหญ่ หลายๆหน่วยงาน หลายๆโครงการสามารถดำเนินการสอดคล้องกับแผนงาน มีเพียงบางโครงการที่มีการปรับเปลี่ยนโครงการ มีการปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบโครงการ ส่งผลต่อระบบงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ เช่น การประเมินผลกระบวนการดำเนินงานของโครงการส่งเสริมการผลิตและจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกสมุนไพรคุณภาพ พบว่า การดำเนินกิจกรรมส่วนใหญ่ เป็นไปตามแผนและระยะเวลาที่กำหนด หรือในส่วนของโครงการวิจัยจากกองทุนแพทยแผนไทย และความก้าวหน้าโครงการวิจัยที่ได้รับงบวิจัยจากกองทุนแพทยแผนไทย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการใช้ข้อมูลทางวิชาการสนับสนุน ค้นหา พยายามสร้างมูลค่าสินค้าสมุนไพรให้มีมูลค่ามากยิ่งขึ้น พบว่า โครงการต่างๆสามารถดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยและทำการส่งต่อข้อมูลความรู้และผลการดำเนินโครงการเพื่อการดำเนินต่อในระยะที่ 2 ต่อไป

2) วิธีการดำเนินการ หมายถึง วิธีการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆของโครงการเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ พบว่า มีการดำเนินการแผนงานขึ้นอยู่กับการให้คุณค่ากับภารกิจงานที่ร่วมรับผิดชอบเพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการการดำเนินแผนงาน เช่น การจัดจ้างหน่วยงานภายนอก การบูรณาการที่ได้รับมอบหมายร่วมกับงานประจำเป็นเนื้อเดียวกัน หรือ การทำงานกับภาคีเครือข่ายอย่างเป็นระบบ เป็นต้น เพราะเมื่อกำหนดรูปแบบของการทำงานย่อมส่งผลต่อกิจกรรมหรือโครงการต่างๆที่หน่วยงานรับผิดชอบ เช่น วิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกสมุนไพรคุณภาพ พบว่า โครงการมีการวางแผนปฏิบัติการอย่างรัดกุมสามารถดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ของโครงการ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ในส่วนของงานโครงการวิจัยนั้น พบว่า มีการดำเนินงานสอดคล้องกับแผนที่กำหนด รวมทั้งมีความต่อเนื่องของการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อยอดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าภาคีเครือข่ายการทำงานด้านวิจัยสามารถดำเนินโครงการต่างๆสำเร็จได้นั้นเนื่องจากการกำหนดแนวนโยบายและยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานการวิจัยและส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยของโครงการพัฒนาเมืองสมุนไพร (Herbal City) อย่างเป็นระบบและมีการให้คำแนะนำแผนงานวิจัย พัฒนาแบบนวัตกรรม ความเห็นชอบแผนงานหลัก และกรอบงบประมาณประจำปีร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ อีกทั้งจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีในการดำเนินการวิจัยโดยมีกรอบแผนงาน แผนงบประมาณที่ใช้สำหรับการวิจัยที่สอดคล้องกับนโยบาย และยุทธศาสตร์ของโครงการพัฒนาเมืองสมุนไพร(Herbal City)

ในส่วนของการดูแลและติดตามผลการดำเนินงานและส่งเสริมสนับสนุนการวิจัย ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ ขอบเขต หลักการ รวมทั้งรับฟังและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานต่างๆให้บรรลุผลสำเร็จด้วยหลากหลายรูปแบบ หลากหลายวิธีการ แต่ต้องอยู่ภายใต้เป้าหมายเดียวกัน

3) ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลการดำเนินงานของกิจกรรมต่างๆเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร

การติดตาม ประเมินผล และค้นหาแนวทางเพื่อพัฒนาเมืองสมุนไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โครงการที่เกิดขึ้นภายในเมืองสมุนไพรนั้นต่างมีผลการดำเนินงานที่สำเร็จตามแผนงานที่แต่ละหน่วยงานได้กำหนดไว้ทั้งสิ้น สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ภาคีหน่วยงาน ทั้งนี้พบว่า ผลจากการดำเนินงานของกิจกรรมต่างๆเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้อย่างมีแบบแผน ทั้งยุทธศาสตร์ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ทั้งนี้มาจากการกำหนดเป้าหมายและแผนงานของแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบนั่นเอง เห็นได้จากการประเมินผลกระบวนการดำเนินการตามผลการดำเนินงานของโครงการส่งเสริมการผลิตและจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกสมุนไพรคุณภาพพบว่า ผลการดำเนินงานของกิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและยังสามารถดำเนินโครงการสำเร็จของกิจกรรมย่อยๆ ในโครงการ

5.1.4 การประเมินด้านปัจจัยผลผลิต (Product)

1) ตัวชี้วัด หมายถึง สิ่งที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ ภาคีหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้ง 13 หน่วยงานนั้นต่างมีตัวชี้วัดที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบตามกิจกรรมและโครงการที่ต้องดำเนินการด้วยกันทั้งสิ้น ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อีกทั้งบางหน่วยงานมีการดำเนินการเพิ่มและลดตัวชี้วัดระหว่างการดำเนินงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานประจำแต่ละหน่วยงานได้แต่ไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงที่นัยยะสำคัญของกิจกรรมหรือโครงการ

2) ผลผลิต หมายถึง ผลจากการดำเนินโครงการที่เกิดขึ้นทันที เมื่อการดำเนินการเสร็จสิ้น

ผลผลิตที่ได้สามารถจับต้องได้ : จากการสัมภาษณ์ พบว่า ยุทธศาสตร์ต้นน้ำของโครงการและกิจกรรมที่ดำเนินการสามารถสนับสนุนและสร้างองค์ความรู้แก่สมาชิกทั้ง 10 กลุ่มองค์กรเพื่อให้มีความรู้ในการพัฒนาพืชสมุนไพรต่อไป พร้อมทั้งสามารถสนับสนุนและสร้างองค์ความรู้แก่สมาชิกทั้ง 10 กลุ่มองค์กรซึ่งเป็นผลผลิตของยุทธศาสตร์ต้นน้ำอย่างมีนัยยะสำคัญ เช่น สำนักงานอุตสาหกรรม จำนวน 42 ผลิตภัณฑ์ หรือ ทำให้มีสินค้าผลิตภัณฑ์ผ่านเกณฑ์มาตรฐานให้กับผู้ประกอบการกว่า 16 ราย ส่งผลการพัฒนาต่อยอดของผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ อีกทั้งมีการสนับสนุนและสร้างองค์ความรู้ด้านโครงการส่งเสริมการผลิตยาสมุนไพรตามมาตรฐาน GMP แก่เกษตรกรเพื่อให้มีความรู้ในการผลิตเวชภัณฑ์พืชสมุนไพร

ผลผลิตสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สื่อโซเชียลมีเดีย สื่อสปอร์ต วิทยู โทรศัพท์ เพื่อดำเนินการเพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้รับสารทันทีและเป็นวงกว้าง คือ ประชาชนทั่วไป มีการดำเนินการเสร็จสิ้นและไปตามเป้าหมายของเมืองสมุนไพร รวมทั้งเครือข่ายการทำงานในอนาคตทั้งในรูปแบบของเกษตรกร ผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดย่อมและขนาดกลาง ภาคีเครือข่ายภาครัฐภายในพื้นที่ บทบาทมหาวิทยาลัย ล้วนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการทำงานเชิงบูรณาการและต่อเนื่องต่อไปในอนาคต

3) ผลลัพธ์สิ่งที่ต่อยอดจากผลผลิต ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ ค้นพบผลลัพธ์ที่สำคัญ คือ การเกิดองค์ความรู้ในเรื่องสมุนไพรมากขึ้นซึ่งถือเป็นส่วนที่สำคัญมากต่อการทำงานต่อไปในอนาคต หรือการเน้นการสร้างวัดฤดูบิ การสร้าง GAP การปลูกพืชสมุนไพรมากขึ้น และเน้นการสร้างชื่อเสียง “ขมิ้น” ซึ่งโครงการต้องใช้องค์ความรู้ หรือ ผลิตภัณฑ์จากภาคีเครือข่ายหรือหน่วยงานอื่นๆ การต่อยอดองค์ความรู้ที่ผสมกับงาน

ประชาสัมพันธ์ เช่น branding ไม่สามารถสร้างการประชาสัมพันธ์ที่เป็นวงกว้างที่สื่อสารอย่างเข้าใจได้ หรือ การที่ควรมีชุดผลิตภัณฑ์สุขภาพ (อาหาร) ทำให้เห็นการประชาสัมพันธ์หรือการขับเคลื่อนด้วยตัวเอง เป็นต้น

4) ผลกระทบ หมายถึง ผลที่ตามมาจากการดำเนินโครงการและการใช้ประโยชน์โครงการทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ สามารถค้นพบผลกระทบที่สำคัญ คือ พัฒนาผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสมุนไพรได้อย่างต่อเนื่อง มีตลาดรับซื้อผลผลิตอย่างชัดเจน มีการจัดโซนนิ่งเพาะปลูกพืชสมุนไพรอย่างชัดเจน มีโอกาสทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น และมีเกษตรกรมีความมั่นใจมากขึ้น แต่ยังไม่สามารถสร้างการรับรู้แก่ทุกภาคส่วนได้อย่างวงกว้าง โดยเฉพาะภาคประชาชน

การวางแผนการทำงานที่เน้นจุดที่นำเสนอใจก่อนประเด็นเรื่องของคุณภาพ หรือ การผ่านมาตรฐานต่างๆ เช่น กรณีกลุ่มเกษตรกรที่มีต้นทุนเรื่ององค์ความรู้เฉพาะของสมุนไพรที่มีชื่อเสียง แต่ยังไม่ผ่านมาตรฐาน อย. ผลที่เกิดขึ้นก็ไม่สามารถขับเคลื่อนที่จะขายในประเด็นของแนวคิดก่อนได้ จึงเป็นการเสียโอกาสที่จะนำเสนอจุดเด่นของสมุนไพร (ขมิ้นชัน) ทั้งนี้ ทางออก คือ การที่อยากให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมาช่วยหาช่องทางในการให้ผลิตภัณฑ์ตัวนี้ และกลุ่มเกษตรกรที่สำคัญด้านสมุนไพรขาดการประชาสัมพันธ์ทันที จากการสัมภาษณ์ภาคีหน่วยงานเครือข่ายพบว่า การดำเนินการในเรื่องสมุนไพรสามารถอยู่และมีความต่อเนื่องจากความสำเร็จของกิจกรรมที่หน่วยงานต่างๆ รับผิดชอบ อีกทั้งการรวมกันภาคีเครือข่ายทำงานกลุ่มเริ่มก่อรูปของความยั่งยืน โดยมีปัจจัยหลักคือองค์ความรู้ที่ครบวงจร

ความยั่งยืนและการถ่ายทอดส่งต่อเพื่อการพัฒนาโครงการ

การสร้างความยั่งยืนสำหรับโครงการเป็นสิ่งที่สำคัญมาก พบว่า โครงการมีการสร้างการรับรู้ให้กับภาคส่วนที่สำคัญ คือ ภาคประชาชนเพื่อนำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และการให้ภาคีเครือข่ายภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมด้วยจะสามารถทำงานกระจายงานสร้างกระแสทางสังคมได้มากกว่านี้ ดังนั้นโครงการเมืองสมุนไพรต่างมีความมุ่งมั่นยกระดับความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่ของระบบที่กำลังดำเนินการนั้น ตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบจากแหล่งผลิตที่รับผิดชอบต่อสังคม จนสินค้าถึงมือผู้บริโภคอย่างปลอดภัย ดูแลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นธรรม รวมถึงส่งเสริมให้ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจมีแนวปฏิบัติที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในอนาคต

การถ่ายทอดส่งต่อ หมายถึง การนำผลที่ได้จากการดำเนินโครงการไปประยุกต์หรือปรับปรุงใช้ในที่อื่น การถ่ายทอดส่งต่อ (แผนหรือระยะการทำงานในระยะต่อไป) จากสิ่งที่เราค้นพบ ในมิติของผลการดำเนินงาน จากการสัมภาษณ์ภาคีหน่วยงานเครือข่าย มีการค้นพบที่สำคัญ คือ การเกิดขึ้นของเกษตรกรที่เข้ามามีส่วนร่วมผู้ประกอบการที่มีสินค้าแต่ละผลิตภัณฑ์ของตัวเอง เช่น การเพิ่มมาตรฐานต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น อาทิ กลุ่มเครื่องแกงให้ได้มาตรฐาน อย. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน น้ำมันมะพร้าว การพัฒนาทางสำคัญที่จะนำไปสู่การนำผลที่ได้ของโครงการสู่การใช้ในมิติอื่นๆต่อไป งานวิชาการในส่วนของงานวิจัยเป็นกลไกที่สำคัญต่อการถ่ายทอดส่งต่อ ทั้งในมิติการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่สำคัญให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบการ หรือภาคีเครือข่ายภาคส่วนต่าง การถ่ายทอดองค์ความรู้วิชาการในวงกว้างด้วยงานวิจัยที่เน้นการเพิ่มมูลค่าของสินค้าและผลิตภัณฑ์ชุมชน การถ่ายทอดส่งต่อต่อการรับรู้ของสังคมวงกว้างด้วยบทบาทวิชาการในเชิงเอกสารต่างๆ

ดังนั้นการสร้างความยั่งยืนและการถ่ายทอดส่งต่อในโครงการเมืองสมุนไพรมีมิติของความเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งการปรับปรุงและการนำไปใช้เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีใหม่ การขยายผลหรือต่อยอดแนวคิดจากการจัดโครงการ การปรับความรู้ให้เหมาะสมกับองค์กรภายนอก และการปรับกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา เป็นต้น ซึ่ง

การติดตาม ประเมินผล และค้นหาแนวทางเพื่อพัฒนาเมืองสมุนไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญจากกิจกรรมย่อยๆ ต่างๆ มีการดำเนินการและมีการถ่ายทอดส่งต่ออย่างต่อเนื่องและไม่หยุดการพัฒนาซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ตัวแบบ สิบสองปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการ

จากการนำตัวแบบสิบสองปัจจัยความสำเร็จของโครงการมารวมวิเคราะห์ พบว่า ผู้ที่รับผิดชอบโครงการต่างๆ (Key Information) ของโครงการมีความสามารถในการบริหารโครงการ ภายใต้แนวคิดและแนวทางในการสร้างความสำเร็จที่เกิดขึ้น โดยการมาจัดระดับความสัมพันธ์โดยตรงกับความสามารถและบทบาทของผู้จัดการโครงการร่วมกับบุคลากรในทีมงานโครงการ ตั้งแต่บริบท ขั้นตอน กระบวนการ และการมีเทคนิคต่างๆ ให้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการทำงาน แต่กลุ่มบุคคลเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในการใช้เครื่องมือต่างๆ เหล่านั้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายของโครงการที่วางไว้ การใช้กรอบบรรทัดฐาน 4 ด้านของการวัดความสำเร็จของโครงการควบคู่ไปด้วย อันได้แก่ เวลา ค่าใช้จ่าย คุณภาพ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องคุณสมบัติ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนการใช้ทักษะของทั้งตัวผู้จัดการโครงการและทีมงานในการเล่นบทบาทที่ถูกจังหวะและโอกาสจึงถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถมองเห็นภาพของการบริหารโครงการได้อย่างชัดเจน

ดังนั้น การให้ข้อมูลตัวแบบสิบสองปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการ เพื่อศึกษาความสามารถในการบริหารโครงการ ภายใต้แนวคิดและแนวทางในการสร้างความสำเร็จที่เกิดขึ้นของโครงการเมืองสมุนไพร สรุปได้ว่าปัจจัยความสำเร็จของโครงการ หรือ Project Success Factor พบว่าปัจจัยสำคัญอันดับแรกสุด คือ ความเข้าใจสถานการณ์ปัญหาและศึกษาข้อมูลพื้นฐานก่อนดำเนินโครงการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมา คือ โครงการได้รับการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.11) และอันดับ 3 การมีความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการที่ท่านรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยที่ 3.00) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ 12 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

| ข้อ ที่ | ปัจจัยแห่งความสำเร็จ | ค่าเฉลี่ยกลุ่ม ตัวอย่าง | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ความสำคัญ ของปัจจัย |
|------------|---|----------------------------|-------------------------|------------------------|
| 1 | ความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการที่รับผิดชอบ | 3.00 | 0.5 | มาก |
| 2 | โครงการที่รับผิดชอบได้รับการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง | 3.11 | 0.6 | มาก |
| 3 | โครงการที่รับผิดชอบมีการกำหนดงานและมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน | 2.77 | 0.44 | มาก |

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ 12 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (ต่อ)

| ข้อ ที่ | ปัจจัยแห่งความสำเร็จ | ค่าเฉลี่ยกลุ่ม ตัวอย่าง | ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน | ความสำคัญ ของปัจจัย |
|------------|--|----------------------------|-------------------------|------------------------|
| 4 | โครงการที่รับผิดชอบมีการระดมความคิดเห็นและ สร้างการมีส่วนร่วมจากกลุ่มเป้าหมาย | 2.66 | 0.5 | มาก |
| 5 | การทำความเข้าใจสถานการณ์ปัญหา และศึกษาข้อมูล พื้นฐานก่อนดำเนินโครงการ | 3.22 | 0.66 | มาก |
| 6 | โครงการที่มีทีมงานที่มีความรู้ความสามารถในการ ดำเนินการโครงการมากที่สุด | 2.88 | 0.92 | มาก |
| 7 | โครงการไม่มีปัญหาด้านเทคนิค งบประมาณ และการ บริหารสัญญาโครงการ | 2.55 | 0.72 | มาก |
| 8 | โครงการมีการจัดวางระบบการควบคุมเวลา ค่าใช้จ่าย และคุณภาพของผลการดำเนินงาน | 2.66 | 0.7 | มาก |
| 9 | โครงการมีการสื่อสาร และการจัดทำรายงานอย่างเป็น ระบบ | 2.77 | 0.44 | มาก |
| 10 | เมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดหมายเกิดขึ้น โครงการวาง กลไกสำรองเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว | 2.44 | 0.52 | น้อย |
| 11 | เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน โครงการ มีระบบการจัดการความขัดแย้ง | 2.66 | 0.5 | มาก |
| 12 | โครงการมีระบบการถ่ายทอดส่งต่อที่ชัดเจน | 2.11 | 1.16 | น้อย |

หมายเหตุ: เกณฑ์วัด : 1-1.74 น้อยมาก, 1.75-2.49 น้อย, 2.50-3.24 มาก และ 3.25-4.00 มากที่สุด

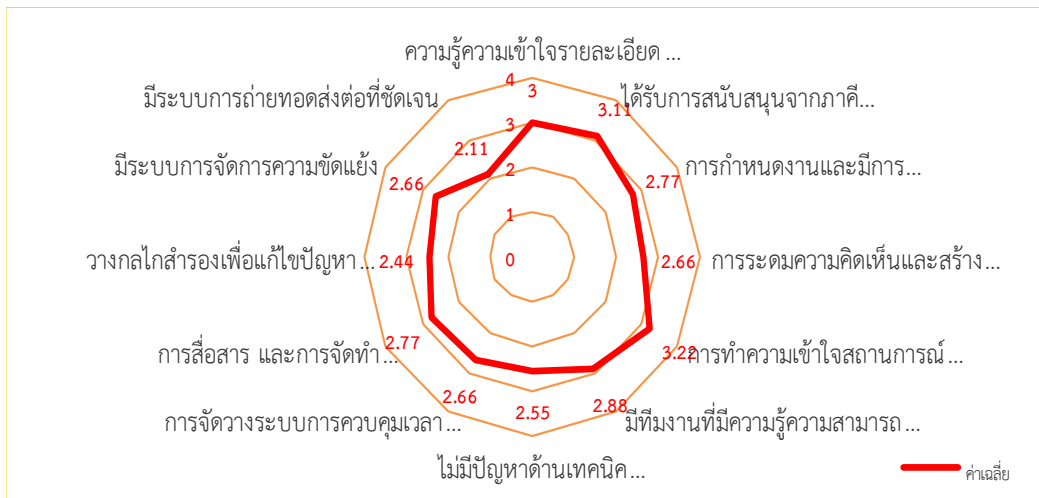
(บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

จะเห็นได้ว่า ผู้ดำเนินการกิจกรรมต่างๆ มีการทำความเข้าใจสถานการณ์ปัญหา และศึกษาข้อมูลพื้นฐานก่อนดำเนินโครงการมากที่สุด ทั้งนี้การที่ผู้บริหารโครงการ ทีมงานหรือบุคลากรที่รับผิดชอบกิจกรรมย่อยๆ หรือโครงการเป็นการศึกษาพื้นที่โครงการอย่างวิเคราะห์เจาะลึก ทั้งในด้านของปัจจัยพื้นฐานและสภาพแวดล้อมต่างๆ เป็นอย่างดีย่อมส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการมากที่สุด รวมถึงการที่โครงการที่ผู้รับผิดชอบได้รับการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เมื่อผู้บริหารโครงการจะต้องริเริ่ม ต้นตัว และเอาใจใส่ ในการแสวงหาการสนับสนุนจากทีมงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ด้วยวิธีการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการแล้วแต่กรณี เพื่อให้ได้มาซึ่งการทำงานเชิงบูรณาการ ในปัจจัยดังกล่าวนี้เป็นการสะท้อนอย่างมีนัยยะที่สำคัญในประเด็นของการทำงานเชิงบูรณาการของหน่วยงานภาครัฐ และประเด็นผู้รับผิดชอบโครงการมีความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการที่รับผิดชอบถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมากเพราะเมื่อผู้จัดการโครงการและทีมงานมีการศึกษา ปรัชญา และทำความเข้าใจ ภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานเจ้าของโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชุม

การติดตาม ประเมินผล และค้นหาแนวทางเพื่อพัฒนาเมืองสมุนไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ร่วมกันระหว่างผู้บริหารระดับสูง ระดับหน่วยงานประจำที่ร่วมโครงการและตัวผู้จัดโครงการเอง โดยต้องทำความเข้าใจชัดเจนในเรื่องต่างๆ จะทำให้งานที่ได้รับผิดชอบเป็นตามความต้องการสอดคล้องกับเป้าหมายของงานได้มากที่สุด

ปัจจัยความสำเร็จอื่นๆ ได้แก่ การมีทีมงานที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินโครงการ การกำหนดงานและมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน การสื่อสารและการจัดทำรายงานอย่างเป็นระบบ การจัดระบบการควบคุมเวลา ค่าใช้จ่ายและคุณภาพของการดำเนินงาน การมีระบบการจัดการความขัดแย้งที่ดี การแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค งบประมาณและการบริหารโครงการ การวางกลไกสำรองเพื่อแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ที่ไม่คาดหมาย รวมไปถึงการมีระบบถ่ายทอดส่งต่อที่ชัดเจน ล้วนเป็นปัจจัยของการสร้างความสำเร็จของการโครงการทั้งสิ้น เพื่อช่วยให้โครงการบรรลุผลสำเร็จ สรุปด้วยภาพที่ 4



ภาพที่ 4 สถิติของปัจจัยในการสร้างความสำเร็จของการโครงการ

ที่มา: ประมวลผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ดังนั้นการนำแนวคิดทางการบริหารโครงการมาดำเนินการได้สร้างประโยชน์อย่างสูงต่อโครงการเมืองสมุนไพรนับเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้โครงการสามารถพัฒนาความสามารถให้สูงขึ้น เช่น ด้านการวางแผน การพัฒนาทีมงาน ด้านการวางระบบงาน และการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ในขณะเดียวกันผู้บริหารโครงการที่ต้องการประสบความสำเร็จในการบริหารโครงการควรมีความรู้และความเข้าใจในความเป็นมาของโครงการ ความหมาย ความแตกต่างระหว่างการบริหารโครงการ กับการบริหารทั่วไป เพื่อการบริหารโครงการสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการของโครงการได้

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาภาพรวมของโครงการมีความประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context evaluation: C) พบว่า โครงการนี้มีความสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของภาคีเครือข่ายภาครัฐภายใต้โครงการเมืองสมุนไพร ผู้รับผิดชอบโครงการจึงมีความสนใจและเห็นความสำคัญของโครงการ มีความพร้อมในการดำเนินการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมจึงควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีการทบทวนแผนงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา (2560) โครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดและแผนปฏิบัติการประจำปีของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560 ผลการประเมินบริบท (C) โครงการมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด ความต้องการของประชาชน ชุมชนพื้นที่ วัฒนธรรม หรือแผนพัฒนาของกลุ่มจังหวัด

การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input evaluation: I) พบว่า ภาคีเครือข่ายภาครัฐภายใต้โครงการเมืองสมุนไพร ผู้รับผิดชอบโครงการมีความพึงพอใจในความพอเพียงของงบประมาณ ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ ความสอดคล้องระหว่างพื้นที่ดำเนินการ กิจกรรมและเป้าหมาย ตลอดจนโอกาสแห่งความสำเร็จของโครงการ มีความสอดคล้องกับการดำเนินโครงการเมืองสมุนไพร มีเพียงประเด็นบุคลากร จำนวนบุคลากร องค์ความรู้บุคลากร ที่มีจำนวนน้อยและไม่สอดคล้องกับการดำเนินโครงการเมืองสมุนไพรภายใต้การดำเนินการของภาคีเครือข่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยสอดคล้องกับหลักการประเมินรูปแบบชิปปี้ (CIPP Model) สตัฟเฟิลบีมี ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าว่า โครงการนั้นจะทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพดีขึ้นได้และจะเกี่ยวข้องกับ งบประมาณ การวางแผนงาน การเลือกกิจกรรมในโครงการที่คาดว่าจะทำให้โครงการหรือแผนงานนั้นประสบความสำเร็จ ดังนั้น การประเมินปัจจัยนำเข้าจึงเป็นการประเมินถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการได้

การประเมินกระบวนการ (Process evaluation: P) ผลการศึกษา พบว่า ภาคีเครือข่ายภาครัฐภายใต้โครงการเมืองสมุนไพร ผู้รับผิดชอบโครงการได้สร้างกระบวนการในการดำเนินโครงการมีการวางแผนดำเนินงานตามโครงการอย่างเป็นระบบมีกระบวนการที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงการบริหารงานอย่างมีส่วนร่วมและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด และศักยภาพในการดำเนินงาน ซึ่งการประเมินผลกระบวนการของโครงการในประเด็นระยะเวลาตามแผนงานโครงการ วิธีการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานของกิจกรรมต่างๆ มีความสอดคล้องตามแผนที่กำหนดไว้ของกิจกรรมย่อยต่างๆ ภายใต้โครงการเมืองสมุนไพร ยกเว้นบางกิจกรรมที่ล่าช้าซึ่งเกิดจากความไม่เข้าใจระบบการใช้งบประมาณ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดรูปแบบการประเมินแบบชิปปี้ (CIPP Model) ที่สตัฟเฟิลบีมี (Stufflebeam et al., 2007) กล่าวว่า การประเมินกระบวนการจะทำให้เห็นภาพกว้างๆ ของการดำเนินงานว่า ดำเนินไปเพียงใด มีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่ การดำเนินโครงการตามแผนที่ได้วางไว้ และการได้ผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงความสำเร็จของโครงการ

การประเมินผลผลิต (Product evaluation: P) พบว่า ภาคีเครือข่ายภาครัฐภายใต้โครงการเมืองสมุนไพร ผู้รับผิดชอบโครงการจึงมีความสนใจและเห็นความสำคัญของโครงการนี้ มีความครอบคลุมในเรื่องตัวชี้วัดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลผลิตของโครงการตามกิจกรรม ผลลัพธ์ที่สืบเนื่องจากผลิตโครงการ ผลกระทบที่ตามมาที่เกิดจากการดำเนินโครงการทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ตลอดจนความยั่งยืนและการประเมินความคงอยู่หรือความต่อเนื่องในการทำโครงการที่ประสบ ทั้งองค์ความรู้และประสบการณ์ด้านการศึกษาวิจัย

การติดตาม ประเมินผล และค้นหาแนวทางเพื่อพัฒนาเมืองสมุนไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ศักยภาพเป็นแหล่งผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์สมุนไพร ระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล และมีเป้าประสงค์ โครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมซึ่งเอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการยกระดับการเป็นอุตสาหกรรม สมุนไพรและผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทย มีคุณภาพได้มาตรฐานระดับสากล เป็นที่ยอมรับ และได้รับความนิยมนทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งพัฒนาวิชาการ การศึกษาวิจัย การจัดการความรู้ และนำองค์ความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน และการแพทย์ทางเลือกสู่การใช้ประโยชน์ในการดูแลสุขภาพของประชาชนได้อย่างเชื่อมั่นและปลอดภัย สอดคล้องกับ ญัตติวาระณ แยมละมัย และสุณี หงษ์วิเศษ (2560) การประเมินผลโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยใช้รูปแบบชิปปี้ (CIPP Model) ด้านผลผลิตเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุมีการดูแลและการให้ความรู้ด้านสุขภาพและจิตใจ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ความยั่งยืนและการถ่ายทอดของโครงการ การมีเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อนำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และการให้ภาคีเครือข่ายภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อทำงานกระจายงานสร้างกระแสทางสังคม เห็นได้จากการจัดหาวัตถุดิบจากแหล่งผลิตที่รับผิดชอบต่อสังคม จนสินค้าถึงมือผู้บริโภคอย่างปลอดภัย ดูแลการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นธรรม รวมถึงส่งเสริมให้ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจมีแนวปฏิบัติที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมในอนาคตซึ่งเป็นสิ่งที่ความยั่งยืนของโครงการที่สำคัญอย่างมาก และการถ่ายทอดส่งต่อพบว่า การเกิดขึ้นของเกษตรกรที่เข้ามามีส่วนร่วม ผู้ประกอบการที่มีสินค้าแต่ละผลิตภัณฑ์ของตัวเอง เช่น การเพิ่มมาตรฐานต่างๆ เพิ่มมากขึ้น อาทิ กลุ่มเครื่องแกงให้ได้มาตรฐาน อ.ย. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน น้ำมันมะพร้าว การพัฒนาทางสำคัญที่จะนำไปสู่การนำผลที่ได้ของโครงการสู่การใช้ในมิติอื่นๆ และงานวิชาการในส่วนของงานวิจัยเป็นกลไกที่สำคัญต่อการถ่ายทอดส่งต่อ ทั้งในมิติการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่สำคัญให้แก่เกษตรกร ผู้ประกอบการ หรือภาคีเครือข่ายภาคส่วนต่างๆ การถ่ายทอดองค์ความรู้วิชาการในวงกว้างด้วยงานวิจัยที่เน้นการเพิ่มมูลค่าของสินค้าและผลิตภัณฑ์ชุมชน การถ่ายทอดส่งต่อต่อการรับรู้ของสังคมวงกว้างด้วยบทบาทวิชาการในเชิงเอกสารต่างๆ สอดคล้องกับ รำไพ แสงนิกุล (2559) ได้ประเมินโครงการบ้านนักวิทยาศาสตร์น้อยประเทศไทย: กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 2 พบว่า ผลประเมินด้านความยั่งยืนโดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โครงการควรมีการดำเนินการโครงการอย่างต่อเนื่องต่อไป ครูผู้สอนและผู้ปกครองพร้อมให้ความร่วมมือ สนับสนุนการดำเนินการโครงการต่อไป ส่วนผลการประเมินการถ่ายทอดส่งต่อโดยภาพรวม มีความเหมาะสมในระดับมาก โงเรียนประชาสัมพันธ์โครงการให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบด้วยวิธีการที่หลากหลายโครงการสามารถเป็นแบบอย่างขยายผลให้กับโรงเรียนอื่นและเด็กเล่าประสบการณ์ร่วมกิจกรรมให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจได้

ปัจจัยความสำเร็จของโครงการ หรือ Project Success Factors ภายใต้ตัวแบบสิบสองปัจจัยแห่งความสำเร็จของโครงการนั้น พบว่า ผู้รับผิดชอบโครงการมีการทำความเข้าใจสถานการณ์ปัญหา และศึกษาข้อมูลพื้นฐานก่อนดำเนินโครงการมากที่สุดค่าเฉลี่ยที่ 3.22, โครงการที่รับผิดชอบได้รับการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ลำดับที่ 2 ค่าเฉลี่ย 3.11, ผู้รับผิดชอบมีความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการที่รับผิดชอบลำดับที่ 3 ค่าเฉลี่ยที่ 3.00 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าผู้รับผิดชอบมีการทำความเข้าใจสถานการณ์ปัญหา และศึกษาข้อมูลพื้นฐานก่อนดำเนินโครงการ ทั้งนี้การที่ผู้บริหารโครงการ ที่งาน หรือบุคลากรที่รับผิดชอบกิจกรรมย่อยๆ ทำการศึกษารายละเอียดโครงการอย่างวิเคราะห์เจาะลึก ทั้งในด้านของปัจจัยพื้นฐานและสภาพแวดล้อมต่างๆ

เป็นอย่างดีย่อมส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการมากที่สุด สอดคล้องกับ ศรีสุตา วงษ์วิเศษกุล และเนตรรัชณี ตั้งภาคภูมิ (2556) การประเมินผลโครงการ การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพเด็กปฐมวัยและผู้สูงอายุในชุมชน พบว่า ความสำเร็จของโครงการเกิดขึ้นจากองค์ความรู้จากกิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพแกนนำชุมชน 2 เรื่อง คือ การเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัยด้วยรูปวาด กระดาษพับและนิทานที่เหมาะสมกับช่วงอายุของเด็ก กิจกรรมตลาดนัดสร้างเสริมสุขภาพแก่ประชาชนผู้สูงอายุในชุมชน กิจกรรมการพัฒนาเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพบนระบบเครือข่าย ตอบสนองตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะแกนนำ ชุมชนและผู้สูงอายุที่ร่วมกิจกรรม ในส่วนของอาจารย์และนักศึกษานั้น องค์ความรู้ดังกล่าว เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนวิชาปฏิบัติการพยาบาลชุมชน ดังจะเห็นได้จากกิจกรรมการถอดบทเรียนที่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มกล่าวถึงประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการนี้ นอกจากนี้ การพัฒนาศักยภาพแกนนำ ชุมชนเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของตนเองและชุมชนได้นั้น

6. สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้เพื่อประเมินผลการดำเนินการโครงการและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโครงการ โดยประยุกต์ใช้ CIPPOIST-Model สรุปได้ว่า จำนวน 26 โครงการ พบว่า 1) ด้านบริบท โครงการมีความจำเป็น มีความชัดเจน ไม่มีความซ้ำซ้อนกับโครงการที่อยู่และยังสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบ 2) ด้านปัจจัยนำเข้า งบประมาณ ระยะเวลา วัสดุอุปกรณ์ กิจกรรมและเป้าหมาย มีความสอดคล้องกับพื้นที่ดำเนินการ 3) ด้านกระบวนการ มีการใช้ทรัพยากรเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งระยะเวลาของแผนงานโครงการ วิธีการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานของกิจกรรมต่างๆ มีความสอดคล้องกัน 4) ด้านผลผลิต ผลผลิตของโครงการสอดคล้องกับกิจกรรม ผลลัพธ์ของโครงการได้สร้างผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ 5) ความยั่งยืน สร้างการรับรู้ให้กับประชาชน และการกระจายการทำงานครอบคลุมทั้งห่วงโซ่เพื่อสร้างความปลอดภัยในการใช้สมุนไพรรักษาโรคภัยไข้เจ็บ 6) การถ่ายทอดส่งต่อ สร้างการมีส่วนร่วมของเกษตรกรและผู้ประกอบการ สร้างงานวิจัยถ่ายทอดในวงกว้าง และ 7) 12 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบว่า ผู้รับผิดชอบมีความเข้าใจสถานการณ์ปัญหาและศึกษาข้อมูลพื้นฐานก่อนดำเนินโครงการมากที่สุด โครงการได้รับการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องรองลงมา และการมีความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของโครงการที่รับผิดชอบอันดับสาม ข้อเสนอแนะของโครงการ คือ การมีข้อมูลกลาง ทีมงานส่วนกลาง ร่วมกัน การสร้างการรับรู้วงกว้างและเครือข่าย“เมืองสมุนไพรเป็นของทุกคน”

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

7.1.1 ด้านปัจจัยนำเข้าของการทำงาน โครงการควรให้ความสำคัญกับ Big Data ของข้อมูลสมุนไพรรักษาโรคภัยไข้เจ็บ เพื่อเป็นองค์ความรู้กลาง ที่หน่วยงานเครือข่ายสามารถหยิบเอามาใช้ได้ตลอดเวลา และมีการอัปเดตอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงเพื่อการแชร์ข้อมูลให้ได้รับรู้เท่าเทียมกัน

การติดตาม ประเมินผล และค้นหาแนวทางเพื่อพัฒนาเมืองสมุนไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

7.1.2 ด้านปัจจัยนำเข้าของการทำงาน ควรมีทีมบุคลากรส่วนกลาง (Core Team) ที่มีองค์ความรู้ เข้าใจ เนื้อหางานทั้งระบบของโครงการพัฒนาเมืองสมุนไพร ที่ประกอบด้วยตัวแทนจากภาคียุทธศาสตร์หลัก เช่น หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข เกษตร อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ท่องเที่ยว มหาวิทยาลัย

7.1.3 ปัจจัยกระบวนการของการทำงาน ควรมีเวทีการนำเสนอผลงานหรือเผยแพร่ผลงานที่เกิดขึ้นจาก งานวิจัย และผลิตภัณฑ์ต่างๆของโครงการ เช่น การจัดทำตราสัญลักษณ์เมืองสมุนไพร การแถลงข่าว ควรมีการ ส่งผลงานมาปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์เพื่อการถ่ายทอดส่งต่อแก่สังคมภายนอกให้เข้าใจและรับรู้ในสังคมวงกว้าง

7.1.4 สภาพแวดล้อมของโครงการ ประเด็นของหน่วยงานที่เป็นภาคีเครือข่ายควรมุ่งเป้าการดำเนิน กิจกรรมโครงการเป็นไปในทิศทางเดียวกันภายใต้ “ความรู้สู่ความเป็นเจ้าของโครงการร่วมกัน”มากกว่านี้ ซึ่ง การวางเป้าหมายการทำงานร่วมกัน มีความชัดเจนของเป้าหมาย มีการสื่อสารกันอย่างต่อเนื่องทั้งรูปแบบทางการ และไม่เป็นทางการ เมื่อรู้เป้าหมายของงานที่จะรับผิดชอบสามารถนำงานที่ได้รับมอบหมาย หรืองานเฉพาะกิจมาสู่การทำงานประจำเพื่อขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่องได้ทันที

7.2 ข้อเสนอต่อการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 กระบวนการทำงานของโครงการควรมีการติดตามและการสร้างเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

7.2.2 การดำเนินโครงการในระยะหนึ่งการนำภารกิจของการที่ได้รับมอบหมายเฉพาะเรื่องเมืองสมุนไพร เข้าสู่ภารกิจประจำของหน่วยงานสามารถทำได้เมื่อโครงการเข้าสู่ระยะที่สองอย่างมีแบบแผนและควรมีความชัดเจนในกระบวนการทำงานมากขึ้น

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.3.1 การกำหนดเป้าหมายของการเมืองสมุนไพรมีความชัดเจนในเชิงผลิตภัณฑ์และเชิงกระบวนการ

7.3.2 การให้ความสำคัญกับกระบวนการกำหนดนโยบายสาธารณะให้กลายเป็นภาระงานประจำของ หน่วยงานนั้นๆ

7.3.3 การจัดทำฐานข้อมูลของเมืองสมุนไพรอย่างเป็นระบบ

7.3.4 การผลักดันให้โครงการเมืองสมุนไพรเป็นวาระเร่งด่วนของจังหวัด

8. กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายงานการประเมินโครงการพัฒนาเมืองสมุนไพรจังหวัดสุราษฎร์ธานี ภายใต้การสนับสนุนของกลุ่มงานแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

9. เอกสารอ้างอิง

- ขวัญชัย วิศิษฐานนท์ และอุบลวรรณ ขอเฟื่อง. (2550). โรงพยาบาลแพทย์แผนไทยต้นแบบ ข้อเสนอการจัดตั้งหน่วยบริการแพทย์แผนไทยเพื่อการสร้างคน สร้างความรู้ รายงานวิจัยดูแลสุขภาพแบบพอเพียง. กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข
- ณัฐวรรณ แย้มละมัย และสุณี หงษ์วิเศษ. (2560). การประเมินผลโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 8(3), 17-25.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปกรณ์ ปรียากร. (2556). *การบริหารโครงการ : แนวคิดและแนวทางในการสร้างความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา. (2560). *โครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดและแผนปฏิบัติการประจำปีของกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2560*. สงขลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- รำไพ แสงนิกุล. (2559). *ประเมินโครงการบ้านนักวิทยาศาสตร์น้อยประเทศไทย : กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภาพสินธุ์ เขต 2* (รายงานวิจัย). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศรีสุดา วงษ์วิเศษกุล และเนตรรรชนี ตั้งภาคภูมิ. (2556). การประเมินผลโครงการ การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพเด็กปฐมวัยและผู้สูงอายุในชุมชน. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา*. 19(2) 31-45.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี. (2562). *แผนแม่บทระยะกลางการพัฒนาเมืองสมุยไพร จังหวัดสุราษฎร์ธานี พ.ศ. 2563 - 2564, 2562*. สุราษฎร์ธานี : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี.
- สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. (2559). *การวิเคราะห์ประเมินผลโครงการด้านความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน*. กรุงเทพฯ: กรมการขนส่งทางบก.
- Stufflebeam & Shinkfield. (2007). *Evaluation Theory, Models, and Applications*. United States: Jossey-Bass.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Siriporn Pengjan
 Highest Education: Doctor of Philosophy in Management (Administrative Management)
 University or Agency: Huazhong University of Science and Technology, CHINA
 Field of Expertise: Strategic Management for Public Sectors, Project Management and Project Evaluation and Research Methodology
 Address: Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Prince of Songkhla University Surathani Campus, 31 Moo 6, Makhantae Sub-district, Muang District, SuratThani, 84000
 E-mail: pookubsp11@gmail.com



Name and Surname: Pichetwut Nilla-or
 Highest Education: Ph.D. (Public Management)
 University or Agency: Universiti Utara Malaysia, Malaysia
 Field of Expertise: Modern Public Management, Participatory Public Policy Process and Public Expenditure Management in Local Government
 Address: Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Prince of Songkhla University Surathani Campus, 31 Moo 6, Makhantae Sub-district, Muang District, SuratThani, 84000
 E-mail: pichetwut.n@psu.ac.th



Name and Surname: Wattana Nontachit
Highest Education: D.P.A. (Innovative Public Administration and Management)
University or Agency: Rajamangala University of Technology Rattanakosin, Thailand
Field of Expertise: Local Administration and Government Organizing, Innovation Of participation and Project Management and Evaluation
Address: Faculty of Liberal Arts and Management Sciences,
Prince of Songkhla University Surathani Campus, 31 Moo 6,
Makhamtae Sub-district, Muang District, SuratThani, 84000
E-mail: nontachit@gmail.com

คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษา อุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

พัชรินทร์ เพชรช่วย¹, ปลื้มใจ ไพจิตร², รัตติยาภรณ์ รอดสีเสน³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการ จำนวน 160 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์หลายตัวแปร และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีคุณลักษณะโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านกล้าเสี่ยงและกล้าตัดสินใจ ด้านสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง ด้านจริยธรรมทางธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า การเรียนรู้และพัฒนาตนเองและการสร้างสรรค์นวัตกรรมมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณลักษณะ, ผู้ประกอบการ, ความสำเร็จในการบริหารงาน, อุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน, วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: พัชรินทร์ เพชรช่วย

E-mail: patcharin.phe@sru.ac.th

(Received: November 30, 2018; Revised: December 23, 2020; Accepted: January 20, 2021)

¹ อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี E-mail:patcharin.phe@sru.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี E-mail:oilssc@hotmail.com

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี E-mail:rattiya1985@hotmail.com

Characteristics of Entrepreneurs Affecting the Success of the Administration of Small and Medium Enterprises: A Case Study of Palm Oil Industry in Surat Thani

Patcharin Petchuay¹, Pluemjai Paijit², Rattiyaphon Rodsisen³

Abstract

This research aimed to study characteristics of entrepreneurs affecting the success of the administration of small and medium enterprises of the palm oil industry in Surat Thani. The data were collected from a sample of 160 people using questionnaires. Data analysis used statistics, frequency, percentage, mean, Multivariate Relationship Analysis, and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The research found that characteristics of small and medium enterprises of the palm oil industry in Surat Thani had overall features and each aspect at a high level. The study of the relationship between the characteristics of entrepreneurs and the management success of small and medium enterprises of the palm oil industry in Surat Thani found that the risky and courageous decisions, innovation, in learning and self-development, and business ethics had a relationship with business success with statistical significance at the level of 0.01. The study of the characteristics of entrepreneurs affecting the management success of small and medium enterprises of the palm oil industry in Surat Thani found that learning and self-development and innovation had an effect on the business success of small and medium enterprises of the palm oil industry in Surat Thani with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: Attributes; Operators; Success in Administration; Palm oil industry;
Small and medium enterprises

Corresponding Author: Patcharin Petchuay

E-mail: patcharin.phe@sru.ac.th

¹ Lecturer in Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University. E-mail:patcharin.phe@sru.ac.th

² Assistant Professor of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University. E-mail:oilssc@hotmail.com

³ Assistant Professor of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University. E-mail:rattiya1985@hotmail.com

คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิสาหกิจ

1. บทนำ

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาประเทศไทยได้ประสบกับภาวะวิกฤติทางด้านเศรษฐกิจต่างๆ มากมาย โดยเฉพาะปี พ.ศ.2540 และปี พ.ศ.2552 เป็นช่วงเวลาครั้งสำคัญที่ต้องต่อสู้และรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน เกิดการเลิกจ้างแรงงาน การปิดกิจการ มีการตกงานเป็นจำนวนมาก และยังส่งผลต่อเนื่องถึงความสามารถในการหารายได้ การใช้จ่ายของภาคเอกชนที่ลดลง ส่วนใหญ่เป็นการลดการบริโภคสินค้าและบริการที่ไม่จำเป็น การแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจ จึงเป็นปัญหาที่ภาครัฐให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ดังจะเห็นได้จากความพยายามที่จะยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจภายในประเทศให้ดีขึ้น โดยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ปี 2560-2564 (สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) มุ่งเน้นการพัฒนาวิสาหกิจขนาดย่อย ขนาดเล็กและขนาดกลาง วิสาหกิจชุมชน และวิสาหกิจเพื่อสังคม เพื่อขยายฐานการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากให้มีความครอบคลุมมากขึ้น เป็นการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจสำหรับกลุ่มต่างๆ ในสังคม โดยดำเนินการควบคู่ไปกับการพัฒนาและส่งเสริมสังคมผู้ประกอบการเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการทั้งด้านการผลิตและการขาย

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เกิดขึ้นในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างจากภาคการเกษตรไปสู่ภาคของอุตสาหกรรม เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยรวมภายในประเทศ ก่อให้เกิดการสร้างงานและการกระจายรายได้ นำไปสู่การหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทยยังเป็นหน่วยธุรกิจที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศในสัดส่วนที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมการผลิตขนาดใหญ่ที่ต้องมีต้นทุนการผลิตในด้านเครื่องจักรและเทคโนโลยีการผลิตรวมทั้งวัตถุดิบที่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศ และทำให้เกิดการพัฒนาไปตามชุมชนในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ ในปี 2561 มูลค่า GDP SME มีมูลค่ากว่า 7 ล้านล้านบาท คิดเป็น 43.0% ของ GDP ประเทศเติบโตต่อเนื่องเฉลี่ยปีละ 0.8% โดยสาขาที่มีมูลค่าสูงสุด 3 อันดับแรก แบ่งเป็นสาขาการผลิต 22.6% สาขาการค้า 31.4% สาขาบริการ 44.0% ในส่วนของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้ดำเนินการส่งเสริม SMEs ไทยในช่วงปี พ.ศ. 2560-2564 ผ่านยุทธศาสตร์แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมฉบับที่ 4 (พ.ศ.2560-2564) ซึ่งประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมและพัฒนา SME รายประเด็น ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างขีดความสามารถ SME เฉพาะกลุ่ม ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนากลไกเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริม SME อย่างเป็นระบบ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2563)

สำหรับจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นพื้นที่หนึ่งที่เป็นเป้าหมายของการจัดทำยุทธศาสตร์ในการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐ ในระดับอำเภอ จังหวัดและระดับประเทศ โดยจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแหล่งทรัพยากรที่สำคัญในทางเศรษฐกิจ ได้แก่ทรัพยากรทางน้ำ พื้นที่การเพาะปลูกและทำการเกษตรโดยมีพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ เช่น ปาล์มน้ำมัน ยางพารา เป็นต้น แต่ด้วยปัญหาทางเศรษฐกิจได้ส่งผลให้ราคายางพารา และปาล์มน้ำมันมีราคาตกต่ำมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกษตรกรได้รับความเดือดร้อน นอกจากนี้ปัญหาของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนมากมักจะมีที่มาจากรูทกิจในลักษณะครอบครัว ซึ่งมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนและปรับปรุงโครงสร้างการบริหารจัดการต่างๆ ของกิจการได้ไม่รวดเร็ว วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมักขาดความรู้ในด้านการจัดการหรือการบริหารงานที่มีระบบ ใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้โดยลงมือทดลองถูก อาศัยบุคคลใน

ครอบครัวหรือญาติพี่น้องมาช่วยงาน การบริหารในลักษณะนี้แม้มีข้อดีในเรื่องการดูแลที่ทั่วถึงหากธุรกิจไม่ใหญ่นัก แต่เมื่อกิจการเริ่มขยายตัวหากไม่ปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีระบบก็จะเกิดปัญหาขึ้นได้ ซึ่งภาครัฐให้ความสำคัญกับปัญหาดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านขีดความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ด้วยข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษาอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เนื่องจากในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผู้ประกอบการเป็นจำนวนมาก ทำการผลิตสินค้าและให้บริการที่คล้ายกัน ทำให้ผู้ประกอบการได้พิจารณาคุณลักษณะของตนเองเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคและหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของผู้ประกอบการ เพื่อนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์

คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

3.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Characteristics) หมายถึง ผู้ที่ริเริ่มและพร้อมที่จะรับความเสี่ยงในการลงทุน ประกอบกิจการโดยใช้ปัจจัยการผลิตทั้งหลาย ผสมผสานกับสติปัญญาความสามารถ ประสบการณ์และหลักการบริหารที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดสินค้าและบริการต่อลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยคุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ชี้ให้เห็นถึงคุณลักษณะที่ดี ซึ่งผู้ที่คิดจะมาเป็นผู้ประกอบการ (Potential Entrepreneur) หรือผู้ที่เป็นผู้ประกอบการอยู่แล้ว (Existing Entrepreneur) ควรจะพัฒนาให้เกิดขึ้นกับตัวเอง เพื่อจะได้เป็นเครื่องชี้แนวทางให้เกิดความสำเร็จในการประกอบการ โดยได้สรุปคุณลักษณะของผู้ประกอบการไว้ในตารางที่ 1

คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิสาหกิจ

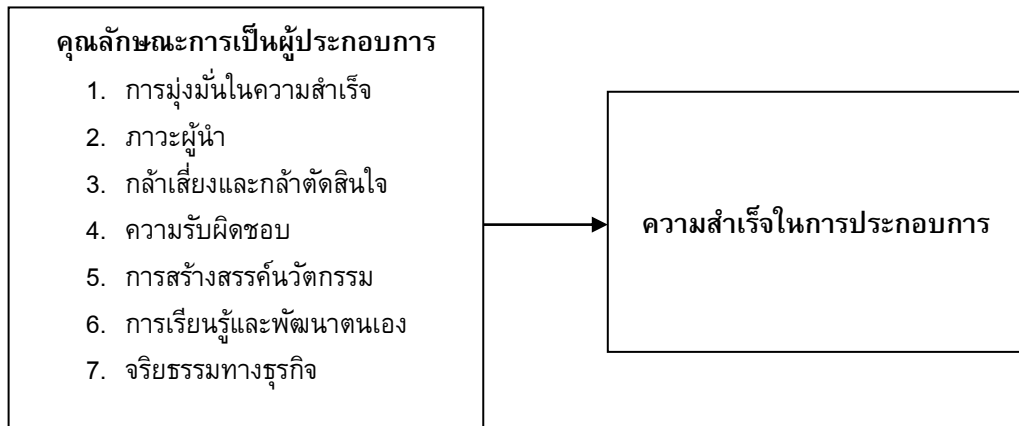
ตารางที่ 1 คุณลักษณะของผู้ประกอบการ

| นักวิชาการ | ปี พ.ศ. หรือ ค.ศ. | คุณลักษณะของผู้ประกอบการ | | | | | | | |
|-----------------------|-------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------|-------------|---------------|-----------------------|--------------------------|-------------------|
| | | ความกล้าเสี่ยง | ความมุ่งมั่นในความสำ เร็จ | ภาวะผู้นำ | ความถี่สตัย | ความรับผิดชอบ | การสร้างสรรค์นวัตกรรม | การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง | จริยธรรมทางธุรกิจ |
| อาทิตย์ วุฒิกะโร | 2543 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| วรากรณ์ สามโกเศศ | 2546 | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ | ✓ | - | - |
| นวรรตน์ ชนาพรณ | 2550 | ✓ | ✓ | - | - | - | ✓ | ✓ | - |
| Covin & Slevin | 2006 | ✓ | ✓ | - | - | - | ✓ | - | - |
| Hodgetts & kurotko | 1995 | - | ✓ | - | ✓ | ✓ | ✓ | - | - |
| Dess, Lumpkin & Tayor | 2005 | ✓ | ✓ | ✓ | - | - | ✓ | - | - |
| Allen | 2006 | ✓ | ✓ | - | - | - | - | - | - |

หลังจากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย และแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการของ อาทิตย์ วุฒิกะโร (2543), วรากรณ์ สามโกเศศ (2546), นวรรตน์ ชนาพรณ (2550), Covin & Slevin (2006), Dess, Lumpkin & Taylor (2005), Hodgetts & kurotko (1995) และ Allen (2006) จึงคัดเลือกคุณลักษณะของ ผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จมากที่สุด 7 อันดับแรก จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นมาใช้ใน งานวิจัยดังต่อไปนี้ 1) การมุ่งมั่นในความสำ เร็จ 2) ภาวะผู้นำ 3) กล้าเสี่ยงและกล้าตัดสินใจ 4) ความรับผิดชอบ 5) การสร้างสรรค์นวัตกรรม 6) การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และ 7) จริยธรรมทางธุรกิจ

3.2 กรอบแนวคิด

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสรุปเป็นกรอบ แนวคิด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย คือ คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีจำนวน 273 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) หาสถานประกอบการ จำนวน 32 แห่ง จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เพื่อสุ่มตัวอย่างจากเจ้าของกิจการและผู้บริหาร

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานในองค์กร จำนวนบุคลากรในองค์กร ระยะเวลาดำเนินกิจการขององค์กร เป็นแบบสำรวจรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ได้แก่ มุ่งมั่นในความสำเร็จ ภาวะผู้นำ กล้าเสี่ยงและกล้าตัดสินใจ ความรับผิดชอบ สร้างสรรค์นวัตกรรม เรียนรู้และพัฒนาตนเอง จริยธรรมทาง

คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิสาหกิจ

ธุรกิจ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความสำเร็จการบริหารงานของผู้ประกอบการ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการบริหารพนักงาน ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุมเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ประกอบการ การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผู้ประกอบการและผู้นำองค์กร วิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม และหลักการบริหารงาน

2. หาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหา

3. หาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปสอบถามกับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970 อ้างถึงใน อภินันท์ จันตะณี, 2550 หน้า 16) มีค่าเท่ากับ 0.93

4. นำแบบสอบถามที่หาความเที่ยงตรง และหาค่าความเชื่อมั่น มาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากขึ้น และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่อไป

4.3 สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้วยร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

5. สรุปผลและอภิปรายผล

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเมื่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เป็นดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกอบการ จากกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งในสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นพนักงาน มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี บุคลากรในสถานประกอบการมีจำนวน 81-100 คน ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 16-20 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านจริยธรรมทางธุรกิจ ด้านกล้าเสี่ยงและกล้าตัดสินใจ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ด้านมุ่งมั่นในความสำเร็จ และด้านสร้างสรรค์นวัตกรรม ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของผู้ประกอบการปาล์มน้ำมัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

| คุณลักษณะของผู้ประกอบการ | \bar{X} | <i>S.D</i> | ระดับความคิดเห็น |
|--|-------------|------------|------------------|
| 1. ด้านมุ่งมั่นในความสำเร็จ | 3.82 | .54 | มาก |
| 1.1 มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน | 3.84 | .67 | มาก |
| 1.2 ใช้ความสามารถที่มีอยู่ลงมือปฏิบัติอย่างเข้มแข็ง | 3.85 | .69 | มาก |
| 1.3 ทุ่มเหตุการณ์ทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่วางแผน | 3.76 | .75 | มาก |
| 2. ด้านภาวะผู้นำ | 4.05 | .62 | มาก |
| 2.1 มีความสามารถที่จะสั่งการ อำนาจการ | 4.05 | .64 | มาก |
| 2.2 มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้ไปสู่จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ด้วยความเต็มใจ | 4.07 | .71 | มาก |
| 2.3 ความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ช่วยเหลือร่วมมือด้วยดี | 4.04 | .72 | มาก |
| 3. ด้านกล้าเสี่ยงและกล้าตัดสินใจ | 4.04 | .67 | มาก |
| 3.1 เป็นผู้มีความกล้าหาญในการตัดสินใจ | 4.02 | .71 | มาก |
| 3.2 มีความหนักแน่นไม่หวาดหวั่นที่จะลองทำอะไรที่แตกต่างจากที่เคยทำมาก่อน | 4.06 | .68 | มาก |
| 3.3 มีความเชื่อมั่นในตนเอง และในงานที่ทำ | 4.03 | .69 | มาก |
| 4. ด้านความรับผิดชอบ | 4.02 | .62 | มาก |
| 4.1 รับผิดชอบต่องานที่ทำอย่างเต็มที่ | 4.04 | .71 | มาก |
| 4.2 เป็นผู้นำและกระทำการสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น อาจลงมือทำหรือมอบหมายให้ผู้อื่นทำ โดยอยู่ในความดูแล | 4.08 | .73 | มาก |
| 4.3 รับผิดชอบอย่างเต็มที่ในผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ | 3.93 | .80 | มาก |
| 5. ด้านสร้างสรรค์นวัตกรรม | 3.53 | .59 | มาก |
| 5.1 กระทำการสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใหม่ ๆ อยู่เสมอ | 4.06 | .71 | มาก |
| 5.2 มีการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและการปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการทำงานอยู่ตลอดเวลา | 3.57 | .90 | มาก |
| 5.3 นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ สู้ตลาดอย่างสม่ำเสมอ | 2.97 | 1.12 | ปานกลาง |

คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิสาหกิจ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณลักษณะของผู้ประกอบการปาล์มน้ำมัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม (ต่อ)

| คุณลักษณะของผู้ประกอบการ | \bar{X} | S.D | ระดับความคิดเห็น |
|---|-------------|------------|------------------|
| 6. ด้านเรียนรู้และพัฒนาตนเอง | 4.02 | .63 | มาก |
| 6.1 มีความพยายามที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ | 4.07 | .74 | มาก |
| 6.2 นำความรู้ใหม่ๆ และผลสะท้อนที่เกิดจากการปฏิบัติงานในอดีตมาประยุกต์ใช้กับการทำงานในปัจจุบัน | 4.09 | .75 | มาก |
| 6.3 ยอมรับฟังคำวิจารณ์ และข้อเสนอแนะต่างๆ ได้ | 3.91 | .82 | มาก |
| 7. ด้านจริยธรรมทางธุรกิจ | 4.14 | .66 | มาก |
| 7.1 มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าทั้งในด้านคุณภาพและราคาของสินค้า | 4.29 | .69 | มาก |
| 7.2 มีความยุติธรรมต่อพนักงานของตนเอง | 4.14 | .71 | มาก |
| 7.3 มีความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ ชุมชน รัฐบาล สถาบันการเงิน ฯลฯ | 3.99 | .95 | มาก |
| รวม | 4.01 | .47 | มาก |

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า ระดับความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการจัดการองค์การ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ด้านการบริหารพนักงาน และด้านการสั่งการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

| การบริหารงาน | \bar{X} | S.D | ระดับความสำเร็จ |
|---|-------------|------------|-----------------|
| 1. ด้านการวางแผน | 3.94 | .60 | มาก |
| 1.1 มีแผนงานขององค์กร เพื่อบุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกัน | 4.08 | .64 | มาก |
| 1.2 มีแผนงานขององค์กร สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ทันสมัย | 3.86 | .78 | มาก |
| 1.3 มีแผนงานที่มีความยืดหยุ่น | 3.88 | .88 | มาก |
| 1.4 มีแผนงานที่ใช้หลักการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง | 3.93 | .64 | มาก |

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ปาล์มน้ำมัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม (ต่อ)

| การบริหารงาน | \bar{X} | S.D | ระดับความสำเร็จ |
|--|-------------|------------|-----------------|
| 2. ด้านการจัดการองค์การ | 4.10 | .53 | มาก |
| 2.1 โครงสร้างองค์การมีสายบังคับบัญชาที่คล่องตัว | 4.05 | .61 | มาก |
| 2.2 การแยกประเภท จัดกลุ่มงาน และออกแบบงานมีความชัดเจน | 4.06 | .67 | มาก |
| 2.3 การระบุนขอบเขตงาน การมอบหมายงาน และการกำหนดความรับผิดชอบ | 4.13 | .63 | มาก |
| 2.4 การประสานงานในองค์กรสะดวก รวดเร็ว | 4.17 | .68 | มาก |
| 3. ด้านการบริหารพนักงาน | 3.93 | .61 | มาก |
| 3.1 พนักงานทำงานตรงกับความรู้ ความสามารถ | 4.14 | .70 | มาก |
| 3.2 ค่าตอบแทนและสวัสดิการยุติธรรม | 4.10 | .65 | มาก |
| 3.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานชัดเจนและยุติธรรม | 3.99 | .78 | มาก |
| 3.4 ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง | 3.51 | .96 | มาก |
| 4. ด้านการสั่งการ | 3.87 | .54 | มาก |
| 4.1 การชี้แนะ จูงใจและกระตุ้นให้ใ้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ | 3.98 | .68 | มาก |
| 4.2 การวินิจฉัยสั่งการที่รวดเร็ว แม่นตรง | 3.88 | .74 | มาก |
| 4.3 มีข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศประกอบการตัดสินใจ | 3.46 | 1.04 | มาก |
| 4.4 มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการสั่งการ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสำนักงาน, E-mail, Face book, Line ฯลฯ | 4.17 | .68 | มาก |
| 5. ด้านการควบคุม | 3.96 | .47 | มาก |
| 5.1 มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน | 4.10 | .69 | มาก |
| 5.2 มีการวัดผลการปฏิบัติงาน | 3.96 | .80 | มาก |
| 5.3 มีการเปรียบเทียบผลปฏิบัติงานจริงกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน | 3.85 | .96 | มาก |
| 5.4 นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน | 3.93 | .91 | มาก |
| รวม | 3.96 | .47 | มาก |

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ พบว่า ตัวแปรอิสระได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ (X_2) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านกล้ำเสีงและกล้าตัดสินใจ (X_3) ด้านสร้างสรรค์นวัตกรรม (X_5) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง (X_6) ด้านจริยธรรมทางธุรกิจ (X_7)

คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิสาหกิจ

มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.192 ถึง 0.420 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดต่อตัวแปรตาม ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ (Y) นั้นเป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง (X₆) เท่ากับ 0.420 ส่วนด้านมุ่งมั่นในความสำเร็จ (X₁) และด้านความรับผิดชอบ (X₄) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ (Y) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการแต่ละด้านกับความสำเร็จการบริหารงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

| ตัวแปร | มุ่งมั่นในความสำเร็จ (X ₁) | ภาวะผู้นำ (X ₂) | กล้าเสี่ยงและกล้าตัดสินใจ (X ₃) | ความรับผิดชอบ (X ₄) | สร้างสรรค์นวัตกรรม (X ₅) | การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (X ₆) | จริยธรรมทางธุรกิจ (X ₇) | ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ (Y) |
|--|--|-----------------------------|---|---------------------------------|--------------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------|
| มุ่งมั่นในความสำเร็จ (X ₁) | 1.00 | 0.163* | -0.124 | -0.011 | 0.043 | 0.068 | 0.076 | .006 |
| ภาวะผู้นำ (X ₂) | | 1.0000 | 0.942** | -0.108 | 0.461** | 0.361** | 0.296** | 0.192 |
| กล้าเสี่ยง และกล้าตัดสินใจ (X ₃) | | | 1.0000 | -0.095 | 0.511** | 0.344** | 0.276** | 0.249** |
| ความรับผิดชอบ (X ₄) | | | | 1.0000 | 0.073 | 0.219** | 0.071 | 0.021 |
| สร้างสรรค์นวัตกรรม (X ₅) | | | | | 1.0000 | 0.397** | 0.253** | 0.377** |
| การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (X ₆) | | | | | | 1.0000 | 0.714** | 0.420** |
| จริยธรรมทางธุรกิจ (X ₇) | | | | | | | 1.000 | 0.373** |
| คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (Y) | | | | | | | | 1.00 |

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง .842

ถึง 1.00 ทั้งนี้ค่า Tolerance ที่ถือว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันค่า Tolerance เข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ น้อยเป็นอิสระต่อกันและไม่เกิดปัญหา Multicollinearity จึงไม่ขัดแย้งกับการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณและค่า VIF (Variance Inflation Factor) มีค่าระหว่าง 1.00 ถึง 1.187 ซึ่งน้อยกว่า 10 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันน้อย สามารถวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณได้

และการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ระดับ .05 พบว่า การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (X_6) และการสร้างสรรค์นวัตกรรม (X_5) เป็นตัวแปรที่เข้าสู่สมการถดถอย ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานี (Y) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้งสองร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้ร้อยละ 22.90 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ $S.E_{est_y}$ 0.417 และสามารถเขียนสมการในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ } Y = 2.337 + 0.232 X_6 + 0.197 X_5$$

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้ } Z_r = 0.321 Z_6 + 0.250 Z_5 \text{ ดังตารางที่ 5-6}$$

ตารางที่ 5 ค่า Tolerance และ VIF เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

| ตัวแปร | Collinearity Statistics | |
|--|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| ด้านสร้างสรรค์นวัตกรรม (X_5) | .842 | 1.00 |
| ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (X_6) | 1.00 | 1.187 |

ตารางที่ 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์วิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

| ตัวแปร | B | β | t | p |
|-------------------------------------|-------|---------|--------|-------|
| ค่าคงที่ | 2.337 | | 9.684 | 0.000 |
| ด้านเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (X_6) | .232 | .321 | 4.203* | 0.000 |
| ด้านสร้างสรรค์นวัตกรรม (X_5) | .197 | .250 | 3.268* | 0.001 |

$$R = 0.478 \quad R^2 = .229 \quad R_{adj}^2 = .219 \quad S.E_{est_y} = .417$$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัด สุราษฎร์ธานี มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้ประกอบการที่สำคัญ คือ 1) การวางแผนต้องสอดคล้องกับความ

คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิสาหกิจ

ต้องการของลูกค้าและสภาพเศรษฐกิจ 2) การวางแผนขององค์กรต้องสอดคล้องกับปริมาณการผลิตและการจำหน่าย 3) จัดประเภทของงานและกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบให้มีความชัดเจน 4) กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลให้ชัดเจน 5) มีการจัดอบรมและพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง 6) มีความยุติธรรมและเสมอภาคกับพนักงานทุกคน 7) ควรใช้การสื่อสารแบบสองทางในการสั่งการงานที่มีความซับซ้อน เพื่อให้เข้าใจตรงกันและลดความเครียดของพนักงาน และ 8) กำหนดเป้าหมายของงานให้ชัดเจน

5.2 อภิปรายผล

จากผลของการวิจัย พบว่า คุณลักษณะด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และด้านสร้างสรรค์นวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการ เนื่องจากผู้ประกอบการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อีกทั้งยังต้องศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเองและนำไปใช้เพื่อให้เกิดมูลค่าทางธุรกิจ รวมทั้งการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งจะเป็นแนวทางในการบริหาร อุตสาหกรรมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้องค์ความรู้แบบใหม่ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนองค์การ การกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้มีความพร้อมในการพัฒนาตนเองและพร้อมที่จะสร้างสรรค์ แนวทางในการทำงานใหม่ๆ มีการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานในอุตสาหกรรมเพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันและการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลการศึกษา ของศิรินารถ เศรษฐธรรม (2558) ได้กล่าวว่าการพัฒนาตนเองเป็นหน้าที่หลักของมนุษย์ ซึ่งการจะบรรลุ ความสำเร็จในการพัฒนาตนเองได้ย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ รวมทั้งการจัดหรือควบคุมตนเอง อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีความเชื่อในตนเองว่ามีความสามารถในการควบคุมตนเองให้ดำเนินชีวิตไปตาม เป้าหมายประสงค์หรืออุดมการณ์แห่งตนได้ ย่อมจะพบกับความเจริญงอกงามได้ไม่ยากนัก การพัฒนาตนเอง ไม่ใช่ เพียงแต่การทำให้พฤติกรรมที่มีปัญหาหมดไปเท่านั้น แต่เพื่อประโยชน์ในการจัดการกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นใน อนาคตให้มีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีต การพัฒนาตนเอง มีความสำคัญดังนี้ เพื่อที่จะได้รู้จักตนเองตรงตาม ความเป็นจริง ทั้งส่วนที่เป็นจุดอ่อนและจุดแข็ง อันจะนำไปสู่การขจัดความรู้สึกที่ขัดแย้งภายในตัวบุคคลออกไป ก้าวมาสู่การยอมรับตนตามสภาพความเป็นจริง เพื่อพร้อมที่จะปรับตัวไปในทางที่ดีขึ้น โดยการสร้างคุณลักษณะที่ มีประโยชน์และลดหรือขจัดคุณลักษณะที่เป็นโทษกับชีวิตและสังคม ทั้งนี้เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจ และ เพื่อวางแนวทางในการที่จะพัฒนาชีวิตไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้อย่างเป็นระบบ และมีคุณภาพ ความเชื่อพื้นฐาน ของบุคคลในการพัฒนาตนเอง เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การพัฒนาตนเองประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ งานวิจัยของวิมพิวิภา เกตุเทียน (2556) ที่ทำการศึกษาวิจัย คุณลักษณะของ ผู้ประกอบการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาด กลาง มีจำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความเป็นตัวของตัวเอง ปัจจัยความมีนวัตกรรม ปัจจัยความกล้าเสี่ยง ปัจจัย การบริหารจัดการ ปัจจัยความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ และปัจจัยความใฝ่ใจใน ความสำเร็จ และจากการ ศึกษาวิจัยพบว่า องค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ประกอบการในหลายตัวแปรก็สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาสกร แซ่มประเสริฐ (2545) ที่พบว่า ปัจจัยลักษณะความเป็นผู้ประกอบการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ในการดำเนินกิจการอย่างมีนัยสำคัญ เพราะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะแสดงถึงลักษณะความเป็น

ผู้ประกอบการเด่นชัดกว่ากลุ่มมีมีผลการปฏิบัติงานตัวอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ สุรรัตน์ เมืองโคตร, ยุพารภณ์ ชัยเสนา, และสดชื่น อุดามาศย์ (2557) ศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการ โดยรวมนั้นมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งได้แก่ ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความใฝ่ในความสำเร็จ และด้านความแกร่งในการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย วารมา, ชาญชัย บัญชาพัฒนาศักดิ์, และอุษณีย์ เสวกวีศรี (2560) ที่พบว่า ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาของผู้ประกอบการมีความสำคัญเป็นอันดับแรก ทักษะในการสื่อสารและการสนทนากับลูกค้า และความคิดสร้างสรรค์ ด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการ โดยคุณลักษณะเหล่านี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติตนตามความเหมาะสม เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการธุรกิจให้ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ ซึ่งแนวทางในการประพฤติเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการขยายกิจการของผู้ประกอบการ ต้องมีการฝึกปฏิบัติตนตลอดทั้งทุมทรัพยากรที่มีอยู่ไปในทิศทางที่ถูกต้อง การฝึกการวิเคราะห์ปัญหาควรกระทำให้ตลอดทั้งกระบวนการและแบบบูรณาการมีการนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องทุกตัวเข้ามามีส่วนร่วมก่อนการตัดสินใจควรให้เวลากับกระบวนการตัดสินใจ การฝึกฝนสามารถกระทำได้ด้วยตนเองหรือเข้ารับการฝึกอบรมต่างๆ

6. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุณีย์ ล่องประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณะ บรรจง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรวุฒิ ขอบพิเชียร ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่หน่วยงานราชการต่างๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่สละเวลาอันมีค่าอย่างยิ่งในการให้ความรู้และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีประโยชน์แก่ผู้วิจัย ตลอดจนผู้ประกอบการอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในพื้นที่ที่ได้ให้โอกาสผู้วิจัยในการศึกษาวิจัย และให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลและตอบแบบสอบถามทุกท่าน รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิจัยร่วมและผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1 ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ เพื่อก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่สามารถสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของวิสาหกิจ

7.1.2 ควรมีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้พัฒนาแนวทางในการบริหารงาน โดยมุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ และมีการอบรมเพื่อให้ความรู้และการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดการนำไปใช้ในการสร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันต่อไป

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานอุตสาหกรรม กรมการค้าภายใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาและจัดทำหลักสูตรในการพัฒนาและฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการ เพื่อการปลูกฝังและพัฒนาคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ที่เอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการประกอบการที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันได้อย่างชัดเจน

7.2.2 การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะคุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษา อุตสาหกรรมปาล์มน้ำมันในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะมีการศึกษากับกลุ่มประชากรอื่น เช่น ศึกษาลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานในอุตสาหกรรมประเภทอื่น หรือในจังหวัดอื่น

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.3.1 การพัฒนาความรู้และความสามารถในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค และเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

7.3.2 ควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการพัฒนาสินค้าร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดตลาดใหม่ๆ ในอนาคต

8. เอกสารอ้างอิง

- นวรรตน์ ชนาพรธณ. (2550). การศึกษากลยุทธ์ในการดำเนินงาน ภูมิความรู้ความชำนาญ ชาวชนเชิงปฏิบัติและความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจอาหารแช่แข็งกลุ่มผลิตภัณฑ์จากสัตว์น้ำ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาสกร แซ่มประเสริฐ. (2545). การเปรียบเทียบภูมิหลัง และลักษณะความเป็นผู้ประกอบการระหว่างผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำ ในการดำเนินกิจการอุตสาหกรรมขนาดย่อมและขนาดกลาง ในจังหวัดเชียงใหม่ (รายงานการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วารกรณ์ สามโกเศศ. (2546). อะไรทำให้ Best CEO's ประสบผลสำเร็จ. *ไทยคุณ*, 6(71), 91-92.
- วินัย วารมา ชาญชัย ปัญญาพัฒนศักดิ์ และอุษณีย์ เสวกวัชร. (2560). คุณลักษณะสำคัญของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประสบความสำเร็จในภาคธุรกิจการค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารราชชมงคลล้านนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา*, 5(2), 124-133.

- วิมพีวิภา เกตุเทียน. (2556). คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเทคโนโลยีราชภัฏนครราชสีมา.
- ศิรินารถ เสพย์ธรรม. (2558). ความสำคัญและหลักของการพัฒนาตนเอง. สืบค้น 15 สิงหาคม 2558 จาก www.bangkok.go.th.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564. สืบค้น 11 สิงหาคม 2563 จาก http://www.onwr.go.th/?page_id=4172
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563). แผนส่งเสริม SME ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2560-2564). สืบค้น 11 สิงหาคม 2563 จาก <https://sme.go.th>
- สุรรัตน์ เมืองโคตร, ยูภาภรณ์ ชัยเสนา และสดชื่น อุดอามาตย์. (2557). การศึกษาคูณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดกาฬสินธุ์. กาฬสินธุ์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2550). สถิติและการวิจัยทางธุรกิจสำหรับนักศึกษา MBA และ Ph.D. พระนครศรีอยุธยา: ฝ่ายบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อาทิตย์ วุฒิละโร. (2543). อุดมศึกษากับการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการ. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*, 12(46), 39-48.
- Allen, K. R. (2006). *Launching New Ventures: An entrepreneurial Approaching* (4th ed). Boston: Houghton Mifflin.
- Covin, J.G., Green, K.M. & Slevin, D.P. (2006). Strategic Process Effects on the Entrepreneurial Orientation-Sales Growth Rate Relationship. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 30, 57-81.
- Dess, G. G., Lumpkin, G.T., & Taylor, M.L. (2005). *Strategic management: Creating Competitive advantage* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hodgetts, R.M. & Kuratko, D.F. (1995). *Effective Management* (5th ed). Fort Worth: Dryden.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determination sample size for research activities. *Education and Psychology Measurement*, 30(3), 607-610.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Patcharin Petchuay
Highest Education: Master Degree
University or Agency: Suratthani Rajabhat University
Field of Expertise: Marketing
Address: Faculty of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University, Khuntalay Sub-district, Muang District, Surat Thani Province, Thailand
E-mail: patcharin.phe@sru.ac.th



Name and Surname: Pluemjai pajit
Highest Education: Master of Business Administration Program in Business Administration
Field of Expertise: Management
Address: Surat Thani Rajabhat University 272 Moo 9, Surat-Nasan Road, Khuntaleay, Muang Suratthani, 84100
E-mail: oilssc@hotmail.com



Name and Surname: Rattiyaphon Rodsisen
Highest Education: MBA Logistics and Supply Chain Management
University or Agency: Ramkhamhaeng University
Field of Expertise: Logistics and Supply Chain, Transportation Management, Import-Export
Address: Surat Thani Rajabhat University 272 Moo 9, Surat-Nasan Road,
Khuntaleay, Muang Suratthani, 84100
E-mail: rattiya.sru@gmail.com

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน
วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

วัตถุประสงค์การจัดพิมพ์

1. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศาสตร์ด้านวิทยาการจัดการในรูปแบบของบทความวิชาการและวิจัยที่มีคุณภาพตามขอบเขตที่วารสารกำหนด
2. เพื่อส่งเสริมให้มีการผลิตผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพในสาขาวิชาด้านวิทยาการจัดการ
3. เพื่อประโยชน์ต่อการนำความรู้จากบทความวิชาการและวิจัย มาใช้ในการเรียนการสอน การทำวิจัย ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ และนิสิต นักศึกษา
4. เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ด้านวิทยาการจัดการ

ระยะเวลาเผยแพร่

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี หรือ Journal of Management Sciences, Suratthani Rajabhat University เป็นวารสารที่เผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ โดยแต่ละฉบับประกอบด้วยบทความ 6 – 10 เรื่องซึ่งมีกำหนดการเผยแพร่ ดังนี้

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม–เดือนมิถุนายน

รับบทความ 1 มกราคม – 31 มีนาคม

เผยแพร่ภายในเดือนมิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม–เดือนธันวาคม

รับบทความ 1 กรกฎาคม – 30 กันยายน

เผยแพร่ภายในเดือนธันวาคม

บทความด้านวิทยาการจัดการ

วิทยาการจัดการประกอบด้วย 8 สาขาวิชาดังนี้ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด การจัดการทั่วไป และบริหารทรัพยากรมนุษย์) สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการโลจิสติกส์ สาขาวิชานิติศาสตร์ สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ และการจัดการการท่องเที่ยว

ประเภทของบทความที่จะรับ

บทความวิชาการ(Article) บทความงานวิจัย (Research Article) และบทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) โดยรับบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

บทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสาร

1. บทความที่เสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน และต้องไม่อยู่ระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่น
2. บทความที่เสนอตีพิมพ์ ตั้งแต่วันที่ 9 เมษายน 2564 จะผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการ และเสนอไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) พิจารณารายงานย่อยเรื่องละ 3 คน ผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาจะไม่อยู่ในสังกัดเดียวกันกับผู้เสนอบทความ และบทความที่จะได้รับการจัดพิมพ์เผยแพร่ จะต้องผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิก่อนการตีพิมพ์ โดยผลการพิจารณาจากกองบรรณาธิการถือเป็นการสิ้นสุด
3. ผู้เขียนต้องยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กองบรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีกำหนด และผู้เขียนต้องยินยอมให้กองบรรณาธิการแก้ไขความสมบูรณ์ของบทความได้ในขั้นสุดท้ายก่อนการตีพิมพ์เผยแพร่
4. วารสารวิทยาการจัดการจะไม่รับบทความ หากผู้เสนอบทความไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด
5. บทความที่เสนอตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการเสนอตีพิมพ์ที่ไหนมาก่อน หากกองบรรณาธิการตรวจพบ หรือผู้พิมพ์ประสงค์ขอยกเลิกตีพิมพ์บทความ ผู้พิมพ์บทความจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของวารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีเพียงผู้เดียว
6. บทความที่ผู้พิมพ์นำมาอ้างอิงในบทความ ควรตีพิมพ์มาแล้วไม่เกิน 10 ปี ยกเว้นการอ้างอิงแนวคิด ทฤษฎีมาจากเจ้าของแนวคิด หรือทฤษฎีนั้นๆ

การป้องกันปัญหาด้านลิขสิทธิ์และการคัดลอกงาน

การคัดลอกข้อความหรือเนื้อหาจากแหล่งอื่น โดยไม่มีการอ้างอิงถือเป็นการละเมิดจริยธรรมทางวิชาการที่ร้ายแรง และเข้าข่ายการละเมิดลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 หากมีการฟ้องร้องดำเนินคดีใดๆ เกิดขึ้น ผู้เขียนบทความมีความรับผิดชอบทางกฎหมายแต่เพียงผู้เดียว

ส่วนประกอบของบทความ

1. บทความทุกเรื่องจะต้องมีชื่อเรื่อง ชื่อผู้เขียนทุกคน บทคัดย่อ คำสำคัญทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
2. ชื่อผู้เขียนทุกคน จะต้องระบุตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี) ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด E-mail ที่เชิงอรรถ (Footnote) ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
3. บทคัดย่อ (Abstract) ความยาวไม่เกิน 300 คำ และคำสำคัญ (Keywords) ตั้งแต่ 3-5 คำ ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

4. เนื้อเรื่อง

4.1 บทความวิชาการ ประกอบด้วย

- ชื่อบทความ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (Title)
- บทคัดย่อ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ(Abstract)
- คำสำคัญ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ (Keywords)
- บทนำ(Introduction)
- เนื้อหา (Text)
- บทสรุป (Conclusion)
- เอกสารอ้างอิง (Reference)

4.2 บทความวิจัย ประกอบด้วย

- บทคัดย่อ (Abstract) ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ เป็นการเกริ่นนำประเด็นปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์ วิธีการวิจัย ผลการศึกษา ความสำคัญของบทความไว้อย่างกระชับและครอบคลุมหัวข้อต่างๆ อย่างครบถ้วน (โดยกำหนดให้ไม่เกิน 300 คำ พร้อมระบุคำสำคัญตั้งแต่ 3 – 5 คำ)

- บทนำ (Introduction) ระบุความสำคัญของสถานการณ์ที่เชื่อมโยงสู่ประเด็นปัญหาการวิจัย
- วัตถุประสงค์ (Objective)
- การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด และสมมติฐาน (ถ้ามี)(Hypothesis)
- วิธีดำเนินงานวิจัย (Methodology)ระบุรายละเอียดของประชากรกลุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่าง ขอบเขตการวิจัย ตัวแปร การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล

- ผลการวิจัยและอภิปรายผล แสดงผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และอภิปรายเปรียบเทียบกับผลการวิจัยกับงานวิจัยอื่นๆ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง

- สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งเชื่อมโยงผลการวิจัยสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หรือข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์จากผลการวิจัย

- กิตติกรรมประกาศ ถ้ามี
- เอกสารอ้างอิง (ตามรูปแบบที่วารสารกำหนด APA 6)

4.3 บทวิจารณ์หนังสือ

- ชื่อเรื่องของหนังสือ (Title) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- ชื่อผู้เขียนหนังสือ (Author (s)) ใช้ชื่อเต็มทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พร้อมระบุสถาบันที่

ผู้เขียนสังกัดที่เชิงอรรถของหน้าแรก

- ชื่อผู้วิจารณ์ (Name of Reviewer) ชื่อ หน่วยงาน สังกัด อีเมลติดต่อ
- เนื้อหาการวิจารณ์ (Reviews Content) การเขียนนำเกี่ยวกับหนังสือที่วิจารณ์ เนื้อเรื่องเป็นส่วน

แสดงความคิดเห็นและรายละเอียดในการวิจารณ์ โดยนำเสนอจุดเด่น และจุดบกพร่องของเรื่อง โดยทำการวิจารณ์/วิพากษ์อย่างมีหลักเกณฑ์ และมีเหตุผล ตามหลักวิชาการ

- บทสรุป (Conclusion) เป็นการเขียนสรุปความคิดเห็นทั้งหมดที่วิจารณ์และให้แง่คิด หรือข้อสังเกตที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน

การจัดเตรียมต้นฉบับ

1. บทความมีความยาวของไม่เกิน 25 หน้า บนกระดาษ B5 แบบหน้าเดียว โดยเว้นระยะขอบ 1.5 x 1.5 ซม. ใส่เลขกำกับมุมบนขวาทุกหน้า (ยกเว้นหน้าแรก)
2. ตัวอักษรใช้แบบอักษร BrowalliaUPC ขนาดตัวอักษร 14 ระยะห่าง 1 ซม. เท่านั้น
3. สมการต่างๆ ให้ใช้แบบอักษร BrowalliaUPC ขนาดตัวอักษร 14
4. เนื้อเรื่องในแต่ละบรรทัดให้จัดเรียงชิดซ้ายและขวาอย่างสวยงาม

| รายละเอียด | ขนาดตัวอักษร | รูปแบบ | ชนิด |
|---|--------------|---------|-----------|
| ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) | 16 | ชิดซ้าย | ตัวหนา |
| ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) | 16 | ชิดซ้าย | ตัวหนา |
| ชื่อผู้เขียน | 14 | ชิดซ้าย | ตัวหนา |
| ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด อีเมลล์ของผู้เขียน(Footnote) | 12 | ชิดซ้าย | ตัวธรรมดา |
| บทคัดย่อ / Abstract | 16 | ชิดซ้าย | ตัวหนา |
| เนื้อหาบทคัดย่อ | 14 | ชิดซ้าย | ตัวธรรมดา |
| คำสำคัญ / Keywords | 14 | ชิดซ้าย | ตัวหนา |
| หัวข้อเรื่อง (ลำดับเลข) | 16 | ชิดซ้าย | ตัวหนา |
| หัวข้อย่อย (ไม่ลำดับเลข) | 14 | ชิดซ้าย | ตัวหนา |
| เนื้อเรื่อง | 14 | ชิดซ้าย | ตัวธรรมดา |
| เอกสารอ้างอิง | 16 | ชิดซ้าย | ตัวหนา |
| ชื่อตาราง (ระบุไว้บนตาราง) | 14 | ชิดซ้าย | ตัวหนา |
| ชื่อภาพ (ระบุไว้ใต้ภาพ) | 14 | ชิดซ้าย | ตัวหนา |

การจัดทำรูปภาพ

1. รูปภาพ ตัวอักษรทั้งหมดในรูปภาพ จะต้องมีความใหญ่ สามารถอ่านได้สะดวก และต้องไม่เล็กกว่าตัวอักษรในเนื้อเรื่อง
2. รูปภาพทุกรูป จะต้องมีความละเอียดและคำบรรยายใต้ภาพ หมายเลขและคำบรรยายรวมกันแล้ว ควรมีความยาวไม่เกิน 2 บรรทัด

3. รูปถ่ายเส้นจะต้องเป็นเส้นหมึกดำ ส่วนรูปถ่ายควรจะเป็นรูปขาวดำที่มีความคมชัด และรูปภาพควรมีรายละเอียดเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และเพื่อความสวยงามให้เว้นบรรทัดเหนือรูปภาพ 1 บรรทัด และเว้นใต้คำบรรยายรูปภาพ 1 บรรทัด

การเขียนสมการ

1. สมการทุกสมการ จะต้องมีความหมายเลขกำกับอยู่ภายในวงเล็บ และเรียงลำดับที่ถูกต้อง ตำแหน่งของหมายเลขสมการจะต้องอยู่ชิดขอบขวาของคอลัมน์
2. เพื่อความสวยงาม ให้เว้นบรรทัดเหนือสมการ 1 บรรทัด และเว้นบรรทัดใต้สมการ 1 บรรทัด

การจัดทำกราฟ และตาราง

1. ตัวอักษรในตาราง จะต้องไม่เล็กกว่าตัวอักษรในเนื้อหา โดยใช้แบบอักษร BrowalliaUPC ขนาดตัวอักษร 14 โดยไม่ตีเส้นกรอบซ้าย ขวา
2. ตารางทุกตาราง จะต้องมีความหมายเลขและคำบรรยายกำกับเหนือตาราง ไม่ควรเกิน 2 บรรทัด
3. เพื่อความสวยงาม ให้เว้นบรรทัดเหนือตาราง 1 บรรทัด
4. กราฟและตารางใช้รายงาน ข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันหรือเป็นชุดของตัวเลขจำนวนมากให้เข้าใจง่ายและเป็นระบบมากขึ้น

การอ้างอิงเอกสาร

1. การอ้างอิงในเนื้อหา เพื่อเป็นการบอกแหล่งที่มาของข้อความนั้น ให้ใช้วิธีการอ้างอิงแบบนาม-ปี โดยระบุชื่อเต็มของผู้เขียน ปีพิมพ์ และเลขหน้าของเอกสาร ตัวอย่างการอ้างอิงภาษาไทย เช่น นิยมจันทร์แถม (2546: 51)หรือ(นิยมจันทร์แถม, 2546: 51) เอกสารภาษาอังกฤษ ให้ระบุนามสกุลของผู้เขียนหรือบรรณาธิการ ปีคริสต์ศักราชที่พิมพ์ และหมายเลขหน้า เช่น Powell (2003) หรือ (Williams & Webb, 1994: 18-19)
2. การอ้างอิงท้ายบทความ ให้รวบรวมเอกสารที่ใช้อ้างอิงไว้ท้ายบทความเรียงตามลำดับอักษรชื่อผู้เขียน โดยใช้รูปแบบการอ้างอิงตามระบบ APA 6 ดังนี้

2.1 นิตยสาร

รูปแบบ:

ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปี,เดือนที่พิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อ นิตยสาร./ปีที่ (ฉบับที่),/เลขหน้าที่ปรากฏ

2.2 วารสาร

รูปแบบ:

ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อวารสาร./ปีที่ (ฉบับที่),/เลขหน้าที่ปรากฏ.

ตัวอย่าง:

กุลลดา มั่งมี. (2538). แหล่งสารนิเทศบนอินเทอร์เน็ต. *มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 13(2), 1-13.

Sudman, S. (1980). Improving the Quality of Shopping Center Sampling. *Journal of Marketing Research*, 61, 423-431.

2.3 หนังสือ

รูปแบบ:

ชื่อผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์). /ชื่อเรื่อง /ครั้งที่พิมพ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป). /สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง:

ข้าวกล้อง. (มีนาคม 2545). อาหารบำรุง. *ชีวิต*, 20(210), 37-40.

ตัวอย่าง:

ผู้แต่ง 1 คน

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Kotler Philip. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall.

ผู้แต่ง 2 คน

ดาริน รุ่งกลิ่น และ ตริน รุ่งมาก. (2541). *ธุรกิจค้าปลีก*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจพื้นที่ 1.

ผู้แต่ง 3-7 คน

หิรัญ หิรัญประดิษฐ์, สุวัฒน์จันทร์ปรณิก และ เสริมสุข สลักเพชร. (2540). *เทคโนโลยีการผลิตทุเรียน*.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ผู้แต่ง 8 คนขึ้นไป

นพรัตน์ เศรษฐกุล, เอกชัย เอกทัฬหี, พงศ์ธร บรรณโสภิษฐ์, ชยุดมสุขทิพย์, ปรีชาวิทย์พันธ์ุ, จีรศักดิ์ แสงศิริ, ...

ดาริน รุ่งกลิ่น. (2552). *ระบบสารสนเทศทั้งภูมิศาสตร์ลุ่มน้ำปากพ่อง: การจัดการพื้นที่ป่าต้นน้ำในลุ่มน้ำปาก*

พ่องเพื่อรักษาสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศ. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ผู้แต่งเป็นสถาบัน

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2552). *บทคัดย่อชุดโครงการวิจัยและพัฒนาพื้นที่ลุ่มน้ำปาก*

พ่อง. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ไม่ปรากฏนามผู้แต่ง

แผนการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544. (2542). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา

แห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.

2.4 รายงานการประชุมหรือสัมมนาทางวิชาการ

รูปแบบ:

ชื่อผู้แต่ง.(ปีที่พิมพ์). ชื่อเรื่อง.ชื่อเอกสารรวมเรื่องรายงานการประชุม, วัน เดือน ปี สถานที่จัด./เมืองที่พิมพ์:/

//////สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง:

กรมวิชาการ.(2538).*การประชุมเชิงปฏิบัติการรณรงค์เพื่อส่งเสริมนิสัยรักการอ่าน*, 25–29 พฤศจิกายน 2538
ณ วิทยาลัยครูมหาสารคาม. กรุงเทพฯ ฯ ศูนย์พัฒนาหนังสือ กรมวิชาการ.

2.5 หนังสือพิมพ์

รูปแบบ:

ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปี,เดือนที่พิมพ์)./ชื่อบทความ./ชื่อหนังสือพิมพ์./ปีที่ (ฉบับที่)./ เลขหน้าที่ปรากฏ.

ตัวอย่าง:

ชติยา มหาสินธ์. (2545, 19 พฤษภาคม). เปิดศูนย์เทียบประสบการณ์สร้างชีวิตใหม่ให้แรงงานไทย. *มติชน*, น. 4.

2.6 วิทยานิพนธ์

รูปแบบ:

ชื่อผู้เขียนวิทยานิพนธ์./ (ปีพิมพ์)./ชื่อวิทยานิพนธ์./ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทหรือวิทยานิพนธ์ปริญญาตรี
//////บัณฑิต./ชื่อมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา).

ตัวอย่าง:

ธนาญ ภู่วิทยาธร. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

Gillett, J.C. (2011). *Monetizing truck freight and the cost of delay for major truck routes in Georgia*.

Master thesis, School of Civil and Environmental Engineering, Georgia Institute of Technology.

2.7 สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ทั้งฉบับพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบ:

ผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)./ชื่อบทความ./เข้าถึงได้จาก/http://www.xxxxxxxx

(ใช้คำว่า เข้าถึงได้จาก สำหรับเอกสารภาษาไทย และคำว่า Retrieved from สำหรับ เอกสารภาษาต่างประเทศ)

ตัวอย่าง:

กระทรวงพาณิชย์. (2559). *สถิติการค้าระหว่างประเทศของไทย*. เข้าถึงได้จาก www2.ops3.moc.go.th

World Health Organization. (2014). *Pneumonia*. Retrieved from

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs331/en/>

สารสนเทศประเภท Press Release รายงานประจำปี ไฟล์ประเภท PowerPoint, Blog post, Online Video, Audio Podcast, facebook post เป็นต้น

รูปแบบ:

ชื่อผู้เขียน./ (ปี./วันที่/เดือน)./ชื่อเรื่อง./ [รูปแบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์]. เข้าถึงได้จาก/หรือ Retrieved from/URL
//////หรือเว็บไซต์ของข้อมูล

ตัวอย่าง

ดาริน ขยันยิ่ง. (2552, 15 มีนาคม). ศัพท์บัญญัติการศึกษา. [เว็บบล็อก]. เข้าถึงได้จาก <http://www.somnor.org/>

2.8 บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ทั้งฉบับพิมพ์และรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบ:

ชื่อผู้เขียนบทความ./ (ปีพิมพ์)/ ชื่อบทความ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]/ ชื่อวารสาร, ปีที่/ (ฉบับที่)/ เลขหน้าที่ปรากฏ.
(ใช้คำว่า [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์] สำหรับเอกสารภาษาไทย และคำว่า [Electronic version] สำหรับเอกสาร
ภาษาต่างประเทศ)

ตัวอย่าง:

เจษฎา นกน้อย และ วรณภรณ์ บริพันธ์. (2552). การตลาดทางอินเทอร์เน็ต: โอกาสทางเลือกและความท้าทาย
[ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 32(121), 34-52.

2.9 บทความในวารสารอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่มีการจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม

รูปแบบ:

ชื่อผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)/ ชื่อบทความ/ ชื่อวารสาร, ปีที่/ (ฉบับที่)/ เลขหน้า-เลขหน้า./ doi:xxxx

ตัวอย่าง:

Roger L. C. & Richard, L. H. (2010). Calcium-Permeable AMPA receptor dynamics mediate fear,
memory erasure. *Science*, 330(6007), 1108-1112. doi:10.1126/science.1195298

2.10 บทความที่สืบค้นได้จากวารสารอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบ:

ชื่อผู้แต่ง./ (ปีพิมพ์)/ ชื่อบทความ/ ชื่อวารสาร, ปีที่/ (ฉบับที่)/ เลขหน้า-เลขหน้า/ URL ของวารสาร

ตัวอย่าง:

Cadigan, J., Schmitt, p., Shupp, R., & Swope, K. (2011, January). The holdout problem and urban
sprawl: Experimental evidence. *Journal of Urban Economics*. 69(1), 72. Retrieved from
<http://journals.elsevier.com/00941190/journal-of-urban-economics/>

2.11 สื่ออิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบ:

ชื่อผู้เขียน. (ปีที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต). ชื่อเรื่อง. สืบค้นเมื่อ....., จาก URL Address.

ตัวอย่าง:

เวทย์ นุชเจริญ. (2556). SMEs ต้องปรับตัวอย่างไร ในสภาวะเศรษฐกิจขาลง ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. สืบค้น
เมื่อ 10 พฤศจิกายน 2556. จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?Newsid=13771457202556.

Virginia Department of Transport (VDOT). (2005). *Freight diversity and Forecast technical report:1-81
Corridor improvement study*. A tier one Draft Environmental Impact Statement (DEIS).
Retrieved August 05,2013. From
<http://www.virginiadot.org/projects/resources/Freight%20Final.pdf>.

การนำส่งบทความ

ผู้เขียนจะต้องดำเนินการ ดังนี้

- 1) กรอกข้อมูลในแบบเสนอบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ
- 2) แนบต้นฉบับทั้งรูปแบบ Word และ รูปแบบ PDF
- 3) จัดส่งบทความผ่านทาง <https://www.tci-thaijo.org/index.php/msj>

การส่งบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์

ส่งทางระบบออนไลน์ โดยเข้าเว็บไซต์ของวารสารที่ <https://tci-thaijo.org/index.php/msj>

กรณีมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม สามารถสอบถามได้ที่ นางสาวศิริธร เกษรสิทธิ์
หมายเลขโทรศัพท์ 0 7791 3369 ต่อ 1313

Recommendations for Authors**Journal of Management Science Suratthani Rajabhat University****Publication Purpose**

1. To promote and develop management science in the form of academic articles and research meeting the quality requirements of the journal.
2. To promote the production of quality academic work in the field of management science.
3. For the benefit of bringing knowledge from academic articles and research for use in teaching, research, and the development of the potential of teachers and students.
4. To be the channel for disseminating knowledge in management science.

Publication Period

Journal of Management Science SRU Journal of Management Sciences is a journal publishing two issues per year, each issue consists of 6 to 10 articles, which are scheduled to be published as follows:

No. 1 January – June

Announcement for Articles from January 1 - 31 March

Published in June

2nd edition, July – December

Announcement for Articles from July 1 - September 30

Published by December

Articles in Management Science

Management Science consists of 8 disciplines: Business Administration (Marketing, General Management, and Human resource management), Finance and Banking, Business Computing, Logistics Management, Communication Arts, Department of Accounting, Economics and tourism management

Types of Articles to Select

Thai and English Articles, Research Articles, and Book Reviews.

The Article will be Published in the Journal

1. The article proposed for publication must never have been published before and must not be presented for publication in other journals.
2. Articles proposed for publication From April 9, 2021, will be reviewed by the editorial team and sent to qualified peer reviews in the fields: peer review, at least 3 people per an article. The peer reviews considered will not be under the same affiliation with the person who submitted the article. articles to be published must be approved by peer reviews before publication. The result of the editorial review is final.
3. The author must agree to abide by the terms of the Journal of Management Science Journal and the author must allow the editorial staff to finalize the article before publication.
4. The Journal of Management Science will not accept articles if the article proponents do not meet the conditions as set.
5. Articles published in the Journal of Management Science, Surattthani Rajabhat University must never have been published or be in the process of being published. If editors found or the writer wants to cancel the article. The authors will be responsible for the costs incurred by the Journal of Management Science.
6. Referenced in the article should be no older than 10 years, except refer to the conceptual framework or theories from the original.

Copyright Protection and Copying

Copying text or content from another source without reference is a serious ethical violation and a copyright violation under the Copyright Act 2537.If any litigation arises, the authors of the article are solely responsible in law.

Article Composition

1. All articles must have in both Thai and English a title, all names of authors, and an abstract, and keywords.
2. All names of authors, must specify an academic position (if applicable), work position, department, faculty, E-mail address in footnote in both Thai and English are required.
3. Abstracts (250 words or less) and 3 to 5 keywords in both Thai and English are required.
4. Content
 - 4.1. Academic Articles
 - Title in Thai and English

- Abstracts in Thai and English
- Keywords in Thai and English
- Introduction
- Text
- Conclusion
- Reference

4.2 Research Articles

- Abstracts both Thai and English consist of introduction of research objectives, research methodology, results of the study, and the importance of the article and should cover the topic in full with no more than 250 words, with 3 to 5 words keywords.

- Introduction identifies the importance of the situation linked to research issues.
- Objective
- Literature review and conceptual framework and assumptions and Hypothesis, if any.
- Research Methodology specify the population, sample size, scope, variables, data collection, analysis, results.
- Results and discussion: display research results based on objectives and discussions should compare research findings with other research related issues.
- Summary of findings and recommendations, conclusion of the research objectives, linking research results to policy recommendations or suggestions to make use of the research results.
- Acknowledgments
- References (According to the journal format designated APA 6)

4.3 book reviews

- Title of the book in both Thai and English
- Author's name, full name in both Thai and English including the institution where the author is affiliated with, as the footnote of the home page.
- Name of reviewer, name of organization, email, address
- Review of Content: the story is commented on and detailed in the review and presents strangeness and weakness of the article, critical / rational criticism.
- Conclusion is a summary of all ideas that criticise and provide useful terms or comments to the reader.

Preparation of Manuscript

1. The article has a length of not more than 25 pages on single page B5 paper with a spacing of 1.5 x 1.5 cm. Enter the number on the right-hand corner of every page, except for the first page.
2. Fonts using BrowalliaUPC font size 14, 1 cm spacing only
3. Equations using BrowalliaUPC Fonts 14
4. The lines in each line are both left and right aligned beautifully.

| Description | Text Size | Format | Type |
|--|-----------|------------|---------|
| Title (Thai) | 16 | Align left | Bold |
| Title (English) | 16 | Align left | Bold |
| Author name | 14 | Align left | Bold |
| Position, Organization, email (Footnote) | 12 | Align left | Regular |
| Abstract | 16 | Align left | Bold |
| Content of abstract | 14 | Align left | Regular |
| Keywords | 14 | Align left | Bold |
| Topics (not numbered) | 14 | Align left | Bold |
| Subheading | 14 | Align left | Bold |
| Content | 14 | Align left | Regular |
| Reference | 16 | Align left | Bold |
| Table name (listed on the table) | 14 | Align left | Bold |
| Picture Name (listed below) | 14 | Align left | Bold |

Image Processing

1. All the characters in the picture must be large, readable and not less than the characters in the story.
2. All pictures must have combined numbers and captions not exceeding 2 lines.
3. The line must be black ink. The photos should be black and white and sharp. Pictures should be as detailed as needed and for the sake of beauty, leave one line above the image and leave one line below the caption.

Equation Writing

1. All equations must be numbered within parentheses and correct sort. The position of the equation number must be on the right side of the column as in the example.
2. Leave one line above the equation and leave one line under the equation.

Charting and Scheduling

1. Characters in the table must be smaller than characters in content 14 font without a borderline.
2. All table numbers and captions should not exceed 2 lines in the caption above the table.
3. Leave one line above the table caption and leave one line under the table.
4. Graphs and tables should be used in reports when data is correlated or a set of numbers is more easily understood and systematic.

Document Reference

1. References in content to tell the source of the message use the naming-year reference method include the author's name, year of publication, and page number of the document, e.g., Chan (2003: 51) or (Chan Chan, 2003: 51) specify the author's last name or editor, BCE printed and page numbers e.g. Powell (2003) or (Williams & Webb, 1994: 18-19).
2. References at the end of the article should be in alphabetical order. The APA 6 reference model is as follows:

2.1 Journals and magazines

Format: Author's name. (Year of publication) Title, *Journal*, Year (Issue), First - Last page

Example:

Sudman, S. (1980). Improving the Quality of Shopping Center Sampling. *Journal of Marketing Research*, 61, 423-431.

2.2 Books

Format: Author's name. (Year of publication). Publisher: Publisher.

Example:

Philip Kotler. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

2.3 Seminar or Academic Seminar Report

Format:

Author's name. (Year of publication). *Title of the document, including the name of the meeting*, the date of the place, the city: publication name.

Example:

Atan, R & Abdul Halim, N.A. (2011). *Corporate Social Responsibility: The Perception of Muslim Consumers*. Proceeding of the 8th International Conference on Islamic Economics and Finance. Doha, Qatar.

2.4 Articles from the newspaper

Format: Author's name. (Year of publication, month, date).

2.5 Thesis

Format: Author's name. (Year of publication). Thesis Title. Degree, Institute of Education.

Example:

Gillett, J.C. (2011). Monetizing truck freight and the cost of delay for major truck routes in Georgia. Master thesis, School of Civil and Environmental Engineering, Georgia Institute of Technology.

2.6 Electronic Media

Example:

Virginia Department of Transport (VDOT). (2005). Freight diversity and Forecast technical report: 1-81 Corridor improvement study. A tier one Draft Environmental Impact Statement (DEIS). Retrieved August 05,2013. From <http://www.virginiadot.org/projects/resources/Freight%20Final.pdf>.

Article Submission

The author must:

- 1) Fill in the form to submit articles for consideration to be published in the Journal of Management Science.
- 2) Attach the original in both Word format and PDF format.
- 3) Submit articles via <https://www.tci-thaijo.org/index.php/msj>

Submit Articles for Publication

The article can be sent online by accessing the journal's website.

<https://tci-thaijo.org/index.php/msj>

If you have any questions or need more information please contact Miss Sirtorn Kesornsit

Tel. 0 7791 3369 # 1313

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความ วารสารวิทยาการจัดการ ปีที่ 8 ฉบับที่ 1

รศ.ดร.ชลิตา ศรีนวล

รศ.ดร.บุษกร วัชรศรีโรจน์

ผศ.ดร.นพพร บัวอินทร์

ผศ.ดร.นันทวรรณ ช่างคิด

ผศ.ดร.เจริญชัย เอกมาไพศาล

ผศ.ดร.เผ่าภักดิ์ ศิริสุข

ผศ.ดร.สัญญาธร นาคพิน

ผศ.ดร.อนิวัช แก้วจำนงค์

ผศ. ว่าที่ร้อยตรี ดร.ชุมพล แก้วสม

ดร.ระพีพันธ์ เผ่าชู

ดร.วรรณวิชนี ทองอินทรราช

ดร.ชุติมา หวังเบ็ญหมัด

ดร.ลัญจกร สัตย์สงวน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

มหาวิทยาลัยทักษิณ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี



แบบเสนอบทความวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บทความวิชาการ

บทความงานวิจัย

บทวิจารณ์หนังสือ

เรียน บรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

เรื่อง ขอตีพิมพ์บทความในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ชื่อ – นามสกุลผู้ส่งบทความ (ตัวบรรจง)

ภาษาไทย.....

ภาษาอังกฤษ.....

หน่วยงานที่สังกัด

ภาษาไทย.....

ภาษาอังกฤษ.....

วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุด

ภาษาไทย..... ชื่อย่อ.....

ภาษาอังกฤษ..... ชื่อย่อ.....

ตำแหน่งทางวิชาการ (ถ้ามี)

ภาษาไทย.....

ภาษาอังกฤษ.....

สถานภาพผู้ส่งบทความ

1. () อาจารย์ () อื่น ๆ ระบุ.....

สถาบัน คณะ

ชื่อผู้ร่วมวิจัย กรณีผู้ส่งบทความไม่เป็นนักศึกษา (ถ้ามี)

ชื่อภาษาไทย..... ชื่อภาษาอังกฤษ.....

วุฒิการศึกษาสูงสุด..... สถานที่ทำงานปัจจุบัน.....

ชื่อภาษาไทย..... ชื่อภาษาอังกฤษ.....

วุฒิการศึกษาสูงสุด..... สถานที่ทำงานปัจจุบัน.....

ลงชื่อ.....เจ้าของบทความ

(.....)

สถานภาพผู้ส่งบทความ (ต่อ)

2. () นักศึกษา ปริญญาเอก ปริญญาโท หลักสูตร.....

สาขา.....คณะ.....สถาบัน.....

โปรดระบุชื่อผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ (ภาษาไทย / ภาษาอังกฤษ)

ชื่อภาษาไทย..... ชื่อภาษาอังกฤษ

วุฒิการศึกษาสูงสุด.....ที่ทำงานปัจจุบัน.....คณะ.....

ชื่อภาษาไทย..... ชื่อภาษาอังกฤษ

วุฒิการศึกษาสูงสุด.....ที่ทำงานปัจจุบัน.....คณะ.....

ชื่อบทความ

ภาษาไทย.....

ภาษาอังกฤษ.....

สาขาที่ส่งบทความ

การจัดการทั่วไป การตลาด บริหารทรัพยากรมนุษย์

การเงินการธนาคาร คอมพิวเตอร์ธุรกิจ โลจิสติกส์

นิเทศศาสตร์ บัญชี เศรษฐศาสตร์

การท่องเที่ยว

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

บ้านเลขที่.....ซอย.....ถนน.....แขวง.....

เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์มือถือ.....

E-mail:.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า

1. บทความที่เสนอตีพิมพ์ในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เป็นบทความที่ไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการเสนอตีพิมพ์ที่ไหนมาก่อน

2. บทความที่เสนอตีพิมพ์ไม่อยู่ระหว่างการนำเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารหรือแหล่งเผยแพร่อื่นใดพร้อมกัน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากกองบรรณาธิการตรวจพบ หรือข้าพเจ้าประสงค์ขอยกเลิกตีพิมพ์บทความ ข้าพเจ้ายินดีรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของวารสารวิทยาการจัดการเพียงผู้เดียว

3. ข้อความ/รูปภาพ/ข้อมูล ทั้งหมดที่ปรากฏ ขอรับรองว่าเป็นผลงานของข้าพเจ้า หากมีการอ้างอิงผลงานผู้อื่น ข้าพเจ้าได้มีการดำเนินการตามระเบียบกฎหมายว่าด้วยลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร และจรรยาบรรณทางวิชาการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว กรณีมีการฟ้องร้องเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์เกี่ยวกับภาพ แผนภูมิ ข้อความส่วนใดส่วนหนึ่ง และ/หรือข้อคิดเห็นที่ปรากฏในบทความให้เป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้าแต่เพียงฝ่ายเดียว

4. บทความที่ข้าพเจ้านำมาอ้างอิงในบทความ มีการตีพิมพ์มาแล้วไม่เกิน 10 ปี ยกเว้นการอ้างอิงแนวคิด ทฤษฎีมาจากเจ้าของแนวคิด หรือทฤษฎี

ลงชื่อ.....เจ้าของบทความ

(.....)

.....วัน / เดือน / ปี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก (กรณีเป็นวิทยานิพนธ์) ได้ตรวจสอบบทความนี้แล้ว ขอรับรองว่าองค์ประกอบและเนื้อหาของบทความนี้ มีความสมบูรณ์และถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยบทความนี้เป็น

เนื้อหาบางส่วนของวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาจัดทำ

เนื้อหาโดยองค์รวมทั้งหมดของวิทยานิพนธ์ที่นักศึกษาจัดทำ

เห็นควรให้ตีพิมพ์เผยแพร่ได้

ลงชื่อ.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(.....)

.....วัน / เดือน / ปี

สำนักงานกองบรรณาธิการวารสารวิทยาการจัดการ
อาคารคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
272 หมู่ 9 ต.ขุนทะเล อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84100
โทรศัพท์ 0 7791 3369 โทรสาร 0 7791 3370
E-mail: mscjournal.sru@gmail.com
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/msj>