

N1

การจัดการ (Management)

การประเมินความพร้อมเพื่อเข้าสู่การทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ
คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง

READINESS ASSESSMENT IN WORKING: A CASE STUDY OF BACHELOR OF ARTS
IN BUSINESS CHINESE STUDENTS OF A PRIVATE UNIVERSITY

นุชนาถ บุญคล้าย^{1*}, ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร², จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์³
Nuchanart Boonkly^{1*}, Thanasit Phoemphian², Jutathip Leelathanapipat

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2}Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

³คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

³Engineering and Technology, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding author, Email: nuchanartboo@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการทำงาน มีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 42 คน ได้แก่ ผู้บริหารคณะศิลปศาสตร์ หัวหน้าสาขาและอาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ ตัวแทนสถานประกอบการ ศิษย์เก่า และนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 30 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง และเลือกใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการทำงานแบ่งเป็น 5 ด้าน โดยด้านคุณธรรมจริยธรรมเป็นด้านที่นักศึกษาความพร้อมสูงที่สุดในการทำงาน เครื่องมือประเมินเป็นแบบสอบถามที่ใช้ประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท และผลตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหากับผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านได้มากกว่า 0.6 ส่วนการทดสอบความเชื่อมั่นโดยสัมประสิทธิ์ อัลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.958 และค่าอำนาจจำแนกโดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.270 – 0.802

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการทำงาน แบบประเมินความพร้อมในการทำงาน นักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ

ABSTRACT

The research's purpose to study factors affect to work readiness, to create and verify quality of assessment tool which use with Bachelor of Arts in Business Chinese students of A Private University. Determine the population and sample total 42 people: faculty management, head and lecturers in Business Chinese major, Business Chinese graduated students not over 5 years who have been worked, representative of organization and Business Chinese students. Data was collected by interview and questionnaire with the method of purposive sampling.

The results is follow factors affecting the readiness into 5 factors. The results has been showed that factors which concerned work readiness the most is Moral and Ethical factor. The tool created as questionnaire with 5 scales measurement according to Likert's method. For result of quality's tool by content validity method from 5 expertise more than 0.6, Cronbach's alpha reliability as 0.958 meanwhile discrimination by person's correlation about 0.270 – 0.802.

Keywords: The impact of factors towards work readiness, Work readiness assessment, A student of Bachelor of Arts in Business Chinese

บทนำ

จากการศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานของตลาดแรงงานในประเทศไทย ช่วงปี 2560 – 2564 พบว่า ตลาดแรงงานในประเทศไทยยังมีความต้องการแรงงานที่มีศักยภาพเพื่อป้อนเข้าสู่อุตสาหกรรมต่าง ๆ และด้วยสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (the coronavirus disease) ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั้งระดับจุลภาคและมหภาค เป็นเหตุให้ผู้ประกอบการจำนวนมาก ประสบปัญหาขาดทุนสะสม ไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ ถึงแม้ว่าจะมีนโยบายจากภาครัฐออกมาเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ก็ยังพบว่า ผู้บริโภคมีความกังวลในการใช้จ่าย เนื่องมาจากความไม่แน่นอนของสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้เกิดปัญหาจำนวนคนว่างงานเพิ่มขึ้นเฉียบพลัน สร้างความท้าทายให้กับบุคลากรที่อยู่ในตลาดแรงงานเดิม และบัณฑิตจบใหม่ที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงานมากขึ้นเป็นทวีคูณ เป็นเหตุให้การแข่งขันด้านคุณสมบัติของแรงงานในตลาดแรงงานที่ค่อนข้างสูง อีกทั้งองค์กรที่ผ่านการลดขนาดลงมาเพื่อรักษาสภาพคล่องด้านการเงิน ยังต้องการบุคลากรที่ถึงพร้อมด้วยทักษะด้านความรู้ที่ใช้ในการทำงาน (Hard skills) และทักษะด้านอารมณ์ความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Soft skills) (Linkedin Learning Blog, 2019)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการประเมินความพร้อมเพื่อเข้าสู่การทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งนี้ เพื่อที่จะได้ทราบว่าผู้ประกอบการในปัจจุบันกำลังมองหาผู้สมัครงานแบบใด นักศึกษามีความพร้อมมากเพียงใด มีคุณภาพหรือความสามารถในการปฏิบัติงานตามความคาดหวังของผู้ประกอบการหรือไม่ ไปจนถึงทางคณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งนี้ จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือใดเพื่อพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาเพิ่มเติมอีกเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหลักสูตรในอนาคต และตอบโจทย์ความต้องการของตลาดแรงงาน

บททวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นฐานความรู้สำหรับใช้ในการศึกษาโดยมีประเด็นการค้นคว้าเป็นดังต่อไปนี้

ความพร้อมในการทำงาน

ความพร้อมในการทำงาน คือ สิ่งที่ใช้เพื่ออธิบายความสามารถหรือสิ่งที่เป็นลักษณะประจำตัวของผู้สำเร็จการศึกษา รวมถึงคุณสมบัติที่บัณฑิตจะต้องมีเพื่อที่จะเปลี่ยนไปสู่การทำงาน โดยสิ่งนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต้องพึงกระบวนการทางการศึกษาที่เป็นเครื่องมือในการเตรียมผู้สำเร็จการศึกษาเพื่อเข้าสู่การทำงาน ต้องพิจารณาว่าคุณลักษณะหรือความสามารถใดที่สามารถผ่านกระบวนการศึกษาอย่างเป็นทางการ และเป็นที่ต้องการขององค์กร (Cameron, 2018) ในขณะที่ Impetus (2014) ให้คำจำกัดความของคำว่า ความพร้อมในการทำงาน (Work Readiness) ว่าเป็น ความสามารถที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อเข้าไปสู่การจ้างงานที่มีความหมายและยั่งยืน

การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21

คุณลักษณะที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนเมื่อจบจากสถานศึกษาอันเป็นคุณลักษณะที่สังคมประเทศชาติ และโลกต้องการ ซึ่งเครือข่ายองค์กรความร่วมมือเพื่อทักษะแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Partnership For 21st Century Skills) สร้างกรอบแนวคิดทักษะในศตวรรษที่ 21 เพื่อนำไปพัฒนาเยาวชนและผู้เรียนทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยได้นำกรอบแนวคิดทักษะแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ไปพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ และทักษะที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานและการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ดังนี้ (1) ความรู้ในเนื้อหาวิชาพื้นฐาน (2) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (3) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี (4) ทักษะชีวิตและอาชีพ นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบความพร้อมของบัณฑิตทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ทักษะในการเรียนรู้ตลอดชีวิต (2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (3) ทักษะด้านการตัดสินใจ (4) ทักษะด้านการสื่อสาร

และนอกจากนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2560) ยังทำการสำรวจอาชีพที่มีแนวโน้มความต้องการแรงงานมากที่สุด 10 อันดับ ช่วงปี 2560 - 2564 ได้แก่ (1) พนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานผสมเครื่องดื่ม (2) นักคณิตศาสตร์ นักคณิตศาสตร์ประกันภัย และนักสถิติ (3) ตัวแทนการให้บริการทางธุรกิจ (4) นักวิทยาศาสตร์กายภาพและและนักวิทยาศาสตร์พื้นพิภพ (5) กรรมการผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูง (6) ผู้ประกอบวิชาชีพด้านฐานข้อมูลและเครือข่าย (7) ผู้ประกอบ

วิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับแพทย์แผนโบราณและแพทย์ทางเลือก (8) ผู้จัดการโรงแรมและภัตตาคาร/ร้านอาหาร (9) ผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล และการผดุงครรภ์ (10) ผู้จัดการด้านการค้าปลีกและค้าส่ง ซึ่งเห็นได้ชัดว่าอาชีพที่ตลาดแรงงานต้องการเหล่านี้ต้องอาศัยทักษะ ความสามารถที่แตกต่างกัน

ดังนั้น การออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนหรือการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 จึงควรคำนึงถึง การสร้างทักษะให้ผู้เรียนมีความพร้อมในการดำรงชีวิตและในการทำงานแบบครบทุกองศา เพื่อตอบโจทย์ ความต้องการของผู้ประกอบการ และสามารถประสบความสำเร็จได้ในทุกอาชีพ

คุณวุฒิวิชาชีพภาษาจีน

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ หรือ สคช. (Thailand Professional Qualification Institute) ได้จัดทำ มาตรฐานแต่ละอาชีพ และให้การรับรองสมรรถนะเพื่อย้ำความเป็นมืออาชีพที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดย ในส่วนของคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพงานภาษาต่างประเทศและล่ามแปล สาขาผู้สอนภาษาต่างประเทศ อาชีพผู้สอนภาษาจีน จะถูกจัดให้อยู่ในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพระหว่างขั้นที่ 3 -5 ดังนี้ (1) คุณวุฒิวิชาชีพ สาขา วิชาชีพงานภาษาต่างประเทศและล่ามแปล สาขาผู้สอนภาษาต่างประเทศ อาชีพผู้สอนภาษาจีน ขั้น 3 จะต้อง มีความสามารถในการฟัง พูด อ่าน เขียนตามมาตรฐานข้อสอบที่มีเกณฑ์การประเมินเทียบเคียงกรอบ มาตรฐาน Chinese Language Proficiency Scales for Speakers of Other Language โดยต้องผ่านการ สอบวัดระดับความรู้ความสามารถภาษาจีน HSK ระดับ 4 และ HSKK ระดับกลางขึ้นไป (2) คุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพงานภาษาต่างประเทศและล่ามแปล สาขาผู้สอนภาษาต่างประเทศ อาชีพผู้สอนภาษาจีน ขั้น 4 จะต้องมีความสามารถในการฟัง พูด อ่าน เขียนตามมาตรฐานข้อสอบที่มีเกณฑ์การประเมินเทียบเคียงกรอบ มาตรฐาน Chinese Language Proficiency Scales for Speakers of Other Language โดยต้องผ่านการ สอบวัดระดับความรู้ความสามารถภาษาจีน HSK ระดับ 5 ขึ้นไป และ HSKK (การพูด) ระดับสูง (3) คุณวุฒิ วิชาชีพ สาขาวิชาชีพงานภาษาต่างประเทศและล่ามแปล สาขาผู้สอนภาษาต่างประเทศ อาชีพผู้สอนภาษาจีน ขั้น 5 จะต้องมีความสามารถในการฟัง พูด อ่าน เขียนตามมาตรฐานข้อสอบที่มีเกณฑ์การประเมินเทียบเคียง กรอบมาตรฐาน Chinese Language Proficiency Scales for Speakers of Other Language โดยต้อง ผ่านการสอบวัดระดับความรู้ความสามารถภาษาจีน HSK ระดับ 6 และ HSKK (การพูด) ระดับสูง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา ภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง

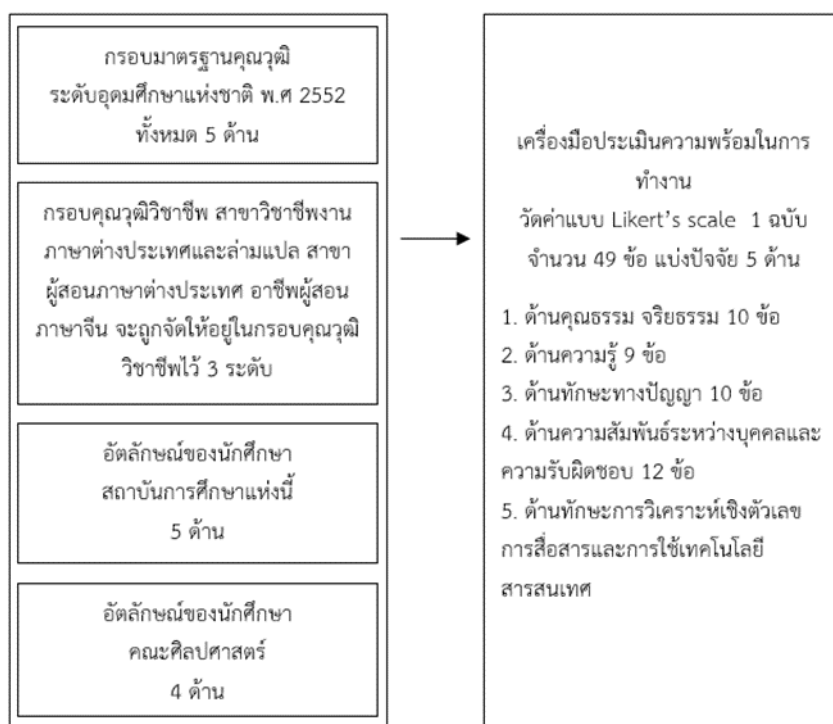
วิธีการดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง

การศึกษาความพร้อมเพื่อเข้าสู่การทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากคณบดี รองคณบดีฝ่ายวิชาการ หัวหน้าสาขา อาจารย์ประจำ ศิษย์เก่าจากสาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ และตัวแทนสถานประกอบการ จำนวนทั้งหมด 12 คน ซึ่งการตั้งข้อคำถามผู้วิจัยได้จากการศึกษาทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับความพร้อมในการทำงาน คุณวุฒิทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาษาจีน การประเมินผล อัตลักษณ์ของนักศึกษาสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งนี้ และ อัตลักษณ์ของนักศึกษาจากคณะศิลปศาสตร์ของสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งรายการปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการทำงานที่ผู้ให้สัมภาษณ์จะสามารถให้ข้อมูลได้ตรงกับบริบทของนักศึกษาได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และผู้วิจัยก็ได้ถอดบทเรียนจากการสัมภาษณ์และนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการทำงาน โดยใช้แนวคิดจากกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (Thailand Qualifications Framework for Higher Education: TQF: HEd) ของสำนักงานอุดมศึกษา ซึ่งกำหนดให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีต้องมีคุณสมบัติ 5 ด้านมาเป็นต้นแบบในการจำแนก รายการปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ คือ (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (2) ด้านความรู้ (3) ด้านทักษะทางปัญญา (4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (5) ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะที่ 2 ผลการสร้างเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์ ศึกษาเพิ่มเติม และนำมาพัฒนาเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ โดยใช้หลักและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนความหมายและเนื้อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการทำงานมาออกแบบและพัฒนาเครื่องมือประเมิน ดังนี้ (1) กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (Thailand Qualifications Framework for Higher Education: TQF: HEd) (2) สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ หรือ สคช. (Thailand Professional Qualification Institute) (3) อัตลักษณ์ของนักศึกษาสถาบันการศึกษาเอกชนแห่งนี้ 5 ด้าน (4) อัตลักษณ์ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ 4 ด้าน มากำหนดพฤติกรรมหลักเพื่อออกแบบข้อคำถามสำหรับเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานของนักศึกษา ซึ่งสามารถสร้างเครื่องมือประเมินนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ ประกอบด้วยเครื่องมือ จำนวน 1 ฉบับ รวมข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 49 ข้อ เพื่อทำการประเมินความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5 ด้าน โดยใช้มาตราประมาณค่า (rating scale) ตามวิธีแบบลิเคิร์ต สามารถแสดงได้ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1: ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง

ระยะที่ 3 ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง

1. การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity Analysis) เป็นการวิเคราะห์ผลจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC)

2. การทดสอบเครื่องมือกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient : α) ของชุดเครื่องมืออยู่ที่ 0.958 โดยแบ่งเป็น

- การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

- การวิเคราะห์อำนาจจำแนก (Discrimination) เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยใช้หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: สรุปค่าความเชื่อมั่น (α) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการทำงาน ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งแบบรายด้าน

ปัจจัยด้านความพร้อมในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น (α)	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	0.957	0.270 – 0.665
2. ด้านความรู้	0.938	0.437 – 0.636
3. ด้านทักษะทางปัญญา	0.840	0.292 – 0.784
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	0.913	0.612 – 0.802
5. ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี	0.795	0.430 – 0.649

จากการตรวจสอบคุณภาพโดยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (α) และค่าอำนาจจำแนก (r) นั้น พบว่าค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือประเมินทั้งฉบับ อยู่ในระดับที่สามารถนำเครื่องมือไปใช้ได้จริง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

ระยะที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้ (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (2) ด้านความรู้ (3) ด้านทักษะทางปัญญา (4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (5) ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะที่ 2 ผลการสร้างเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ จากปัจจัยที่

พบ 5 ด้าน ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพิ่มเติมกับแนวคิด ทฤษฎีและหลักการเพื่อออกแบบเครื่องมือประเมินความพร้อมของนักศึกษา เพื่อมาสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม จำนวน 49 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรฐานค่าตามวิธีของ ลิเคิร์ท กำหนดเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ ครอบคลุมปัจจัย 5 องค์ประกอบ

ระยะที่ 3 ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งนี้ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

- ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้ข้อคำถามที่ผ่านการตรวจค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 45 ข้อ มีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.60 - 1.00

- ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก (r) ของเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 30 คน มีค่าอำนาจจำแนกแต่ละด้านระหว่าง 0.270 - 0.802 ตามตารางที่ 1

- ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (α) ของเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 30 คน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.958 ค่าความเชื่อมั่นรายด้านระหว่าง 0.795 - 0.957 ทั้งนี้ด้านที่มีค่าความเชื่อมั่นสูงสุดคือ (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม รองลงมาคือ (2) ด้านความรู้ อันดับที่ 3 คือ (4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ อันดับที่ 4 คือ (3) ด้านทักษะทางปัญญา ลำดับสุดท้าย คือ (5) ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี ตามตารางที่ 1

อภิปรายผล

ระยะที่ 1 อภิปรายผลเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งนี้

1. พฤติกรรมหลักด้านคุณธรรม จริยธรรม 5 ประการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งนี้ ได้แก่ (1) มีวินัย ตรงเวลา (2) มีความซื่อสัตย์สุจริต (3) มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง สังคมและการประกอบอาชีพ (4) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยคุณธรรม จริยธรรม และมีจิตสาธารณะ (5) เคารพในระเบียบและกฎเกณฑ์ขององค์กรและสังคม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิทธิศักดิ์ ตีลน (2559) ในเรื่อง คุณธรรมจริยธรรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ที่พบว่า คุณธรรม จริยธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อสมรรถนะในการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาและบัณฑิต จึงควรส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษามีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมเสริมความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตอาสาเป็นประจำต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

2. พฤติกรรมหลักด้านความรู้ 3 ประการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งนี้ ได้แก่ (1) มีความรู้อย่างกว้างขวางและสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน (2) เข้าใจและวิเคราะห์หลักการของศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้องและนำมาใช้เป็นพื้นฐานของ

ศาสตร์เฉพาะนั้น ๆ (เฉพาะสาขาวิชา) (3) มีความรู้ความเข้าใจในหลักการและทฤษฎีในศาสตร์เฉพาะนั้น ๆ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจริงได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของรชต ตั้งนรา รัชชกิจ (2563) ในเรื่องแนวทางการยกระดับรายได้ของแรงงานไทยว่าควรมีการสนับสนุนให้แรงงานเห็น ความสำคัญของการพัฒนาความรู้และทักษะฝีมือตลอดช่วงชีวิต แม้การเข้ามาของเทคโนโลยีอาจทดแทน แรงงานบางส่วน และเป็นหนึ่งในคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของระดับปริญญาตรี ตามมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ว่าต้องมีความรู้ระดับสูงทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในวิชาการ หรือวิชาชีพ ตลอดจนมีความรู้ในสาขาอื่นที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กัน มีความรู้เกี่ยวกับงานวิจัยและนวัตกรรม ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานวิชาชีพ ตลอดจนผลกระทบของความก้าวหน้าต่อทฤษฎีและการปฏิบัติที่ได้รับการ ยอมรับ

3. พฤติกรรมหลักด้านทักษะทางปัญญา 3 ประการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา ภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งนี้ ได้แก่ (1) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ต่อยอด กรอบความรู้เดิม สามารถบูรณาการความรู้ในสาขาวิชาที่ศึกษาและประสบการณ์เพื่อให้เกิดนวัตกรรม กิจกรรมหรือแนวทางในศาสตร์เฉพาะนั้น ๆ (2) สามารถวิเคราะห์และเชื่อมโยงความรู้เป็นองค์รวม (3) มีความกระตือรือร้นในการเฝ้าหาความรู้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Amanda Van Nuys (2019) at LinkedIn Talent Solutions ที่ทำการวิจัยและระบุอย่างชัดเจนว่า Soft skills ที่กำลังเป็นที่ต้องการใน ตลาดแรงงานทั่วโลก แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ (1) ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) (2) ด้านการโน้มน้าว ผู้อื่น (Persuasion) (3) ด้านการทำงานร่วมกัน (Collaboration) (4) ด้านการปรับตัว (Adaptability) (5) ด้าน ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) และงานวิจัยของ เสาวณี จันทะพงษ์ และกัมพล พรพัฒน์ ไพศาลกุล (2562) ที่ระบุว่า (1) การพัฒนาระดับทักษะแรงงานที่เน้นการเรียนรู้ไม่สิ้นสุด (2) ความรู้พื้นฐาน เพื่อการจ้างงาน (3) การสร้างนวัตกรรม คือกุญแจของการพัฒนาและยกระดับแรงงานแห่งอนาคต

4. พฤติกรรมหลักด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 4 ประการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งนี้ ได้แก่ (1) สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และวัฒนธรรมองค์กร (2) สามารถทำงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีและมีภาวะผู้นำ (3) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย (4) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานในองค์กรและบุคคล ทั่วไป สอดคล้องกับการศึกษาของ Brady (2010) ในเรื่องขององค์ประกอบความพร้อมในการทำงานของ บุคคลประกอบด้วย (1) ความรับผิดชอบในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น เวลาการทำงานและการเอาใจใส่อุป กรณในการทำงาน เป็นต้น (2) ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมการ ทำงานที่เกิดขึ้นได้

5. พฤติกรรมหลักด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี 4 ประการของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งนี้ ได้แก่ (1) ใช้ความรู้ทางคณิตศาสตร์และสถิติในการวิเคราะห์และนำเสนอ (2) มีทักษะการใช้ภาษาไทยได้อย่างมี ประสิทธิภาพ (3) มีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการติดต่อสื่อสารอย่างน้อยหนึ่งภาษา (4) สามารถใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้น เก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนการนำเสนอ สอดคล้องกับงานศึกษาของ Robbins (2017) ในเรื่องขององค์ประกอบที่สำคัญต่อความพร้อมของบัณฑิตในด้านทักษะสำหรับศตวรรษที่ 21 ว่าบัณฑิตควรมีทักษะที่จำเป็น 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วย (1) ทักษะในการเรียนรู้ตลอดชีวิต (2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (3) ทักษะด้านการตัดสินใจ และ (4) ทักษะด้านการสื่อสาร เพื่อช่วยให้สามารถประสบความสำเร็จในชีวิตได้

ระยะที่ 2 อภิปรายผลเกี่ยวกับการสร้างเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยนำ ปัจจัยความพร้อมที่ได้จากการวิเคราะห์ระยะที่ 1 ศึกษาเพิ่มเติมกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยสร้าง แบบประเมินทางด้านจิตพิสัยจากการทำงานโดยทั่วไป และมุ่งเน้นการที่ความเชี่ยวชาญด้านภาษาไทย ภาษาอังกฤษและภาษาจีนของนักศึกษาเท่านั้น จึงทำให้ข้อคำถามเหล่านี้ถูกตัดออก สอดคล้องตามการจำแนก พฤติกรรมด้านจิตพิสัยของบลูม (โชติกา ภาชีผล, ณัฐภรณ์ หลาวทอง และกมลวรรณ ตั้งธนานนท์, 2558) ที่กล่าวไว้ว่า ความรู้สึกที่บุคคลผู้ตอบคำถามนั้นเป็นเพียงระดับของการรับรู้เท่านั้น จนเกิดการพัฒนาระดับของการรับรู้ที่สูงที่สุดให้เป็นความคิดอุดมคติของบุคคลและควบคุมทิศทางของพฤติกรรมของบุคคล

ระยะที่ 3 อภิปรายผลเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง

1. การวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พบว่า ข้อคำถามจำนวน 49 ข้อ มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เท่ากับ 0.60 - 1.00 อยู่จำนวน 45 ข้อ สอดคล้องกับ ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ (2543) ที่ว่าค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 เป็นต้นไป จึงจะถือว่าประเมินได้สอดคล้องกัน

2. การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานนักศึกษา ทั้ง 5 ปัจจัย พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้านสูงกว่า 0.50 ทุกข้อ ในขณะที่ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ จากการนำเครื่องมือประเมินไปทดลองใช้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับมีค่า เท่ากับ 0.958 สอดคล้องกับ ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ (2543) ที่ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ว่า ควรมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือประเมินความพร้อมในการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีคุณภาพของความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

3. การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ความพร้อมในการทำงานของนักศึกษา พบว่ามี ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อสูงกว่า 0.3 ทุกข้อ มีเพียง 2 ข้อเท่านั้นที่ไม่ถึง โดยเครื่องมือประเมินมีค่าอำนาจ จำแนกทั้งฉบับ เท่ากับ 0.270 - 0.802 โดยข้อคำถามมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่าหรือเท่ากับ 0.30 เป็นต้นไป ซึ่งสอดคล้องกับ ธาณินทร์ ศิลป์จารุ (2557) ที่ว่าค่าอำนาจจำแนกรายข้อไม่ควรต่ำกว่า 0.30 และ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543) ที่ว่าโดยทั่วไปแล้วข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกใช้ได้ จะมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.20 และถ้าข้อคำถามนั้น มีค่าอำนาจจำแนกเข้าใกล้ +1 แสดงว่าข้อคำถามนั้น สามารถจำแนกผู้ตอบแบบ ประเมินได้จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว พบว่าเป็นคุณภาพที่เหมาะสมที่สามารถนำไปใช้ในการประเมินความ พร้อมในการทำงาน นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์

สรุป

ผลสรุปข้อมูลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินความพร้อมเพื่อเข้าสู่การทำงานของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการศึกษาเอกชนแห่งนี้มีความพร้อมในการทำงานในระดับสูง ซึ่งด้านที่นักศึกษามีความพร้อมที่สุดคือ (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม รองลงมาตามลำดับก็คือ (2) ด้านความรู้ (4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (3) ด้านทักษะทางปัญญา และ (5) ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

ทั้งนี้ ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ประชากรจำนวน 12 คนที่กล่าวถึงความโดดเด่นในด้านคุณธรรม จริยธรรมของนักศึกษา ว่าเป็นด้านที่มีความพร้อมมากอย่างเห็นได้ชัด ในขณะที่ความพร้อมด้านอื่น ๆ ถือว่าอยู่ในระดับที่ดี ตอบโจทย์ความต้องการของสถานประกอบการ และด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี เป็นด้านที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยสภาพการทำงานในปัจจุบันถูกปรับรูปแบบให้เป็นการทำงานแบบออนไลน์มากขึ้น ความสามารถในการเลือกใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเป็นคุณสมบัติที่สถานประกอบการมองหาจากนักศึกษา ซึ่งทางหลักสูตรก็มีส่วนสำคัญในการปลูกฝังและสนับสนุนความพร้อมในด้านนี้ให้แก่ นักศึกษาเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

- เครือข่ายองค์กรความร่วมมือเพื่อทักษะแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. (2562). *Framework and Resources*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2564, จาก <https://www.battelleforkids.org/networks/p21/frameworks-resources>
- โชติกา ภาชีผล ญัฏฐภรณ์ หลาวทอง และกมลวรรณ ตั้งธนานนท์. (2558). *การวัดและการประเมินผลการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐนรี มลิซ้อน. (2561). *การประเมินความพร้อมในการทำงาน: กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการบริหารคนและองค์การ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- ธานินทร ศิลปจารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญ บิสซิเนสอาร์แอนดี.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัยเชิงปริมาณ. *วารสารปาริชาติ*, 27(1), 144-163.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2555). *หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ: เฮาท์ ออฟ เคอร์มีสท์.

- รชต ตั้งนรรราชกิจ. (2563). รายได้แรงงานไทย: ปัญหาเชิงโครงสร้างที่ต้องช่วยกันแก้ไข. สืบค้นเมื่อ 7 เมษายน 2563, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_03Mar2020.aspx
- ลวน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). *เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (2560). *คุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพงานภาษาต่างประเทศและล่ามแปล สาขาผู้สอนภาษาต่างประเทศ อาชีพผู้สอนภาษาจีน ชั้น 3 - 5*. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2564, จาก <https://tpqi-net.tpqi.go.th/home/occ/industrialInfo/ILS>
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (ม.ป.ท.). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2552*.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). *การศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานของตลาดแรงงานในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักอธิการบดีและบริหารความยั่งยืน. (2564). *PIM READY TO WORK by Work – based Education สร้างมืออาชีพด้วยการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง*. กรุงเทพฯ: สำนักอธิการบดีและบริหารความยั่งยืนสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- สิทธิศักดิ์ ดีลน. (2559). คุณธรรมจริยธรรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. *บริหารการศึกษาบัวบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 16(1), 47-55
- เสาวณี จันทะพงษ์ และยกัมพล พรพัฒน์ไพศาลกุล. (2562). *การยกระดับทักษะแรงงานไทย: โจทย์ใหญ่ในยุคเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก*. สืบค้นเมื่อ 6 เมษายน 2563, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_20Feb2019.aspx
- Harris, J. (2013). *Are Students Prepared for the Workplace?: New Tools for a New Generation*. Atlanta: Junior Achievement.
- Impetus – The Private Equity Foundation. (2014). *Ready for Work*, London: Impetus – The Private Equity Foundation.
- Nuys, A. V. (2019). *New LinkedIn Research: Upskill Your Employees with the Skills Companies Need Most in 2020*. Retrieved December 15, 2020, from <https://www.linkedin.com/business/learning/blog/learning-and-development/most-in-demand-skills-2020>
- Robbins, K. (2017). *21st Century Skills: Student Readiness, Opportunities, and Development* Master of Science, East Carolina University, USA.

การประเมินผลกระทบจากแผนการพัฒนาศนามบินเชียงใหม่: ด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

APPRAISAL OF CHIANG MAI INTERNATIONAL AIRPORT DEVELOPMENT PROJECTS: ECONOMICS BENEFITS AND ENVIRONMENT IMPACTS

พิชญา มณีรัตน์^{1*}, วรณญา ละอองศรี²
Phichaya Maneerat^{1*}, Waranya Srilagoon²

^{1,2}วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

^{1,2}International College, Chiang Mai Rajabhat University

*Corresponding author, E-mail: phichaya_maneerat@yahoo.com

บทคัดย่อ

การศึกษาถึงการประเมินผลกระทบจากแผนพัฒนาศนามบินเชียงใหม่: ด้านเศรษฐกิจและด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการขยายตัวของสนามบินเชียงใหม่ นั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมของหน่วยธุรกิจที่ได้รับผลกระทบเกี่ยวข้องกับการพัฒนาศนามบินนานาชาติเชียงใหม่ที่ได้ขยายสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสนามบินเพื่อรองรับผู้โดยสารที่คาดการณ์ว่าจะเพิ่มขึ้น และศึกษาโอกาสในการเกิดความเสี่ยงของผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการพัฒนาศนามบินเชียงใหม่ระยะที่ 1 (2558-2562) นี้ โดยรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามทำการเก็บตัวอย่างจากหน่วยธุรกิจ 367 ตัวอย่างจากหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเติบโตของสนามบิน และในด้านผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมได้เก็บ 100 ตัวอย่างจากผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่บริเวณโดยรอบของสนามบิน และได้นำข้อมูลทั้งสองส่วนดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา อธิบายลักษณะของข้อมูลในรูปแบบของจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยและวิเคราะห์ โดยใช้มาตรวัดแบบจัดอันดับ และแปรผลโดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ท

ผลการศึกษาพบว่า

1. การวิเคราะห์ถึงผลกระทบจากแผนพัฒนาศนามบินเชียงใหม่:ด้านเศรษฐกิจพบว่าหน่วยธุรกิจเห็นว่าจากแผนพัฒนาศนามบินเชียงใหม่จะส่งผลกระทบเชิงบวกให้ธุรกิจในการดำเนินการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแผนพัฒนาศนามบินเชียงใหม่อยู่ในระดับมากและมากที่สุด
2. การวิเคราะห์ถึงผลกระทบจากแผนพัฒนาศนามบินเชียงใหม่:ด้านผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความกังวลที่จะได้รับผลกระทบทางเสี่ยงมากที่สุดจากกิจกรรมทางการบินที่มาจากกิจกรรมด้านการบิน และปัญหาฝุ่นละอองจากกิจกรรมต่าง ๆ ของสนามบิน เช่น การก่อสร้างอาคาร การปรับปรุงภูมิทัศน์ต่าง ๆ ของสนามบิน

คำสำคัญ: ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

ABSTRACT

The purpose of this research was to assess the impact from expanding Chiang Mai International Airport. While the study results will be benefit for the top up of Airport of Thailand action to become the airport community in both business and community in the near future. This research was collected through questionnaires 367 samples for economic impacts and with 100 samples for environmental impacts. Thus, for this research descriptive research implemented. The statistic used for data analysis were percentage, mean as well as statistic tools to examine the questionnaire and also use Likert scale to interpret the respondent's point of views.

The findings were as followed:

1. The analysis of the impact of the Chiang Mai Airport Development Plan: Economic aspects, it was found that the business unit found that the Chiang Mai Airport development plan delivered a positive impact on the business was appeared in all aspects in the high and highest level.

2. The analysis of the Impacts of the Chiang Mai Airport Development Plan: Environmental Impact in the area of Muang District Chiang Mai Province, the respondents concerned about the noise from aviation activities that come from aviation activities at the highest rank. And the impact that the respondents had from the direct impact on the community from activities related to Chiang Mai Airport was the problem of dust particles from the activities of the airport such as building construction and airport landscape adjustments.

Keywords: Economic impacts, Environmental impacts

บทนำ

สนามบินเป็นมากกว่าสถานที่ให้บริการเครื่องบินเพื่อบรรทุกผู้โดยสารหรือขนถ่ายสินค้าเพื่อเดินทางไปมายังสนามบินหรือเป็นสถานที่สำหรับจอดอากาศยาน ซ่อมแซม บำรุงรักษา และแวะพัก สนามบินยังถือเป็นกลไกขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจและกระจายกิจกรรมทางเศรษฐกิจสำหรับชุมชนท้องถิ่นโดยรอบ ในปี 2560 มีจำนวนผู้โดยสารมากกว่า 60 ล้านคนที่เดินทางมาใช้บริการยังสนามบินสุวรรณภูมิของประเทศไทย ซึ่งเป็นศูนย์กลางการบินของไทยและสนามบินต่างจังหวัด เช่น สนามบินเชียงใหม่ยังรองรับผู้โดยสารสูงสุดเป็นประวัติการณ์ราว 10 ล้านคน นอกจากนี้ การคาดการณ์ของปริมาณการเดินทางทางอากาศได้คาดการณ์ไว้ว่าจะมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ IATA, (2015) ได้อัปเดตการคาดการณ์จำนวนผู้โดยสารในการ

เดินทางทางอากาศของโลกในปี 2577 สูงเป็นจำนวน 7 พันล้านคนต่อปี การคาดการณ์นี้ใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพิสูจน์การเติบโตที่เพิ่มขึ้นของอุตสาหกรรมนี้ในระดับโลกและทำให้สนามบินหลายแห่งตัดสินใจขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบินเพื่อรับมือกับความต้องการของตลาดและการจราจรที่หนาแน่นของเครื่องบิน ในส่วนของสนามบินเชียงใหม่ในปี พ.ศ. 2558 มีปริมาณผู้โดยสารมาใช้บริการ 8.4 ล้านคน และเพิ่มเป็น 10.2 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2560 ด้วยอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้โดยสารเฉลี่ยถึงร้อยละ 11 จากสถิติผู้เดินทางโดยสารทางอากาศที่เพิ่มขึ้นนี้ทำให้มีเที่ยวบินเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการเดินทางที่เพิ่มมากขึ้น ด้วยสถานการณ์การจราจรทางอากาศที่คับคั่งนี้ทำให้สนามบินเชียงใหม่พบกับปัญหา สิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบินเกิดการใช้งานสูงสุด และเผชิญกับปัญหากับสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบินไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการทั้งสายการบินต่าง ๆ และผู้โดยสาร ในขณะที่ปัจจุบันสนามบินเชียงใหม่มีขีดความสามารถที่จำกัดในการรองรับปริมาณผู้โดยสารเพียง 8 ล้านคนต่อปี จากปี พ.ศ. 2558 - พ.ศ. 2560 มีอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้โดยสารเฉลี่ยถึงร้อยละ 11 เป็น 10.2 ล้านคน ทำให้เผชิญกับปัญหากับสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบินไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการทั้งสายการบินต่าง ๆ ตลอดจนผู้โดยสาร เนื่องจากการแข่งขันของราคาค่าโดยสารของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ และความต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ของชาวจีนทำให้สนามบินเชียงใหม่ตระหนักถึงการเจริญเติบโตของปริมาณจราจรทางอากาศที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว (AOT รายงานประจำปี, 2017) รัฐบาลจึงได้อนุมัติโครงการหลายโครงการเกี่ยวกับการขยายสนามบินเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของผู้โดยสาร ตามแนวโน้มการเดินทางทางอากาศที่คาดการณ์ไว้ทำให้สนามบินหลายแห่งตัดสินใจขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบินเพื่อรับมือกับความต้องการของตลาดและการจราจรที่หนาแน่นของเครื่องบิน (IATA, 2015) ดังนั้น จึงได้พิจารณาดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ เพื่อให้มีแผนการพัฒนาท่าอากาศยานที่สามารถรองรับปริมาณจราจรทางอากาศได้อย่างยั่งยืน ซึ่งในแผนแม่บทของสนามบินเชียงใหม่ได้พิจารณาแล้วว่าสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบินเชียงใหม่ไม่เพียงพอต่อการรองรับกับการคาดการณ์ของการเติบโตนี้ จึงได้ดำเนินโครงการขยายสนามบิน การขยายสนามบินเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบในเชิงบวก ในมุมมองทางเศรษฐกิจเพราะการขยายสนามบินจะทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นของเครื่องบินมากขึ้น ซึ่งหมายถึงผู้โดยสารที่มากขึ้นหมายถึงรายได้ที่เพิ่มขึ้นของสายการบิน ซึ่งส่งผลให้สนามบินมีรายได้เพิ่มขึ้นและนั่นเป็นส่วนหนึ่งของผลกระทบโดยตรงและยังส่งผลกระทบอีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับการบิน ตลอดจนผลกระทบทางอ้อมก็คือจำนวนผู้โดยสารที่จะมาถึงเชียงใหม่ที่เพิ่มขึ้นก็จะเกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ที่ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชนรอบสนามบิน และกระตุ้นเศรษฐกิจทั้งเมืองอีกด้วย ในการขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบิน สนามบินจะสามารถให้บริการสายการบินมากขึ้นและนำผู้โดยสารมาจากจังหวัดได้มากขึ้น ทำให้เกิดข้อได้เปรียบจากการขยายสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบินเพื่อรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น เพื่อก่อให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ขึ้น ซึ่งการเตรียมความพร้อมถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ต้องให้ความสนใจและเตรียมความพร้อมและคว้าโอกาสทางธุรกิจนี้

อย่างไรก็ตาม มีข้อโต้แย้งบางประการตั้งข้อสังเกตว่าการขยายตัวในพื้นที่สนามบินเชียงใหม่นี้ดูเหมือนจะมีผลกระทบทางลบต่อชุมชนที่อยู่รอบ ๆ เช่น มลพิษทางอากาศมลพิษทางเสียงและที่ดินที่ถูกทำลาย

อย่างเช่น (Hansell et al, 2013) ได้ศึกษาในกรณีศึกษาพื้นที่ลอนดอนของการพัฒนาขยายสนามบินนานาชาติฮีทโธรว์ ซึ่งในบริเวณโดยรอบสนามบินมีโรงเรียนหลายที่เป็นโรงเรียนประถมกว่า 100 แห่ง นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นว่า ผู้คนมากกว่า 700,000 คนในลอนดอนต้องทนทุกข์ทรมานจากมลภาวะทางเสียงจากสนามบิน ดังนั้น สนามบินเชียงใหม่จำเป็นต้องพิจารณาทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหากรณีสนามบินลอนดอนนี้และเตรียมกลยุทธ์การจัดการที่รวดเร็วที่สุดเพื่อรับมือ เนื่องจากสนามบินเชียงใหม่ตั้งอยู่ใจกลางชุมชนและใกล้กับมหาวิทยาลัยโรงพยาบาลและโรงเรียน ตามข้อเสนอโครงการพัฒนาสนามบินเชียงใหม่สำหรับการขยายสนามบินไม่มีการจัดการเพื่อรับมือกับปัญหาเสียงดัง ซึ่งมลพิษทางเสียงเป็นปัญหาร้ายแรงสำหรับผู้ที่อยู่บริเวณโดยรอบของสนามบิน เสียงรบกวนจากกิจกรรมในสนามบินโดยเฉพาะเสียงเครื่องบินอาจรบกวนชุมชนในพื้นที่และอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการศึกษา เช่น ความรู้ความเข้าใจและการเรียนรู้ของเด็กและสุขภาพ เช่น ความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นของความดันโลหิตสูง การได้ยินและการสูญเสียประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับผู้ที่นอนไม่เพียงพอ ดังนั้น เป็นโอกาสดีที่ผลของงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในการรับรู้และคาดการณ์กลยุทธ์เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนี้สำหรับภาคธุรกิจ ในการกระตุ้นให้มีมาตรการรับมือกับผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนการจัดการการตลาดและการลงทุนระยะสั้นและระยะยาวของธุรกิจของตนในผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมนั้นผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์สำหรับ สนามบินเชียงใหม่เพื่อวางแผนจัดการสิ่งแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดอันตรายกับผู้คนที่อาศัยอยู่รอบสนามบิน

บททวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นฐานความรู้สำหรับใช้ในการศึกษาโดยมีประเด็นการค้นคว้าเป็นดังต่อไปนี้

ทฤษฎีและคำจำกัดความของผลกระทบของการขยายสนามบิน

สนามบินถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นที่สามารถดึงดูดทั้งธุรกิจที่เกี่ยวกับการบินและไม่เกี่ยวกับการบินเข้ามาในพื้นที่เพื่อก่อให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เมื่อสนามบินถูกสร้างขึ้นสิ่งที่ตามมาจะคือการเติบโตของการขยายพื้นที่แบบเมืองจะถูกสร้างขึ้นโดยรอบ (Orellana, 2017) การเติบโตจากการมีสนามบินนี้จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า ‘Airport Cities’ และจะส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อเศรษฐกิจในท้องถิ่นและภูมิภาคนั้น ๆ ผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับสนามบินมีจะแบ่งเป็น 4 ประเภท

1) ผลกระทบทางเศรษฐกิจโดยตรง (Direct): เกิดการจ้างงาน เกิดรายได้และ GDP ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและกิจกรรมที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการดำเนินงานของสนามบิน เช่น การควบคุมการจราจรทางอากาศบริการภาคพื้นดินและกิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของสนามบินที่เกี่ยวข้องกับการบิน การค้าและการบริการที่เกิดขึ้นภายในสนามบินโดยตรง

2) ผลกระทบทางเศรษฐกิจทางอ้อม (Indirect): เกิดการจ้างงาน เกิดรายได้และ GDP ทำให้เกิดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสายการบินผู้มาใช้สนามบิน ตัวอย่างเช่น ธุรกิจการให้บริการอาหารบนเครื่องบิน ธุรกิจการจำหน่ายเชื้อเพลิงการบิน เป็นต้น รวมถึงกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่นที่ไม่จำเป็นต้องตั้งอยู่ภายในสนามบิน เช่น โรงเรียนสอนการบิน บริการขนส่งสาธารณะ เป็นต้น

3) ผลกระทบทางเศรษฐกิจที่ชักนำ (Induced): จะเกี่ยวกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกิดจากพนักงานของบริษัทที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือโดยอ้อมกับสนามบินเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกิดจากการบริโภคสินค้าและบริการของบุคลากรที่ถูกจ้าง เช่น พนักงานสายการบินที่ใช้จ่ายรายได้ของพวกเขา ตัวอย่างเช่น พนักงานสายการบินอาจใช้รายได้ของตนไปกับร้านอาหาร การดูแลเด็กบริการทันตกรรมการปรับปรุงบ้านและสิ่งของอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดการจ้างงานในหลากหลายภาคส่วนของเศรษฐกิจทั่วไป

4) ผลกระทบสืบเนื่อง (Catalytic): หรือที่เรียกว่าผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่กว้างขึ้นผลกระทบจากการมีสนามบินเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับธุรกิจของภาคส่วนอื่น ๆ ของระบบเศรษฐกิจ เช่น กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากการขยายตัวเพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารและสินค้า เช่น ธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้า และธุรกิจการท่องเที่ยว เป็นต้น จะเห็นได้ว่า กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมการผลิตในภาคการค้าและบริการซึ่งเป็นภาคการผลิตที่ก่อให้เกิดการขยายตัวของความเป็นเมืองดังนั้นการขนส่งทางอากาศจึงเอื้อต่อการจ้างงานและเศรษฐกิจ

สนามบินที่มีการขยายตัวและกำลังเปลี่ยนแปลงตัวเองให้กลายเป็น 'Airport Cities' ในกระบวนการเหล่านี้จะส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นและระดับภูมิภาค

Hakfoort, Poot & Reietveld (2001) ได้ศึกษาถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจระดับภูมิภาคของสนามบิน: กรณีของสนามบิน Amsterdam Schiphol เห็นว่า การพัฒนาสนามบินและการพัฒนาเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กัน ผลการศึกษาระบุว่า การพัฒนาสนามบินจะเกิดการจ้างงานโดยตรงในสนามบินนำไปสู่การจ้างงานทางอ้อมอีกด้วยนั่นหมายความว่า การขยายตัวของสนามบินและการเพิ่มขีดความสามารถของสนามบินจะช่วยเพิ่มผลผลิตหรือความต้องการอื่น ๆ ทางเศรษฐกิจ

ผลกระทบสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับสนามบิน

ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมหลักสามารถแบ่งออกเป็น 5 ส่วน Graham (2014)

1. เสียงรบกวน
2. การปล่อยมลพิษ
3. มลพิษทางน้ำและการใช้งาน
4. การจัดการขยะและพลังงาน
5. สัตว์ป่ามรดกและภูมิทัศน์

กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสนามบินส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมีการรายงานจำนวนมากแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นจากสนามบิน ส่งผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมในระดับท้องถิ่นและระดับโลกอย่างมีนัยยะสำคัญ จากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมห่าประการข้างต้นสามารถนำไปใช้พิจารณาถึงการจัดการผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากสนามบิน ซึ่งกรณีศึกษาพื้นที่ลอนดอนนี้ก็มีข้อโต้แย้งมากมายเกี่ยวกับการขยายสนามบิน ในผลกระทบด้านลบที่สามารถนำมาใช้เป็นตัวอย่างในการพิจารณาถึงสิ่งแวดล้อมและชุมชนในพื้นที่รอบสนามบินเชิงใหม่ได้ซึ่ง งานวิจัยนี้จะพิจารณาแผนแม่บทของการขยายสนามบินลอนดอนฮีทโธรว์ UK Airport Commission Final Report (2015) เป็นต้นแบบในการพิจารณา ซึ่งตามแผนการขยายสนามบินลอนดอนฮีทโธรว์ซึ่งมีแผนขยายรันเวย์แห่งที่สาม รัฐบาลได้ตัดสินใจตอบรับต่อโครงการนี้ที่ได้เสนอเพื่อพิจารณามานาน รัฐมนตรีได้พิจารณาถึงผลกระทบเชิงลบโดยได้มีการแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวข้องโดยชุมชนในระดับท้องถิ่นภูมิภาคและระดับชาติแล้วมีประเด็นสำคัญของแผนขยายสนามบินลอนดอนฮีทโธรว์ดังนี้

- 1) ห้ามเที่ยวบินกลางคืนทุกตารางเวลา ที่ส่งผลถึงคุณภาพการนอนของคนชุมชน
- 2) มลพิษทางเสียงเป็นหนึ่งในปัญหาที่ร้ายแรงที่สุดสำหรับคนที่อาศัยอยู่บริเวณโดยรอบของสนามบิน มลพิษทางเสียงถือเป็นการรบกวนชุมชนในท้องถิ่นและอาจส่งผลกระทบในทางลบต่อผลการเรียนและสุขภาพเช่น ความเสี่ยงที่จะเป็นความดันโลหิตสูงและการสูญเสียผลผลิตจากการนอนไม่พอ (Hansell et al, 2013)
 - ได้มีหน่วยงานด้านการควบคุมเสียงจากการการบินที่จะจัดตั้งขึ้น - ให้คำปรึกษาสำหรับเส้นทางการบิน
 - การเรียกเก็บเงิน จากสารการบินที่ทำให้เกิดเสียงดังเกิน จากผู้ใช้สนามบิน เพื่อชดเชยชุมชนท้องถิ่น

ในกรณีศึกษาจากสนามบินสุวรรณภูมิ (Chalermpong & Klaiklueng, 2012) กล่าวว่า มลพิษทางเสียงจากสนามบินส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่โดยรอบตั้งแต่สนามบินเริ่มดำเนินการในปี 2549 ซึ่งการทำอากาศยานได้กำหนดนโยบายการชดเชยเสียงรบกวนโดยจ่ายเงินชดเชยให้กับผู้ที่เป็เจ้าของที่อยู่อาศัย โดยการชดเชยนี้มีจุดอ่อนที่ไม่ครอบคลุมการชดเชยให้แก่ผู้เช่า

- 3) จัดการมลพิษทางอากาศ จัดให้มีการช่วยควบคุมมลพิษทางอากาศ เนื่องจากสายการบินที่มาใช้บริการสนามบินจะใช้เครื่องบินที่ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์และไนโตรเจนไดออกไซด์ ในปริมาณที่ถูกควบคุม

4) มลพิษทางน้ำ ในกรณีของสนามบินฮีทโธรว์รันเวย์ที่สามจะมีผลกระทบสูงต่อทั้งพื้นดินและน้ำผิวดินสำหรับซัพพลายเออร์การใช้น้ำ ต้องมีการระบายและกำจัดของเสียก่อน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพน้ำ (Airport Commission, 2558)

- 5) ผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพและทรัพยากรธรรมชาติมีเกี่ยวกับการใช้ที่ดินโดยตรงและผลกระทบต่อระบบนิเวศ โครงการรันเวย์ใหม่ทั้งหมดจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อพื้นที่และจะนำไปสู่การ

สูญเสียแหล่งที่อยู่อาศัยที่สำคัญ เช่น พื้นที่ป่าไม้ภูมิทัศน์สัตว์ป่าและมรดกทางวัฒนธรรม สนามบิน Heathrow ตั้งอยู่ใกล้ที่มีประชากรหนาแน่น โครงการรันเวย์ใหม่ของ Heathrow จะใช้พื้นที่ประมาณ 569 เฮกตาร์และ 336 เฮกตาร์สำหรับรันเวย์ทางตอนเหนือ (Airport Commission, 2558) โครงการรันเวย์นอร์ทเวสต์จะส่งผลกระทบต่อพันธุ์พืชหายากของชาติและอาจทำให้เกิดปัญหาในการควบคุมการโจมตีของนก นอกจากนี้ สนามบินในลอนดอนอีกแห่งหนึ่งชื่อ Gatwick เป็นสนามบินที่ล้อมรอบไปด้วยเนินเขาและความงามของธรรมชาติที่โดดเด่น ในทางกลับกันมีข้อดีหลายประการที่รัฐมนตรีได้เห็นด้วยกับโครงการขยายสนามบินลอนดอน (คณะกรรมการเดวิส) เห็นว่าจุดประสงค์ในโครงการรันเวย์ใหม่จะได้รับประโยชน์ทางเศรษฐกิจ คณะกรรมการที่เห็นด้วยกับข้อเสนอการขยายสนามบินประเมินว่าการขยายสนามบินฮีทโธรว์จะสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจได้ประมาณ 150 พันล้านปอนด์ (Airport Commission, 2558) อย่างไรก็ตาม การประมาณการเหล่านี้ไม่แน่นอนเนื่องจากกำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตและขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถคาดเดาได้ของอุตสาหกรรมโลกที่มีการแข่งขันสูง นอกจากนี้เชื่อกันว่าในอนาคตความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี จะช่วยให้เครื่องบินสะอาดและเงียบขึ้นด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนั้น ปริมาณมลพิษทางอากาศและเสียงจะลดลงและอาจส่งผลเสียต่อชุมชนน้อยลง (Graham, 2014) จากกรณีศึกษาในการตัดสินใจขยายสนามบิน ควรวางแผนคิดเรื่องสังคมที่ดีต่อสุขภาพ (Janic, 2550) ชี้ให้เห็นว่า เพื่อประโยชน์ทางสังคมในรูปแบบการขนส่งทางอากาศควรพิจารณาและประยุกต์ใช้กับการพัฒนาที่ยั่งยืนเพื่อผลลัพธ์ในระยะยาว สนามบินนานาชาติเชียงใหม่สามารถบรรลุผลในเชิงบวกต่อสวัสดิการสังคมโดยรวม

ในมุมมองของผลกระทบเชิงลบนี้ทำให้ท่าอากาศยานเชียงใหม่ควรพิจารณากรณีนี้เป็นพิเศษด้วย เนื่องจากคุณภาพอากาศของเชียงใหม่เผชิญกับปัญหา PM 2.5 ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่แย่ที่สุดในโลก (The Nation Thailand, 2020) ซึ่งประเด็นเกี่ยวกับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมทางการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก ยังแสดงให้เห็นถึงผลกระทบต่อชั้นบรรยากาศโลกและส่งผลกระทบต่อภัยพิบัติระดับชาติ เช่น น้ำท่วมอย่างรุนแรงพายุเฮอริเคนเป็นต้นรวมถึงการก่อให้เกิดฝนกรด เช่น เหตุการณ์น้ำท่วมในลอนดอนปี 2549 ลอนดอนต้องเผชิญกับความเสียหายเรื่องน้ำท่วมบ้านเรือนกว่า 300,000 หลังในพื้นที่ที่ไม่ไกลจากสนามบิน นอกจากนี้ การอนุญาตในการใช้เชื้อเพลิงของเครื่องบินและยานพาหนะในสนามบินจะต้องถูกควบคุมเพื่อป้องกันการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติยิ่งไปกว่านั้นในหลายประเทศปัญหาสิ่งแวดล้อมยังมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจในการอนุมัติดำเนินโครงการขยายสนามบิน (Graham, 2014) ซึ่งการขยายสนามบินฮีทโธรว์ใช้เวลาอย่างมากในการพิจารณาอนุมัติการขยายสนามบินในพื้นที่ลอนดอน (BBC News, 2014)

การคาดการณ์ผู้โดยสารทางอากาศความท้าทายและโอกาสสำหรับเชียงใหม่ในอนาคต

การขนส่งทางอากาศได้ถูกคาดการณ์ในทิศทางที่เพิ่มขึ้นจากหลายหน่วยงาน อีกครั้งโดย Airports Council International (ACI) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และโบอิง (Boeing) ได้รับการทำนายการคาดการณ์การเติบโตของผู้โดยสารทางอากาศประจำปีที่คล้ายกัน ซึ่งจะเพิ่มขึ้นตั้งแต่ปี 2555-2574 ประมาณ 4-6% ความคาดหวังนี้มีจำนวนผู้โดยสารเดินทางทางอากาศในระดับโลกถึงประมาณ 12 พันล้านคนภายในปี 2031 (Graham, 2014) วิสัยทัศน์ของประเทศไทยต่อการขนส่งทางอากาศ ซึ่งได้มีการ

เปิดเสรีทางการบินสำหรับการเปิดเสรีการบินนั้นจะช่วยเพิ่มโอกาสทางธุรกิจของสายการบินที่สามารถเปิดเส้นทางบินไปยังที่ต่าง ๆ ตามการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นเมื่อสนามบินถูกขยายเพื่อรองรับจำนวนผู้เดินทางที่เพิ่มขึ้นสนามบินสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่พื้นที่โดยรอบและธุรกิจในเศรษฐกิจแบบใหม่ที่โยงโยไปได้ทั่วประเทศ ตัวอย่างเช่น สนามบิน Schiphol เกิดศูนย์กลางพาณิชย์ เช่น กลุ่มธุรกิจ กลุ่มโลจิสติกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค กลุ่มศูนย์จัดจำหน่าย กลุ่มศูนย์ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร และศูนย์เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม ตั้งอยู่ไม่ไกลจากของสนามบินซึ่งบริษัททั้งหมดนี้จะเกี่ยวข้องกับผู้ที่ต้องใช้สนามบินในการทำธุรกิจทั้งสิ้น (Hakfoort, Poot & Reietveld, 2001)

การท่องเที่ยวเป็นเสาหลักในการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดเชียงใหม่ และถือเป็นหนึ่งในเมืองท่องเที่ยวหลักของประเทศที่นักท่องเที่ยวสนใจมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศและเกิดการหมุนเวียนเงินตราในระบบเศรษฐกิจมากถึง 67,393 ล้านบาทต่อปี (ข้อมูลจากกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2019) ศรัณญา สรรพมิตร และศิวฤทธิ์ สุนทรเสถียร (2020) ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ได้กล่าวถึงผลการเลือกเดินทางมายังจังหวัดเชียงใหม่ไว้ว่า การเดินทางมาท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่จะใช้รถยนต์ส่วนตัว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 63 รองลงมาคือการโดยสารทางเครื่องบินร้อยละ 13.25 จากผลการศึกษานี้ทำให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากนิยมใช้รถยนต์ส่วนตัวและในอนาคตการเลือกเดินทางของนักท่องเที่ยวที่จะมายังจังหวัดเชียงใหม่ได้มีโครงการ Speed train ก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่มีแนวโน้มในการตัดสินใจของผู้โดยสารแทนการเดินทางโดยเครื่องบิน กระทรวงคมนาคมประเทศไทยและกระทรวงที่ดินโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งและการท่องเที่ยว (MLIT) พิจารณาลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อสร้างรถไฟความเร็วสูงเส้นทางกรุงเทพฯ - เชียงใหม่ (Citylife, 2018) ซึ่งการเดินทางทางรถไฟมีการปล่อยก๊าซคาร์บอนต่ำกว่าการเดินทางโดยเครื่องบินมาก สุวรรณกุล (2014) กล่าวว่า หากรถไฟความเร็วสูงเปิดให้บริการในเส้นทางกรุงเทพฯ - เชียงใหม่ ซึ่งรูปแบบการเดินทางทั้ง 2 ประเภทมีคุณสมบัติในด้านระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ใกล้เคียงกันและการเดินทางโดยรถไฟเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากกว่า จากผลการศึกษาพบว่า การเดินทางด้วยสายการบินต้นทุนต่ำจะได้รับผลกระทบด้านลบหากรถไฟความเร็วสูงเปิดให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า การคาดการณ์แนวโน้มผู้โดยสารเพื่อขยายสิ่งอำนวยความสะดวกของสนามบินที่คาดว่าจะไม่เพียงพอ ถือเป็นการท้าทายในการวางแผนดำเนินงานซึ่งแผนพัฒนาสนามบินระยะที่ 1 นี้เป็นแผนย่อยจากแผนแม่บทที่การทำอากาศยานแห่งประเทศไทยมีมติเห็นชอบแผนแม่บทสนามบินเชียงใหม่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ในระยะ 20 ปี ข้างหน้า โดยแบ่งการพัฒนาทำอากาศยานออกเป็น 3 ระยะ คือ การพัฒนาระยะสั้น (5 ปี พ.ศ. 2557-2562) การพัฒนาระยะกลาง (10 ปีพ.ศ. 2563-2567) และ การพัฒนาระยะยาว (20 ปี พ.ศ. 2568-2577)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพร้อมในการรับมือของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาคารสนามบินนานาชาติเชียงใหม่ เฟสที่ 1 เพื่อนำผลไปใช้ในการจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสมให้กับลูกค้าได้
2. เพื่อศึกษาโอกาสในการเกิดความเสี่ยงของผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาคารสนามบินนานาชาติเชียงใหม่ เฟสที่ 1 เพื่อนำผลไปใช้ในการเตรียมความพร้อมและรับมือสำหรับชุมชนท้องถิ่น ภายใต้ผลกระทบทางธรรมชาติที่จะเกิดขึ้นจากการขยายสนามบิน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสนามบินเชียงใหม่ จะตอบแบบสอบถามผลกระทบทางเศรษฐกิจเพื่อศึกษาถึงวัตถุประสงค์ 1
- 2) ชาวบ้านในชุมชนใกล้เคียงสนามบินเชียงใหม่จะตอบแบบสอบถามผลกระทบสิ่งแวดล้อมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ 2

ผู้เขียนได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ Quota ในการสุ่มเมื่อครบโควตาจากนั้นจึงเก็บตัวอย่างผ่านการสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ ซึ่งแบ่งจากสัดส่วนของส่วนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารที่สำคัญ ได้แก่ ธุรกิจขนส่งสาธารณะและโรงแรมต่าง ๆ โดยแบ่งตามสัดส่วนของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จึงได้มาจำนวน 367 ตัวอย่าง โดยคำนวณตามสูตร Yamane Formula การศึกษาในส่วนธุรกิจจะศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมในการรับมือกับการขยายตัวของสนามบินและการเติบโตของผู้เดินทางในอนาคต เพื่อให้ได้มาซึ่งวัตถุประสงค์ 1

ในส่วนของการศึกษาถึงวัตถุประสงค์ 2 การวิจัยผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากชุมชนเพื่อนบ้านสนามบินเชียงใหม่ก็ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเดียวกันโดยมีการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นผ่านแบบสอบถามที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คนเพื่อให้ได้มาซึ่งวัตถุประสงค์ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ทำการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิผ่านแบบสอบถาม ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในวิจัยนี้สามารถแบ่งออกเป็นสองประเภทเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิในการวิจัยนี้มีการออกแบบแบบสอบถาม 2 ชุดเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้อย่างครบถ้วนและตรงประเด็น นอกจากนี้ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในทุกส่วนของแบบสอบถามจึงใช้เทคนิคการออกแบบตามวิธีการสร้างแบบสอบถามจากที่โดยใช้คำง่าย ๆ เพื่อให้คำถามเข้าใจได้ง่าย

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิจัยนี้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บได้ ในรูปแบบของจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยใช้แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยใช้มาตรวัดแบบจัดอันดับดังนี้ โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วกำหนดช่วงคะแนนเพื่อใช้แปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในการวัดทัศนคติเป็น 5 ระดับและมีหลักเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

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

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1: จะศึกษาถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจของการพัฒนา สนามบินเชียงใหม่ ระยะที่ 1 กับการเตรียมความพร้อมของหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างธุรกิจเกี่ยวข้องกับสนามบินเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ได้เก็บตัวอย่างโดยจำแนกตามกลุ่มธุรกิจซึ่งเป็นไปตามกระบวนการคัดเลือกตัวอย่างโดยแบ่งสัดส่วนตามกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้ ตามสาขาของธุรกิจ

ด้านขนส่งผู้โดยสารระหว่างสนามบิน 28.3 % ด้านนำเที่ยว 10.9 % ด้านที่พัก 24.6% ด้านคมนาคมขนส่ง 5.2% ด้านภัตตาคารและร้านอาหาร 18.5% ด้านกิจกรรมทางกีฬา และนันทนาการ 5.2% ด้านบริการสุขภาพ และส่งเสริมสุขภาพ 7.0% อื่น ๆ 0.3% รวม 367 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสนามบินเชียงใหม่อยู่ในสาขาที่ด้านขนส่งผู้โดยสารระหว่างสนามบิน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.3 ลักษณะของกิจการส่วนมากจะตั้งอยู่บริเวณนอกสนามบิน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 63.1 และ ส่วนมากเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 56.9 เจ้าของกิจการเป็นคนไทย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 69.7 โดยมีกลุ่มลูกค้าหลัก คือ ลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 61

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาถึงผลกระทบเชิงบวกในการดำเนินการทางธุรกิจที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาสนามบินเชียงใหม่ในมุมมองของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ในมุมมองของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า แผนการพัฒนาสนามบินเชียงใหม่จะส่งผลกระทบเชิงบวกในการดำเนินการทางธุรกิจต่อกลุ่มตัวอย่าง และเห็นว่าการขยายพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จะส่งผลดีต่อหน่วยธุรกิจด้วย ตลอดจนเห็นด้วยกับการเปิดเสรีทางการบินเพราะจะทำให้มีเที่ยวบินมากขึ้นและจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เพราะการขยายท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่เพื่อรองรับการเติบโตของผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น เป็นสัญญาณที่ดีที่จะทำให้ธุรกิจของหน่วยธุรกิจมีแนวโน้มไปในทิศทางที่ดีด้วย หน่วยธุรกิจส่วนใหญ่ยังเห็นด้วย และเข้าใจ ต่อกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีการปฏิบัติของการเข้าปฏิบัติงานในสนามบินและเข้าใจ ถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการโดยสารทางอากาศของผู้โดยสาร และเห็นด้วยกับการถูกจำกัดสิทธิและเสรีภาพในการประกอบอาชีพบางประการ เพื่อให้สอดคล้องกับความปลอดภัยและระเบียบในการขนส่งทางอากาศ เนื่องจากมีความชัดเจนของนโยบายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สายการบิน ได้ให้แนวทางในการดำเนินงาน และข้อมูลต่าง ๆ ที่จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยธุรกิจ แต่ความเห็นส่วนใหญ่ของหน่วยธุรกิจเห็นว่าการกำกับดูแลของท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ได้อำนวยความสะดวกในการประกอบอาชีพของคุณมีระดับความชัดเจนของการสื่อสารระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาถึงระดับของอุปสรรค/ข้อจำกัด ที่หน่วยธุรกิจจะได้รับผลกระทบในการดำเนินการทางธุรกิจที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาสนามบินเชียงใหม่

ผลการศึกษาอุปสรรค/ข้อจำกัดผลการศึกษาอุปสรรค/ข้อจำกัดที่กลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะได้รับผลกระทบในการดำเนินการทางธุรกิจที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาสนามบินเชียงใหม่ พบว่า ระดับของอุปสรรค หรือข้อจำกัดที่หน่วยธุรกิจจะได้รับผลกระทบในการดำเนินการทางธุรกิจที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาสนามบินเชียงใหม่อยู่ในช่วงระดับปานกลาง

โรคระบาดถือเป็นอุปสรรคและข้อจำกัดอันดับแรกในกลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะได้รับผลกระทบมากที่สุด โดยมีระดับอุปสรรคหรือข้อจำกัดของผลกระทบนี้ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.91 รองลงมาคือ โครงสร้างพื้นฐานของสนามบิน (ระบบการขนส่ง, อาคารผู้โดยสาร, อาคารที่จอดรถ ฯลฯ) เป็นอันดับสองกลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะได้รับผลกระทบ มีระดับอุปสรรคหรือข้อจำกัดในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.90 และอาชญากรรมและการฉ้อโกงเป็นอุปสรรคและข้อจำกัดอันดับสามกลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะได้รับผลกระทบ มีระดับอุปสรรคหรือข้อจำกัดในระดับปานกลางมีคะแนนเฉลี่ย 2.80 นอกจากนี้ ยังพบว่าด้านภาษีเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะได้รับผลกระทบเป็นลำดับที่สี่ มีระดับของอุปสรรคและข้อจำกัดปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.76 ต่อมาด้านกฎหมายและข้อบังคับและการรักษาความปลอดภัยเพื่อเป็นไปตามกฎการบินพลเรือนเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะได้รับผลกระทบเป็นลำดับที่ห้า มีระดับของอุปสรรคและข้อจำกัดปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.74 ลำดับที่ 6 ใบอนุญาตประกอบการต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะได้รับผลกระทบจากจำนวนเที่ยวบินมีระดับของอุปสรรคและข้อจำกัดปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.72 ลำดับที่ 7 กลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะได้รับผลกระทบจากจำนวนเที่ยวบินมีระดับของอุปสรรคและข้อจำกัดปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.71 ต่อด้วย ด้านคอร์รัปชัน/การรับรู้และเข้าถึงนโยบายที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวต่าง ๆ จากภาครัฐ เช่น แคมเปญต่าง ๆ

จาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย/การกีดกัน จำกัดสิทธิ ทางการค้าในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสนามบิน
อุปสรรคข้อจำกัดสามประเด็นนี้ กลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะได้รับผลกระทบในระดับปานกลางเท่ากัน มีคะแนน
เฉลี่ย 2.69 ต่อด้วยด้านความมีเสถียรภาพทางการเมืองเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะได้รับผลกระทบเป็น
ลำดับรองสุดท้าย มีระดับของอุปสรรคและข้อจำกัดปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.67 ด้านภาษาที่ใช้ในการ
สื่อสารเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะได้รับผลกระทบเป็นลำดับท้ายสุด มีระดับของอุปสรรคและข้อจำกัด
ปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.66

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อตอบรับการขยายสนามบินนานาชาติจังหวัด
เชียงใหม่ ในมุมมองของผู้ประกอบการต่อนโยบายของภาครัฐ

มีระดับการเตรียมความพร้อมในประเด็นที่ภาครัฐได้เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการขยาย
สนามบินนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ในมุมมองของหน่วยธุรกิจตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 คือความพร้อมด้านนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 3.61

ลำดับที่ 2 คือความพร้อมด้านศักยภาพในการแข่งขัน ค่าเฉลี่ย 3.21

ลำดับที่ 3 ด้านการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.10

ลำดับที่ 4 และ 5 คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 2.60

ลำดับที่ 6 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคของสนามบินค่าเฉลี่ย 2.46

ผลการศึกษาการเตรียมความพร้อมเพื่อตอบรับการขยายสนามบินนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ ใน
มุมมองของผู้ประกอบการต่อนโยบายของภาครัฐ ในมุมมองของผู้ประกอบการจะพบว่าผู้ประกอบการจะมีการ
เตรียมความพร้อมด้านพร้อมด้านนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นอันดับหนึ่งทำให้เห็นว่านโยบาย
ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของไทย ภาครัฐมีการเตรียมความพร้อมมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ผลการศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อตอบรับการขยายสนามบินนานาชาติจังหวัด
เชียงใหม่ ในมุมมองของผู้ประกอบการต่อนโยบายของภาคเอกชน

มีระดับการเตรียมความพร้อมในประเด็นที่ภาคเอกชนได้เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการขยาย
สนามบินนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ในมุมมองของหน่วยธุรกิจตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 การเสริมจุดแข็งให้กับธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินค่าเฉลี่ย 3.51

ลำดับที่ 2 การจัดอบรมเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.48

ลำดับที่ 3 การลงทุนเพิ่ม และการหาแหล่งเงินทุนสำรองล่วงหน้า ค่าเฉลี่ย 2.92

ลำดับที่ 4 การขยายความร่วมมือทางธุรกิจการท่องเที่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจการบิน
ค่าเฉลี่ย 2.65

ลำดับที่ 5 การมุ่งเน้นการตลาดการบินไปยังจังหวัดอื่นค่าเฉลี่ย 2.44

นอกจากนี้ ผลการศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อตอบรับการขยายสนามบินนานาชาติจังหวัด
เชียงใหม่ ในมุมมองของผู้ประกอบการต่อนโยบายของภาคเอกชนการรับรู้ถึงแผนการขยายสนามบิน เอกชนมี
การเสริมจุดแข็งให้กับธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินอย่างเช่นผู้ประกอบการแท็กซี่สนามบินมีความกังวล

ใจเป็นอย่างมากที่ท่าอากาศยานเชียงใหม่ได้สร้างอาคารจอดรถขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกันของหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกันกับสนามบินกับผลกระทบเชิงบวกนี้

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการศึกษาถึงระดับของอุปสรรค/ข้อจำกัด ที่หน่วยธุรกิจจะได้รับผลกระทบในการดำเนินการทางธุรกิจที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผลการศึกษาเผยให้เห็นว่าหน่วยธุรกิจเห็นว่าการขยายสนามบินเชียงใหม่จะส่งผลกระทบเชิงบวกในการดำเนินการทางธุรกิจที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนามหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีที่จะทำให้ธุรกิจมีแนวโน้มในเชิงบวก ดังนั้น จากการศึกษาที่แสดงให้เห็นความคิดเห็นของผู้คนที่เชื่อว่าสนามบินจะสร้างมูลค่ามหาศาลให้กับสังคมอย่างมาก ในส่วนของผลการศึกษาที่ศึกษาถึงระดับของอุปสรรค/ข้อจำกัด ที่หน่วยธุรกิจคาดว่าจะได้รับผลกระทบในการดำเนินการทางธุรกิจที่สอดคล้องกับแผนการพัฒนามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาชี้ว่าระดับของอุปสรรค/ข้อจำกัด มีผลกระทบปานกลาง ต่อการดำเนินการทางธุรกิจที่หน่วยธุรกิจคาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการขยายสนามบิน (ด้านเศรษฐกิจ) ผลการศึกษาส่วนนี้จะนำข้อมูลไปปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจหรือวางแผนกำหนดกรอบนโยบายของรัฐบาลหรือการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย เพื่อก้าวข้ามคู่แข่งพบว่าระดับอุปสรรคหรือข้อจำกัดที่กลุ่มตัวอย่างของธุรกิจสนามบินที่เกี่ยวข้องคาดว่าจะได้รับผลกระทบหากการขยายสนามบินเท่ากันทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางโดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.75 โดยมีความกังวลเรื่องโรคระบาดเป็นอุปสรรคและข้อจำกัด เป็นความกังวลอันดับแรกในกลุ่มตัวอย่างคาดว่าจะได้รับผลกระทบโดยมีอุปสรรคและข้อจำกัดระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 2.91 เนื่องจากแบบสอบถามนี้ดำเนินการก่อนที่สถานการณ์โควิด -19 จะแพร่กระจาย ในส่วนผลการศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อตอบรับการขยายสนามบินนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ ในมุมมองของผู้ประกอบการนโยบายของภาครัฐ หน่วยธุรกิจได้เห็นว่านโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐจะเป็นส่วนผลักดันที่สำคัญต่อการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับการขยายสนามบินนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ และผลการศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อตอบรับการขยายสนามบินนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ ในมุมมองของผู้ประกอบการนโยบายของภาคเอกชน เห็นว่าการเสริมจุดแข็งให้กับธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบิน เช่นการร่วมมือกันของธุรกิจต่าง ๆ ในกลุ่มธุรกิจการบินจะส่งผลกระทบเชิงบวกให้กับหน่วยธุรกิจมากที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า มีเพียงหน่วยงานเดียวคือบริษัทการทำอากาศยานเชียงใหม่มีการสื่อสารเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรการต่าง ๆ เกี่ยวกับการโดยสารทางอากาศและวิธีการปฏิบัติของการเข้าปฏิบัติงานในสนามบินหรือให้บริการลูกค้าของหน่วยธุรกิจไม่ชัดเจน เนื่องจากการดำเนินงานต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการบินจะต้องปฏิบัติตามกฎต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด จึงได้เกิดข้อแนะนำให้แก่การทำอากาศยานเชียงใหม่ว่า ควรสื่อสารและให้ความชัดเจนเกี่ยวกับกฎต่าง ๆ ให้หน่วยธุรกิจปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องและประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านเกี่ยวกับมาตรการ/นโยบาย กฎระเบียบและแนวปฏิบัติของกฎต่าง ๆ ด้านการบิน หรือแผนพัฒนาการต่าง ๆ ของสนามบินต่อผู้ประกอบการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้า เช่น การแจ้งกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ

ที่มาจากสำนักการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในส่วนของสนามบินที่เกี่ยวข้องกับสัมภาระที่สามารถนำขึ้นเครื่องได้ เช่น การนำอาหารพื้นเมือง เช่น น้ำพริกขึ้นเครื่อง ผลิตภัณฑ์น้ำพริกต้องติดฉลากบอกปริมาณเพื่อแสดงปริมาณภาชนะบรรจุของเหลวต่อหน่วยงานสนามบิน จากกฎข้อบังคับนี้ สะท้อนให้เห็นว่าธุรกิจต้องการการสนทนาเพิ่มเติมระหว่างเจ้าหน้าที่สนามบินเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ นี้

ในส่วนของด้านภาษาเพื่อธุรกิจท่องเที่ยวบางภาษาจะต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้และทำความเข้าใจเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเชียงใหม่ถือว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนให้ความสนใจมาท่องเที่ยวจำนวนมาก

นอกจากนี้ ผลการศึกษาถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อตอบรับการขยายสนามบินนานาชาติจังหวัดเชียงใหม่ ในมุมมองของผู้ประกอบการต่อนโยบายของภาคเอกชนการรับรู้ถึงแผนการขยายสนามบิน เอกชนมีการเสริมจุดแข็งให้กับธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินอย่างเช่นผู้ประกอบการแท็กซี่สนามบินมีความกังวลใจเป็นอย่างมากที่ทำอากาศยานเชียงใหม่ได้สร้างอาคารจอดรถขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องกันของหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับสนามบินกับผลกระทบเชิงบวกนี้

การเตรียมความพร้อมด้านการลงทุนและหาแหล่งเงินทุนมากเป็นอันดับสอง ในขณะที่ภาครัฐบาลมีการเตรียมความพร้อมด้านเงินทุนในมุมมองของผู้ประกอบการอยู่ในลำดับท้ายสุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเตรียมความพร้อมของภาครัฐและภาคเอกชนไม่สอดคล้องกัน กล่าวคือรัฐไม่ได้เตรียมความพร้อมให้ตรงกับความต้องการของภาคธุรกิจ ซึ่งความไม่สอดคล้องกันนี้เมื่อเกิดการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนขึ้นจะทำให้ศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทยไม่พร้อมอย่างเต็มที่ ทำให้สัดส่วนของนักท่องเที่ยวในไทยลดลงได้

จากการศึกษาพบว่า หน่วยธุรกิจเห็นว่าการขยายสนามบินเชียงใหม่จะส่งผลกระทบเชิงบวกในการดำเนินการทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาโอกาสในการเกิดความเสี่ยงของผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาคารสนามบินนานาชาติเชียงใหม่ เฟสที่ 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน พบว่า ทั้ง 100 คน เป็นเพศชาย 38 คน เพศหญิง 62 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการพักอาศัยบริเวณใกล้เคียงบริษัททำอากาศยานไทย (สนามบินเชียงใหม่) ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการคัดเลือกตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ผลกระทบที่คาดว่าจะได้รับการจัดการจากบริษัททำอากาศยานไทย (สนามบินเชียงใหม่)

จากส่วนข้อมูลทั่วไปจากการรวบรวมข้อมูลทั่วไปเพื่อวิเคราะห์ลักษณะทางประชากร เนื่องจากความแตกต่างในลักษณะทางประชากร เช่น รายได้ อายุ การศึกษา และระดับงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของพวกเขาเมื่อพวกเขาตอบแบบสอบถามและผลต่อพฤติกรรม การซื้อของพวกเขา ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (62.00%) เป็นเพศหญิงและ 38.0% เป็นเพศชาย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 37.0) รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี เนื่องจากพื้นที่สนามบินบางส่วนตั้งอยู่ใกล้กับ

มหาวิทยาลัย สรุปได้ว่า เสียงรบกวนจากกิจกรรมในสนามบินส่งผลเสียต่อชุมชน ตามกรณีศึกษาของสนามบินลอนดอนในบทที่ 2 สนามบินควรรับผิดชอบต่อชุมชน จากการศึกษาเสียงรบกวนเป็นอันดับแรกที่มีผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คน นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่าผู้ที่อาศัยอยู่ในสนามบินใกล้เคียงส่วนใหญ่อยู่กับสมาชิก 3-4 คนในครอบครัวและอาศัยอยู่ในพื้นที่นี้มากกว่า 10 ปี พวกเขาเกือบทั้งหมดสร้างบ้านด้วยวัสดุปูนซีเมนต์และเกือบ 30% มีวัสดุที่ทำจากไม้สิ่งเหล่านี้ยังพูดถึงเพราะบ้านไม่มีความอ่อนไหวต่อเสียงเมื่อเครื่องบินขึ้นหรือลงจอด

ผลการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อมหลักที่มีความต้องการสูงสุดในการจัดการจากหน่วยงานภาครัฐและสนามบินในมุมมองของกลุ่มตัวอย่าง

อันดับที่ 1 คือ Noise

อันดับที่ 2 คือ การปล่อยควันจากกิจกรรมในสนามบิน

อันดับที่ 3 คือมลพิษคุณภาพน้ำและการใช้งาน

อันดับที่ 4 ได้แก่ การจัดการขยะและพลังงาน

อันดับที่ 5 ได้แก่ สัตว์ป่ามรดกและภูมิทัศน์ที่เกี่ยวข้อง

ผลจากส่วนนี้จะเป็นแนวทางให้ภาครัฐและสนามบินจัดลำดับความสำคัญเพื่อกำหนดกรอบการดูแลชุมชน จะเป็นการดีหากภาครัฐและหน่วยงานสนามบินรับทราบปัจจัยเหล่านี้ในลำดับความสำคัญปัจจัยที่โดดเด่นของสนามบินเชียงใหม่คืออะไรสามารถช่วยสร้างชุดยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับชุมชน

จากผลการวิจัยในส่วนผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สรุปได้ว่า เสียงรบกวนจากกิจกรรมในสนามบินส่งผลเสียต่อชุมชน ตามกรณีศึกษาการขยายสนามบินในลอนดอนเห็นว่า สนามบินควรรับผิดชอบต่อชุมชน จากกรณีศึกษาและผลของการศึกษาวิจัยฉบับนี้เสียงถือเป็นผลกระทบอันดับแรกที่มีผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คนโดยรอบสนามบิน นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่า ผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียงสนามบินเชียงใหม่ส่วนใหญ่อยู่กับสมาชิก 3-4 คนในครอบครัวและอาศัยอยู่ในพื้นที่นี้มากกว่า 10 ปี พวกเขาเกือบทั้งหมดสร้างบ้านด้วยวัสดุปูนซีเมนต์และเกือบ 30% มีวัสดุที่ทำจากไม้สิ่งเหล่านี้ยังพูดถึงเพราะบ้านไม่มีความอ่อนไหวต่อเสียงเมื่อเครื่องบินขึ้นหรือลงจอด จากกรณีศึกษาของสนามบินลอนดอน Graham (2014) แนะนำว่าสนามบินควรแนะนำให้สายการบินใช้เครื่องบินที่ทันสมัยและอาจเรียกเก็บเงินจากสายการบินที่ใช้เสียงดังของเครื่องบินมากเกินไปเนื่องจากเสียงของเครื่องบินส่งผลต่อโรคต่าง ๆ เช่น หัวใจและหลอดเลือดสูญเสียการได้ยินความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจและยังส่งผลต่อความสามารถในการเรียนรู้ของนักเรียน ยิ่งไปกว่านั้นการศึกษานี้พบว่าที่พักอาศัยโดยรอบสนามบินส่วนใหญ่ประสบปัญหาเสียงรบกวนจากการทำงานของสนามบินการขยายและการเติบโตของสิ่งอำนวยความสะดวกในสนามบินมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากกับเครื่องบินจำนวนมาก เครื่องบินส่วนใหญ่ที่สายการบินใช้ในการบินไปและกลับจากสนามบินเชียงใหม่ค่อนข้างเก่า (แผนแม่บทของทอท.) เช่น NOK air ใช้เครื่องบินมือสองของการบินไทย (B737) ที่นำเสนอเครื่องบินยุคเก่า มีข้อสันนิษฐานหลายประการเกี่ยวกับการประมาณการว่าการตอบสนองต่อสภาพอากาศจากการบินจะสร้างความเสียหายอย่างร้ายแรง การปล่อยเครื่องบินปล่อยการเผาไหม้เชื้อเพลิงในระดับสูงซึ่งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพอากาศในท้องถิ่น ซึ่งตรงนี้ยังไม่มีแผนการรับมือจากท่าอากาศยานเชียงใหม่อย่างชัดเจน

สรุป

จากผลการวิจัยในส่วนผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สามารถนำผลการศึกษาในส่วนนี้มาสรุปเพื่อเตรียมความพร้อมของหน่วยธุรกิจต่าง ๆ เช่น จากผลการวิจัยพบว่าหากในสปีดประเด็นด้านผลกระทบเชิงบวกของการขยายสนามบินแสดงให้เห็นว่าการขยายสนามบินเชียงใหม่จะส่งผลกระทบเชิงบวกต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องและการศึกษาในประเด็นที่ศึกษาถึงอุปสรรคและข้อจำกัดที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการขยายสนามบิน (ด้านเศรษฐกิจ) ผลการศึกษาส่วนนี้จะนำข้อมูลไปปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจหรือวางแผนกำหนดกรอบนโยบายของรัฐบาลหรือการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยเพื่อก้าวข้ามคู่แข่ง

จากผลการวิจัยในส่วนผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สรุปได้ว่า เสียงรบกวนจากกิจกรรมในสนามบินส่งผลกระทบต่อชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). *การท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2563, จาก <https://www.tat.or.th/th>
- ศรัญญา สรรพมิตร และศิวฤทธิ์ สุนทรเสถียร. (2561). พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่. *ในการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- Airport Commission. (2015). *Airport Commission: Final Report*. www.gov.uk. Retrieved 30 September 2020, from https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/440316/airports-commission-final-report.pdf
- Airport of Thailand PLC. (2560). *รายงานการศึกษาวิเคราะห์โครงการพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ ระยะที่ 1*. สุเทพ, เชียงใหม่.
- Aviation Environment Federation. (2016). *Annual Report 2016*. Retrieved 25 September 2020. from <https://www.aef.org.uk/uploads/2017/04/AEF-Annual-Report-2016.pdf>
- Chalermpong, S., & Klaiklueng, A. (2012). Valuing Aviation Noise with The Contingent Valuation Method: Case of Suvarnabhumi Airport, Bangkok, Thailand. *Transportation Research Record*, 2300(1). Retrieved 25 September 2020, from <https://doi.org/10.3141/2300-05>
- Graham, A. (2014). *Managing Airports*. Oxford: Routledge.
- Hakfoort, J., Poot, T., & Rietveld, P. (2010). The Regional Economic Impact of An Airport: The Case of Amsterdam Schiphol Airport. *Regional Studies*, 35(7). Retrieved 25 September 2020, from <https://doi.org/10.1080/00343400120075867>



- Hansell, R., & Wagner, G. G. (2013). *Aircraft Noise and Cardiovascular Disease Near Heathrow Airport in London: Small Area Study*. Retrieved 25 September 2020, from <http://www.bmj.com/content/347/bmj.f5432>
- IATA, (2015). *Fact Sheet: Climate Change*. Retrieved 25 September 2020, from <https://www.iata.org/contentassets/c4f9f0450212472b96dac114a06cc4fa/fact-sheet-climate-change.pdf>
- IATA. (2015). *IATA Air Passenger Forecast Shows Dip in Long-Term Demand*. Retrieved 25 September 2020, from <http://www.iata.org/pressroom/pr/Pages/2015-11-26-01.aspx>
- Janic, M. (2007). *The Sustainability of Air Transportation: A Quantitative Analysis and Assessment*. London: Routledge.
- Orellana, G. (2017). *Analysis of The Economic and Urban Impacts of Quito's New Airport*. Retrieved 25 September 2020, from https://www.ucl.ac.uk/bartlett/development/sites/bartlett/files/wp189_gonzalo_orellana_final2.pdf
- South China Morning Post. (2020, April 26). Hong Kong Tourism Recovery Far from Certain. *Bangkok Post*. Retrieved 25 September 2020, from <https://www.bangkokpost.com/business/1907920/hong-kong-tourism-recovery-far-from-certain>
- The Nation. (2020). *Chiang Mai's Air Quality Worst in The World*. Retrieved 15 September 2020, from <https://www.nationthailand.com/news/30383081>

การพัฒนาการจัดการพัสดุภัณฑ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด THE DEVELOPMENT OF PARCEL MANAGEMENT TO ENCHANCE THE SERVICE EFFICIENCY OF THE RESIDENTIAL JURISTIC PERSON

ชิษณุชา ขุนจง^{1*}, ณตา ทับทิมจรรณ², พชร สุขแย้ม³
Chissanucha Khunjong^{1*}, Nata Tubtimcharoon², Podchara Sukyeam³

^{1,2,3} คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2,3} Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding author, E-mail: chissanuchakhu@pim.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาการจัดการพัสดุภัณฑ์ที่นิติบุคคลอาคารชุดดำเนินการอยู่ในสถานการณ์ปัจจุบัน และ 2) เพื่อพัฒนาการจัดการพัสดุภัณฑ์ของนิติบุคคลอาคารชุด โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 6 อาคาร กลุ่มประชากร คือ เจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุด และเจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสำรวจ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และแบบวัดความพึงพอใจ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ (QC 7 Tools) ด้วยแผนภูมิพาเรโตและกราฟ และเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย และทำการพัฒนาการจัดการพัสดุภัณฑ์ด้วยวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA)

ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคของการจัดการพัสดุภัณฑ์โดยส่วนใหญ่เกิดขึ้นจาก 4 สาเหตุหลัก คือ 1) พื้นที่จัดเก็บพัสดุภัณฑ์มีอย่างจำกัดและขาดการจัดระเบียบในการจัดเก็บพัสดุภัณฑ์ที่ชัดเจน 2) พสดุภัณฑ์สูญหายก่อนส่งถึงมือเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย 3) การส่งพัสดุภัณฑ์นอกเวลาทำการของนิติบุคคลฯ และ 4) เจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุดใช้เวลาค้นหาพัสดุภัณฑ์นาน ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบดังนี้ 1) เกิดการสะสมของจำนวนผู้ที่รอรับพัสดุภัณฑ์ภายในพื้นที่สำนักงานนิติบุคคลฯ 2) เกิดการสูญหายของพัสดุภัณฑ์ 3) มีโอกาสเกิดการร้องเรียน และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจการให้บริการของนิติบุคคลฯ และ 4) สูญเสียเวลาการปฏิบัติงานอื่นของเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ จากอุปสรรคและผลกระทบดังกล่าว จึงได้ดำเนินการพัฒนาการจัดการพัสดุภัณฑ์ด้วยวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ซึ่งผลการทดลองใช้วงจรดังกล่าว สะท้อนผ่านระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนาการจัดการพัสดุภัณฑ์พบว่า การจัดการพัสดุภัณฑ์ของนิติบุคคลอาคารชุดมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งในมิติ กระบวนการรับ-จ่ายพัสดุ การจัดการพื้นที่จัดเก็บ และอัตราการสูญหายที่ลดลง

คำสำคัญ: การจัดการพัสดุภัณฑ์ กระบวนการจัดการ นิติบุคคลอาคารชุด

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) to study the parcel management operating by the residential juristic person in the current situation; and 2) to improve the parcel management of the residential juristic person. 6 buildings were selected as purposive sampling. The population was the residential juristic person officers and co-owners or residents. The instruments used for data collection were survey form, observation form, interview form, and satisfaction survey form. This is an action research which analyzes qualitative data by using Quality Control Tools (QC 7 Tools) with Pareto Charts and Graphs and quantitative data by using descriptive statistics such as percentage and average. And then improving parcel management with the Quality Management Cycle (PDCA).

The results of the study revealed that there were four main reasons causing the parcel management obstacles. 1) The storage space of parcel was limited and there was a lack of clear storage organization; 2) the parcel was lost before delivery to the co-owner and residents; 3) the parcel delivered after the business hours of the residential juristic person and; 4) the residential juristic person took a much longer time to find the parcel. However, there were impacts are as follow: 1) there was a number of people waiting to receive parcel in the juristic person's office area; 2) there was a loss of parcel 3) there was a chance of a complaint and an effect towards the satisfaction of the residential juristic person's services and; 4) there was a loss of time in performing other duties of the residential juristic person staffs. Based on the obstacles and impacts, we have developed a parcel management system with the Quality Management Cycle (PDCA). The results of the experiment showed the satisfaction level towards the development of parcel management that the parcel management of the residential juristic person was more efficient in terms of receiving-delivery parcel process, storage management and reducing the rate of loss.

Keywords: Parcel Management, Management Process, Residential Juristic Person

บทนำ

ในปี พ.ศ. 2563 ธุรกิจขนส่งพัสดุภัณฑ์ของประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องราวร้อยละ 35 หรือประมาณ 6.6 หมื่นล้านบาท (Marketeeronline, 2020) อีกทั้งโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ยังเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ในหลายด้านด้วยกัน ทั้งการใช้ชีวิต การดูแลสุขภาพ รูปแบบการทำงาน ตลอดจนการซื้อขายและบริการ (Marketingoops, 2020) ซึ่งมีแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ได้รับความนิยม เช่น ลาซาด้า (Lazada) ช้อปปี้

(Shopee) และเจดีเซ็นทรัล (JD Central) เป็นต้น (กมลมาลย์ แจ่มล้อม, 2020) ทำให้พฤติกรรมการซื้อขายของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป และพัสดุภัณฑ์ที่เกิดจากการทำธุรกรรมผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์จะถูกส่งไปยังสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ “นิติบุคคลอาคารชุด”

นิติบุคคลอาคารชุด เป็นสำนักจัดการดูแลทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุดอยู่อาศัยรวม มีฐานะเป็นนิติบุคคล ประกอบด้วย คณะกรรมการควบคุม การจัดการนิติบุคคลอาคารชุด ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารจัดการดูแลทรัพย์สินส่วนกลางในนามของนิติบุคคลอาคารชุด การปฏิบัติงานต่าง ๆ จะเป็นไปตามข้อบังคับของนิติบุคคลอาคารชุด ซึ่งอาคารชุดแต่ละแห่งจะมีระเบียบภายในของแต่ละอาคารชุดที่ไม่เหมือนกัน แม้กฎหมายอาคารชุดจะใช้บังคับเดียวกันก็ตาม (Property Management Control, 2017) และจากพฤติกรรมของคนไทยที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงแนวโน้มของธุรกิจขนส่งพัสดุภัณฑ์ที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ได้ส่งผลต่อการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดโดยตรง เพราะหนึ่งในหน้าที่ของนิติบุคคลอาคารชุด คือ การให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย เพื่อให้เกิดความสะดวกรบายและปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งส่วนหนึ่งคือการอำนวยความสะดวกในเรื่องของการจัดการพัสดุภัณฑ์ของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยที่เข้ามาภายในอาคาร แต่เนื่องด้วยพื้นที่สำนักงานนิติบุคคลอาคารชุดโดยส่วนใหญ่มีพื้นที่ที่ค่อนข้างจำกัด อีกทั้งในหลาย ๆ อาคารได้มีการก่อสร้างก่อนที่พฤติกรรมของคนไทยจะเข้าสู่ความนิยมสั่งของออนไลน์หลายปี



ภาพที่ 1: แสดงตัวอย่างพื้นที่สำนักงานนิติบุคคลอาคารชุดที่มีพัสดุภัณฑ์เป็นจำนวนมากในแต่ละวัน

รวมถึงเจ้าหน้าที่ธุรการของนิติบุคคลอาคารชุด โดยส่วนใหญ่มักจะมีภาระงานอื่นควบคู่กันไปด้วย ที่นอกเหนือจากการดำเนินการเกี่ยวกับพัสดุภัณฑ์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อโดยตรงเมื่อมีพัสดุภัณฑ์เข้ามาภายในอาคารจำนวนมาก และจำนวนของพัสดุภัณฑ์นี้ยังแปรผันตามจำนวนยูนิตของห้องชุดอีกด้วย ซึ่งนั่นหมายความว่ายิ่งนิติบุคคลอาคารชุดใดมีห้องพักที่มีจำนวนยูนิตมาก โอกาสในการที่จะมีพัสดุภัณฑ์เข้ามาภายในอาคารก็จะมีจำนวนมากตามไปด้วย จึงเป็นหน้าที่ของนิติบุคคลอาคารชุดที่ต้องจัดให้มีการจัดการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันของพฤติกรรมเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการสูงสุด

ทบทวนวรรณกรรม

มีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ได้แก่

การบริหารทรัพยากรกายภาพ

เป็นกระบวนการทำงานบริหารจัดการ ที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่าง อาคารสถานที่ (Place) กระบวนการดำเนินงาน (Process) และคน บุคลากร หรือผู้ใช้งานอาคาร (People) เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและสมดุลตามพันธกิจขององค์กรนั้น มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและได้ประสิทธิภาพตามที่ต้องการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (เสรีชัย โชติพานิช, 2553)

การบริหารทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น และกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยได้แบ่งงานของการบริหารทรัพยากรอาคาร (สมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรกายภาพอาคาร, 2557) ซึ่งออกเป็น 6 งาน คือ 1) บริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ 2) บริหารการจัดการพื้นที่ใช้สอย 3) บริหารจัดการบำรุงรักษาอาคาร 4) บริหารจัดการบริการที่เกี่ยวข้อง 5) บริหารพลังงาน และ 6) บริหารความปลอดภัย

การจัดการนิติบุคคลอาคารชุด

นิติบุคคลอาคารชุด คือ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการ และดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง และให้มีอำนาจกระทำการใด ๆ เพื่อประโยชน์ตามวัตถุประสงค์และตามมติของเจ้าของร่วมภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.2522 (พระราชบัญญัติอาคารชุด, 2522)

ดังนั้นการจัดการนิติบุคคลอาคารชุด จึงเป็นงานที่กฎหมายกำหนดให้ทุกโครงการอาคารชุดทุกแห่งต้องดำเนินการ นับตั้งแต่วันที่มีการจดทะเบียนจัดตั้งให้เป็นนิติบุคคลอาคารชุด เพื่อให้ทรัพย์สินส่วนกลางได้รับการจัดการและดูแลรักษาหรือเพิ่มมูลค่าอย่างต่อเนื่อง อยู่ในสภาพที่ดี ปลอดภัยต่อการใช้งานและสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า รวมถึงดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในโครงการเพื่อให้เกิดการอยู่อาศัยร่วมกันอย่างสงบสุข (บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด, 2563)

การจัดการพัสดุภัณฑ์

กระบวนการวางแผนได้มาซึ่งพัสดุ การแจกจ่าย การบำรุงรักษา และการจำหน่ายพัสดุ หรืออาจหมายถึง การจัดหาพัสดุให้เกิดประสิทธิภาพและประหยัดซึ่งเป็นการดำเนินงานที่มีขอบเขตกว้างขวาง ซึ่งการดำเนินงานของทุกหน่วยงานจะต้องเกี่ยวข้องกับการบริหารพัสดุ การบริหารพัสดุเป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการได้มาซึ่งพัสดุและการจัดหาพัสดุ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประหยัดในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (วรภาพ กำแพงแก้ว, 2553)

กิจกรรมหลักของคลังพัสดุ ประกอบด้วย งานรับพัสดุ การตรวจสอบและการตรวจแยกประเภท งานจัดเก็บพัสดุ งานดูแลรักษาพัสดุ และการนำออกจากที่เก็บการนำพัสดุนอกจากบริเวณที่จัดเก็บเพื่อการนำส่ง ซึ่งองค์ประกอบของการวางแผนคลังพัสดุจะเกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้พื้นที่ต่าง ๆ เช่น พื้นที่จัดเก็บ จุจัดรับ จุดส่งพัสดุ เป็นต้น กระบวนการเคลื่อนย้ายพัสดุภายในพื้นที่จัดเก็บ ควรต้องมีประสิทธิภาพโดยมีระยะทางโดยรวมสั้นที่สุด ลดค่าใช้จ่ายดำเนินการและค่าใช้จ่ายประเภทการจัดเก็บตามความเหมาะสม ลดการ

บริหารและกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนพัสดุให้มากที่สุด ให้มีความยืดหยุ่นในการเก็บและกระจายพัสดุ และบรรยากาศการทำงานและระดับการให้บริการแก่ลูกค้า (ชรินทร์พร นนทศิลา, 2558)

เครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด (7 Quality Control Tools)

การควบคุมคุณภาพต้องอาศัยการควบคุมกระบวนการโดยใช้กลวิธีทางสถิติ (Statistical Process Control: SPC) เป็นเครื่องมือใช้แก้ปัญหาอย่างต่อเนื่องให้กระบวนการผลิตมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งประกอบด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด ได้แก่ ใบตรวจสอบ (Check Sheet) กราฟ (Graph) แผนภูมิพาเรโต (Pareto Chart) ผังก้างปลา (Fishbone Diagram) ฮิสโทแกรม (Histogram) ผังการกระจาย (Scatter Diagram) และแผนภูมิควบคุม (Control Chart) (ศุภชัย นาทะพันธ์, 2551) โดยในงานวิจัยนี้ นำแผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram) มาใช้เพื่อแสดงให้เห็นถึงลำดับความสำคัญของปัญหา และใช้กราฟ (Graph) แสดงผลของการวิเคราะห์ข้อมูล

วงจรบริหารงานคุณภาพ

วงจรบริหารงานคุณภาพ มีอีกชื่อหนึ่งว่า “Deming Cycle” หรือ PDCA คือ การจัดการอย่างมีคุณภาพ เป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น (Deming, 1986) โดยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Action) วงจร PDCA เป็นกระบวนการของการเชื่อมต่อกิจกรรมที่ดำเนินถึง “สิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิม” ด้วยการใช้องค์ความรู้ในการแก้ปัญหาเพื่อปรับปรุงคุณภาพ (Improvement Activity) มาเป็นตัวขับเคลื่อนวงจร และวงจร PDCA ยังเป็นส่วนหนึ่งของแนวความคิดของการบริหารงานสมัยใหม่ที่มีวัตถุประสงค์ให้แต่ละแผนกปฏิบัติงานด้วย “มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standardization)” ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การปฏิบัติงานมีความเป็นระบบ (System) มากขึ้น ดังนั้น เมื่อเกิดปัญหาคุณภาพขึ้นในกระบวนการการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจึงสามารถใช้รูปแบบ วิธีการ หรือขั้นตอนแก้ปัญหาที่มีความเหมือนกันกับบริบทของปัญหาที่เปลี่ยนไป (Banana training, 2562)

การรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer)

เป็นกระบวนการค้นหาความต้องการที่แท้จริงที่กลุ่มลูกค้าคาดหวังจากประสบการณ์ของการใช้บริการ หรือใช้สินค้า (Griffin & Hauser, 1993) วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้านี้ยังสามารถเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจมองหาโอกาสในการเพิ่มยอดขายจากความเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และนำข้อมูลดังกล่าวไปเป็นส่วนสำคัญต่อการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและการออกแบบหรือปรับปรุงสินค้าหรือบริการใหม่ (Micheal, 2001)

การรับฟังเสียงของลูกค้า เป็นกระบวนการที่ธุรกิจสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า ได้อย่างแท้จริง ระบบรับฟังเสียงที่ดีควรมีระบบการบันทึกข้อมูล ระบบการป้อนข้อมูลที่เหมาะสมและระบบการประมวลผลที่รวดเร็ว Thailand Quality Award ได้เคยนิยามว่า Voice of Customer Management เป็นการเฝ้าหาความคิด ความรู้สึก และความปรารถนาของลูกค้า โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับองค์กร ส่วน BusinessDirectory.com นิยามว่าเป็นกระบวนการจัดการและรับฟังเสียงของลูกค้า

เพื่อเรียนรู้ความต้องการหรือความคาดหวังทั้งทางตรงและทางอ้อม และนำข้อมูลเหล่านั้นไปดำเนินการปรับปรุงตามกลยุทธ์เพื่อลดช่องว่างของความคาดหวังในสิ่งที่องค์กรตอบสนองแก่ลูกค้า (แอฟฟินีตี้ โซลูชัน, 2560)

วิธีการศึกษาหาความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย การสังเกตพฤติกรรม (Observe) การสัมภาษณ์ลูกค้าเป็นกลุ่ม (Focus Group) การทำแบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์ (Interview) (ก่อเกิด ไร่ใจ, 2563)

ซึ่งในงานวิจัยนี้รับฟังเสียงของลูกค้าโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการพัสดุภัณฑ์ที่นิติบุคคลอาคารชุดดำเนินการอยู่ในสถานการณ์ปัจจุบัน
2. เพื่อพัฒนาการจัดการพัสดุภัณฑ์ของนิติบุคคลอาคารชุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการวิจัย ในการศึกษานี้มี 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ นิติบุคคลอาคารชุดในกรุงเทพมหานคร กลุ่มที่ 2 เจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัยภายในอาคารชุดอยู่อาศัยรวมในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาจึงมี 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ 1 เจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุด ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน จาก 6 อาคาร ที่ดูแลอาคารชุดพักอาศัยใน 3 เขต (ห้วยขวาง บางกะปิ และสาทร) กลุ่มตัวอย่างที่ 2 เจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัยภายในอาคารชุดอยู่อาศัยรวม จาก 6 อาคาร ที่อาศัย ในอาคารชุดพักอาศัยของ 3 เขต (ห้วยขวาง บางกะปิ และสาทร) รวม 252 คน

ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการจัดการพัสดุภัณฑ์ของนิติบุคคลอาคารชุด โดยขอบเขตด้านประชากรใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) การสุ่มจับฉลากครั้งที่ 1 ได้จังหวัดกรุงเทพมหานคร และการสุ่มจับฉลากครั้งที่ 2 โดยได้เขตห้วยขวาง บางกะปิ และสาทร เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างมากเพียงพอสำหรับการเก็บข้อมูลงานวิจัย เนื่องด้วยเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้แต่ละอาคารมีความกังวลในเรื่องของคนเข้า-ออกอาคาร จึงทำให้ไม่ได้รับความยินยอมในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 6 อาคาร โดยทั้ง 6 อาคาร ตัวอย่างนี้เป็นอาคารที่เต็มใจให้ข้อมูลและทำการทดลองในช่วงเวลาดังกล่าว สำหรับขอบเขตด้านเวลานั้น ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลและทดลองผล คือ เดือนตุลาคม 2563-มีนาคม 2564

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้นครั้งนี้คือ แบบสำรวจ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และแบบวัดความพึงพอใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยแบ่งเป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสำรวจ การสังเกต และการสัมภาษณ์ จากเจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุดและเจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัย ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบวัดความพึงพอใจ ทั้งจากเจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุดและเจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัยเช่นกัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยมาวิเคราะห์ร่วมกับเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันของการจัดการพัสดุภัณฑ์ที่นิติบุคคลอาคารชุดดำเนินการอยู่ เพื่อนำมาวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพ (QC 7 Tools) โดยใช้แผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram) เพื่อแสดงให้เห็นถึงลำดับความสำคัญของปัญหา และใช้กราฟ (Graph) แสดงผลของการวิเคราะห์ข้อมูล และจากนั้นพัฒนาการจัดการพัสดุภัณฑ์ด้วยวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำแบบวัดความพึงพอใจมาสรุปผลในรูปแบบร้อยละและค่าเฉลี่ย

การพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ ด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้า โดยแบ่งออกเป็น 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ การสังเกต การสัมภาษณ์ และแบบวัดความพึงพอใจ และ 2) ด้านผู้วิเคราะห์ข้อมูล (Analyst Triangulation) โดยใช้ผู้วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บข้อมูลภาคสนามจำนวน 3 คน โดยต่างคนต่างวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำข้อค้นพบที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

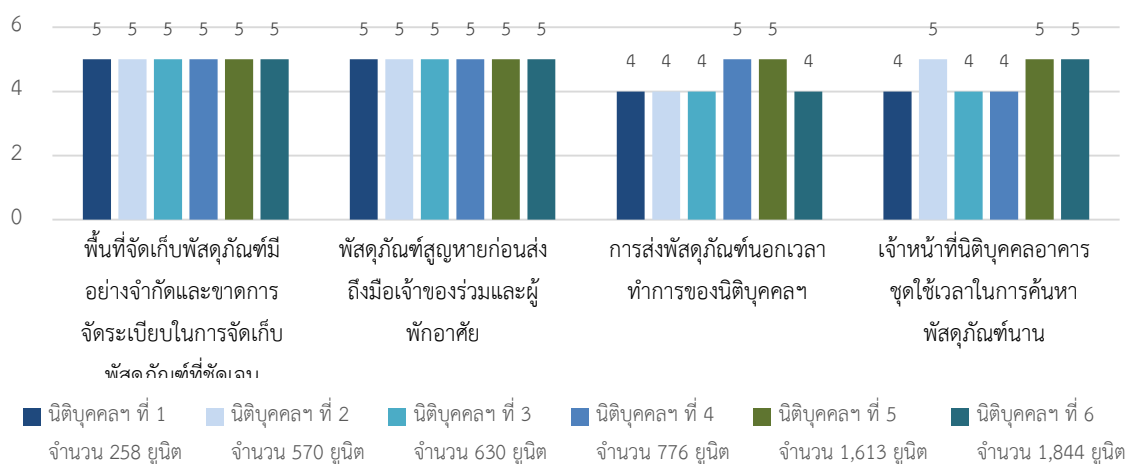
ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดการพัสดุภัณฑ์ที่นิติบุคคลอาคารชุดดำเนินการอยู่ในสถานการณ์ปัจจุบันจำนวน 6 อาคาร ด้วยการสำรวจพื้นที่สำนักงานนิติบุคคลอาคารชุด การสังเกตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุด เจ้าของร่วม และผู้พักอาศัยที่มารับพัสดุภัณฑ์ รวมถึงการสัมภาษณ์เกี่ยวกับกระบวนการจัดการพัสดุภัณฑ์กับเจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุด ด้วยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจำนวน 3 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากภาคสนามมาเปรียบเทียบกัน พบว่า ข้อมูลสัมพันธ์กันโดยอุปสรรคส่วนใหญ่เกิดขึ้นจาก 4 สาเหตุหลัก คือ 1) พื้นที่จัดเก็บพัสดุภัณฑ์มีอย่างจำกัดและขาดการจัดระเบียบในการจัดเก็บพัสดุภัณฑ์ที่ชัดเจน 2) พสดุภัณฑ์สูญหายก่อนส่งถึงมือเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย 3) การส่งพัสดุภัณฑ์นอกเวลาทำการของนิติบุคคลฯ และ 4) เจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุดใช้เวลาในการค้นหาพัสดุภัณฑ์นาน โดยสามารถแสดงรายละเอียดของผลกระทบที่เกิดขึ้นจากอุปสรรคจากการดำเนินงานในข้างต้นได้ดังนี้

ตารางที่ 1: อุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจัดการพัสดุภัณฑ์ของนิติบุคคลอาคารชุดในสถานการณ์ปัจจุบัน

ลำดับ	อุปสรรค	ผลกระทบที่เกิดขึ้น			
		เกิดการสะสมของจำนวนผู้ที่รอรับพัสดุภัณฑ์ภายในพื้นที่สำนักงานนิติบุคคลฯ	เกิดการสูญหายของพัสดุภัณฑ์	มีโอกาสเกิดการร้องเรียน และส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของนิติบุคคลฯ	สูญเสียเวลาในการปฏิบัติงานอื่นของเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ
1	พื้นที่จัดเก็บพัสดุภัณฑ์มีอย่างจำกัดและขาดการจัดระเบียบในการจัดเก็บพัสดุภัณฑ์ที่ชัดเจน	/	/	/	/
2	พัสดุภัณฑ์สูญหายก่อนส่งถึงมือเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย	/	/	/	/
3	การส่งพัสดุภัณฑ์นอกเวลาทำการของนิติบุคคลฯ	-	/	/	/
4	เจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุดใช้เวลาในการค้นหาพัสดุภัณฑ์นาน	/	-	/	/

จากตารางที่ 1 พบว่าอุปสรรคและผลกระทบดังกล่าวที่เกิดขึ้นเกิดขึ้นกับนิติบุคคลอาคารชุดทั้ง 6 อาคาร หลังการใช้แผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram) ในการวิเคราะห์ ทำให้สามารถแสดงผลการลำดับความสำคัญของอุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นได้ดังนี้



ภาพที่ 2: แสดงผลการลำดับความสำคัญของอุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบัน

หมายเหตุ: 5 คะแนนเท่ากับสำคัญมากที่สุด 1 คะแนนเท่ากับสำคัญน้อยที่สุด (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่านิติบุคคลอาคารชุดทั้ง 6 อาคาร ให้ความสำคัญกับพื้นที่จัดเก็บพัสดุภัณฑ์ มีอย่างจำกัดและขาดการจัดระเบียบในการจัดเก็บพัสดุภัณฑ์ที่ชัดเจน และพัสดุภัณฑ์สูญหายก่อนส่งถึงมือเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย เป็นอันดับแรกๆ ที่ควรต้องได้รับการแก้ไขปัญหายอย่างเร่งด่วน ส่วนการส่งพัสดุภัณฑ์นอกเวลาทำการของนิติบุคคลฯ และเจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุดใช้เวลาในการค้นหาพัสดุภัณฑ์นาน เป็นปัญหาที่ต้องการให้ได้รับการแก้ไขอันดับรองลงมา

จากข้อมูลข้างต้นสามารถนำมาพัฒนาการจัดการพัสดุภัณฑ์ตั้งแต่กระบวนการรับ-จ่าย และการจัดการพื้นที่จัดเก็บพัสดุภัณฑ์ด้วยวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุดได้ดังนี้

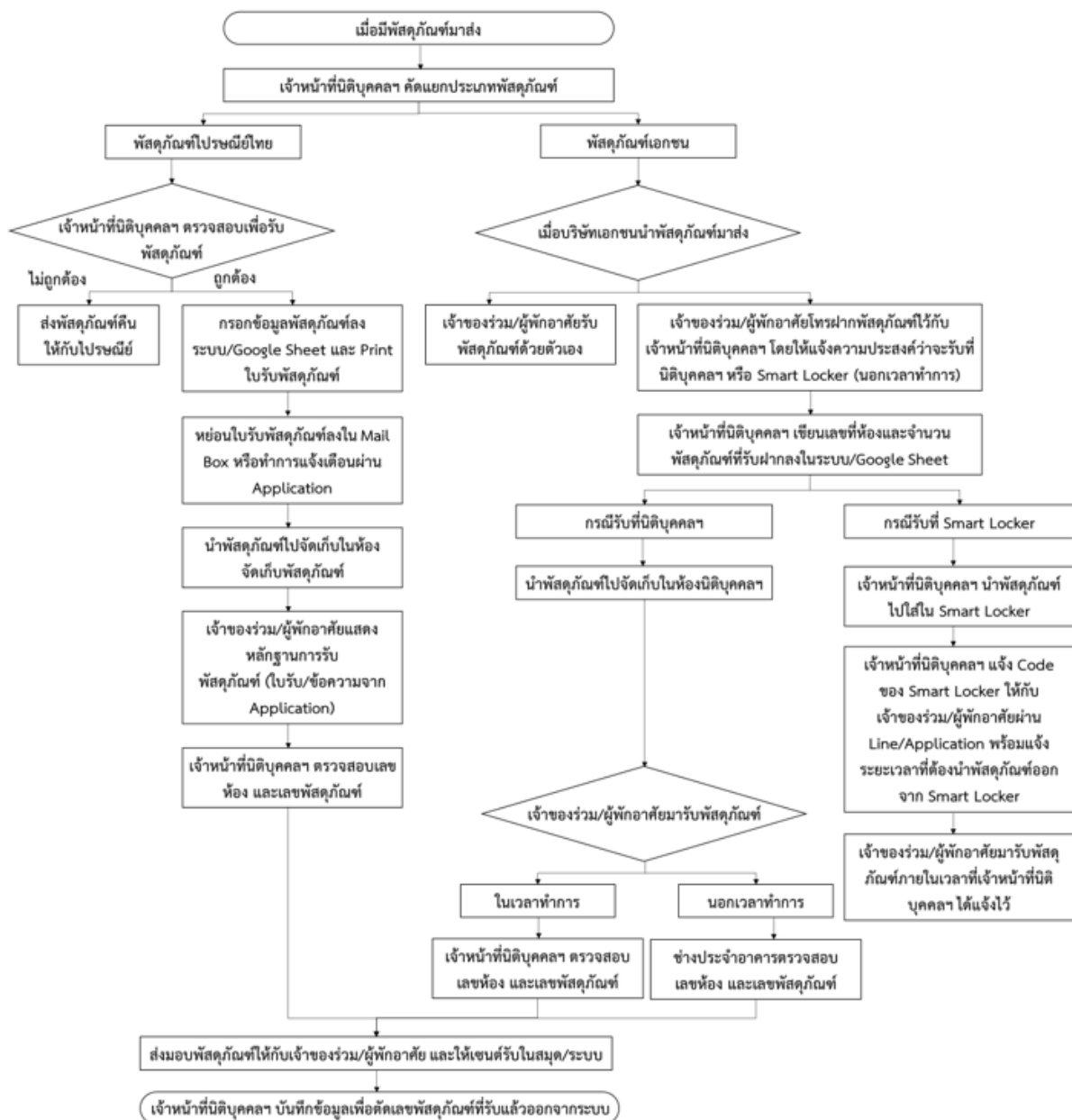
ขั้นตอนการวางแผน (Plan) และการดำเนินการ (Do) มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์ มีการดำเนินการดังนี้

ตารางที่ 2: แสดงการวางแผนและการดำเนินการด้านกระบวนการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์

ลำดับ	การวางแผน	การดำเนินการ
1	การกำหนดเวลาในการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์	1. ช่วงในเวลาทำการของนิติบุคคลฯ ทำการกำหนดตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่นิติบุคคลให้ชัดเจน ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีภาระงานอื่นร่วมด้วย ให้กำหนดรอบเวลาในการรับ-จ่าย โดยการประชาสัมพันธ์ให้เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยทราบทั้งในรูปแบบป้ายประชาสัมพันธ์และไลน์กลุ่ม 2. ช่วงนอกเวลาทำการของนิติบุคคลฯ แบ่งเป็น 2 กรณีคือ กรณีที่ 1 มอบหมายให้ช่างอาคารเป็นผู้รับผิดชอบ รวมถึงกำหนดช่วงเวลาในการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์ควบคู่กันไปด้วย กรณีที่ 2 หากโครงการสามารถจัดหา-ติดตั้ง Smart Locker ได้ ให้ทำการรับ-ฝากพัสดุภัณฑ์นอกเวลาทำการของนิติบุคคลฯ ผ่าน Smart Locker แทน
2	จัดทำแบบฟอร์มสำหรับบันทึกการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์ให้กับเจ้าของร่วม-ผู้พักอาศัย	1. นำ Google Sheet เข้ามาใช้งานเพื่อช่วยในการบันทึกการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ สามารถใช้งานแบบฟอร์มเดียวกันที่ Update ข้อมูลตลอดเวลาได้ เพื่อป้องกันการผิดพลาดในการเขียน/คีย์ข้อมูลซ้ำกัน และสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ 2. กำหนดรอบเวลาในการบันทึกเอกสาร เช่น เวลา 11.00 น. 14.00 น. และ 17.00 น. เป็นต้น โดยให้แต่ละรอบมีระยะเวลาห่างเท่ากัน หรือเป็นรอบ 11.00 น. และ 16.00 น. เป็นต้น

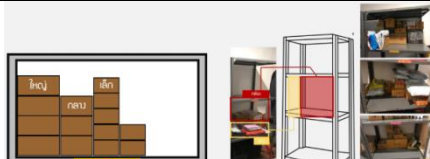
จากตารางที่ 2 สามารถนำมาสรุปเป็น Flow Chart เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาพรวมของกระบวนการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์ ได้ดังนี้



ภาพที่ 3: แสดง Flow Chart ของกระบวนการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์

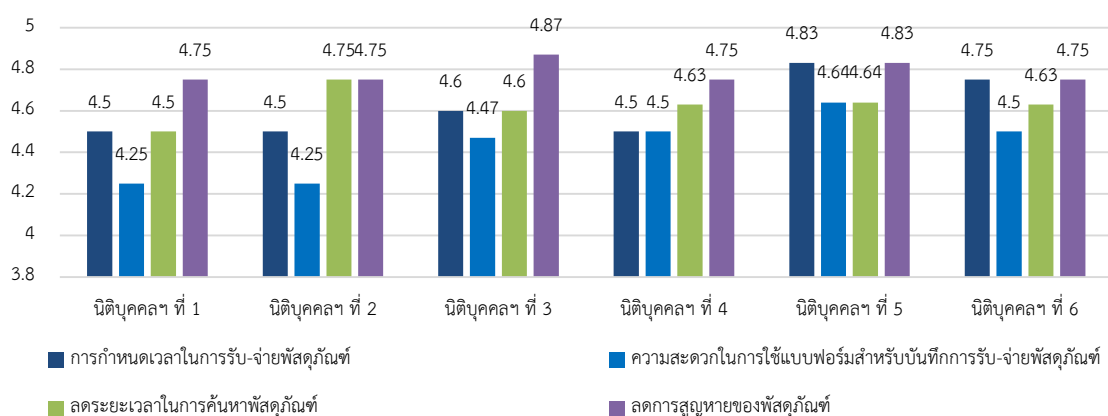
2) ด้านการจัดการพื้นที่จัดเก็บพัสดุภัณฑ์ เนื่องจากพัสดุภัณฑ์ที่เข้ามาภายในอาคารมีทั้งรูปแบบของห่อ และกล่อง ซึ่งมีขนาดแตกต่างกันออกไป รวมถึงพื้นที่จัดเก็บพัสดุภัณฑ์ของแต่ละนิติบุคคล มีขนาดไม่เท่ากัน จึงสามารถสรุปการดำเนินการจัดการพื้นที่จัดเก็บพัสดุภัณฑ์ได้ ดังนี้

ตารางที่ 3: แสดงการวางแผนและการดำเนินการด้านการจัดการพื้นที่จัดเก็บพัสดุภัณฑ์

ลำดับ	การวางแผน	การดำเนินการ
1	จัดทำหมวดหมู่/ป้ายเลขห้องชุดที่ชั้นจัดเก็บ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา	
2	แยกพัสดุภัณฑ์ตามประเภทและขนาด โดยแบ่งพื้นที่ในการจัดเรียงจากซ้ายมือไปขวามือ	
3	จัดเรียงพัสดุภัณฑ์ตามลำดับเลขพัสดุภัณฑ์จากเลขน้อยไปเลขมาก	

ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) ดำเนินการตรวจสอบโดยการสอบถามความพึงพอใจทั้งจากเจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุดและเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยด้วยแบบวัดความพึงพอใจ ซึ่งระดับคะแนนความพึงพอใจ 5 คะแนน คือพึงพอใจมากที่สุด และ 1 คะแนนพึงพอใจน้อยที่สุด (เรียงลำดับจากมากไปน้อย) โดยมีรายละเอียดดังนี้

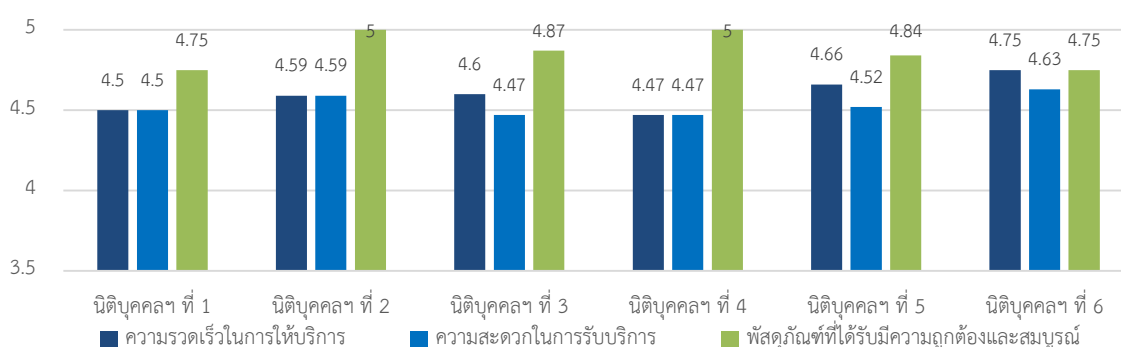
1) ความพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้



ภาพที่ 4: แสดงความพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุดที่มีต่อการพัฒนากระบวนการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์ และพื้นที่การจัดการพัสดุภัณฑ์

จากภาพที่ 4 พบว่าเจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุดมีความพึงพอใจในเรื่องของการลดการสูญหายของพัสดุภัณฑ์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 คะแนน รองลงมาคือ ลดระยะเวลาในการค้นหาพัสดุภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 คะแนน การกำหนดเวลาในการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 คะแนน และความสะดวกในการใช้แบบฟอร์มสำหรับบันทึกการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 คะแนน ตามลำดับ

2) ความพึงพอใจจากเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัย โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้



ภาพที่ 5: แสดงความพึงพอใจจากเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยที่มีต่อการพัฒนากระบวนการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์ และพื้นที่การจัดการพัสดุภัณฑ์

จากภาพที่ 5 พบว่าเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจในการได้รับพัสดุภัณฑ์ที่มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.87 คะแนน รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 คะแนน และความสะดวกในการรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 คะแนน ตามลำดับ

สรุป

การจัดการพัสดุภัณฑ์ที่นิติบุคคลอาคารชุดดำเนินการอยู่ในสถานการณ์ปัจจุบัน พบอุปสรรคจากการดำเนินงาน 4 สาเหตุหลัก คือ 1) พื้นที่จัดเก็บพัสดุภัณฑ์มีอย่างจำกัดและขาดการจัดระเบียบในการจัดเก็บพัสดุภัณฑ์ที่ชัดเจน 2) พวสดุภัณฑ์สูญหายก่อนส่งถึงมือเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย 3) การส่งพัสดุภัณฑ์นอกเวลาทำการของนิติบุคคลฯ และ 4) เจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุดใช้เวลาในการค้นหาพัสดุภัณฑ์นาน ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบดังนี้ 1) เกิดการสะสมของจำนวนผู้ที่รอรับพัสดุภัณฑ์ภายในพื้นที่สำนักงานนิติบุคคลฯ 2) เกิดการสูญหายของพัสดุภัณฑ์ 3) มีโอกาสเกิดการร้องเรียน และส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของนิติบุคคลฯ และ 4) สูญเสียเวลาในการปฏิบัติงานอื่นของเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ

การพัฒนาการจัดการพัสดุภัณฑ์ของนิติบุคคลอาคารชุด ดำเนินการพัฒนาการจัดการพัสดุภัณฑ์ด้วยวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ตั้งแต่กระบวนการรับ-จ่าย และการจัดการพื้นที่จัดเก็บพัสดุภัณฑ์ ดังนี้

ด้านกระบวนการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์ ดำเนินการ 2 ส่วนคือ 1) ส่วนของการกำหนดเวลาในการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์ทั้งในและนอกเวลาทำการของนิติบุคคลอาคารชุด กำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน รวมถึงมีการใช้ Smart Locker ในช่วงนอกเวลาทำการ 2) จัดทำแบบฟอร์มสำหรับบันทึกการรับ-จ่ายพัสดุภัณฑ์ให้กับเจ้าของร่วม-ผู้พักอาศัย โดยการนำ Google Sheet มาใช้งาน และกำหนดรอบเวลาในการบันทึกเอกสารให้ชัดเจน

ด้านการจัดการพื้นที่จัดเก็บพัสดุภัณฑ์ ดำเนินการ 3 ส่วนคือ 1) จัดทำหมวดหมู่/ป้ายเลขห้องชุดที่ขึ้นจัดเก็บ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา 2) แยกพัสดุภัณฑ์ตามประเภทและขนาด โดยแบ่งพื้นที่การจัดเรียงจากซ้ายมือไปขวามือ และ 3) จัดเรียงพัสดุภัณฑ์ตามลำดับเลขพัสดุภัณฑ์จากเลขน้อยไปเลขมาก

ซึ่งผลจากการดำเนินการพบว่าทั้งเจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุดมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาการจัดการพัสดุภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมใน 4 หัวข้อการประเมินอยู่ที่ 4.61 คะแนน ส่วนเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาการจัดการพัสดุภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยรวมใน 3 หัวข้อการประเมินอยู่ที่ 4.66 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก-มากที่สุด

จากการศึกษาข้อมูลและผลการวิจัยทำให้เห็นว่าการออกแบบพื้นที่ภายในอาคารอาจต้องมีการคำนึงถึงและคาดการณ์ถึงพฤติกรรมของผู้ใช้งานอาคารที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกิจกรรมการใช้งานอาคารได้อย่างแท้จริง ซึ่งในกรณีของการจัดการพัสดุภัณฑ์นี้อาจเป็นจุดเล็ก ๆ ที่ชี้ให้เห็นถึงอุปสรรคในการใช้งานอาคารที่เริ่มเกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้งานอาคารได้เป็นอย่างดี รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการเพื่อให้เกิดความสะดวกสบาย และปลอดภัยในการใช้งานอาคาร ก็เป็นอีกหนึ่งเรื่องที่ไม่ควรมองข้ามในสถานการณ์ปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- กมลมาลย์ แจ้งล้อม. (2563). *วิเคราะห์ธุรกิจขนส่งพัสดุในปี 2020 มีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องท่ามกลางการแข่งขันที่เข้มข้น*. สืบค้นเมื่อ 8 เมษายน 2564, จาก <https://www.scbeic.com/th>
- ชรินทร์พร นนท์ศิลา และจิตรา รู้กิจการพานิช. (2558). การปรับปรุงการบริหารคลังพัสดุสำหรับหน่วยบริการซ่อมรถฟอร์กลิฟต์. *วิศวกรรมสารฉบับวิจัยและพัฒนา*, 26(3), 63-70.
- พระราชบัญญัติอาคารชุด. (2522). *พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.2522*. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2564, จาก https://www.dol.go.th/estate/DocLib/coe_law_1_25221.pdf
- พลัส พร็อพเพอร์ตี้. (2563). *ทำความเข้าใจงานบริหารของนิติบุคคลคอนโด นิติบุคคลอาคารชุด*. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2564, จาก <https://www.plus.co.th/articles/PLUS-2645>
- วรภาพ กำแพงแก้ว. (2553). *การบริหารงานพัสดุขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอพนัสนิคม*. สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2564, <http://www2.gspa.buu.ac.th/library/advsearching.php>
- ศุภชัย นาทะพันธ์. (2551). *การควบคุมคุณภาพ = Quality control*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- สมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรอาคาร. (2562). *What is FM ?*. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2563, จาก <http://www.tfma.or.th/>
- เสรีชัย โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แอฟฟินีตี้ โซลูชั่น. (2020). *Voice of the Customer*. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2564, จาก <https://www.thailandcontactcenter.com/voiceofcustomer/>
- ก่อเกิด ไร่ใจ. (2560). *Voice of Customer*. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2564, จาก <https://prezi.com/kyjz8ftg4pj/voice-of-customer/>
- Banana training. (2562). *การปรับปรุงคุณภาพด้วยวงจร PDCA (ระดับการจัดการงานประจำวัน)*. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2564, จาก <https://bananatraining.com/>
- DDproperty. (2561). *นิติบุคคลอาคารชุด เรื่องสำคัญของคนอยู่คอนโดฯ ต้องรู้*. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563, จาก <https://www.ddproperty.com/>
- Deming. (1986). *การบริหารคุณภาพโดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA*. สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2564, จาก <https://www.iok2u.com/index.php/article/innovation/240-pdca-cycle-deming-cycle>
- Graver, M. S. (2001). Listening to Customers. *Management Science*, 16(2), 41-54.
- Griffin, A. & Hauser, J.R. (1993) The Voice of Thecustomer. *Marketing Science*, 12(3), 1-27.
- Marketeer. (2563). *ส่งพัสดุแข่งกันส่ง ดุเดือดจนปวดเหงื่อ*. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2564, จาก <https://marketeeronline.co/archives/141294>
- MarketingOpps. (2563). *สำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคครึ่งปีแรก 2020 เปลี่ยนไปอย่างไรจาก COVID-19*. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2564, จาก <https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/consumer-insight-covid-19/>
- Property Management Control. (2560). *หน้าที่ของนิติบุคคลอาคารชุด*. สืบค้นเมื่อ 7 เมษายน 2564, จาก <https://www.pmc-thailand.com/article/legal-entity/>

การพัฒนาใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็นในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์

DEVELOPMENT OF AIR HANDLING UNIT CHECKLIST IN PREVENTIVE MAINTENANCE FOR CENTRAL AIR CONDITIONING SYSTEM

อร่ามศรี อาภาอดุล
Aramsri Arphaadul

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management
*Corresponding author, E-mail: aarphaadul@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็น (Air Handling Unit : AHU) ในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็น ในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ ของอาคาร 2 ประเภท คือ โรงพยาบาล และอาคารสำนักงานให้เช่า 2 อาคาร รวม 3 อาคาร โดยใช้แบบวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เพื่อวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องของเนื้อหาของใบตรวจสอบรายการที่พัฒนาขึ้น โดยเพิ่มรายละเอียดการตรวจสอบแต่ละรายการ (Task) ให้ครบถ้วน เพิ่มเติมรูปภาพประกอบ (Sample Picture) เพื่อให้เกิดความชัดเจน เข้าใจง่าย กำหนดเกณฑ์ที่จำเป็น (Standard) ในการตรวจสอบ และกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบ (Period) รวมทั้งสถานะหลังการตรวจสอบ (Status) ให้สอดคล้องกับการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน จากนั้นนำไปให้ผู้ปฏิบัติงานการบำรุงรักษาของแต่ละอาคาร ทดลองใช้ใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็นสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ เพื่อวิเคราะห์หาค่าความพึงพอใจในการใช้โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็นในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ พบว่า เนื้อหาทุกรายการที่ปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 0.5 แสดงว่า เนื้อหาในใบตรวจสอบรายการมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และผลการวิเคราะห์หาค่าความพึงพอใจ ในการทดลองใช้ใบตรวจสอบรายการ โดยช่างผู้ปฏิบัติงานซ่อมบำรุงอาคาร ใน 6 ประเด็น พบว่า ค่าความพึงพอใจต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 3 อาคาร อยู่ในระดับมาก ถึง มากที่สุด หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (4.77) ภาพที่แสดงมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (4.67) จุดในการตรวจสอบมีความชัดเจน (4.55) หัวข้อที่มีความพึงพอใจมาก ได้แก่ หัวข้อในการตรวจสอบ

เข้าใจง่าย และรูปแบบมีความเหมาะสมใช้งานง่าย (4.44) ความครบถ้วนของจุดตรวจสอบ (4.22) แสดงว่าใบตรวจสอบรายการที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้งานได้จริง

คำสำคัญ: ใบตรวจสอบรายการ เครื่องส่งลมเย็น ระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์

ABSTRACT

The research on the development of air handling unit (AHU) checklist in preventive maintenance for central air conditioning system. The objective of this research was to study and developed the checklist of air handling unit used in preventive maintenance for central air conditioners for 2 types of buildings, which were hospital and mixed used 2 buildings, totaling 3 buildings. The analysis was using the Index of Item-Objective Congruence (IOC) to analyzed the consistency of the contents for the checklist with implementation their developed in the operation work. By adding all item of tasks, sample picture which clear and easy to understanding, criteria for inspection standard, period time for maintenance and status after inspection was conformity with operation work. Then brought to the air conditioning system maintenance operators of each building to trial to analyze the satisfaction of using the air handling unit checklist for central air conditioning systems. The rating scale was used for five levels. The statistics used in data analysis were mean and standard deviation.

The results of the analysis of the Index of Item-Objective Congruence (IOC) found that the contents of all items in the air handling unit checklist for the preventive maintenance work of central air conditioning in 3 buildings. The average value was greater than 0.5. shown that consistent with the work operation. The results of the analysis of the satisfaction from the trial the air handling unit checklist of the central air conditioning system by maintenance operators in 6 items found that satisfaction with used the total average was high to highest. The topic with the highest satisfaction in item of faster operation was 4.77. The sample picture was clear and easy to understanding satisfaction was 4.67. The inspection points were clear and satisfaction was 4.55. The high satisfaction topics in item of the inspection topics easy to understanding and the checklist pattern had appropriate and easy to used was 4.44. The checklist point was completely and satisfaction equal to 4.22. Which show that the developed checklist was usable.

Keywords: Checklist, Air Handling Unit, Central Air Conditioning System

บทนำ

ระบบปรับอากาศเป็นระบบหนึ่งในวิศวกรรมระบบประกอบอาคาร ที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ในการปรับอุณหภูมิที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความรู้สึกสบายแก่ผู้ใช้ภายในอาคาร โดยเฉพาะอาคารที่มีขนาดใหญ่ มีการควบคุมระบบอาคารอัตโนมัติ การปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในพื้นที่ส่วนกลางจะถูกควบคุม จากห้องควบคุมให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและการทำงาน จึงนิยมใช้ระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ (Central Air-conditioning System) ที่มีกระบวนการควบคุมสถานะของอากาศจากห้องควบคุมระบบ อัตโนมัติ ให้เป็นไปตามความต้องการและเหมาะสมกับการใช้งานของแต่ละอาคารโดยการควบคุม อุณหภูมิ ความชื้น ความสะอาด การกระจายลม และปริมาณลม มีอุปกรณ์หลัก ได้แก่ เครื่องทำน้ำเย็น (Water Chiller) ที่มีทั้งชนิดระบายความร้อนด้วยน้ำ และระบายความร้อนด้วยอากาศ เครื่องสูบน้ำ (Water Pump) หอทำความเย็น (Cooling Tower) และเครื่องส่งลมเย็น (Air Handling Unit: AHU) ในการทำงานเครื่องทำ น้ำเย็นอาศัยน้ำเป็นตัวนำพาความเย็นไปตามจุดต่าง ๆ ที่มีการออกแบบไว้ โดยน้ำเย็นจะไหลผ่านไปยัง เครื่องส่งลมเย็นที่ติดตั้งอยู่ในบริเวณห้องที่จะปรับอากาศ จากนั้นน้ำที่ไหลออกจากเครื่องส่งลมเย็นจะถูกดูด กลับเข้าไปในเครื่องทำน้ำเย็นขนาดใหญ่ และไหลเวียนกลับไปยังเครื่องส่งลมเย็น เป็นวัฏจักรการทำงาน ความเย็น ของระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ ในส่วนของเครื่องทำน้ำเย็นจะมีการถ่ายเทความร้อน และมีการนำความร้อน จากการถ่ายเท มาระบายทิ้งที่หอทำความเย็น

การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) มีความสำคัญอย่างมากในส่วนของงาน ระบบวิศวกรรมประกอบอาคาร โดยเฉพาะระบบปรับอากาศ ที่ต้องหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการบำรุงรักษาที่เกิดจาก การเสียหายทันทีทันใด (Breakdown Maintenance) ที่จะมีผลกระทบในหลายด้านทั้งกับผู้ใช้อาคาร รวมทั้ง สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องมีระบบการปรับอากาศให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง เช่น ห้องที่ต้องมีการ ควบคุมอุณหภูมิในโรงพยาบาล ห้องทดลอง ห้องผ่าตัด ห้องควบคุมระบบอาคารอัตโนมัติ เป็นต้น ทำให้ฝ่าย ซ่อมบำรุงรักษาของแต่ละอาคาร จะให้ความสำคัญกับการวางแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของระบบปรับอากาศ ซึ่งจะต้องมีใบตรวจสอบรายการ (Checklist) ที่มีรายละเอียดครบถ้วน ชัดเจน เป็นไปตามมาตรฐานที่ กำหนด อันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานในการตรวจสอบรายละเอียด สามารถตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จากข้อมูลที่ศึกษาพบว่า แบบฟอร์มใบตรวจสอบรายการ ที่ฝ่ายงานซ่อมบำรุงของอาคาร ใช้งานอยู่นั้น ได้จัดทำขึ้นตั้งแต่เริ่มใช้งานอาคาร ไม่มีการปรับปรุงตามลักษณะของการใช้งานในปัจจุบัน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานต่าง ๆ ที่มีการกำหนดขึ้นใหม่ จึงควรต้องมีการพัฒนาใบตรวจสอบ รายการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานที่ปรับเปลี่ยนไป

การบำรุงรักษาระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ ในส่วนของเครื่องทำน้ำเย็น และหอทำความเย็น ส่วน ใหญ่จะดำเนินการโดยเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่อาคารเลือกใช้ ตามรอบระยะเวลาในสัญญาการบำรุงรักษา แต่ใน ส่วนของเครื่องส่งลมเย็น ที่ทำหน้าที่ปรับและหมุนเวียนอากาศเพื่อกระจายความเย็นไปยังส่วนต่าง ๆ ของ อาคาร จะต้องมีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง โดยช่างซ่อมบำรุงประจำอาคาร ตามระยะเวลาในแผนการ บำรุงรักษา ทำการล้างทำความสะอาดอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบของเครื่องส่งลมเย็น สำหรับระบบ

ปรับอากาศแบบรวมศูนย์ เช่น แผ่นกรองอากาศ ถาดน้ำทิ้ง ท่อน้ำทิ้ง คอยล์เย็น และพัดลม เพราะอุปกรณ์เหล่านี้จะมีผลกับอากาศที่ส่งออกมาในแต่ละพื้นที่ของอาคารจะต้องมี อุณหภูมิ ความชื้น และความสะอาดที่จะถูกควบคุมด้วยระบบอัตโนมัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

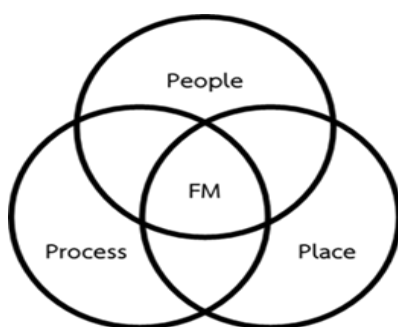
ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการพัฒนาใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็น ในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ ในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคาร

การบริหารทรัพยากรกายภาพ เป็นแนวคิดเชิงบริหารจัดการ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในการอาคารสถานที่ หรือ Facility ทุกประเภท แนวคิดพื้นฐานคือ การบริหารจัดการให้ทรัพยากรกายภาพ (Place) ทำหน้าที่สนองตอบและสนับสนุนกิจกรรมองค์กร (Process) และผู้ปฏิบัติงานองค์กร (People)

FM มีหน้าที่บริหารและจัดการให้ทรัพยากรกายภาพ/ระบบกายภาพ (Place/Facility) ตอบสนององค์กร (Organization) ในด้านการดำเนินงานขององค์กร กิจกรรมที่เกิดขึ้น (Process) และผู้ใช้งาน (People) ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การบริหารทรัพยากรกายภาพต้องมุ่งเน้นการบริหารจัดการ ดูแลรักษาและบริการเพื่อให้ทรัพยากรกายภาพทำงานสอดคล้อง ส่งเสริมและตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้งานอาคารอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา การทำให้ระบบกายภาพหรือทรัพยากรกายภาพ ทำงานสอดคล้องและสมดุลตามเป้าหมาย พันธกิจและลักษณะกิจกรรมขององค์กรนั้น



ภาพที่ 1: ปัจจัยหลักในการบริหารทรัพยากรกายภาพ

การดำเนินการที่ทำให้อาคารสามารถใช้งานได้ ทัวไปเรียกว่า การบริการอาคาร ซึ่งเป็นงานขั้นพื้นฐานของทุกอาคาร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้อาคารสามารถใช้งานได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานอาคาร โดยประเภทของงานบริการอาคาร จำแนกได้ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ กลุ่มบริการสนับสนุน (Support Service) และ กลุ่มงานบริการวิศวกรรมอาคาร (Engineering Service) ซึ่งจะแบ่งออกเป็น

1. งานดูแลและบำรุงรักษา (Facility Operations and Maintenance) มีหน้าที่หลักในการควบคุมดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมอาคาร ระบบประกอบอาคาร ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน ปลอดภัย ตลอดเวลา การดูแลรักษาอาคาร ประกอบด้วยงาน 2 ส่วน ได้แก่ งานดูแลการทำงานระบบประกอบอาคาร (Engineering Operations) และงานบำรุงรักษา (Maintenance)

1.1 งานดูแลการทำงานระบบประกอบอาคาร (Engineering Operations) คือ การควบคุมให้ระบบประกอบอาคารและระบบต่าง ๆ ทำงานเป็นไปตามตารางการใช้งานและวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อให้การใช้อาคารเป็นไปอย่างปลอดภัย สะดวกสบาย มีประสิทธิภาพ ประหยัดพลังงาน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอาคาร

1.2 งานบำรุงรักษา (Maintenance) คือ การดำเนินงานเพื่อรักษาภายใน-ภายนอกอาคารและระบบประกอบอาคารให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามวัตถุประสงค์และเพื่อให้อาคารและระบบประกอบอาคารมีอายุการใช้งานตามที่ควรจะเป็น

เป้าหมายสำคัญของการดูแลการทำงานของระบบประกอบอาคาร ได้แก่ อาคารที่สามารถใช้งานได้ปกติหรือพร้อมใช้งานตลอดเวลา ระบบประกอบอาคารทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มที่ อาคารมีค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคหรือค่าใช้จ่ายพลังงานอยู่ในเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ (เสรีชัย โชติพานิช, 2553)

การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

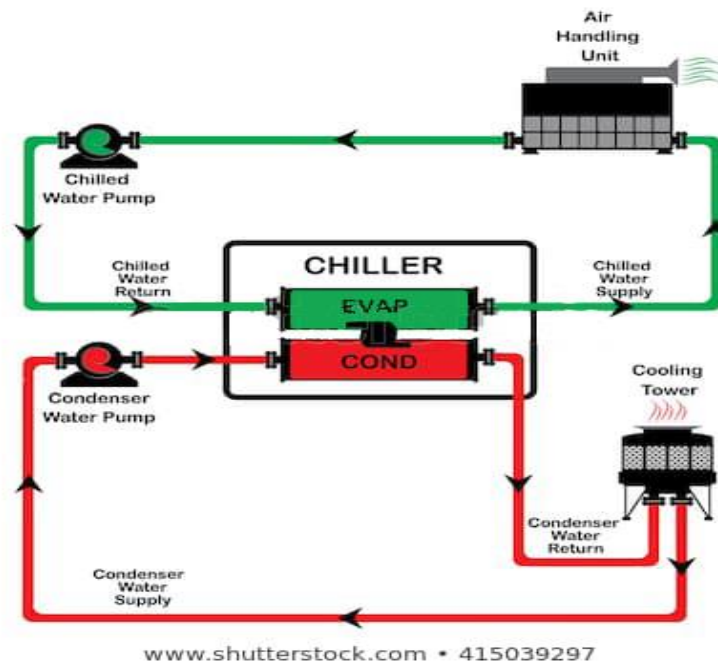
การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน หมายถึง การดูแล และการให้บริการโดยบุคลากร เพื่อวัตถุประสงค์ในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้อยู่ในสภาพที่น่าพึงพอใจในการทำงาน โดยการจัดเตรียมระบบการตรวจ การสืบหา และการแก้ไขในระยะเริ่มต้นก่อนที่จะเริ่มปรากฏขึ้น หรือก่อนที่จะพัฒนาไปสู่ความเสียหายใหญ่

การบำรุงรักษา หมายถึง การทดสอบ การวัด การปรับแต่งและการเปลี่ยนชิ้นส่วน ดำเนินการโดยเฉพาะเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น เป้าหมายขั้นต้นของการบำรุงรักษาเพื่อหลีกเลี่ยงหรือบรรเทาผลที่สืบเนื่องมาจากความเสียหายของอุปกรณ์และการป้องกันความเสียหายก่อนที่จะเกิดขึ้นจริง (อนุศักดิ์ ฉันทไพศาล, 2557)

ระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ (Central Air-Conditioning System)

ระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ หรือ เครื่องทำน้ำเย็น (Chiller) ใช้ในการทำน้ำเย็น เพื่อใช้ในการปรับอากาศ ซึ่งเป็นกระบวนการควบคุมสถานะของอากาศเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการ โดยทั่วไปปัจจัยหรือพารามิเตอร์ของอากาศที่ต้องควบคุมประกอบด้วย อุณหภูมิ ความชื้น ความสะอาด การกระจายลม และปริมาณลม การปรับอากาศมุ่งให้เกิดความรู้สึกสบายต่อผู้อยู่อาศัย (กระทรวงพลังงาน, 2560)

อุปกรณ์หลักในระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ ประกอบด้วย เครื่องทำน้ำเย็น (Chiller) เครื่องสูบน้ำ (Water Pump) หอทำความเย็น (Cooling Tower) และเครื่องส่งลมเย็น (Air Handling Unit) วงจรระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ แสดงไว้ในภาพที่ 2 (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน, 2553)



ภาพที่ 2: วงจรระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ (Central Air-Conditioning System)

มาตรฐานงานบำรุงรักษาระบบประกอบอาคาร

มาตรฐานงานบำรุงรักษาระบบประกอบอาคารของสำนักบริหารระบบกายภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำหรับเครื่องส่งลมเย็นขนาดใหญ่แบบเดินท่อลม (Air Handling Unit : AHU) สรุปรายการที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย มีดังนี้ (สำนักบริหารกายภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556)

- 1) ตรวจสอบสภาพและล้างทำความสะอาดแผ่นกรองอากาศตามระยะเวลาการใช้งาน
- 2) ตรวจสอบสภาพและทำความสะอาดถาดน้ำทิ้ง
- 3) ตรวจสอบสภาพการอุดตันและทำความสะอาดท่อน้ำทิ้ง
- 4) ตรวจสอบสภาพและทำความสะอาดห้องเครื่อง AHU
- 5) ตรวจสอบสภาพครีบกอยล์เย็นและใช้น้ำยาล้างคอยล์เย็นกับเครื่องสูบน้ำแรงดันสูง ในการล้าง
- 6) ทำความสะอาดคอยล์เย็น
- 7) ตรวจสอบสภาพและทำความสะอาดชุดสแตนเนอร์ (Strainer)
- 8) ตรวจสอบสภาพฉนวนหุ้มท่อน้ำเย็น
- 9) ตรวจสอบความเรียบร้อยและทำความสะอาดทั้งภายนอก และภายในตู้ควบคุม
- 10) ตรวจหาการรั่วของลมเย็นที่ท่อส่งลม/การรั่วซึมของน้ำที่ท่อน้ำเย็น และคอยล์เย็น
- 11) ตรวจวัดความเร็วลมเย็นกลับ 6 จุด เมื่อติดแผงกรองอากาศ (ก่อนล้างและหลังล้าง)
- 12) ตรวจสอบว่ามีสนิมที่โครงสร้าง แท่นเครื่อง ถาดน้ำทิ้งของ AHU และอุปกรณ์อื่นๆ
- 13) ตรวจสอบสภาพแอร์เวนติเลเตอร์ (Air ventilator)
- 14) ตรวจสอบและทำการบันทึกอุณหภูมิอากาศ อุณหภูมิน้ำเย็น

เครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด (7 Quality Control Tools)

เครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาทางด้านคุณภาพของกระบวนการผลิต ซึ่งช่วยศึกษาสภาพทั่วไปของปัญหา คัดเลือกหรือจัดลำดับความสำคัญของปัญหาการสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหา การค้นหาและวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง เพื่อให้สามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนช่วยในการจัดทำมาตรฐาน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพที่สำคัญมี 7 ชนิด ได้แก่ ใบตรวจสอบ กราฟ ฮิสโตแกรม แผนภูมิพาเรโต แผนภาพก้างปลา แผนภาพการกระจาย และแผนภูมิควบคุม (ศุภชัย นาทะพันธ์, 2551)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็นในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ของอาคารที่ใช้งานอยู่เดิม
2. เพื่อพัฒนาใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็นในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยนี้ ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาของอาคารที่ใช้ระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ และ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาของอาคารที่มีการใช้ระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ อาคารละ 3 คน จำนวน 3 อาคาร รวม 9 คน

ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตงานวิจัยด้านเนื้อหา โดยดำเนินการเฉพาะแบบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็นสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ และขอบเขตด้านพื้นที่ เฉพาะอาคารประเภท โรงพยาบาล อาคารสำนักงาน ให้เช่า (Mixed Use) จำนวน 2 อาคาร โดยเลือกแบบเจาะจง รวม 3 อาคาร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ของใบตรวจสอบรายการเครื่องส่งลมเย็นในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ และแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้แบบตรวจสอบรายการที่พัฒนาขึ้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยการเก็บข้อมูล 2 ส่วน คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

การวิเคราะห์ค่าความพึงพอใจ โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลใบตรวจสอบรายการของท่อส่งลมเย็น ที่ใช้ในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ ของอาคารโรงพยาบาล และสำนักงานให้เช่า 2 อาคาร รวม 3 อาคาร พบว่า การพัฒนาใบตรวจสอบรายการเครื่องส่งลมเย็น โดยทำการเพิ่มเติมรายละเอียดการตรวจสอบแต่ละรายการ (Task) ให้มีความชัดเจน โดยแยกรายละเอียดตามงาน ได้แก่ การล้างทำความสะอาดอุปกรณ์ การตรวจสอบสภาพทั่วไป เช่น รอยรั่ว ความสะอาดหน้าคอนแทค เป็นต้น การบันทึกค่าต่าง ๆ ทางไฟฟ้า ปริมาณลม และ อุณหภูมิลมกลับ การตรวจสอบเครื่องเป่าลม (Blower) มอเตอร์ และความตึงหย่อนของสายพาน ซึ่งเป็น อุปกรณ์ประกอบของเครื่องส่งลมเย็น โดยการเพิ่มเติมรูปภาพประกอบ (Sample Picture) เพื่อให้เกิดความชัดเจน เข้าใจง่าย กำหนดเกณฑ์ที่จำเป็น (Standard) ในการตรวจสอบ และกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบ (Period) รวมทั้งสถานะหลังการตรวจสอบ (Status) โดยแสดงตัวอย่างใบตรวจสอบรายการเครื่องส่งลมเย็นที่พัฒนาแล้วเฉพาะในส่วนของงานล้างทำความสะอาด ในภาพที่ 3

No.	รายการประเมิน				STATUS			REMARK
	TASK	SAMPLE PICTURE	STANDARD	PERIOD	N	AB	BK	
การล้างทำความสะอาดอุปกรณ์								
1	ทำความสะอาด Air Filter		สะอาด ไม่มีฝุ่น	M				
2	ทำความสะอาดท่อน้ำทิ้ง		ไม่อุดตัน ไม่มีเมือก	M				
3	ทำความสะอาดถาดน้ำทิ้ง		ไม่มีสนิม ไม่มีคราบฝุ่น ไม่มีเมือก	M				
4	ทำความสะอาดใบพัดลมของมอเตอร์		ไม่มีฝุ่น ไม่มีสนิม	M				
5	ทำความสะอาดตะแกรงของมอเตอร์		ไม่มีฝุ่น ไม่มีสนิม	M				
6	ทำความสะอาดตู้ควบคุม		สะอาด ไม่มีฝุ่น ไม่มีสิ่งของกีดขวาง	M				
7	ทำความสะอาด Blower		ไม่มีฝุ่น ไม่มีสนิม	Q				
8	ทำความสะอาดคอยล์เย็น		ไม่อุดตัน ไม่มีฝุ่น ไม่รั่ว	Q				
9	ทำความสะอาดหน้า Magnetic Contactor		สะอาด ไม่มีฝุ่น ไม่มีหยากไย่	Q				
SYMBOL OF CHECK RESULT PERIOD : M = 1 Month , Q = 3 Months								
SYMBOL OF CHECK RESULT STATUS : N = Normal , AB = Abnormal , BK = Breakdown								

ภาพที่ 3: ใบตรวจสอบรายการที่พัฒนาขึ้นใหม่ในส่วนของการล้างและทำความสะอาดอุปกรณ์ของเครื่องส่ง
ลมเย็นสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์

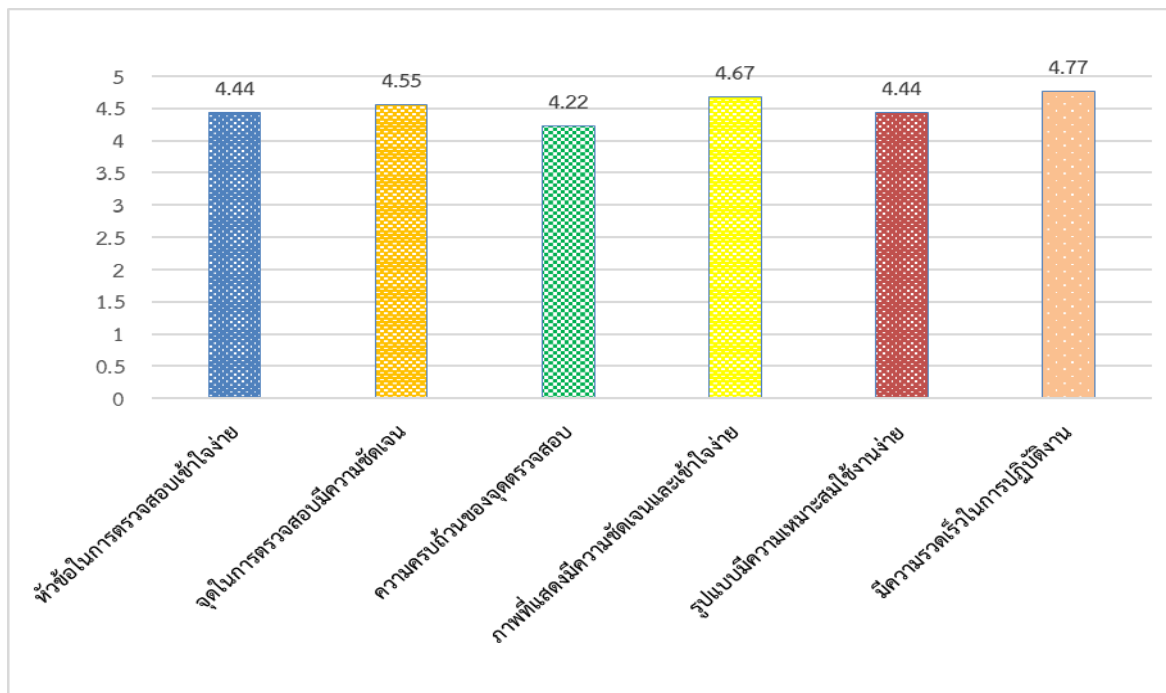
ใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็นในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ ที่ทำการพัฒนาขึ้น ได้รับการประเมินจากแบบวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีตำแหน่งหัวหน้างานบำรุงรักษาของอาคาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า เนื้อหาในทุกรายการของใบตรวจสอบที่ปรับปรุง มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ผลของค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 ในทุกรายการ แสดงว่า ใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็นในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ ที่พัฒนาขึ้นนี้ มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในทุกรายการสามารถนำไปใช้ในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันของเครื่องส่งลมเย็นในระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ของอาคารได้

การนำใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็น ที่ทำการพัฒนาแล้ว ไปให้ช่างผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาอาคารที่มีการใช้ระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ จำนวน 3 อาคาร ทดลองใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบเครื่องส่งลมเย็น ประเมินผลจากแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้แบบตรวจสอบรายการ เครื่องส่งลมเย็น ในอาคารโรงพยาบาล 1 อาคาร และอาคารสำนักงานให้เช่า (Mixed Use) จำนวน 2 อาคาร โดยผู้ปฏิบัติงานซ่อมบำรุง จำนวนอาคารละ 3 คน รวม 9 คน ใน 6 รายการ โดยแสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ค่าความพึงพอใจในการใช้แบบตรวจสอบรายการเครื่องส่งลมเย็น ของแต่ละอาคาร และหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของทั้ง 3 อาคาร ดังแสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้แบบตรวจสอบรายการเครื่องส่งลมเย็นโดยผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาอาคารที่มีการใช้ระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ จำนวน 3 อาคาร

รายการประเมิน	อาคาร 1		อาคาร 2		อาคาร 3		ค่าเฉลี่ยรวม	การแปลผล
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D		
1. หัวข้อในการตรวจสอบเข้าใจง่าย	4	0.00	4.67	0.47	4.67	0.47	4.44	พึงพอใจมาก
2. จุดในการตรวจสอบมีความชัดเจน	4.67	0.58	4.33	0.94	4.67	0.47	4.55	พึงพอใจมากที่สุด
3. ความครบถ้วนของจุดตรวจสอบ	4.33	1.15	4	0.00	4.33	0.94	4.22	พึงพอใจมาก
4. ภาพที่แสดงมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.67	0.58	4.67	0.47	4.67	0.47	4.67	พึงพอใจมากที่สุด
5. รูปแบบมีความเหมาะสม ใช้งานง่าย	4	0.00	4.67	0.47	4.67	0.47	4.44	พึงพอใจมาก
6. มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	5	0.00	5	0.00	4.33	0.94	4.77	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	4.45	0.38	4.55	0.39	4.55	0.63	4.51	พึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ อาคาร 1=โรงพยาบาล อาคาร 2,3 = อาคารสำนักงานให้เช่า (Mixed Use)



ภาพที่ 4: แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในการใช้ใบตรวจสอบรายการเครื่องส่งลมเย็นของผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาอาคารที่มีการใช้ระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ จำนวน 3 อาคาร

จากภาพที่ 4 เป็นแผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยรวมผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ในการทดลองใช้ใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็นในการบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ โดยช่างผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาที่มีการใช้ระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ อาคารละ 3 คน จำนวน 3 อาคาร รวม 9 คน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของทั้ง 6 รายการ มีค่าอยู่ระหว่าง 4.22 ถึง 4.77 คือ อยู่ในระดับมาก ถึงมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า แนวคิดในการพัฒนาใบตรวจสอบรายการที่จัดทำขึ้นนี้ นำไปใช้ในการปรับปรุงใบตรวจสอบรายการของอุปกรณ์อื่น ๆ ของระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ ทั้งเครื่องทำน้ำเย็น (Water Chiller) เครื่องสูบน้ำ (Water Pump) และหอทำความเย็น (Cooling Tower) ให้ครบทุกระบบ อีกทั้งยังควรนำไปพัฒนาเพื่อจัดทำใบตรวจสอบรายการ ของระบบวิศวกรรมระบบประกอบอาคารในทุกระบบ ได้แก่ ระบบไฟฟ้า ระบบลิฟท์และบันไดเลื่อน ระบบประปาและสุขาภิบาล และระบบป้องกันอัคคีภัย เพื่อให้ช่างผู้ปฏิบัติงานในงานบำรุงรักษาในแต่ละอาคาร มีความสะดวก รวดเร็วในการตรวจสอบรายการสำหรับงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของแต่ละอุปกรณ์ อีกทั้งยังจะช่วยลดการบำรุงรักษาที่เกิดความเสียหายทันทีทันใดที่จะเกิดขึ้นได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนี้ ยังสามารถนำข้อมูลของการพัฒนาใบรายการตรวจสอบไปใช้ในการปรับปรุงแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของระบบวิศวกรรมประกอบอาคาร ในแต่ละอาคารได้อีกด้วย

สรุป

สรุปผลข้อมูลจากการวิจัย เรื่องการพัฒนาใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็นในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ ของทั้ง 3 อาคาร สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

การศึกษาใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็นในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ ที่อาคารใช้อยู่เดิม ทั้ง 3 อาคาร โดยวิเคราะห์จากแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ใบตรวจสอบรายการของท่อส่งลมเย็น ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การระบุรายละเอียดในส่วนที่ต้องมีการตรวจสอบไม่ชัดเจน ไม่มีรูปภาพประกอบเพื่อระบุจุดตรวจสอบ ช่องรายละเอียดสถานะไม่มีหัวข้อระบุรายละเอียดสถานะของการบำรุงรักษา และการตรวจสอบตามระยะเวลา ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดปัญหาในเรื่องของการเกิดเหตุขัดข้องทันทีทันใด ส่งผลกระทบต่อการควบคุมอุณหภูมิ ได้ไม่คงที่ตามที่ระบบควบคุมอัตโนมัติกำหนดไว้ และผลกระทบต่อผู้ใช้ในอาคาร

การพัฒนาใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็นในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ โดยการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เนื้อหาในทุกรายการของใบตรวจสอบที่พัฒนาขึ้น มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถาม คือมีค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 แสดงว่าเนื้อหา มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และผลจากการนำใบตรวจสอบรายการไปทดลองใช้โดยช่างผู้ปฏิบัติงานบำรุงรักษาของทั้ง 3 อาคาร เพื่อหาค่าความพึงพอใจในการใช้งาน โดยใช้แบบประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ พบว่า ค่าความพึงพอใจต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับมาก ถึง มากที่สุด หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (4.77) ภาพที่แสดงมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (4.67) จุดในการตรวจสอบมีความชัดเจน (4.55) หัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ หัวข้อในการตรวจสอบเข้าใจง่าย และรูปแบบมีความเหมาะสมใช้งานง่าย (4.44) ความครบถ้วนของจุดตรวจสอบ (4.22) แสดงว่า ใบตรวจสอบรายการของเครื่องส่งลมเย็นในงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับระบบปรับอากาศแบบรวมศูนย์ที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้งานได้จริง

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน. (2553). *คู่มือผู้รับผิดชอบด้านพลังงาน (อาคาร) พ.ศ. 2553*. กระทรวงพลังงาน.
- บัณฑิต จุลาสัย. (2547). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย นาทะพันธ์. (2551). *การควบคุมคุณภาพ = Quality Control*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สำนักบริหารกายภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2556). *มาตรฐานงานบำรุงรักษาระบบประกอบอาคาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



เสรีชัย โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนุศักดิ์ ฉืนไพศาล. (2557). *การบำรุงรักษา*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

การพัฒนาแพ็คเกจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว Slo-Mo

THE DEVELOPMENT OF SPECIAL INTEREST TOURISM PACKAGES FOR THE SLO-MO TOURIST

จุฑาพร บุญศิริรัฐ^{1*}, ณัฐนิชา กล้าหาญ²

Juthaporn Boonkheereerut^{1*}, Nutnicha Klahan²

^{1,2} คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2} Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding author, E-mail: juthapornboo@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาแพ็คเกจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว Slo-Mo เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับลักษณะการท่องเที่ยวโดยนำไปสู่การพัฒนาโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวและ โปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว 2) ศึกษาลักษณะการดำเนินงานด้านการจัดทำและ การออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว และ 3) พัฒนาแพ็คเกจการท่องเที่ยวในความ สนใจพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว Slo-Mo โดยลักษณะการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษนั้นเป็นการ ท่องเที่ยวตามความสนใจเฉพาะกลุ่มที่หลากหลายและมักจะต้องใช้เวลาไปกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเหล่านั้นมาก ขึ้นและเป็นผลให้เกิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยวตามลักษณะกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่เร่งรีบและเนิบช้าลง การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ จึงกำหนดกลุ่มเป้าหมายโดยเลือกตัวอย่างแบบสัญลักษณ์ที่มีคุณสมบัติ สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษตั้งแต่ 1 ลักษณะขึ้นไป จำนวน 50 คน และใช้การ สัมภาษณ์แบบมีเค้าโครงที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง (Test Validity) มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC Index) ตั้งแต่ 0.50-1.00 เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยว และโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว และใช้การสัมภาษณ์แบบมีเค้าโครงสอบถามบุคลากร ของบริษัทนำเที่ยวจำนวน 10 คน เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการจัดทำและการออกแบบโปรแกรมท่องเที่ยว สำเร็จ โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบจำเพาะเจาะจง และวิเคราะห์ผลเชิงพรรณนาด้วยการอธิบายความ

จากผลการศึกษาพบว่า 1) นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวในระดับมากด้านการ ดำเนินการจัดนำเที่ยวของบริษัท โดยมีความคิดเห็นด้านการให้บริการที่เป็นระบบ และการอำนวยความสะดวกมากที่สุด ทั้งนี้มีความคิดเห็นต่อการออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จที่ตรงกันมากที่สุดคือ ลักษณะของโปรแกรม เป็นแบบให้เลือกรายการที่มีอยู่มากกว่าการออกแบบตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และส่วนใหญ่เห็นว่าบริษัทออกแบบโปรแกรมนำเที่ยวลำๆ กันทุกบริษัทโดยเน้นส่งเสริมการขายจาก

การแข่งขันทางการตลาดด้านราคาและด้านส่งเสริมการขาย ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวคาดหวังให้บริษัทนำเที่ยวมีทางเลือกสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะที่ต้องการท่องเที่ยวแบบไม่ตามกระแส และ/หรือการท่องเที่ยวที่แปลกแตกต่างเพื่อสนองตอบกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความพิเศษเฉพาะกลุ่ม 2) ลักษณะการดำเนินงานด้านการจัดทำและการออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว พบว่ามีจุดแข็ง และโอกาสในการดำเนินการออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จให้สอดคล้องกับลักษณะของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่หลากหลายได้ โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีความเชื่อมั่นต่อการจัดการการท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในระดับมาก และแม้ว่าบริษัทนำเที่ยวมีจุดอ่อนด้านการสร้างสรรค์เส้นทาง และ/หรือแพ็คเกจการท่องเที่ยวที่เน้นลักษณะการท่องเที่ยวแบบเดิม ๆ และมุ่งเน้นนักท่องเที่ยวแบบกรู๊ปทัวร์ในเส้นทางท่องเที่ยวเดิม เพราะมีปัจจัยด้านต้นทุนเป็นลำดับต้นๆ ต่อการจัดทำ และการออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวใหม่สำหรับนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และ/หรือนักท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ และ 3) ได้รูปแบบแพ็คเกจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว Slo-Mo ที่ออกแบบให้สอดคล้องกับนักท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษกลุ่มที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวแบบไม่เร่งรีบ และต้องการประสบการณ์จากการเดินทางท่องเที่ยวในครั้งนั้นๆ

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ นักท่องเที่ยว Slo-Mo

ABSTRACT

This research is the development of special interest tourism packages for the Slo-Mo Tourist. It is a study on the nature of tourism leading to the development of tour packages. The purposes of this research are 1) Study the traveler perspective on tourism management and tourism packages of the tourism company. 2) Study the operation, preparation and design of tourism programs. 3) Develop of special interest tourism packages for the Slo-Mo Tourist. The characteristics of special interest tourism are interest-based tourism that is diverse and often spend more time on those tourism activities, resulting in less rushed tourist behavior and slow down. This study was a qualitative research. Therefore, the target group is selected by selecting the typical case sampling that corresponded to one or more special interest tourism styles, totaling 50 people. This study used structured interviews as a tool, test the validity (Test Validity) with the consistency index (IOC Index) from 0.50-1.00 and to analyze traveler perspectives on tourism management and tour packages of the tourism company and use layout interviews that ask for 10 travel agency personnel about the operation, preparation and design of tourism programs. In this case, select a specific example and analyze the data with descriptive explanations.

Finding are as follows: 1) Tourists have high perspective for tourism management. Most perspective of systematic service and facilitation. The tour packages are offered more specific than tailored designed to suit the needs of the traveler. Travel program design companies are similar, emphasizing sales promotion based on market competition, price and promotion. Tourists have high expectations at the company to have options for specific groups of tourists who wish to travel off the trend or tourism that is different to special interest tourism. 2) The operation, preparation and design of tourism programs. There are strengths and opportunities in tourism operations to design a program with the characteristics of tourist behavior. The analysis of the tourists' behavior had a high level of confidence in the tourism management of the travel agencies. Although travel agencies have weaknesses in route creation or travel packages that old of tourism and focus on group tour tourists. The cost is a key factor in developing and designing new travel programs for special interest tourists. 3) Get the special interest tourism packages for the Slo-Mo Tourist. That is designed to integrate with tourists traveling without rush and special interest tourism that the experience of that trip.

Keywords: The Special Interest Tourism, The Slo-Mo Tourist.

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมการเดินทางจากจุดหนึ่ง ไปยังอีกจุดหนึ่ง นับตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทาง ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการเป็นอย่างน้อย คือ การเดินทาง การพักค้างแรม และการรับประทานอาหารนอกบ้าน (นิศา ชัชกุล, 2557) ซึ่งเป็นกิจกรรมรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของผู้คนตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยในอดีตมนุษย์เดินทางด้วยวัตถุประสงค์เพื่อการแสวงหาที่อยู่อาศัยใหม่ เพื่อติดต่อค้าขาย เพื่อเผยแผ่ศาสนา และเพื่อเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีระหว่างประเทศ (อารยา อินทชสาร, 2554) แต่ปัจจุบันการเดินทางเกิดขึ้นหลายวัตถุประสงค์ รวมทั้งการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวเป็นเหตุผลของนักเดินทางยุคใหม่ที่ไม่เพียงแต่ต้องการเพื่อพักผ่อน คลายความเครียด หรือเพื่อความเพลิดเพลินใจ แต่ยังมีปัจจัยต่างๆ อีกมากมายที่ส่งผลให้เกิดการเดินทางครั้งนั้นๆ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวยุคใหม่ ก่อให้เกิดแนวโน้มของพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ปรับเปลี่ยน อันเป็นผลลัพธ์จากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำความหลากหลายทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม นวัตกรรม เทคโนโลยี ฯลฯ ของแต่ละมุมโลกเข้าด้วยกัน ที่เรียกว่า โลกาภิวัตน์ (Globalization) และพัฒนาการสู่ชีวิตยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยี นวัตกรรมได้สร้างความสะดวกสบาย เชื่อมต่อ และเข้าถึงสิ่งต่างๆ ได้ง่าย ไม่เว้นแม้การท่องเที่ยวที่โลกออนไลน์มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่ม

นักท่องเที่ยวอิสระประเภท F.I.T. (Free Individual Travelers หรือ Free Independent Travelers) ที่สามารถเดินทางด้วยตัวเองมากขึ้น โดยการศึกษาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว เช่น สถานที่ท่องเที่ยวปลายทาง กิจกรรมการท่องเที่ยว การจองห้องพักโรงแรม การจองตั๋วเครื่องบิน จองรถ หรือจองทัวร์รายการต่างๆ เป็นต้น และสามารถเดินทางไปท่องเที่ยวในที่ที่เคยไปได้ นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยว เช่น นโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ทั้งนโยบายที่เอื้อต่อการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยของชาวต่างชาติ และนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ สภาพทางสังคมที่มีสัดส่วนจำนวนประชากรผู้สูงอายุมากขึ้น และนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ถือเป็นตลาดศักยภาพสูง เนื่องจากมีกำลังการใช้จ่ายใช้สอย เน้นการท่องเที่ยวและบริการที่มีคุณภาพดี เป็นต้น

นักท่องเที่ยว Slo-Mo มีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) โดยเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวอิสระที่เกิดจากพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะเรื่องหรือกิจกรรมเฉพาะ ซึ่งการท่องเที่ยวในรูปแบบ Slo-Mo มาจากคำว่า Slow Movement หมายถึง การท่องเที่ยวแบบค่อยเป็นค่อยไป ไม่เร่งรีบให้ถึงจุดหมายปลายทาง เป็นแนวความคิดการท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี สังคม รวมถึงเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ดั้งเดิมของชุมชนอย่างลึกซึ้ง ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้องได้แก่ Slow Food จนถึง Slow City และ Slow Life รวมถึงการท่องเที่ยวแบบ Slow Travel (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563) ทั้งนี้รูปแบบความสนใจพิเศษมีความหลากหลายมากขึ้น ด้วยเพราะการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจากปัจจัยต่างๆ โดยมีลักษณะรูปแบบการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม และการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) ที่เป็นผลจากการสื่อสารไร้พรมแดน และเทคโนโลยีเป็นส่วนที่เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มากขึ้น รวมถึงการท่องเที่ยวที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจ และปรับรูปแบบการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ โดยเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อการจัดการท่องเที่ยวได้ด้วยตัวเองมากขึ้น (จุฑาพร บุญศิริรัฐ, 2563) ทั้งนี้ การท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ เป็นลักษณะที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผสมผสาน โดยพิจารณาจากความต้องการ หรือพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความแตกต่างระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว (บุญเลิศ ตั้งจิตวัฒนา, 2548) กล่าวคือ การท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษมีกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผสมผสาน เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมเพื่อ การพักผ่อนและเรียนรู้วิถีการรักษาสุขภาพกายใจได้รับความเพลิดเพลิน มีสุนทรียภาพของวัฒนธรรมท้องถิ่น การท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษาและศาสนา (Edu-Meditation Tourism) ที่เป็นการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อทัศนศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากปรัชญาทางศาสนามีการฝึกทำสมาธิเพื่อมีประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น การเรียนรู้วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทยซึ่งเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเพื่อศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย (Ethnic Tourism) มีลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ เรียนรู้วัฒนธรรมของชาวบ้าน วัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อยหรือชนเผ่าต่างๆ เป็นต้น โดยลักษณะการท่องเที่ยวดังกล่าวต้องใช้เวลากับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มากขึ้น ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยวตามลักษณะกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เนิบช้าลง ค่อยเป็นค่อยไป ไม่เร่งรีบ

ไม่ต้องการสื่อกระแสสังคม และแม้ว่าปัจจุบันนักท่องเที่ยวในยุคดิจิทัลจะมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเป็นลักษณะจัดการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเองมากขึ้นโดยใช้สมาร์ตโฟนเป็นเครื่องมือ ก็ยังมีนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีพฤติกรรมท่องเที่ยวตามลักษณะกิจกรรมที่เนิบช้าลง ไม่เร่งรีบ แต่ยังคงต้องการความสะดวกสบายต่อการจัดการการท่องเที่ยว และต้องการใช้บริการผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวหรือตัวแทนการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการจัดการเดินทางท่องเที่ยว (วรินทร์ลักษณ์ ยอดธนาสวัสดิ์, 2564) โดยตัวแทนการท่องเที่ยวอาจจะมีบริการจัดแพ็คเกจการท่องเที่ยว พร้อมขายให้แก่นักท่องเที่ยวกลุ่มเฉพาะต่างๆ ที่มีความสนใจพิเศษเฉพาะ โดยแพ็คเกจการท่องเที่ยวเหล่านั้นต้องเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ไม่ยืดเวลาเหมือนโปรแกรมการท่องเที่ยวทั่วไป เพราะนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่ต้องการความเร่งรีบ ไม่ต้องการความตรงต่อเวลา แต่จะใช้โปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จรูปที่ซื้อมา เป็นเหมือนแนวทางสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวในเส้นทางนั้นๆ ที่นักท่องเที่ยวสนใจและเลือกซื้อ (สุมารินทร์ บุญยัง, 2564) คณะผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น และพบว่าแพ็คเกจการท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่เป็นโปรแกรมที่กำหนดจุดหมายปลายทาง กิจกรรมการท่องเที่ยว และเส้นทางการท่องเที่ยวตามกระแสนิยมทั่วไป และจากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว พบว่า แพ็คเกจการท่องเที่ยวที่มีในปัจจุบันยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะและกลุ่มนักท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางต่อการดำเนินงานด้านการจัดทำและการออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จ คณะผู้วิจัยจึงศึกษาและพัฒนาแพ็คเกจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว Slo-Mo เพื่อเป็นส่วนหนึ่งสำหรับส่งเสริมการท่องเที่ยวสู่การกระตุ้นการใช้จ่ายใช้สอยการกระจายและเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการ ส่งผลประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

บททวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นฐานความรู้สำหรับการใช้ในการศึกษาโดยมีประเด็นการค้นคว้าที่สำคัญ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ซึ่งข้อสรุปเกี่ยวกับความหมายของการท่องเที่ยวที่ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการได้นิยามตามทัศนคติที่หลากหลายคือ การท่องเที่ยว หมายถึง เดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวที่เดินทางด้วยความสมัครใจ และเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ที่มีใช้เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ เป็นเงื่อนไขสำคัญ โดยองค์ประกอบของการท่องเที่ยวได้แก่ประเด็นต่างๆ หลายปัจจัยร่วมกันส่งผลให้การท่องเที่ยวนั้นประสบความสำเร็จสร้างความประทับใจและผลกำไร กล่าวได้ว่า คุณลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวเป็นการผสมผสานระหว่างผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ประสบการณ์ และการนำเสนอทรัพยากรที่จับต้องไม่ได้ และทรัพยากรอื่นๆ แก่ผู้บริโภค โดยสิ่งสำคัญคือแหล่งท่องเที่ยวอันเป็นสถานที่ซึ่งนักท่องเที่ยวจะเดินทางมาเยี่ยมชมหรือพักผ่อน หรือทำกิจกรรมบางอย่างตามวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ประการที่สำคัญ ได้แก่ 1) ความสามารถในการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว (Available

package) 2) ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) 3) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) 4) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) 5) กิจกรรม (Activities) และ 6) การให้บริการของแหล่งท่องเที่ยว (Ancillary Service)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

สำหรับการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวซึ่งนักท่องเที่ยวถือเป็นผู้บริโภค แต่มีพฤติกรรมผู้บริโภคด้านการท่องเที่ยว ทั้งนี้พฤติกรรม คือการแสดงออกของการกระทำกิจกรรมใดๆ ก็ตามแบบคล้ายๆ กันบ่อยๆ จนเป็นลักษณะของบุคคลคนๆ หนึ่ง หรือกลุ่มบุคคล โดยพฤติกรรมในภาษาอังกฤษเรียกว่า Behavior หรืออเมริกันเรียกว่า Behavior ที่แปลว่า การปฏิบัติตัว ความประพฤติ คุณสมบัติ พฤติกรรม อาการ หรือการแสดงออก (สุริรัตน์ เตชะทวีวรรณ, 2545) และพฤติกรรมสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) คือ พฤติกรรมที่เจ้าของพฤติกรรมเท่านั้นที่รู้ซึ่งบุคคลอื่นจะไม่สามารถรับรู้ได้โดยตรงถ้าไม่แสดงออก บุคคลอื่นอาจจะรู้พฤติกรรมภายในของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ก็โดยสันนิษฐาน หรือคาดเดาเท่านั้นเอง โดยพฤติกรรมภายในนั้นเป็นกระบวนการการทำงานของสมองซึ่งหมายถึงขั้นตอนการทำงานของสมองในรูปแบบต่างๆ เช่น การคิด การตัดสินใจ ค่านิยม และแรงบันดาลใจ เป็นต้น และ 2) พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นสามารถที่จะรู้ได้ โดยต้องอาศัยการสังเกต (Observation) (ประสิทธิ์ ทองอุ่น, 2542)

นักท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยว ถ้าไม่มีนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแบ่งประเภท ดังนี้ 1) นักท่องเที่ยว (Tourists) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่มิใช่ที่พักแรมของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางโดยสมัครใจด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มิใช่การไปประกอบอาชีพ หรือหารายได้ ทั้งนี้จำแนกเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หรือนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (Foreign Tourists or International Tourists) และนักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourists)

2) นักทัศนจร (Excursionists) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักแรมของตนซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวในระยะเวลาสั้นๆ ไม่ถึง 24 ชั่วโมง (ไม่ได้ค้างคืน) และเดินทางไปโดยสมัครใจด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มิใช่การประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ ผู้โดยสารเรือสำราญทางทะเลที่ค้างพักแรมในเรือสำราญจะถูกนับว่าเป็นนักทัศนจร จำแนกออกได้เป็น นักทัศนจรชาวต่างประเทศ (Foreign Excursionists) และนักทัศนจรภายในประเทศ (Domestic Excursionists) และ 3) ผู้มาเยือน (Visitors) หมายถึงรวมถึงผู้ที่เดินทางเข้ามาในประเทศโดยจะจำแนกเป็นนักท่องเที่ยวหรือนักทัศนจรก็ได้ตามแต่จะตรงกับคุณสมบัติหรือนิยามในข้อใด (สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว, 2552)

รูปแบบและวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว

รูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ (Cohen, 1979) ได้แก่ 1) นักท่องเที่ยวแบบนันทนาการ (Recreational Tourists) เป็นนักท่องเที่ยวซึ่งเน้นความสำคัญในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนันทนาการหรือการพักผ่อนทางร่างกาย 2) นักท่องเที่ยวแบบปลีกตัวหาความเพลิดเพลิน (The Diversionary

Tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่พยายามทางแนวทางเพื่อลิ้มความจำในชีวิตประจำวัน 3) นักท่องเที่ยวมุ่งหาประสบการณ์ (The Experiential Tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อแสวงหาประสบการณ์ที่แท้จริง นักท่องเที่ยวประเภทนี้สนใจศึกษา และได้รับประสบการณ์ที่แท้จริงของแหล่งท่องเที่ยวที่ได้ไปสัมผัส 4) นักท่องเที่ยวแบบชอบทดลอง (The Experimental Tourists) มีลักษณะที่เห็นเด่นชัดคือ ชอบติดต่อกับพูดคุยกับคนท้องถิ่นเพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจในชีวิตความเป็นอยู่ การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมของคนท้องถิ่น และ 5) นักท่องเที่ยวที่ใช้ชีวิตแบบคนท้องถิ่น (The Existential Tourists) โดยต้องการใช้ชีวิตภายใต้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตเดียวกับคนท้องถิ่น มักจะใช้เวลาอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวนั้นเป็นเวลานาน

ทั้งนี้ การท่องเที่ยวโลกกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวไว้ 3 รูปแบบ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549) คือ รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural Based Tourism) หมายถึงการท่องเที่ยวแหล่งธรรมชาติ ประกอบด้วย 1) Marine Eco Tourism หรือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล 2) Geo Tourism หรือการท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา 3) Eco Tourism หรือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 4) Astrological Tourism หรือการท่องเที่ยวเชิงดาราศาสตร์ และ 5) Argo Tourism หรือการท่องเที่ยวเชิงเกษตร สำหรับรูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม (Cultural Based Tourism) หมายถึงการท่องเที่ยวในแหล่งประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมท้องถิ่น ประกอบด้วย 1) Historical Tourism หรือการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ 2) Cultural and Traditional Tourism หรือการท่องเที่ยวงานชมวัฒนธรรมและประเพณี และ 3) Rural Tourism หรือ Village Tourism หรือการท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท และสำหรับรูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) หมายถึงการท่องเที่ยวที่ผสมผสานการท่องเที่ยว กับความต้องการอื่นเพิ่มเติม ประกอบด้วย 1) Health Tourism หรือการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ 2) Edu-Meditation Tourism หรือการท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษาและศาสนา 3) Ethnic Tourism หรือการท่องเที่ยวเพื่อศึกษา กลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย 4) Sports Tourism หรือการท่องเที่ยวเชิงกีฬา 5) Adventure Travel หรือการท่องเที่ยวแบบผจญภัย 6) Home Stay & Farm Stay Tourism หรือการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ และฟาร์มสเตย์ และ 7) Long Stay Tourism หรือการท่องเที่ยวพำนักระยะยาว

นอกจากนี้ยังเพิ่มเติมรูปแบบการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน คือ 8) การท่องเที่ยวแบบให้รางวัล (Incentive travel) หมายถึง การจูงใจให้แก่มูลุกลูกค้าของบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการขายสินค้าตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมาย เช่น กลุ่มผู้แทนบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ผู้แทนบริษัทจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า ผู้แทนบริษัทจำหน่ายเครื่องสำอาง เป็นต้น โดยให้รางวัลและจูงใจให้แก่มูลุกลูกค้าที่ช่วยในการเดินทาง ค่าพักรับ และค่าอาหารระหว่างการเดินทาง และอื่นๆ เบ็ดเสร็จ รูปแบบอาจเป็นรายการนำเที่ยวแบบผสมผสาน หรือรายการนำเที่ยวรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ทั้งนี้การท่องเที่ยวแบบให้รางวัลอาจจะสัมพันธ์กับ 9) การท่องเที่ยวเพื่อการประชุม (MICE หมายถึง M=meeting/I= incentive/ C=conference / E=exhibition) ซึ่งเป็นการจูงใจให้แก่มูลุกลูกค้าของผู้ที่จัดประชุม มีรายการจูงใจก่อนการประชุม (pre-tour) และการจัดรายการนำเที่ยวหลังการประชุม (post-tour) โดยการจัดรายการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ทั่วประเทศ เพื่อบริการให้กับผู้เข้าร่วมประชุมโดยตรง หรือสำหรับผู้ร่วมเดินทางกับผู้ประชุม (สามี

หรือภรรยา หรือผู้ติดตาม) โดยอาจเป็นรายการท่องเที่ยววันเดียว หรือรายการท่องเที่ยวพักค้างแรมที่คิดราคาแบบเหมาจ่ายทั้งค่าอาหารและบริการท่องเที่ยว และ 10) การท่องเที่ยวแบบผสมผสาน เป็นอีกรูปแบบที่ตัวแทนผู้จัดการท่องเที่ยวเลือกรูปแบบที่กล่าวมาข้างต้น และนำมาจัดรายการนำเที่ยวรวมเข้าด้วยกันเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความแตกต่างระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเกษตร หรือ Eco-Argo tourism การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและประวัติศาสตร์ หรือ Argo-Historical tourism การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและผจญภัย หรือ Eco-Adventure travel การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยาและประวัติศาสตร์ หรือ Geo- Historical tourism การท่องเที่ยวเชิงเกษตรและวัฒนธรรม หรือ Argo-Cultural tourism เป็นต้น

โดยองค์การท่องเที่ยวโลก ยังอธิบายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) ว่าเป็นลักษณะที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวแบบผสมผสาน โดยพิจารณาจากความต้องการ หรือพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความแตกต่างระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว (บุญเลิศ ตั้งจิตวัฒนา, 2548) กล่าวคือ การท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) มีกิจกรรม การท่องเที่ยวแบบผสมผสาน เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism) ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวใน แหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมเพื่อการพักผ่อนและเรียนรู้วิธีการรักษาสุขภาพกายใจได้รับความเพลิดเพลิน มีสุนทรียภาพของวัฒนธรรมท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับการท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษาและศาสนา (Edu-Meditation Tourism) ที่เป็นการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อทัศนศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากปรัชญาทางศาสนา หาคำรู้ สัจธรรมแห่งชีวิตมีการฝึกทำสมาธิเพื่อมีประสบการณ์และความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น มีคุณค่าและคุณภาพชีวิตที่ดีเพิ่มขึ้นมีจิตสำนึกต่อการรักษาสีงแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งนักท่องเที่ยวบางกลุ่ม มุ่งการเรียนรู้วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย และเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเพื่อศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย (Ethnic Tourism) มีลักษณะ การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่วัฒนธรรมของชาวบ้านวัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อยหรือชนเผ่าต่าง ๆ และนอกจากนี้ การท่องเที่ยวแบบ โฮมสเตย์และฟาร์มสเตย์ (Home Stay & Farm Stay) ยังเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการใช้ชีวิตใกล้ชิดกับครอบครัวในท้องถิ่นที่ไปเยือนเพื่อการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมท้องถิ่น ได้รับประสบการณ์ในชีวิตเพิ่มขึ้น โดยมีจิตสำนึกต่อการรักษาสีงแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นการจัดการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่นที่ยั่งยืน

การท่องเที่ยวที่ไม่เร่งรีบ และการท่องเที่ยว Slo-Mo

การท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบ หมายถึง การเดินทางที่เนิบช้าเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดและเสริมสร้างพลังงาน โดยใช้เวลาและโอกาสในการซึมซับประสบการณ์ ในขณะท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน และเรียนรู้จากธรรมชาติ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นและสถานที่ใหม่ด้วยการสัมผัสทั้ง 5 ประสาท แทนที่จะสัมผัสด้วยการมองเห็นเพียงอย่างเดียว (ราณี อธิชัยกุล และชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2555) ซึ่งการท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบหรือการท่องเที่ยวเนิบช้า (Slow tourism) มีแนวคิดพื้นฐานจากการเดินทางไป อย่างช้าๆ ของนักท่องเที่ยว ที่ระหว่างทางเลือกกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสม และเส้นทางที่เหมาะสม เช่น การขี่จักรยานในชนบท การเดินเที่ยวในชุมชนเก่าแก่ หรือในเมืองที่ยังคงรักษาความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นเพื่อเรียนรู้ประวัติความเป็นมา การชมสถาปัตยกรรมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยกิจกรรมต่างๆ

มีปฏิสัมพันธ์กับคนในชุมชนหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมของคนในชุมชน เป็นต้น การท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบ โดยพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมุ่งเน้นความต้องการประสบการณ์ใหม่ และประสบการณ์การท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ กล่าวคือ การผ่อนคลาย การเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และเรียนรู้ในท้องถิ่นที่ไปเยือน โดยคุณลักษณะของการท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มความช้า (Slowness) ได้แก่ การใช้เวลาในแหล่งท่องเที่ยว 2) กลุ่มประสบการณ์ในการท่องเที่ยว (Travel Experience) ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน 3) กลุ่มที่ให้ความสนใจกับสิ่งแวดล้อม (Environment Consciousness) ได้แก่ การเลือกใช้พาหนะที่มีปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ที่ต่ำ และ 4) กลุ่มที่ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมท้องถิ่น (Focus on Local Culture)

สำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบ เน้นกิจกรรมที่ทำให้เกิดการใช้เวลาที่นานขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้ กิจกรรมที่เกิดขึ้นอาจเป็นกิจกรรมที่แปลกใหม่หรือเป็นกิจกรรมที่คงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่มีมาอย่างยาวนาน เพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เกิดขึ้น (จุฑาทิพย์ สุทธิเทพ, 2557) นอกจากนี้อาจเป็นกิจกรรมที่มีการออกกำลังกาย รับประทานอาหารท้องถิ่น เรียนรู้วัฒนธรรม และศึกษาธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวที่อาจเป็นภูเขา ชายทะเล ที่ห่างไกลจากความเครียด ความวุ่นวายความเสี่ยงดังของเมืองหลวง เพื่อปรับปรุงสภาพร่างกายให้แข็งแรงและจิตใจให้ผ่อนคลาย เสมือนได้เกิดใหม่ เช่น การพายเรือแคนู การล่องแก่ง การเดินป่า เป็นต้น (ราณี อธิชัยกุล และชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2555)

การท่องเที่ยวในรูปแบบ Slo-Mo มาจากคำว่า Slow Movement หมายถึง การท่องเที่ยวแบบค่อยเป็นค่อยไป ไม่เร่งรีบให้ถึงจุดหมายปลายทาง และไม่ต้องการกระแสสังคม โดยการท่องเที่ยวในรูปแบบ Slo-Mo เป็นแนวคิดว่าท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี สังคม รวมถึงเรียนรู้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ดั้งเดิมของชุมชนอย่างลึกซึ้ง ซึ่งประเด็นสำคัญคือการท่องเที่ยวที่ไม่เร่งรีบให้ถึงจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยวแบบ Slo-Mo ไม่ใช่การท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้น เพียงแต่เดิรู้จักกันในชื่อ Slow Travel หรือเที่ยวเนิบช้า โดยเริ่มจากปี 1986 คาร์โล เปทรีนิ ชาวอิตาลีฝ่ายซ้ายที่ต่อต้านร้านแมคโดนัลด์ซึ่งเป็นร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดที่แสดงถึงสัญลักษณ์การครอบงำทางวัฒนธรรมในช่วงเศรษฐกิจโลกที่เจริญเติบโตด้วยระบบทุนนิยมและอุตสาหกรรม ทำให้เกิดกระแสต่อต้านที่เรียกว่า Slow Movement โดยมีจุดเริ่มต้นจากวัฒนธรรมอาหารที่แทรกซึมและบดบังวัฒนธรรมอาหารของคน ในท้องถิ่น ต่อจากนั้นขยายเป็น Slow Food จนถึง Slow City ที่เน้นให้คนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อีกทั้งการใช้ชีวิต Slow Life รวมถึงการท่องเที่ยวแบบ Slow Travel (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

การท่องเที่ยว Slo-Mo ยังตีความได้ในลักษณะการท่องเที่ยวในรูปแบบ น้อยแต่มาก กล่าวได้ว่า น้อยคือ ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ลดการเพิ่มคาร์บอนให้กับโลกด้วยการเดินทางท่องเที่ยวทางเท้า ชีม้า พายเรือ ปั่นเขา รวมทั้งการใช้บริการขนส่งที่มีอยู่ตามท้องถิ่นหรือชุมชนนั้นๆ และ มากคือ นักท่องเที่ยวจะมากด้วยประสบการณ์และความรู้ ความเข้าใจในเรื่องราวของวิถีชีวิตของคนในชุมชนอย่างลึกซึ้งและมีสัมพันธ์เชื่อมโยงกับคนในชุมชน โดยอาจจะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นคนในชุมชนเป็นผู้แนะนำกิจกรรมต่างๆ และบอกเล่าเรื่องราวที่แสดงถึงเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของชุมชนนั้นๆ ทั้งความเป็นมาของวิถี

ชีวิตของคนในชุมชน แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี คนในชุมชนก็จะตระหนักถึงคุณค่าของชุมชนของตนเองมากยิ่งขึ้น และยังช่วยกระจายรายได้การท่องเที่ยวให้เกิดกับชุมชนโดยตรง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวและโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว
2. เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานด้านการจัดทำและการออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว
3. เพื่อพัฒนาแฟ้มเอกสารท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว Slo-Mo

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้กำหนดกลุ่มเป้าหมายและตัวอย่างในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 กำหนดการศึกษาเป็นแผนงานการดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายและตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ตามลักษณะการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษอย่างน้อย 1 ลักษณะขึ้นไป จำนวน 50 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับรูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี และแหล่งท่องเที่ยวเชิงศรัทธา และในศึกษานี้มุ่งเน้นการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวและโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยวเป็นสำคัญ โดยใช้การสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือ ประกอบด้วยประเด็นในการศึกษา คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ข้อมูลเชิงพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว 3) ความคิดเห็นต่อการจัดการการท่องเที่ยว และ 4) ความคิดเห็นต่อโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว รวมทั้งข้อเสนอแนะและความต้องการพิเศษอื่นๆ และเมื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการเรียงเรียงอภิปรายผลคำตอบ และนำมาสู่การอธิบายข้อมูลภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวและโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว

ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายและตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ เจ้าของ บุคลากร เจ้าหน้าที่ ของบริษัทนำเที่ยวทั้งประเภท Travel Agency และ Tour Operator เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานด้านการจัดทำและการออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว จำนวน 10 คน จาก 10 บริษัทนำเที่ยว โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นเครื่องมือหลัก ประกอบด้วยประเด็นสำคัญในการศึกษา คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ข้อมูลการดำเนินงานทั่วไปของบริษัทนำ

เที่ยว และ 3) ลักษณะการดำเนินงานด้านการจัดทำและการออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัท นำเที่ยว รวมทั้งข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ นอกจากนี้บางส่วนเก็บข้อมูลจากการสังเกตโดยใช้แบบบันทึกการสังเกตในการเก็บข้อมูลนำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Content Analysis)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาแพ็คเกจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว Slo-Mo” ครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์โดยสรุปผลที่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ กล่าวคือ

1. ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวและโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความน่าจะเป็นตามลักษณะของกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบ Slo-Mo พบข้อคิดเห็นสรุปเป็นภาพรวมตามประเด็นโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวมีสัดส่วนเพศชายและเพศหญิงที่ไม่แตกต่างกัน โดยมีอายุระหว่าง 25-55 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงานและมีสถานะการทำงานค่อนข้างมั่นคง โดยเป็นพนักงานระดับบริหาร และเป็นเจ้าของธุรกิจ 2) ข้อมูลเชิงพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน มีการจัดการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ประกอบด้วย การเดินทางแบบใช้รถยนต์ส่วนตัวแบบวันเดียว มีบุคคลที่ร่วมเดินทางด้วยคือเพื่อนสนิทและคู่สมรส มักเลือกกิจกรรมการท่องเที่ยวจากสื่อโซเชียลมีเดียและเดินทางท่องเที่ยวไปเรื่อยๆ โดยไม่กำหนดจุดหมายปลายทาง 3) ความคิดเห็นต่อการจัดการการท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นด้านความสะดวกสบาย ความคุ้มค่า และความเชื่อมั่นในแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุดหากใช้บริการบริษัทนำเที่ยว และเมื่อเทียบกับการจัดการการท่องเที่ยวด้วยตัวเองนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าหากมีโปรแกรมการท่องเที่ยวสอดคล้องกับความต้องการก็เลือกที่จะใช้บริการบริษัทนำเที่ยว และเต็มใจที่จะจ่ายในราคาที่เหมาะสมกับการบริการที่จะได้รับ และ 4) ความคิดเห็นต่อโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวไม่เห็นความแปลกใหม่ของแพ็คเกจการท่องเที่ยว โดยแพ็คเกจของบริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่เป็นโปรแกรมที่กำหนดจุดหมายปลายทาง กิจกรรมการท่องเที่ยว และเส้นทางท่องเที่ยวตามกระแสนิยมทั่วไป ทั้งนี้แพ็คเกจการท่องเที่ยวที่มีในปัจจุบันยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะและกลุ่มนักท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวเสนอแนะว่า บริษัทนำเที่ยวควรมีการจัดนำเที่ยวแบบส่วนตัวเฉพาะกลุ่ม โดยอาจจะเลือกแหล่งท่องเที่ยว หรือเส้นทางท่องเที่ยวตามความสนใจเฉพาะกลุ่ม

2. ผลจากการศึกษาลักษณะการดำเนินงานด้านการจัดทำและการออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ เจ้าของธุรกิจนำเที่ยว บุคลากร เจ้าหน้าที่ ของบริษัทนำเที่ยวทั้งประเภท Travel Agency และ Tour Operator พบข้อคิดเห็นสรุปเป็นภาพรวมตามประเด็นโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานเป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 25-55 ปี ซึ่งมีสถานะการทำงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานระดับบริหาร และเป็นเจ้าของธุรกิจ 2) ข้อมูลการดำเนินงานทั่วไปของบริษัทนำเที่ยว พบว่า บริษัท

นำเที่ยวส่วนใหญ่บริหารจัดการโดยเจ้าของเอง และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการขายและการตลาด ที่มุ่งเน้นตามกลุ่มลูกค้าและตลาดเป้าหมายทั้งกลุ่มเดิมและกลุ่มใหม่ ที่มีลักษณะเป็นกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหญ่ หรือกรุ๊ปทัวร์ ด้วยเพราะการขายแพ็คเกจการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มนักท่องเที่ยวอิสระประเภท F.I.T. (Free Individual Travelers หรือ Free Independent Travelers) นั้นทำได้ยาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการจัดการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง เช่น การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต สื่อโซเชียลมีเดีย การจ้างมัคคุเทศก์อิสระ เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทนำเที่ยวจะมีบทบาททั้งการเป็น Travel Agency และ Tour Operator ซึ่งมีผลต่อรายได้ของบริษัทนั่นเอง

3. จากผลการศึกษาความคิดเห็นต่อการจัดการการท่องเที่ยวในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และผลจากการศึกษาลักษณะการดำเนินงานด้านการจัดทำการท่องเที่ยวและการออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยวในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 จึงนำมาสู่การพัฒนาแพ็คเกจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว Slo-Mo ที่คณะผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจำนวน 10 โปรแกรม ดังนี้

- 1) แพ็คเกจท่องเที่ยว Slo-Mo “เที่ยวสุดชิล กินสุดชิล”
- 2) แพ็คเกจท่องเที่ยว Slo-Mo “พักหัวใจกลางธรรมชาติเมืองหนาว”
- 3) แพ็คเกจท่องเที่ยว Slo-Mo “สบายชายานเมืองเหนือ”
- 4) แพ็คเกจท่องเที่ยว Slo-Mo “หลีกหนีเมืองกรุง”
- 5) แพ็คเกจท่องเที่ยว Slo-Mo “เที่ยวไปรู้ไป”
- 6) แพ็คเกจท่องเที่ยว Slo-Mo “วิถีชีวิตแห่งขุนเขา”
- 7) แพ็คเกจท่องเที่ยว Slo-Mo “หมอกเมืองหนาวที่หมู่บ้านพื้นเมือง”
- 8) แพ็คเกจท่องเที่ยว Slo-Mo “เที่ยวสองเมือง”
- 9) แพ็คเกจท่องเที่ยว Slo-Mo “วัฒนธรรมวิถีกำปอง-ม่อนแจ่ม”
- 10) แพ็คเกจท่องเที่ยว Slo-Mo “เสน่ห์แห่งหมอกขาว”

ตัวอย่างแพ็คเกจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว Slo-Mo

สบายชายานเมืองเหนือ : One Day Trip

เริ่มต้นเช้า ออกเดินทางจากตัวเมืองเชียงใหม่ไปยังอำเภอแม่ออน ผ่านเส้นทางคดเคี้ยวไปตามภูเขาที่มีสีเขียวขจีของต้นไม้ยอดตลอดสองข้างทาง มุ่งสู่ บ้านแม่กำปอง หมู่บ้านเล็กๆ ที่เงียบสงบด้วยการชอนตัวอยู่ในหุบเขา สัมผัสบรรยากาศพื้นเมือง สัมผัสคนในพื้นที่ซึ่งจะเห็นวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่เรียบง่าย ที่นี่มีอากาศที่เย็นสบายตลอดทั้งปี และจะหนาวเป็นพิเศษในช่วงฤดูหนาว



สายหน่อย ไปต่อที่ ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงตีนตก ซึ่งเป็นศูนย์สาธิตการปลูกกาแฟอาราบิก้า และการเพาะเห็ดหอมที่เน้นให้คนในท้องถิ่นนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ เสริมการปลูกเลี้ยงในวิถีดั้งเดิม และต่อมาก็ได้มีการปลูกไม้เมืองหนาว และการปลูกพืชเกษตรอื่นๆ เพิ่มขึ้นโดยเน้นความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ความเป็นอยู่ นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์การเรียนรู้ธรรมชาติ ป่าไม้ ลำธาร ซึ่งสามารถเดินชมและเรียนรู้กิจกรรมต่างๆ ของโครงการได้อย่างเพลิดเพลิน

เที่ยงๆ ถึงบ้าย น้ำพุร้อนสันกำแพง พักกาย หย่อนขาลงในธารน้ำร้อนที่อุ่นๆ กำลังดีที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลายได้อย่างอัศจรรย์ และตื่นตาตื่นใจกับน้ำร้อนธรรมชาติที่พวยพุ่งจากใต้ดินทยานสู่ท้องฟ้าได้สูงถึง 15 เมตร นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมเพิ่มสีสันต่อการมาเยี่ยมชมเย็นเย็นที่นี่คือ ไข่อบนเขิน ที่จะได้ต้มเองกินเอง และอาจจะจัดเป็นมื้อกลางวันท่ามกลางธรรมชาติน้ำพุร้อนสันกำแพง แห่งนี้



บ้ายแก้วๆ ก่อนกลับเข้าเมืองแวะเที่ยวชมความสวยงามของร่มสี่สนสดใส่ที่ถูกแต่งแต้มลวดลายอันเป็นเอกลักษณ์ พร้อมชมการสาธิต และทดลองเรียนรู้การทำร่มผ้าฝ้าย ร่มผ้าแพร และร่มกระดาดสา ที่ส่งต่อภูมิปัญญารุ่นต่อรุ่นอย่างยาวนาน ที่นี่นอกจากเป็นหมู่บ้านทำร่มแล้วยังเป็นศูนย์หัตถกรรมร่มบ่อสร้างด้วย

ก่อนจะเย็นค่ำ ไปเดินกาด (กาดคือตลาด) ระหว่างเลือกซื้อเย็นจะพบเห็นอาหารพื้นถิ่นมากมาย พร้อมสัมผัสวิถีชีวิต วัฒนธรรม ภาษา และการใช้ชีวิตของผู้คนกึ่งพื้นถิ่นกึ่งเมือง และก็กลับไปหลับฝันดี

สรุป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาแพ็คเกจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว Slo-Mo โดยได้ศึกษาประเด็น 1) ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวและโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว พบข้อคิดเห็นสรุปเป็นภาพรวมว่านักท่องเที่ยวเชื่อมั่นต่อการจัดการท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวในด้านความสะดวกสบาย ความคุ้มค่า และแหล่งท่องเที่ยวโดยหากมีโปรแกรมการท่องเที่ยวสอดคล้องกับความต้องการก็เลือกที่จะใช้บริการบริษัทนำเที่ยว และเต็มใจที่จะจ่าย ทั้งนี้ โปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่เป็นโปรแกรมที่กำหนดจุดหมายปลายทาง กิจกรรมการท่องเที่ยว และเส้นทางท่องเที่ยวตามกระแสนิยมทั่วไป ซึ่งไม่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของกลุ่มนักท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ และเสนอแนะว่า บริษัทนำเที่ยวควรมีการจัดนำเที่ยวแบบส่วนตัวเฉพาะกลุ่ม โดยอาจจะเลือกแหล่งท่องเที่ยว หรือเส้นทางท่องเที่ยวตามความสนใจเฉพาะกลุ่ม สำหรับประเด็นศึกษา 2) ลักษณะการดำเนินงานด้านการจัดทำและการออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำ

เที่ยว พบข้อคิดเห็นสรุปเป็นภาพรวมการดำเนินงานทั่วไปส่วนใหญ่บริหารจัดการโดยเจ้าของเอง และส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการขายและการตลาด ที่มุ่งเน้นตามกลุ่มลูกค้าและตลาดเป้าหมายทั้งกลุ่มเดิมและกลุ่มใหม่ที่มีลักษณะเป็นกลุ่มลูกค้ากลุ่มใหญ่ หรือกรุปทัวร์ ด้วยเพราะการขายแพ็คเกจการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มนักท่องเที่ยวอิสระประเภท F.I.T. (Free Individual Travelers หรือ Free Independent Travelers) นั้นทำได้ยาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการจัดการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง เช่น การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต สื่อโซเชียลมีเดีย การจ้างมัคคุเทศก์อิสระ เป็นต้น และ 3) พัฒนาแพ็คเกจการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว Slo-Mo นั้น เนื่องจากลักษณะการดำเนินงานด้านการจัดทำและการออกแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จของบริษัทนำเที่ยว พบว่า การออกแพ็คเกจการท่องเที่ยวมีจุดเน้นคือการแย่งส่วนแบ่งทางการตลาด โดยการออกแบบและจัดทำโปรแกรมการท่องเที่ยวนั้น ดำเนินการภายใต้กระแสนิยมการเดินทางของนักท่องเที่ยวในภาพรวม เช่น โปรแกรมการท่องเที่ยวภายในประเทศช่วงฤดูหนาว โปรแกรมการท่องเที่ยวต่างประเทศช่วงเทศกาลต่างๆ และช่วงหิมะตก เป็นต้น โดยมีข้อเสนอแนะว่าหากต้องการส่งเสริมการซื้อแพ็คเกจการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม ของนักท่องเที่ยวกลุ่มเล็ก หรือนักท่องเที่ยวที่สนใจเฉพาะ จะต้องมีการพูดคุย ทำความเข้าใจ และ/หรือภาครัฐต้องมีมาตรการกำหนดให้ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องมีส่วนเอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวขึ้นๆ มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2549). *การส่งเสริมสินค้าการท่องเที่ยวความสนใจพิเศษ* (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). *Slo-Mo Go Around*. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2564, จาก <https://bit.ly/3yJWOy6>
- ข่าวสด. (2561). *เทศกาลร่มบ่อสร้าง*. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2564, จาก <https://bit.ly/3vthWXn>
- จุฑาทิพย์ สุทธิเทพ. (2557). *การศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วน ตำบลมะเกลือ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดนครราชสีมา*. (รายงานวิจัย). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- จุฑาพร บุญศิริรัฐ. (2563). การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการท่องเที่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศบนโลกดิจิทัล. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 12(2), 285-301.
- นิศา ชัชกุล. (2557). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ ตั้งจิตวัฒนา. (2548). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- บุญยสฤษฎ์ อเนกสุข. (2560). *การท่องเที่ยวแบบเนิบช้า (Slow travel): นิยามและแนวคิด*. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ประไพพิมพ์ สุธีวสินนธ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารปาริชาติมหาวิทยาลัยทักษิณ*, 29(2), 31-48.

- ประสิทธิ์ ทองอ่อน. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ราณี อธิชัยกุล และชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2555). การท่องเที่ยวที่ไร้ความเร่งรีบเพื่อสร้างการเรียนรู้ผ่าน การ
สื่อความหมายสำหรับนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวยุโรป. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยว*, 7(1), 41-57.
- วรินทร์ลักษณ์ ยอดธนาสวัสดิ์. (14, กุมภาพันธ์, 2564). *สัมภาษณ์*. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน. สำนักงานที่ดิน
กระทรวงมหาดไทย.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2552). *คำนิยามการท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.tourism.go.th>
- สุนารินทร์ บุญยัง. (28 กุมภาพันธ์ 2564). *สัมภาษณ์*. เจ้าของธุรกิจออนไลน์.
- สุรรัตน์ เตชะทวิวรรณ. (2545). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว: เอกสารประกอบการสอนคณะวิทยาการจัดการ*.
ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อารยา อินทชสาร. (2554). *การประเมินศักยภาพของตลาดน้ำวัดกลางคูเวียงเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Amazing Thailand. (2564). *ศูนย์พัฒนาโครงการหลวงตีนตก*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564, จาก <https://bit.ly/34sAFpY>
- Blogger. (2555). *การท่องเที่ยว: รูปแบบของการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ*. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม
2563, จาก <https://bit.ly/34rBgZ1>
- Cohen, E. (1979). *A Phenomenology of Tourist Experience*, *Sociology*, 13, 179-201.
- Dolnicar, S. & Martin, F. (2003). *Behavioral Market Segments Among Surf Tourists: Investigating
Past Destination Choice*. *Journal of Sport Tourism*, 8(3), 186-196.
- HASH CORNER. (2563). *รีวิว แม่กำปองเชียงใหม่ หมู่บ้านอบอุ่นในหุบเขา*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564,
จาก <https://bit.ly/2Tjhcps>
- Kotler, P., John, B., & James, M. (2006). *Marketing for Hospitality and Tourism* (4th ed.). New
Jersey: Pearson Prentice Hall.
- My Lifemy Travels. (2559). *โครงการหลวงตีนตก*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564, จาก <https://bit.ly/3fVOPFr>
- Thailand Tourism Directory. (2564). *น้ำพุร้อนสันกำแพง*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564, จาก <https://bit.ly/34tHB6r>

การพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ
FUNCTIONAL COMPETENCY DEVELOPMENT FOR SOFTWARE DEVELOPERS
XYZ GROUP OF COMPANIES

บัญญัติ ฉัตรครบุรี^{1*}, บำรุง สาริบุตร², สุนา จรณะสมบุรณ์³, นิธิภัทร กมลสุข⁴
Banyat Chatkhonburi^{1*}, Bamrung Sariputta², Sumana Charanasomboon³, Nithipat Kamolsuk⁴

^{1,2,3} คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2,3} Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

⁴ สำนักการศึกษาทั่วไป สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

⁴ The Office of General Education, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding author, E-mail: banyat.hrd@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) กำหนดสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ (2) ประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ และ (3) จัดทำโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ การดำเนินการวิจัยมี 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การกำหนดสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่มระดับหัวหน้าทีมพัฒนาซอฟต์แวร์ จำนวน 7 คน ระยะที่ 2 การสร้างเครื่องมือประเมินและการประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ ประเมินโดยหัวหน้าทีมพัฒนาซอฟต์แวร์ จำนวน 11 คน ใช้แบบประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ที่นักพัฒนาซอฟต์แวร์การประเมินพฤติกรรมตามเกณฑ์มาตราส่วน กับนักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับต้นจำนวน 69 คน และนักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับเชี่ยวชาญ จำนวน 49 คน และระยะที่ 3 การจัดทำโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ ใช้วิธีการสนทนากลุ่มกับหัวหน้าทีมพัฒนาซอฟต์แวร์จำนวน 5 คน

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ ประกอบด้วย 10 สมรรถนะ ดังนี้ (1) ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อวิชาชีพนักพัฒนาซอฟต์แวร์ (2) ทักษะการเขียนโปรแกรม (3) ทักษะการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา (4) การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (5) ความรับผิดชอบ (6) ความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน (7) ทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ (8) การเป็นผู้เปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (9) ทักษะการสอนงาน และ (10) การมุ่งเน้นคุณภาพ ผลการตรวจสอบเครื่องมือประเมินสมรรถนะตามหน้าที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และผลการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.99 และผลการ

ประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ พบว่า มีค่าคะแนนช่องว่างความสามารถของสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ควรได้รับการพัฒนา 3 ลำดับแรก คือ กลุ่มนักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับต้น ประกอบด้วย ทักษะการสอนงาน การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ และการมุ่งเน้นคุณภาพ และกลุ่มนักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับเชี่ยวชาญประกอบด้วย การมุ่งเน้นคุณภาพ ทักษะการสอนงาน และทักษะการเขียนโปรแกรม สำหรับแนวทางการจัดโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ทั้ง 2 ระดับเป็นการนำเสนอโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะ

คำสำคัญ: สมรรถนะของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ วิธีการประเมินสมรรถนะ โปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะ

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to define a functional competency for software developers of XYZ Group of Companies; (2) to develop a functional competency assessment for software developers of XYZ Group of Companies; and (3) to propose the functional competency development program for software developers of XYZ Group of Companies. The methodology was as follows: (1) focus group by 7 team leaders to define the functional competency for software developers of XYZ Group of Companies, (2) developing behaviorally anchored rating scale for functional competency assessment for software developers of XYZ Group of Companies, which consist of 69 Junior software developers and 49 senior software developers were evaluated by 11 team leaders, (3) focus group by 5 team leaders to develop the functional competency development programs for software developers of XYZ Group of Companies.

The results showed that functional competency for software developers of XYZ Group of Companies consisted of 10 aspects: (1) basic knowledge necessary for the software developer profession, (2) programming skills, (3) problem analysis and problem-solving skills, (4) self-learning and development, (5) accountability, (6) flexible and resistant to pressure, (7) communication and interaction skills, (8) being open to others' opinions, (9) coaching skills, and (10) quality focus. The analysis of initial functional competency assessment showed that the Index of Item Objective Congruence were between 0.60 – 1.00 and the reliability is 0.99. The gap analysis of functional competency showed that 3 aspects of functional competency ought to be developed for junior software developers were coaching skills, communication and interaction skills and a quality focus, as well as senior software developers were

a quality focus, coaching skill, and advance programming skills. The guideline of developing functional competency programs for both levels of software developers were proposed.

Keywords: Software developer competency, Functional competency assessment, Functional competency development program.

บทนำ

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลคาดการณ์ว่าในระยะ 5 ปี (2563 – 2568) สิ่งประเทศไทยต้องพัฒนาบุคลากรในประเทศอย่างเร่งด่วนคือ (1) พัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจไทยในด้าน Artificial Intelligence (AI) Internet of Things (IoT) และ Data analytics ในอุตสาหกรรมอื่นๆ โดยเฉพาะ การเกษตร การผลิต การบริการท่องเที่ยว และสาธารณสุข (2) อุดช่องว่างเรื่องบุคลากรดิจิทัลที่ขาดแคลน (3) ตั้ง Center of Technology Excellence เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยี และ (4) สร้างแพลตฟอร์มความรู้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สร้างทักษะใหม่ที่เป็นจำเป็นในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการ การพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะเดิมให้ดีขึ้น (reskill) เพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต (ประชาชาติธุรกิจ, 2562) ขณะที่ผลการสำรวจแนวโน้มทักษะที่มีความสำคัญในอนาคต ของ World Economic Forum (Schwab, 2018) พบว่า การออกแบบเทคโนโลยีและการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เป็นทักษะลำดับที่ 4 จาก 10 ลำดับแรก ที่กำลังเป็นที่ต้องการทั่วโลก จึงนับได้ว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกำลังมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ

กลุ่มบริษัท XYZ ทำธุรกิจด้านการให้คำปรึกษา ออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับการทำงานเฉพาะด้าน (Customized software) ต่อมาเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งทางด้านเทคโนโลยีและรูปแบบการทำธุรกิจ (Business Model) ที่สามารถสร้างมูลค่าและเติบโตแบบก้าวกระโดดในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ในภาคการบริการด้านซอฟต์แวร์นั้น เกิดการขยายตัวของ การให้บริการซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันบนอินเทอร์เน็ต (On cloud services) ในลักษณะการเช่าใช้งาน หรือการคิดค่าบริการตามจำนวนที่ใช้จริง โดยลูกค้าสามารถใช้งานซอฟต์แวร์ผ่านเว็บไซต์ได้โดยไม่ต้องติดตั้งซอฟต์แวร์ไว้ที่เครื่อง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ประหยัดเวลา และมีความสะดวกรวดเร็วในการขยายพื้นที่จัดเก็บข้อมูล บริการด้านซอฟต์แวร์เหล่านี้มีทั้งความเสถียรและสะดวกต่อการใช้ อันเนื่องมาจากการออกแบบที่คำนึงถึงประสบการณ์การใช้งาน (User Experience) การออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้งาน (User Interface) ที่ดูง่ายและไม่ซับซ้อน ดังนั้น เพื่อให้ นักพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัทมีความพร้อมที่จะพัฒนาบริการด้านซอฟต์แวร์รูปแบบใหม่ที่กำลังเติบโต จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะเพิ่มขึ้น จากเดิมที่พัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อตอบสนองลูกค้าเฉพาะรายในลักษณะการสั่งทำโปรแกรม (Customize) เพียงอย่างเดียว มาเป็นการออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ที่สามารถใช้ซ้ำ (Repeatable) และรองรับการขยายตัวได้ไม่จำกัด (Scalable)

จากความจำเป็นที่ต้องมีการปรับความรู้และทักษะของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ดังกล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ ที่จะรองรับการทำงานให้กับองค์กรในอนาคต รวมถึงการจัดทำโปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ เพื่อให้นำไปใช้งานอย่างเป็นรูปธรรม

ทบทวนวรรณกรรม

สมรรถนะ (Competency) เป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่อยู่ในตัวบุคคล ประกอบด้วย แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตมโนทัศน์ (Self-concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skills) ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล สามารถนำไปคาดการณ์ถึงผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีคุณภาพสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิงหรือเป้าหมายที่กำหนด (Spencer & Spencer, 1993) สมรรถนะที่กำหนดขึ้นในองค์กรแบ่งเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ Core Competency หรือสมรรถนะหลักที่คาดหวังจากจากบุคลากรในทุกตำแหน่งงาน กำหนดขึ้นจากวิสัยทัศน์ ภารกิจ และค่านิยมขององค์กร Managerial Competency หรือสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ ซึ่งคาดหวังจากบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งระดับผู้บริหาร และ Functional Competency หรือสมรรถนะในงานที่รับผิดชอบซึ่งคาดหวังจากบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งงาน กำหนดขึ้นจากหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานรับผิดชอบ (อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์, 2560) โดยมีการพัฒนารูปแบบสมรรถนะ (Competency Model) แตกต่างกัน หนึ่งในรูปแบบสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency Model) ที่เกี่ยวข้องกับสายงานพัฒนาซอฟต์แวร์ที่น่าสนใจคือ รูปแบบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Competency Model) ของ United States Department of Labor, Employment and Training Administration (2012) ซึ่งกำหนดสมรรถนะตามหน้าที่บุคลากรด้านนักเทคโนโลยีสารสนเทศออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ (1) Foundational competencies หรือสมรรถนะที่เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ช่วยให้บุคคลสามารถโต้ตอบกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและกลมกลืน หรือ “Soft-Skills” แบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อยคือ กลุ่มสมรรถนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพส่วนบุคคล (Personal Effectiveness Competencies) ได้แก่ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม ความซื่อสัตย์ ความเป็นมืออาชีพ ความคิดริเริ่มความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่น ความน่าเชื่อถือ ความน่าไว้วางใจ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต กลุ่มสมรรถนะด้านการศึกษา (Academic Competencies) ได้แก่ การอ่าน การเขียน คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ การสื่อสาร การคิดเชิงวิพากษ์และการคิดเชิงวิเคราะห์ ทักษะพื้นฐานของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มสมรรถนะในที่ทำงาน (Workplace Competencies) ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การวางแผนและการจัดระเบียบ ความคิดเชิงนวัตกรรม การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การทำงานกับเครื่องมือและเทคโนโลยี และพื้นฐานทางธุรกิจ และ (2) Industry-specific competencies Foundational Competencies ได้แก่ กลุ่มสมรรถนะทางเทคนิคทั่วทั้งอุตสาหกรรม (Industry-Wide Technical Competencies) และกลุ่มสมรรถนะเฉพาะทางเทคนิคในภาคอุตสาหกรรม (Industry-Sector Technical Competencies) นอกจากนี้ Ho & Frampton (2011) พบว่า เมื่อทำการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้รูปแบบ

สมรรถนะของ Spencer and Spencer (1993) เป็นฐาน สามารถแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มสมรรถนะ ได้แก่ (1) ด้านทักษะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน (Skills) ประกอบด้วย สมรรถนะการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา สมรรถนะการสื่อสาร การกำหนดแนวความคิด สมรรถนะการสรุปความคิดรวบยอด และสมรรถนะการจัดการสถานการณ์การเมือง (2) ด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องในสายงาน (Knowledge) ประกอบด้วย สมรรถนะความรู้เชิงเทคนิค สมรรถนะความรู้จากประสบการณ์การทำงาน สมรรถนะความรู้ทั่วไป และสมรรถนะความรู้ตามบริบท (3) ด้านอัตมโนทัศน์ (Self-Concept) ประกอบด้วย สมรรถนะการเดินทางสายกลาง และสมรรถนะการมีวิสัยทัศน์ (4) ด้านคุณลักษณะ (Traits) ประกอบด้วย สมรรถนะการมีความคิดสร้างสรรค์ และสมรรถนะการเปิดกว้างทางความคิด และ (5) ด้านแรงจูงใจ (Motives) ประกอบด้วย สมรรถนะการมีความหลงใหลในงาน และสมรรถนะการมีความยืดหยุ่น

แนวคิดการประเมินสมรรถนะด้วยวิธีการประเมินพฤติกรรมการทำงาน (Behavioral Method) เชื่อว่า วิธีการวัดผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรที่ดีที่สุด คือการวัดพฤติกรรมการทำงานของบุคคล เพราะคนมีแนวคิดมีทัศนคติอย่างไรต่อการทำงาน ผลงานของบุคคลนั้นจะเป็นไปตามพฤติกรรมที่แสดงออกตามแนวคิดและทัศนคตินั้น แนวคิดนี้ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายและที่นิยมใช้มี 5 วิธี ดังนี้ (1) การประเมินด้วยแบบทดสอบรายพฤติกรรม (2) การประเมินพฤติกรรมตามเกณฑ์มาตราส่วน (3) การประเมินด้วยการสังเกตพฤติกรรม (4) การประเมินผลจากพฤติกรรมการทำงานในสถานการณ์สำคัญหรือวิกฤต และ (5) การประเมินตามสมรรถนะ ส่วนวิธีการประเมินและการกำหนดผู้ประเมินที่นิยมใช้ มี 4 วิธี ได้แก่ (1) การประเมินตนเอง (2) การประเมินโดยหัวหน้างาน (3) การประเมินแบบ 180 องศา และ (4) การประเมินแบบ 360 องศา (สุกัญญา รัตมิตรรมโชติ, 2550)

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่สำคัญแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง ได้แก่ (1) การพัฒนาสมรรถนะตามวิธีการพัฒนา มี 4 วิธี ประกอบด้วย การให้การศึกษาอย่างเป็นทางการ การพัฒนาโดยการประเมิน การพัฒนาผ่านประสบการณ์ในงาน และการพัฒนาผ่านทักษะสัมพันธ์ (2) การพัฒนาสมรรถนะบนพื้นฐาน 70: 20: 10 Learning Model มีลักษณะการผสมผสานการเรียนรู้หลากหลาย เช่น การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ การเรียนรู้แบบเป็นทางการ การเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ และการเรียนรู้แบบผสมผสาน (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2559)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อกำหนดสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ
2. เพื่อประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ
3. เพื่อจัดทำโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 การกำหนดสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ

ขั้นตอนที่ 1 คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าทีมพัฒนาซอฟต์แวร์ จำนวน 7 คน จากจำนวนทั้งหมด 11 คน โดยใช้การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling)

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อค้นหาสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ

ขั้นตอนที่ 3 นำสมรรถนะของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ในองค์กร 5 คน ทำการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ

ระยะที่ 2 การประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ

ขั้นตอนที่ 1 จัดทำแบบประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ ตามหัวข้อสมรรถนะที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 โดยแบบประเมินที่จัดทำขึ้นประกอบด้วยชื่อสมรรถนะ นิยามสมรรถนะ และระดับสมรรถนะ 5 ระดับ คือ ระดับเริ่มต้น (Novice) ระดับก้าวหน้า (Advance Beginner) ระดับผู้มีความสามารถ (Competent) ระดับผู้ชำนาญการ (Proficient) และ ระดับผู้เชี่ยวชาญ (Expert) โดยแต่ละระดับสมรรถนะประกอบด้วยหัวข้อพฤติกรรมย่อยที่พึงประสงค์จำนวน 5 ข้อ จากนั้นนำแบบประเมินสมรรถนะเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 5 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินสมรรถนะ โดยการทดลองใช้แบบประเมินสมรรถนะที่จัดทำขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักพัฒนาซอฟต์แวร์จำนวน 30 คน โดยมีหัวหน้าทีมพัฒนาซอฟต์แวร์เป็นผู้ประเมิน

ขั้นตอนที่ 2 ทำการประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ ทั้งระดับต้นและระดับผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งสิ้น 118 คน โดยหัวหน้าทีมพัฒนาซอฟต์แวร์ จากนั้นทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางสรุปข้อมูล แยกเป็นรายสมรรถนะ

ระยะที่ 3 การจัดทำโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ

ขั้นตอนที่ 1 เชิญหัวหน้าทีมพัฒนาซอฟต์แวร์ จำนวน 5 คนมาร่วมการสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ความคิดเห็นในการจัดทำโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์

ขั้นตอนที่ 2 นำโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ เสนอต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาบุคลากรให้ความเห็นชอบ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ แบบประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ระยะที่ 1 ผลการกำหนดสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ

สมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ ประกอบด้วย 10 สมรรถนะ ได้แก่ (1) ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำงานในวิชาชีพนักพัฒนาซอฟต์แวร์ (2) ทักษะการเขียนโปรแกรม (3) ทักษะการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา (4) การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง (5) ความรับผิดชอบ (6) ความยืดหยุ่นและรับการแรงกดดัน (7) ทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ (8) การเป็นผู้เปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (9) ทักษะการสอนงาน และ (10) การมุ่งเน้นคุณภาพ

ระยะที่ 2 ผลการประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ

แบบประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ที่จัดทำขึ้น มีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และผลการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ทั้งฉบับตามวิธีของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson) โดยใช้สูตร KR-21 เท่ากับ 0.99 เมื่อนำไปทำการประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ พบว่า กลุ่มนักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับต้นและนักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับเชี่ยวชาญ มีคะแนนเฉลี่ยของสมรรถนะ และค่าเฉลี่ยช่องว่างของความสามารถ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ผลประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์

สมรรถนะที่	ชื่อสมรรถนะ		S.D.	Expected Score	Over/Under Expected*
นักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับต้น					
9	ทักษะการสอนงาน	2.33	0.20	3.00	-0.67
7	ทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์	2.76	0.39	3.00	-0.24
10	การมุ่งเน้นคุณภาพ	3.02	0.19	3.00	+0.02
8	การเป็นผู้เปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่น	3.03	0.25	3.00	+0.03
5	ความรับผิดชอบ	3.13	0.16	3.00	+0.13
6	ความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน	3.14	0.20	3.00	+0.14
4	การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	3.18	0.20	3.00	+0.18
1	ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อวิชาชีพนักพัฒนาซอฟต์แวร์	3.19	0.22	3.00	+0.19
2	ทักษะการเขียนโปรแกรม	3.20	0.18	3.00	+0.20
3	ทักษะการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา	3.22	0.26	3.00	+0.22
นักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับเชี่ยวชาญ					
10	การมุ่งเน้นคุณภาพ	3.60	0.35	4.00	-0.40

ตารางที่ 1: (ต่อ)

สมรรถนะ ที่	ชื่อสมรรถนะ	$\bar{x}$	S.D.	Expected Score	Over/Under Expected*
9	ทักษะการสอนงาน	3.61	0.39	4.00	-0.39
2	ทักษะการเขียนโปรแกรม	4.29	0.38	4.00	+0.29
8	การเป็นผู้เปิดรับความคิดเห็นของผู้อื่น	4.32	0.52	4.00	+0.32
3	ทักษะการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา	4.40	0.38	4.00	+0.40
6	ความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน	4.42	0.31	4.00	+0.42
5	ความรับผิดชอบ	4.43	0.12	4.00	+0.43
7	ทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์	4.43	0.24	4.00	+0.43
4	การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	4.45	0.28	4.00	+0.45
1	ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อวิชาชีพพัฒนาซอฟต์แวร์	4.61	0.29	4.00	+0.61

* หมายเหตุ ค่าคะแนนเป็นบวก (+) หมายถึง คะแนนสมรรถนะเท่ากับหรือสูงกว่าค่าความคาดหวัง
ค่าคะแนนเป็นลบ (-) หมายถึง คะแนนสมรรถนะต่ำกว่าค่าความคาดหวัง

ระยะที่ 3 ผลการจัดทำโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์

จากการสนทนากลุ่มของหัวหน้าทีมพัฒนาซอฟต์แวร์ สรุปว่าควรนำสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยช่องว่างความสามารถ (Competency gap) ที่ต่ำกว่าค่าความคาดหวัง จำนวน 2 สมรรถนะ และสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยช่องว่างความสามารถ (Competency gap) ที่สูงกว่าค่าความคาดหวัง จำนวน 1 สมรรถนะ มาจัดทำโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะ โดยใช้รูปแบบการพัฒนาบุคลากรแบบ 70: 20: 10 ดังนี้

โปรแกรมการพัฒนานักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับต้น

สมรรถนะที่นักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับต้น ควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ 1) ด้านทักษะการสอนงาน 2) ด้านการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ และ 3) ด้านการมุ่งเน้นคุณภาพ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะการสอนงาน มุ่งเน้นให้นักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับต้น มีความเข้าใจพื้นฐานเรื่องการสอนงาน สามารถสอนงานพื้นฐานที่ตนเองเคยมีประสบการณ์แล้วให้แก่พนักงานใหม่ หรือนักศึกษาฝึกงานได้ วิธีการพัฒนา ประกอบด้วย การเรียนรู้ทักษะการสอนงานจากการฝึกอบรม การเรียนรู้จากการสังเกต การสอนงานจากหัวหน้างาน การมีพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาในการสอนงาน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการฝึกปฏิบัติการสอนงานจริง ในด้านการประเมินผล มีการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรม การประเมินผลการสอนงาน และการประเมินผลงานของผู้ที่ได้รับการสอนงาน โดยใช้ระยะเวลาในการพัฒนารวมทั้งสิ้น 8 สัปดาห์

2. การพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ มุ่งเน้นเพื่อให้นักพัฒนาซอฟต์แวร์

ระดับต้นเข้าใจหลักการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสารและแนวทางการสร้างมนุษยสัมพันธ์ สามารถเลือกช่องทางและโอกาสในการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยการฝึกอบรม การโค้ช การรับคำปรึกษาเรื่องเทคนิคการสื่อสาร การรับข้อมูลป้อนกลับแบบ 360 องศา การติดตามและสังเกตแม่แบบ ตลอดจนการรับผิดชอบโครงการพิเศษที่ต้องมีการสื่อสารตามช่องทางต่างๆ ด้านการประเมินผล ใช้วิธีการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม การประเมินผลการสื่อสารจากพี่เลี้ยงผู้ให้คำปรึกษา และการประเมินผลการสื่อสารจากผู้เกี่ยวข้องแบบ 360 องศา รวมระยะเวลาในพัฒนาทั้งสิ้น 4 สัปดาห์

3. การพัฒนาสมรรถนะด้านการมุ่งเน้นคุณภาพ มุ่งเน้นให้นักพัฒนาซอฟต์แวร์เข้าใจมาตรฐานขั้นตอนการพัฒนาซอฟต์แวร์ให้มีคุณภาพ รู้จักแนวทางการวิเคราะห์ ทบทวนและตรวจสอบคุณภาพซอฟต์แวร์ที่ตนเองรับผิดชอบก่อนส่งมอบงาน โดยใช้วิธีการอบรมเรื่องหลักสูตรการมาตรฐานการพัฒนาซอฟต์แวร์ และหลักสูตรการทดสอบคุณภาพซอฟต์แวร์เบื้องต้น การรับคำปรึกษาเรื่องเทคนิคการพัฒนาโปรแกรมอย่างมีคุณภาพจากพี่เลี้ยง และการมอบหมายโครงการพิเศษด้านการพัฒนาโปรแกรมขนาดเล็กเพื่อใช้ในองค์กร ทำการประเมินผลโดยวัดจากคุณภาพของโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น รวมระยะเวลาที่ใช้ในพัฒนาสมรรถนะทั้งสิ้น 16 สัปดาห์

โปรแกรมการพัฒนานักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับเชี่ยวชาญ

สมรรถนะที่นักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับเชี่ยวชาญที่ควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ 1) ด้านการมุ่งเน้นคุณภาพ 2) ด้านทักษะการสอนงาน และ 3) ด้านทักษะการเขียนโปรแกรม แนวทางการพัฒนาสมรรถนะแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาสมรรถนะด้านการมุ่งเน้นคุณภาพ เพื่อให้นักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับเชี่ยวชาญ สามารถวิเคราะห์และระบุถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของซอฟต์แวร์ วางแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ เพื่อให้สามารถส่งมอบงานที่มีคุณภาพได้ตามแผนงานที่กำหนด โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการกับผู้เชี่ยวชาญ การเข้าร่วมเครือข่ายภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องในด้านการพัฒนากระบวนการคุณภาพ และการรับผิดชอบโครงการพิเศษเพื่อให้มีประสบการณ์ในการปรับปรุงคุณภาพซอฟต์แวร์ตามแนวทาง Capability Maturity Model Integration: CMMI (เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประเทศไทย, 2564) ส่วนในด้านการประเมินผล ใช้การทดสอบก่อนและหลังการอบรม การนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และประเมินผลจากคุณภาพซอฟต์แวร์ที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการพัฒนาสมรรถนะ รวมทั้งสิ้น 16 สัปดาห์

2. การพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะการสอนงาน มุ่งเน้นให้นักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับเชี่ยวชาญสามารถวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงานของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบได้ รวมถึงสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแนวทางการสอนงาน วิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้ และสามารถผสมผสานเทคนิคการเรียนรู้แบบต่าง ๆ ได้ ด้วยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การสังเกตและติดตามแม่แบบในการสอนงาน การรับคำแนะนำเรื่องเทคนิคการสอนงาน และการฝึกสอนงานจริง โดยมีการประเมินพัฒนาการด้านทักษะการสอนงานก่อนและหลังการฝึกอบรม ใช้ระยะเวลารวมทั้งสิ้น 8 สัปดาห์

3. การพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะการเขียนโปรแกรม มุ่งเน้นให้นักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับเชี่ยวชาญสามารถพัฒนาซอฟต์แวร์ให้โปรแกรมภายในทำงานสอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการรู้จักวิเคราะห์ปัญหาด้านการใช้งานเพื่อนำมาออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ให้เกิดปัญหาน้อยที่สุด โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในหลักสูตรการพัฒนาซอฟต์แวร์ขั้นสูง การมีที่ปรึกษาด้านเทคนิค และการปฏิบัติงานจริงประเมินผลโดยการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรม และการประเมินทักษะด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์โดยหัวหน้าทีม ใช้ระยะเวลาในการพัฒนาสมรรถนะรวมทั้งสิ้น 12 สัปดาห์

สรุป

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ สรุปผลได้ ดังนี้

สมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย 10 สมรรถนะ มีความสอดคล้องกับรูปแบบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Competency Model) ของ United States Department of Labor, Employment and Training Administration (2012) ดังนี้ (1) สมรรถนะด้านความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อวิชาชีพนักพัฒนาซอฟต์แวร์ สอดคล้องกับกลุ่มสมรรถนะด้านการศึกษา สมรรถนะเชิงเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับหลักการพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูล และการพัฒนาซอฟต์แวร์ (2) สมรรถนะด้านทักษะการเขียนโปรแกรม สอดคล้องกับสมรรถนะในการทำงานกับเครื่องมือและเทคโนโลยีต่าง ๆ (3) สมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา สอดคล้องกับสมรรถนะการคิดเชิงวิพากษ์และการคิดเชิงวิเคราะห์และสมรรถนะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (4) สมรรถนะด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง สอดคล้องกับสมรรถนะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต (5) สมรรถนะด้านความรับผิดชอบ มีความคล้ายคลึงกับสมรรถนะด้านความเป็นมืออาชีพ การเป็นผู้ริเริ่มและมีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ (6) สมรรถนะด้านความยืดหยุ่นและการรับแรงกดดัน สอดคล้องกับสมรรถนะด้านความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่น (7) สมรรถนะด้านการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ สอดคล้องกับสมรรถนะด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม และสมรรถนะด้านการสื่อสาร (8) สมรรถนะด้านการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สอดคล้องกับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (9) สมรรถนะด้านการสอนงาน มีความเชื่อมโยงกับสมรรถนะด้านการวางแผนงานและการจัดระเบียบ และ (10) สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นคุณภาพ มีความเชื่อมโยงกับสมรรถนะในด้านความเป็นมืออาชีพและสมรรถนะด้านความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ

การประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มบริษัท XYZ พบว่า กลุ่มนักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับต้น มีสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยช่องว่างความสามารถที่ต่ำกว่าค่าความคาดหวัง จำนวน 2 สมรรถนะ (-0.67 และ -0.24) และสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยช่องว่างความสามารถที่สูงกว่าค่าความคาดหวังน้อยที่สุด (0.02) จำนวน 1 สมรรถนะ คือ (1) สมรรถนะด้านทักษะการสอนงาน อาจเป็นเพราะว่าในระยะ 1-3 ปีแรก พนักงานได้รับการพัฒนาโดยเน้นทักษะเชิงเทคนิคมากกว่าด้านอื่นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ต่อมาเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่สอนงาน จึงขาดความพร้อมในการปฏิบัติงาน (2) สมรรถนะด้านการสื่อสารและ

ปฏิสัมพันธ์ อาจเกิดจากลักษณะงานที่มีทำงานเพียงลำพัง ต้องการสมาธิเพื่อวิเคราะห์และทำความเข้าใจ ปัญหาอย่างละเอียด จึงใช้การสื่อสารค่อนข้างน้อยเพื่อหลีกเลี่ยงจากการถูกขัดจังหวะ ทำให้สมรรถนะด้านการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ขาดการพัฒนา และ (3) สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นคุณภาพ อาจเป็นเพราะลักษณะการทำงานที่ค่อนข้างแยกส่วน มีลักษณะเป็นงานรายชิ้น ทำให้พนักงานมุ่งเน้นการ “ทำให้เสร็จ” มากกว่า “การทำให้สำเร็จ” เมื่อนำมารวมกันเป็นระบบงานจึงอาจส่งผลให้งานขาดคุณภาพ

กลุ่มนักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับเชี่ยวชาญ มีสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยช่องว่างความสามารถ ที่ต่ำกว่าค่าความคาดหวังจำนวน 2 สมรรถนะ (-0.40 และ -0.39) และสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยช่องว่างความสามารถ ที่สูงกว่าค่าความคาดหวังน้อยที่สุด (0.29) จำนวน 1 สมรรถนะ คือ (1) สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นคุณภาพ อาจเป็นเพราะยังขาดความสามารถในการวิเคราะห์และทำให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างขนาดของความสามารถของสมาชิกในทีมกับปริมาณงานของทีมที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถส่งมอบงานที่มีคุณภาพตามเวลาที่กำหนด ต้องมีการปรับปรุงเรื่องการวางแผนป้องกันปัญหาได้อย่างเป็นระบบ อีกทั้งต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการคุณภาพต่าง ๆ และมีการฝึกเพิ่มขึ้นคือ การดูแลทีมเล็กๆ ในสังกัด (2) สมรรถนะด้านทักษะการสอนงาน อาจมีสาเหตุมาจากการที่นักพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับเชี่ยวชาญยังไม่ได้รับการพัฒนาทักษะด้านการสอนงานอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เป็นเพียงการสอนงานจากทักษะและประสบการณ์เดิมที่ตนเองเคยทำมาเท่านั้น และ (3) สมรรถนะด้านทักษะการเขียนโปรแกรม อาจเป็นเพราะยังอยู่ในระหว่างการปรับเปลี่ยนตัวเองจากการเป็นผู้รับงานเขียนโปรแกรมรายชิ้น มาเป็นผู้ริเริ่มวางโครงสร้างด้วยตนเอง ซึ่งต้องใช้ทั้งทักษะการวิเคราะห์และการตัดสินใจ และต้องมีทักษะการเขียนโปรแกรมขั้นสูงเพิ่มขึ้น

การจัดทำโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ ตามแนวคิด 70:20:10 มีการใช้วิธีการเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยการพัฒนาสมรรถนะทักษะการสอนงาน ใช้วิธีการให้ความรู้และการฝึกประสบการณ์ตามแนวคิดการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura (1969) โดยจัดองค์ประกอบให้มีความสอดคล้องกันระหว่างผู้เรียน บรรยากาศการเรียนรู้และการติดตามการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในเชิงบวก การพัฒนาสมรรถนะการมุ่งเน้นคุณภาพ ในส่วนเนื้อหาซึ่งมีโครงสร้างที่ชัดเจนและมีมาตรฐาน ใช้การเรียนรู้แบบเป็นทางการ ตามแนวคิดของ Malcolm et. al (2003) ผสมผสานกับการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Smith & MacGregor, 1992) โดยให้ผู้เข้าอบรมปฏิสัมพันธ์กันเพื่อส่งเสริมให้ร่วมกันคิดวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ระหว่างกัน การพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ เน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การเรียนรู้ The Johari Window (Saxena, 2015) ซึ่งเป็นแนวคิดการเรียนรู้ทางสังคม (Bandura, 1969) และการพัฒนาสมรรถนะทักษะการเขียนโปรแกรม ซึ่งประกอบด้วยการอบรมภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เป็นการใช่วิธีการเรียนรู้แบบเป็นทางการ (Malcolm et al., 2003) ผสมผสานกับแนวทางการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Kolb, 2014)

เอกสารอ้างอิง

เขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประเทศไทย. (2564). *โครงการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการได้รับมาตรฐาน CMMI*.

สืบค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <http://swpark.or.th/cmmi>

- ประชาชาติธุรกิจ. (2564). ดีป้าปลุกไทยอีสทิสลแรงงาน ผนึกยักษ์ IT ปั่น 84 หลักสูตรป้อนตลาด. (ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์). สืบค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.prachachat.net/prachachat-top-story/news-337739>
- สุกัญญา รัตนิธรรมโชติ. (2550). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาพริน.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2559). *การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรบนพื้นฐาน 70:20:10 Learning Model*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2560). *การพัฒนาสมรรถนะกลุ่มงาน HR ตามแนวคิด 70:20:10 Learning Model (HR Functional Competency Development Program)*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- Bandura, A. (1969). Social-learning Theory of Identificatory Processes. *Handbook of Socialization Theory and Research*, 213, 262.
- Ho, S. Y., & Frampton, K. (2010). A competency Model for The Information Technology Workforce: Implications for Training and Selection. *Communications of The Association for Information Systems*, 27(1), 5.
- Knowles, M. (1996). *Andragogy: An Emerging Technology for Adult Learning*. London, UK.
- Kolb, D. A. (2014). *Experiential Learning: Experience as The Source of Learning and Development*. FT press.
- Malcolm, J., Hodkinson, P., & Colley, H. (2003). The Interrelationships Between Informal and Formal Learning. *Journal of Workplace Learning*, 15(7/8), 313-318.
- Saxena, P. (2015). JOHARI WINDOW: An Affective Model for Improving Interpersonal Communication and Managerial Effectiveness. *SIT Journal of Management*, 5(20), 134-146.
- Schwab, K. (2018, November). The Global Competitiveness Report 2018. In *World Economic Forum*. Retrieved March 10, 2021, from <http://www3.weforum.org/docs/GCR2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2018.pdf>
- Smith, B. L., & MacGregor, J. T. (1992). What is Collaborative Learning. *Towards the Virtual University: International Online Learning Perspectives*, 29, 217-232.
- Spencer, L. M., & Spencer, P. S. M. (1993). *Competence at Work Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.
- United States Department of Labor. (2012). *Information Technology Competency Model*. Retrieved March 10, 2020, from <https://www.careeronestop.org/competencymodel/Competency-Models/information-technology.aspx>

การศึกษาความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการและแนวทางพัฒนาของฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล (HR Shared Services: HRSS) กรณีศึกษาสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

A STUDY OF SERVICES RECIPIENTS' NEEDS AND DEVELOPMENT APPROACH OF IN HUMAN RESOURCE SHARED SERVICES OF NATIONAL SCIENCE AND TECHNOLOGY DEVELOPMENT AGENCY (NSTDA)

ชนิษฐา ดอกจันทร์^{1*}, บำรุง สาริบุตร², สุนา จรณะสมบุญ³
Khanittha Dokchan^{1*}, Bamrung Sariputta², Sumana Charanasomboon³

^{1,2,3} คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2,3} Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding author, E-mail: khanittha.dok@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษาสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) และ (2) ศึกษาแนวทางพัฒนาฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลตามความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ การดำเนินงานวิจัยมี 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบการตอบสนองคู่ (dual-response format) โดยทุกข้อจะมีคำตอบเกี่ยวกับระดับของความต้องการจำเป็น 2 สภาพเสมอ คือ (1) สภาพที่เป็นอยู่จริง และ (2) สภาพที่คาดหวังตามเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ซึ่งเก็บข้อมูลแบ่งตามสัดส่วนจาก 5 หน่วยงานของ สวทช. ได้แก่ สำนักงานกลาง ไบโอเทค เอ็มเทค เนคเทค และนาโนเทค รวมจำนวน 350 คน ระยะที่ 2 ศึกษาแนวทางพัฒนาฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลตามความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เป็นคำถามปลายเปิดแบบไม่เป็นทางการ สัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล และผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 2 คน

ผลการศึกษาพบว่า แบบสอบถามมีผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.71–1.00 และผลค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 และผลประเมินตามความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลเรียงลำดับตามระดับความสำคัญของค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) เรียงจากมากไปหาน้อยของงานภายใต้ฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล ซึ่งมี 5 งาน โดยที่ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นมากที่สุดลำดับที่ 1 คือ งานบุคลากรสัมพันธ์ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified})

เท่ากับ 0.2051 ลำดับถัดไปได้แก่ งานสรรหาคัดเลือก งานบริหารผลประโยชน์และประเมินผล งานบริหารบุคลากร และทีมผู้ประสานงานบุคคล ซึ่งมีค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI Modified) เท่ากับ 0.1889, 0.1859, 0.1692 และ 0.1690 ตามลำดับ และแนวทางพัฒนาฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลตามความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ โดยคัดเลือกลำดับที่ 1 และ 2 จากผลการวิจัยระยะที่ 1 มาดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้อำนวยการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล และผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความเห็นด้วยตามผลประโยชน์ความต้องการจำเป็นของการวิจัยระยะที่ 1 ซึ่งมีข้อสรุปสำหรับแนวทางพัฒนาฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ โดยมีแนวทางพัฒนาให้จัดทำ Work instruction: WI ของการปฏิบัติงานในแต่ละฟังก์ชันงาน กำหนดควบคุมคุณภาพด้วย Service level agreement: SLA และ Internal customer satisfaction: ICS รวมทั้งสนับสนุนให้มีการปฏิบัติงานแบบจับคู่ (Buddy) และเพิ่มช่องทางและความถี่ในการสื่อสารเพิ่มขึ้น 2) ด้านเจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีแนวทางพัฒนาให้จัดทำโครงการ การเพิ่มทักษะใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน (Up-skill) และการพัฒนาทักษะที่มีอยู่เดิม (Re-skill) ให้มีการแบ่งปันความรู้ในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรภายใน HR ให้มีความรู้เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: การประเมินความต้องการจำเป็น ฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล การบริการ

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to assess the needs of the client of Human Resource Shared Service (HRSS) of National Science and Technology Development Agency (NSTDA); and (2) to propose the development approach of Human Resource Shared Service. The methodology was as follows: (1) assess the needs of human resource shared service recipients, by a quantitative research using a questionnaire in a double response format, where every item has an answer regarding the level of need for two essential conditions: 1) the actual condition and 2) the expected condition by according to the 5-level rating scale, data is collected proportionally from 5 agencies of NSTDA, namely the Central Office, BIOTEC, MTEC, NECTEC and NANOTEC of 350 people, (2) to propose the development approach of Human Resource Shared Service according to the needs of service recipients by the informal in-depth interview with the director of human resources shared services and Vice president of Human Resources Management.

The results showed that a questionnaire assessment showed that the Index of Item Objective Congruence were between 0.71-1.00 and the reliability is 0.98. The results of recipients' need assessment of human resource shared service, sorted by priority of needs assessment value (PNI Modified), the first level of priority of needs assessment value is

Employee Relation Section have needs assessment value is 0.2051. Next priority of needs assessment are Recruitment Section, Remuneration Section, Staffing Section and Resource Coordinators Team by having needs assessment value are 0.1889, 0.1859, 0.1692 and 0.1690, respectively. Conclusions for the Human Resources Shared Service development approach are divided into 2 areas as follows: 1) Process, which has development guidelines by providing a work instruction for the performance of each work function, establish quality control with SLA and ICS, as well as encourage buddy operations and increase communication channels and frequencies, and 2) Human Resource Officer, to develop guidelines for the preparation of the Up-skill and Re-skill project to share operational knowledge with personnel within HR to have more knowledge.

Keywords: Needs Assessment, Human Resources Shared Services, Services

บทนำ

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นหน่วยงานของรัฐที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษาวิจัยและพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศไทย โดยมีพันธกิจ คือ มุ่งสร้างเสริมการวิจัยพัฒนา ออกแบบ และวิศวกรรม (Research Development Design and Engineering) จนสามารถถ่ายทอดไปสู่การใช้ประโยชน์ (Technology Transfer) พร้อมทั้งส่งเสริมด้านการพัฒนากำลังคน (Human Resource Development) และโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่จำเป็นสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน จัดให้มีระบบบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานทุกส่วน สวทช. ดำเนินงานผ่านการทำงานร่วมกันของศูนย์แห่งชาติ โดยมีหน่วยงานภายใต้สังกัด สวทช. ได้แก่ สำนักงานกลาง ไบโอเทค เอ็มเทค เนคเทค และนาโนเทค ซึ่ง สวทช. เป็นแหล่งรวมผู้มีความรู้ความสามารถทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญอย่างมาก รวมทั้งต้องสนับสนุนให้บุคลากรมีความทุ่มเท และผลิตผลงานที่มีคุณภาพตามพันธกิจของ สวทช. ตามที่กำหนดให้มีระบบบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานทุกส่วน ในปี พ.ศ. 2550 จึงจัดตั้งฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Shared Services: HRSS) โดยการรวมฝ่ายทรัพยากรบุคคลของศูนย์แห่งชาติซึ่งอยู่ภายใต้สังกัด สวทช. ทั้งหมดรวมเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตั้งแต่จัดตั้งฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลจนถึงปัจจุบันเป็นเวลามากกว่า 10 ปี ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์อย่างมาก และ สวทช. เริ่มมีสัดส่วนบุคลากรรุ่นใหม่ (Gen Y) เพิ่มขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลต่อบุคลากรของ สวทช. เพื่อหาแนวทางพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้รับบริการจึงศึกษาเรื่อง “การศึกษา

ความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการและแนวทางพัฒนาของฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษาสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)” พร้อมกับการสนับสนุนให้องค์การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าความรู้จากแหล่งต่างๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำความรู้ที่ได้ร่วมใช้ในการวิจัย โดยได้ศึกษาค้นคว้าความรู้ดังต่อไปนี้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์

ธาดา รัชกิจ (2563) กล่าวว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) คือ กลยุทธ์ตลอดจนกระบวนการในการจัดการบุคลากรในองค์การตามมิติต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินการทำงานตามหน้าที่ของตนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด รวมถึงการพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพเพิ่มขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อความสำเร็จขององค์การที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ในส่วนของ วิลาวรรณ รพีพิศล (2554) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์การได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าให้แก่องค์การ และพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคปัจจุบันได้ ดังจะเห็นได้จากขอบข่ายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่กว้างครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ในองค์การและเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่การวางแผนเพื่อสรรหาคูหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติ การดูแลบำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ กลยุทธ์ กระบวนการต่างๆ ที่ดำเนินการดูแลสนับสนุนให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเริ่มตั้งแต่การสรรหาคูหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน ดูแลรักษาในระหว่างการทำงาน ตลอดจนบุคลากรพ้นสภาพไปจากการปฏิบัติงาน

การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment)

สุวิมล ว่องวานิช (2550) กล่าวถึงการประเมินความต้องการจำเป็น คือ การประเมินเพื่อกำหนดความแตกต่างของสภาพที่ควรจะเป็นกับสภาพที่เกิดขึ้นจริง โดยระบุว่าสิ่งที่ต้องการให้เกิดมีลักษณะเป็นเช่นใด และประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นใด จากนั้น จึงนำผลความแตกต่างที่ได้มาวิเคราะห์ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่าเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง ซึ่ง สุบิน ยุระรัช (2554) มีความเห็นว่าการประเมินความต้องการจำเป็นคือ กระบวนการของการวิเคราะห์ช่องว่างหรือความแตกต่าง (Gap/discrepancy analysis) ระหว่างสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็น จากนั้นจึงจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นว่าอะไรสำคัญก่อนหลัง เพื่อนำผลมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งมีแนวคิดที่สอดคล้องกับ ก้องเกียรติ รักษ์ธรรม เพ็ญศรี เศรษฐวงศ์ และ สมบูรณ์ สุริยวงศ์ (2556) ดังนั้น จึงสรุปการประเมินความต้องการจำเป็นหมายถึง กระบวนการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอน เพื่อใช้ในการตัดสินใจและจัดทำเป็นแผนการปรับปรุงพัฒนาอย่างเหมาะสม ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาเปรียบเทียบความ

แตกต่างระหว่างสภาพที่คาดหวังกับสภาพที่เป็นอยู่จริง ซึ่งเน้นส่วนที่มีความแตกต่างของผลลัพธ์ (Outcome gap) จากนั้นนำผลความแตกต่างมาจัดเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาและแก้ไข ปัญหาได้ตรงสภาพ เพื่อให้เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่ต้องการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล (HR Shared Services: HRSS)
2. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลตามความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ตามสัดส่วนของสังกัดหน่วยงานและกลุ่มตำแหน่ง มี 5 หน่วยงานได้แก่ สำนักงานกลาง ไปโอเทค เอ็มเทค เนคเทค และนาโนเทค และมี 2 กลุ่มตำแหน่งได้แก่ ตำแหน่งระดับบริหาร และตำแหน่งระดับปฏิบัติการ รวมจำนวน 350 คน

ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำเครื่องมือคือ แบบสอบถามเพื่อประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล วิธีการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้ (1) ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (2) สร้างแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 7 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งผลอยู่ในระดับ 0.7 ขึ้นไปทุกข้อคำถาม และ (3) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการทดลองใช้แบบสอบถาม (try-out) กับบุคลากรในองค์กรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน ซึ่งผลเท่ากับ 0.978

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น โดยใช้สูตร Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified}) ซึ่งมีวิธีการคือ หาค่าผลต่างของสภาพที่คาดหวังกับสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน แล้วหารด้วยค่าของสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็นให้อยู่ในช่วงพิสัยที่ไม่กว้างมากเกินไป

ขั้นตอนที่ 4 เก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามสำรวจข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน

ขั้นตอนที่ 5 นำผลการสำรวจทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางสรุปข้อมูลภาพรวมของ สวทช. โดยแยกตาม 5 งานในกำกับดูแลของฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล และรายหน่วยงานของ สวทช.

ระยะที่ 2 ศึกษาแนวทางพัฒนาฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลตามความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยคำนึงถึงบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างเจาะจงเหมาะสมและตรงกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย จำนวน 2 คน คือ ผู้อำนวยการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล และผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

ขั้นตอนที่ 2 จัดทำเครื่องมือคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นคำถามปลายเปิด แบบไม่เป็นทางการ (Informal interview) โดยการนำผลจากการวิจัยระยะที่ 1 ที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นมากที่สุดลำดับที่ 1 และ 2 และจัดทำเป็นข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ในการวิจัยระยะที่ 2 โดยผ่านการตรวจสอบรูปแบบคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาและมีความน่าเชื่อถือจากอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ควบคุมการทำวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 คน

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เขียนเชิงพรรณนาตามข้อเท็จจริงที่ได้รับ และรายงานสรุปผลของการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ระยะที่ 1 ผลประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล

การวิจัยในระยะที่ 1 ดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวน 365 ฉบับ โดยได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 350 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.89 การนำเสนอผลการวิจัยระยะที่ 1 แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 69.43 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.29 การศึกษาส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.00 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะแบ่งตามสัดส่วนของระดับตำแหน่งปฏิบัติการร้อยละ 85.71 และระดับตำแหน่งบริหารร้อยละ 14.29 สังกัดสำนักงานกลาง (CENTRAL) ร้อยละ 30.57 สังกัดไบโอเทค (BIOTEC) ร้อยละ 20.57 สังกัดเอ็มเทค (MTEC) ร้อยละ 17.71 สังกัดเนคเทค (NECTEC) ร้อยละ 23.71 และ สังกัดนาโนเทค (NANOTEC) ร้อยละ 7.43 มีอายุการทำงานโดยส่วนใหญ่มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.14

ส่วนที่ 2 การประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล โดยเรียงลำดับตามระดับความสำคัญของค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) จากมากไปหาน้อยของงานในกำกับดูแลของฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล ซึ่งมี 5 งาน ในภาพรวม สวทช. พบว่า หน่วยงานที่มีความต้องการจำเป็นเร่งด่วนลำดับที่หนึ่ง คือ งานบุคลากรสัมพันธ์ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) เท่ากับ 0.2051 ลำดับรองลงมา ได้แก่ งานสรรหาคัดเลือก งานบริหารผลประโยชน์และประเมินผล งานบริหารบุคลากร และ ทีมผู้ประสานงานบุคคล ซึ่งมีค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) เท่ากับ 0.1889, 0.1859, 0.1692 และ 0.1690 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล ผลการประเมินและการจัดระดับความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล (HRSS) ภาพรวม สวทช.

หน่วยงานในกำกับดูแลของ ฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล (HRSS)	สภาพที่เป็นอยู่จริง			สภาพที่คาดหวัง			ดัชนีความ	ระดับ
	☐	S.D.	แปล ผล	☐	S.D.	แปล ผล	ต้องการ จำเป็น PNI Modified	ความสำคัญ Ranking
1. งานบุคลากรสัมพันธ์ (Employee Relation Section: ERS)	3.64	0.76	มาก	4.39	0.60	มาก	0.2051	1
2. งานสรรหาคัดเลือก (Recruitment Section: REC)	3.71	0.73	มาก	4.41	0.60	มาก	0.1889	2
3. งานบริหารผลประโยชน์และ ประเมินผล (Remuneration Section: RMS)	3.74	0.79	มาก	4.43	0.66	มาก	0.1859	3
4. งานบริหารบุคลากร (Staffing Section: STF)	3.76	0.74	มาก	4.40	0.61	มาก	0.1692	4
5. ทีมผู้ประสานงานบุคคล (Human Resource Coordinators Team: HRCO)	3.76	0.71	มาก	4.40	0.62	มาก	0.1690	5

จากผลประเมินและการเรียงลำดับตามความสำคัญของค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล (HRSS) พบว่า ความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 และ 2 ของแต่ละงานในกำกับดูแลของฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลนั้น มีรายละเอียดข้อมูลตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ผลการประเมินและการจัดระดับความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล (HRSS) ลำดับที่ 1 และ 2 ของภาพรวม สวทช. และรายหน่วยงาน

ข้อคำถาม	ภาพรวม สวทช.		สำนักงาน กลาง		ไบโอเทค		เอ็มเทค		เนคเทค		นาโนเทค	
	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking
งานบุคลากรสัมพันธ์ (Employee Relation Section: ERS)												
กระบวนการในการดูแลสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์การกับ บุคลากรมีความเหมาะสม และมีความ ถูกต้องโปร่งใสสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบ	0.2928	1	0.2888	1	0.3263	1	0.3959	1	0.1959	1	0.3146	2
งานบุคลากรสัมพันธ์ (Employee Relation Section: ERS)												
กระบวนการให้บริการเรื่องวินัย อุทธรณ์ร้องทุกข์ของบุคลากรมีความ เหมาะสมและมีความถูกต้องโปร่งใส สอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	0.2586	2	0.2713	2	0.2422	2	0.3465	2	0.1667	2	0.3690	1
งานสรรหาคัดเลือก (Recruitment Section: REC)												
สามารถสรรหาคัดเลือกบุคลากรอย่าง มีคุณภาพตรงตามตำแหน่งที่ ดำเนินการสรรหา	0.2656	1	0.2896	1	0.2326	1			0.2302	1	0.2366	2
กระบวนการการสรรหาคัดเลือกมี ความเหมาะสม	0.2335	2					0.3807	1	0.2089	2		
เจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคลของ งานสรรหาคัดเลือกให้บริการอย่าง รวดเร็วทันกำหนดเวลา			0.2046	2	0.1986	2	0.3668	2			0.2921	1
งานบริหารผลประโยชน์และประเมินผล (Remuneration Section: RMS)												
กระบวนการในการบริหารจัดการ สถานพยาบาลขององค์การมีความ เหมาะสมและมีความถูกต้องโปร่งใส สอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ	0.4058	1	0.3324	1	0.3586	1	0.8609	1	0.3177	1	0.3258	2
กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการขึ้นเงินเดือนประจำปีมีความ เหมาะสมและมีความถูกต้องโปร่งใส สอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ	0.2576	2	0.2359	2	0.2214	2	0.4256	2	0.1821	2	0.3523	1

ตารางที่ 2: ผลการประเมินและการจัดระดับความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล (HRSS) ลำดับที่ 1 และ 2 ของภาพรวม สวทช. และรายหน่วยงาน (ต่อ)

ข้อคำถาม	ภาพรวม สวทช.		สำนักงาน กลาง		ไบโอเทค		เอ็มเทค		เนคเทค		นาโนเทค	
	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking
งานบริหารบุคลากร (Staffing Section: STF)												
กระบวนการเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสมและมีความถูกต้องโปร่งใส สอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ	0.3033	1	0.2940	1	0.2500	1	0.4154	1	0.2756	1	0.3412	1
เจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคล ของงานบริหารบุคลากรมีทักษะในการสื่อสารและทำความเข้าใจเพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จ	0.1850	2	0.2179	2								
กระบวนการในการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งการบริหารงานมีความเหมาะสมและมีความถูกต้องโปร่งใสสอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ					0.1884	2						
กระบวนการโอนย้ายบุคลากรมีความเหมาะสมและมีความถูกต้องโปร่งใส สอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ							0.2788	2				
กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงสถานภาพการจ้างเป็นบุคลากรมีความเหมาะสมและมีความถูกต้องโปร่งใส สอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ									0.1429	2		
เจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคลของงานบริหารบุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วทันกำหนดเวลา											0.1895	2
ทีมผู้ประสานงานบุคคล (Human Resource Coordinators Team: HRCO)												
ทีมผู้ประสานงานบุคคลสามารถเป็นตัวแทน Function งาน ของฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลในการประสานงานและให้บริการด้าน HR แก่บุคลากรภายในศูนย์แห่งชาติอย่างเหมาะสมและมีความถูกต้องโปร่งใส สอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ	0.1906	1			0.1614	2	0.2321	1	0.1565	2		

ตารางที่ 2: ผลการประเมินและการจัดระดับความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล (HRSS) ลำดับที่ 1 และ 2 ของภาพรวม สวทช. และรายหน่วยงาน (ต่อ)

ข้อคำถาม	ภาพรวม สวทช.		สำนักงาน กลาง		ไบโอเทค		เอ็มเทค		เนคเทค		นาโนเทค	
	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking	PNI Modified	Ranking
ทีมผู้ประสานงานบุคคลสามารถ สื่อสารนโยบายต่างๆ เกี่ยวกับการ บริหารงานด้านบุคลากรขององค์กร อย่างเหมาะสม และมีความถูกต้อง โปร่งใสสอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ ทีมผู้ประสานงานบุคคล มีทักษะใน การสื่อสารเพื่อให้งานบรรลุ ความสำเร็จอย่างเหมาะสม ทีมผู้ประสานงานบุคคล ให้บริการ อย่างรวดเร็วทันกำหนดเวลา	0.1867	2					0.2321	1	0.1655	1		
			0.2318	2							0.2234	2
					0.1673	1	0.1974	2			0.2391	1

จากตารางที่ 2 ผลประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลที่มีระดับความสำคัญในลำดับที่ 1 และ 2 โดยใช้ข้อมูลภาพรวม สวทช. เป็นข้อมูลหลัก พบว่า (1) งานบุคลากรสัมพันธ์ (Employee Relation Section: ERS) ผลประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการที่มีระดับความสำคัญลำดับที่ 1 มี 5 หน่วยงานได้แก่ ภาพรวม สวทช. สำนักงานกลาง ไบโอเทค เอ็มเทค และเนคเทค และลำดับที่ 2 มี 5 หน่วยงานได้แก่ ภาพรวม สวทช. สำนักงานกลาง ไบโอเทค เอ็มเทค และเนคเทค (2) งานสรรหาคัดเลือก (Recruitment Section: REC) ผลประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการที่มีระดับความสำคัญลำดับที่ 1 มี 4 หน่วยงานได้แก่ ภาพรวม สวทช. สำนักงานกลาง ไบโอเทค และเนคเทค และลำดับที่ 2 มี 2 หน่วยงานได้แก่ ภาพรวม สวทช. และเนคเทค (3) งานบริหารผลประโยชน์และประเมินผล (Remuneration Section: RMS) ผลประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการที่มีระดับความสำคัญลำดับที่ 1 มี 5 หน่วยงานได้แก่ ภาพรวม สวทช. สำนักงานกลาง ไบโอเทค เอ็มเทค และเนคเทค และลำดับที่ 2 มี 5 หน่วยงานได้แก่ ภาพรวม สวทช. สำนักงานกลาง ไบโอเทค เอ็มเทค และเนคเทค (4) งานบริหารบุคลากร (Staffing Section: STF) ผลประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการที่มีระดับความสำคัญลำดับที่ 1 ทุกหน่วยงาน และลำดับที่ 2 มี 2 หน่วยงานได้แก่ ภาพรวม สวทช. และสำนักงานกลาง และ (5) ทีมผู้ประสานงานบุคคล (Human Resource Coordinators Team: HRCO) ผลประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการที่มีระดับความสำคัญลำดับที่ 1 มี 2 หน่วยงานได้แก่ ภาพรวม สวทช. และเอ็มเทค และลำดับที่ 2 ไม่มีหน่วยงานที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกับภาพรวม และสวทช. แต่มี 2 หน่วยงาน ได้แก่ เอ็มเทค และเนคเทค ที่มีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการลำดับที่ 1

ระยะที่ 2 ผลการศึกษาแนวทางพัฒนาฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลตามความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ

สำหรับแนวทางการพัฒนาฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลตามค่าดัชนีความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 และ 2 พบว่า (1) งานบุคลากรสัมพันธ์ ควรพัฒนาด้านกระบวนการ (2) งานสรรหาคัดเลือก ควรพัฒนาด้านกระบวนการและเจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคล (3) งานบริหารผลประโยชน์และประเมินผล ควรพัฒนาด้านกระบวนการ (4) งานบริหารบุคลากร ควรพัฒนาด้านกระบวนการและเจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคล และ (5) ทีมผู้ประสานงานบุคคล ควรพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคล จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล มีข้อสรุปเป็น 2 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการ ซึ่งมีแนวทางพัฒนาโดยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction: WI) ในแต่ละฟังก์ชันงาน กำหนดควบคุมคุณภาพด้วยกำหนดระดับมาตรฐานการให้บริการ (Service level agreement: SLA) และประเมินความพึงพอใจลูกค้าภายใน (Internal customer satisfaction: ICS) รวมทั้งสนับสนุนให้มีการปฏิบัติงานแบบจับคู่ (Buddy) และ (2) ด้านเจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีแนวทางพัฒนาเพิ่มความรู้และทักษะการสื่อสาร โดยให้จัดทำโครงการ การเพิ่มทักษะใหม่ที่ไม่มียุ่ก่อน (Up-skill) และการพัฒนาทักษะที่มีอยู่เดิม (Re-skill) ด้วยการแบ่งปันความรู้และมุมมองต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรภายใน HR มีความรู้เพิ่มขึ้นในส่วนฟังก์ชันงานอื่นของ HR และได้ฝึกทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญ

อภิปรายผล

การอภิปรายผลผู้วิจัยแบ่งการอภิปรายผลตามงานภายใต้ฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล ดังนี้

1) **งานบุคลากรสัมพันธ์** ผลประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลลำดับที่ 1 คือ กระบวนการในการดูแลสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์การกับพนักงานมีความเหมาะสม และมีความถูกต้องโปร่งใสสอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ ทั้งนี้อาจสืบเนื่องจากหน่วยงาน สวทช. ดำเนินงานโดยการทำงานร่วมกันของศูนย์แห่งชาติหลายศูนย์ จึงต้องสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรที่ให้มีต่อกันและมีต่อองค์การเพื่อเป็นแรงผลักดันพันธกิจให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรินทร์ เกลิยวทอง และอังศุธร ศรีสุทธิสอาด (ม.ป.ป.) พบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก การทำงานร่วมกันเป็นทีมก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมมือกันปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรและองค์การ และความต้องการจำเป็นลำดับที่ 2 คือ กระบวนการให้บริการเรื่องวินยอุทธรณ์ร้องทุกข์ของพนักงานมีความเหมาะสม และมีความถูกต้องโปร่งใสสอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบที่เกี่ยวข้อง สวทช. มีกระบวนการประเมินผลที่ชัดเจนโดยตระหนักถึงความเป็นธรรมโปร่งใสและเหมาะสมในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ กรรณิการ์ สุวรรณศรี (2556) กล่าวว่า กระบวนการบำรุงรักษาพนักงานได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม

2) งานสรรหาคัดเลือก ผลประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลพบว่า ความต้องการจำเป็นลำดับที่ 1 คือ สามารถสรรหาคัดเลือกบุคลากรอย่างมีคุณภาพตรงตามตำแหน่งที่ดำเนินการสรรหา และลำดับที่ 2 คือ กระบวนการสรรหาคัดเลือกมีความถูกต้องโปร่งใส สอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ ทั้งนี้จะเป็นเพราะว่าหน่วยงาน สวทช. มีลักษณะการทำงานเฉพาะด้าน จึงต้องสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับงาน หน่วยงานจึงจำเป็นที่จะต้องคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพตรงตามตำแหน่ง และเนื่องจากหน่วยงาน สวทช. เป็นหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการสรรหา คัดเลือกมีความถูกต้องโปร่งใสสอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉัตรวีณา เอื้อแท้ (2559) พบว่า จุดแข็งของการสรรหาและคัดเลือกบุคคลของภาครัฐ คือ มีวิธีการ การสรรหาบุคคลที่โปร่งใสเป็นธรรมตรวจสอบได้ และมีความเป็นมาตรฐาน อีกทั้งหน่วยงาน สวทช. มีพันธกิจเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนซึ่งต้องการบุคลากรในการผลักดันพันธกิจให้บรรลุเป้าหมายตามกำหนดเวลา จึงต้องสรรหาบุคลากรอย่างรวดเร็วเพื่อปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับ Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright (2016) กล่าวว่า การสรรหาคัดเลือกมุ่งเน้นสามารถสรรหาพนักงานให้ทันต่อความต้องการของหน่วยงานต้นสังกัด

3) งานบริหารผลประโยชน์และประเมินผล ผลประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลลำดับที่ 1 คือ กระบวนการในการบริหารจัดการสถานพยาบาลขององค์กร มีความเหมาะสมและมีความถูกต้องโปร่งใสสอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ อาจสืบเนื่องจากปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมที่ส่งผลให้วิถีชีวิตของคนมีความเร่งรีบ และส่งผลให้การดำเนินชีวิตไม่ถูกต้อง มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดโรคมามากขึ้น บุคลากรจึงมีความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับกระบวนการในการบริหารจัดการสถานพยาบาลขององค์กรที่มีความเหมาะสมและมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ กรรณิการ์ สุวรรณศรี (2556) งานดูแลรักษาทรัพยากรมนุษย์ คือ ทำหน้าที่การทํานุบำรุงรักษาพนักงานที่มีอยู่ให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่แข็งแรงสมบูรณ์โดยรักษาให้คำแนะนำรู้จักป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงจากโรคภัยไข้เจ็บทั้งปวง และความต้องการจำเป็นลำดับที่ 2 คือ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการขึ้นเงินเดือนประจำปีมีความเหมาะสมและมีความถูกต้องโปร่งใสสอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าที่ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความแตกต่างและคาดเคลื่อนจากความคาดหวังของบุคลากร สอดคล้องกับผลการศึกษาของอวยชัย พัสตุรักษา (2553) พบว่า ข้อบกพร่องและปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการประเมิน จะเกิดจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินไว้หลายประการเกินไป ทำให้ผลการประเมินขาดความแม่นยำ และได้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่ชัดเจนเพียงพอ จะทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้รับการประเมิน

4) งานบริหารบุคลากร ผลประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลลำดับที่ 1 คือ กระบวนการเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสมและมีความถูกต้องโปร่งใสสอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า สวทช. เป็นองค์กรที่มีจำนวนบุคลากรมากและความหลากหลายของบุคลากร ปัจจุบันมีสัดส่วนของบุคลากรรุ่นใหม่ (Gen Y) เพิ่มขึ้น และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยบุคลากร

กลุ่มนี้จะมีมุมมองเกี่ยวกับการเจริญเติบโตในองค์กรในตำแหน่งของตนเองและวางแผนเกี่ยวกับสายอาชีพของตนเอง บุคลากรต้องการกระบวนการเลื่อนตำแหน่งที่มีความเหมาะสม และมีความถูกต้องโปร่งใสสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบ การจะวัดประเมินความโปร่งใสได้นั้นจะต้องใช้ธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้และพร้อมรับผิชอบ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) และความต้องการจำเป็นลำดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคลของงานบริหารบุคลากรมีทักษะในการสื่อสาร และทำความเข้าใจเพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากการบริหารบุคลากรต้องรับผิดชอบบุคลากรที่มีความหลากหลาย และขอบข่ายงานบริหารบุคลากรครอบคลุมงานหลายอย่าง เช่น การบรรจุแต่งตั้ง การกำหนดตำแหน่ง การจัดการฐานข้อมูลบุคลากร และอื่นๆ ทำให้การทำงานบริหารบุคลากรต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกคน ทักษะการสื่อสารและการทำความเข้าใจกับบุคลากรที่อยู่ในความรับผิดชอบนับว่าเป็นภาระกิจที่สำคัญยิ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ ซาติซาย คงเพชรดิษฐ์ และธีรวัฒน์ จันทิก (2559) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อการเจรจาเชิงผลได้ของบุคลากรให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องประกอบด้วยองค์ความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารองค์การในหลายมิติ ทั้งแนวความคิดเกี่ยวกับพัฒนาศักยภาพบุคลากร แนวความคิดด้านการสื่อสารองค์การ และแนวความคิดด้านการสื่อสารกับการเจรจาต่อรอง

5) **ทีมผู้ประสานงานบุคคล** ที่มีผลประโยชน์ความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลลำดับที่ 1 คือ ทีมผู้ประสานงานบุคคลสามารถเป็นตัวแทน Function งาน ของฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคลในการประสานงาน และให้บริการด้าน HR แก่บุคลากรภายในศูนย์แห่งชาติด้อย่างเหมาะสม และมีความถูกต้องโปร่งใสสอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ และความต้องการจำเป็นลำดับที่ 2 คือ ทีมผู้ประสานงานบุคคลสามารถสื่อสารนโยบายต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานด้านบุคลากรขององค์การอย่างเหมาะสม และมีความถูกต้องโปร่งใสสอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ ทั้งนี้จะเป็นเพราะว่าหน่วยงาน สวทช. มีการปรับโครงสร้างฝ่ายทรัพยากรบุคคล กำหนดนโยบายให้รวมฝ่ายทรัพยากรบุคคลของศูนย์แห่งชาติทุกศูนย์ภายใต้ สวทช. รวมไว้แห่งเดียวกันตั้งเป็น ฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้บริการที่มีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกันเพิ่มขึ้น และกำหนดให้มีทีมผู้ประสานงานบุคคล เป็นตัวแทนของฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้บริการแก่ศูนย์แห่งชาติในส่วนงานบุคคลทุกฟังก์ชันงานตามนโยบายขององค์การ สวทช. เป็นองค์การขนาดใหญ่เมื่อมีการพัฒนาหรือปรับปรุงงานส่วนใดตลอดจนนโยบายต่างๆ ในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ตอบสนองพันธกิจได้บรรลุความสำเร็จ จึงต้องสื่อสารนโยบายต่างๆ ให้ทราบโดยทั่วกันเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันจนบรรลุความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ รัตนารณ ศรีพยัคฆ์ (2553) กล่าวว่า การประสานงานที่ดีช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็วบุคลากรทุกคนทุกฝ่ายมีความเข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น และประคัลภ์ ปิณฑพลังกูร (2559) กล่าวว่า HR Business Partner: HRBP เป็นเพื่อนคู่คิดด้านการบริหารคนให้คำปรึกษาให้คำแนะนำ รวมทั้งเป็นโค้ช (Coach) ให้กับผู้จัดการสายงานและบุคลากรในเรื่องของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ

สรุป

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการและแนวทางพัฒนาของฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล (HR Shared Services: HRSS) กรณีศึกษาสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) สรุปผลได้ดังนี้

การประเมินความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการงานในกำกับดูแลของฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล โดยเรียงลำดับตามระดับความสำคัญของค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI Modified) จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับที่หนึ่งคือ งานบุคลากรสัมพันธ์ มีค่าดัชนีเท่ากับ 0.2051 ลำดับที่สองคือ งานสรรหาคัดเลือก มีค่าดัชนีเท่ากับ 0.1889 ลำดับที่สามคือ งานบริหารผลประโยชน์และประเมินผล มีค่าดัชนีเท่ากับ 0.1859 ลำดับที่สี่คือ งานบริหารบุคลากร มีค่าดัชนีเท่ากับ 0.1692 และลำดับที่ห้าคือ ทีมผู้ประสานงานบุคคล มีค่าดัชนีเท่ากับ 0.1690 ในส่วนของแนวทางพัฒนาของฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล พบว่า มีบทสรุปสำหรับแนวทางการพัฒนาจากผลการวิจัยระยะที่ 2 มีบทสรุปควรพัฒนา 2 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการ ซึ่งมีแนวทางพัฒนาโดยกำหนดกระบวนการทำงานที่เหมาะสมโดยจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละฟังก์ชันงานและให้ควบคุมคุณภาพด้วยการกำหนดระดับมาตรฐานการให้บริการ (Service level agreement: SLA) และประเมินความพึงพอใจลูกค้าภายใน (Internal customer satisfaction: ICS) รวมทั้งสนับสนุนให้มีการปฏิบัติงานแบบจับคู่ (Buddy) (2) ด้านเจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีแนวทางพัฒนาโดยเพิ่มความรู้และทักษะการสื่อสาร โดยดำเนินการ การเพิ่มทักษะใหม่ที่ไม่มียาก่อน (Up-skill) และการพัฒนาทักษะที่มีอยู่เดิม (Re-skill) ด้วยการแบ่งปันความรู้และมุมมองต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรภายใน HR มีความรู้เพิ่มขึ้นในส่วนฟังก์ชันงานอื่นของ HR และได้ฝึกทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

งานบุคลากรสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนต่างๆ ที่ สวทช. มีแผนที่จะดำเนินการเพื่อสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรและองค์กร ควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างโอกาสให้บุคลากรจากต่างหน่วยงานได้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างเครือข่ายสัมพันธ์ และควรจัดให้บุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่และทักษะที่แตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่มีข้อตกลงร่วมกัน

งานสรรหาคัดเลือก แต่ละองค์กรมีลักษณะเฉพาะขององค์กรนั้นๆ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย หรือระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ ตำแหน่งแต่ละตำแหน่งย่อมมีลักษณะงาน และข้อกำหนดที่แตกต่างกัน ความสอดคล้องกันระหว่างองค์กร งาน และบุคลากรจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี เพื่อให้บุคลากรที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกใหม่ มีคุณสมบัติที่เหมาะสมสอดคล้องกับงานและองค์กร ดังนั้น ควรจัดระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับภาระงาน ความหลากหลายของบุคลากร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และควรพัฒนาเครื่องมือที่คาดว่าจะพยากรณ์หรือคาดการณ์คุณสมบัติของบุคลากรที่พึงประสงค์ได้

ใกล้เคียงกับวัตถุประสงค์ของตำแหน่งมากที่สุด

งานบริหารผลประโยชน์และประเมินผล ควรจัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และความรู้ด้านการดูแลสุขภาพ ควรประกาศเกณฑ์การประเมินผลงานให้ทราบล่วงหน้า และควรเผยแพร่ข้อมูลที่ได้รับความคิดเห็น รายงานผลการประเมิน การได้รับผลประโยชน์

งานบริหารบุคคล ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อบังคับระเบียบจัดให้มีการสื่อสารองค์การจัดทำคู่มือฉบับย่อที่ง่ายต่อความเข้าใจและระบุผู้รับผิดชอบให้มีความชัดเจน พร้อมกำหนดช่องทางการติดต่อเพื่อการนัดหมายขอรับคำปรึกษาได้สะดวก

ทีมผู้ประสานงานบุคคล ควรจัดให้ทีมผู้ประสานงานบุคคลมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนในการให้บริการด้านทรัพยากรบุคคลอย่างถูกต้องโปร่งใส ผู้ประสานงานควรสามารถสื่อสารนโยบายอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างการรับรู้ให้ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีส่วนงานด้านอื่นๆ ของหน่วยงานในกำกับดูแลของฝ่ายบริการทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความต้องการจำเป็นลำดับรองลงมา ดังนั้น หากมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม จึงให้ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาแนวทางพัฒนาหน่วยงานที่มีความต้องการจำเป็นลำดับรองลงมา เพื่อพัฒนาการให้บริการอย่างมีคุณภาพเพิ่มขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ สุวรรณธร. (2556). เอกสารประกอบการเรียน รายวิชา 9011106 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ โปรแกรมบริหารรัฐประศาสนศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 21 กันยายน 2563, จาก <http://pws.npru.ac.th/kannika/data/files/209011106.pdf>
- ก้องเกียรติ รักธรรม, เพ็ญศรี เศรษฐวงศ์ และ สมบูรณ์ สุริยวงศ์. (2556). การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาตนเองของอาจารย์ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต. วารสารวิชาการรัตนบัณฑิต, 7(2) (พฤศจิกายน 2555 – เมษายน 2556), 96-108.
- จิรณัฐ เกลียวทอง และอังศุธร ศรีสุทธิสอาด. (ม.ป.ป.). ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในที่ทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานธนาคารออมสินในสังกัดเขตเลย และเขตหนองบัวลำภู. สืบค้นเมื่อ วันที่ 10 มีนาคม 2564, จาก [http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/\(Edit\)Id597-09-05-2017_17:47:24.pdf](http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit)Id597-09-05-2017_17:47:24.pdf)
- ฉัตรวิภา เอื้อแท้. (2559). ศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเชิงรุกระหว่างภาคราชการกับภาคเอกชน. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาติชาย คงเพชรดิษฐ์ และ อีรวัฒน์ จันทิก. (2559). การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อการเจรจาเชิงผลได้ของพนักงานบริหารงานลูกค้าในอุตสาหกรรมโฆษณา. Veridian E-Journal: Silapakorn University, 9(2), 14-31.

- ธาดา รัชกิจ. (2563, 10 มีนาคม). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (*Human Resource Management: HRM*) หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2564, จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/th-whatishrm-190117/>
- ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร. (2559). *HR ที่จะเป็น Business Partner ตอนนี้อยู่ที่ตัวอะไรบ้างหรือยัง*. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2564, จาก <https://prakal.wordpress.com/2016/12/26/hr/>
- รัตนภรณ์ ศรีพิทักษ์. (2553). *เทคนิคการประสานงาน (Cooperation Technique)*. เอกสารความรู้ สดร. ลำดับที่ 18/ปีงบประมาณ 2553, สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2564, จาก http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b18_53.pdf
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). *ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.
- สวทช. NSTD HR Report. (2563). *ข้อมูลรายงานวิเคราะห์ด้านบุคคล ไตรมาสที่ 2 ประจำปี 2563*. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2564, จาก https://www.nstda.or.th/home/nstda_post/hr-report/
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือแนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการ*. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2564, จาก http://www.bpp41.go.th/manual_gp.pdf
- สุบิน บุระรัช. (2554). แนวคิดเกี่ยวกับการสังเคราะห์งานประเมินความต้องการจำเป็น. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 13(2), 31-54.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2550). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น Needs assessment research*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อวยชัย พัสตุรักษ์. (2553). *การประเมินผลการปฏิบัติราชการแนวใหม่*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B. & Wright, P. M. (2016). *Human Resource Management*. McGraw-Hill Irwin.

การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ UNESCO World Heritage site กรณีศึกษา: เกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา

A STUDY OF EXCURSIONIST BEHAVIOR TOWARD THE UNESCO WORLD HERITAGE SITE CASE STUDY: CITY ISLAND, AYUTTHAYA HISTORICAL PARK

สรเพชญ์ มีกุล^{1*}, ภาวัต พรหมพนิต²
Sanpet Mikusol^{1*}, Pawat Prompanit²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2}Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding author, E-mail: sanpetmik@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตเกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเข้ามาท่องเที่ยวในเขตเกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลกให้ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวชาวไทยมากขึ้น โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการตอบแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง จากประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2563 ถึงกุมภาพันธ์ 2564 โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา 3) ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาในด้านต่างๆ

ผลจากการวิจัยพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจจะมาเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา และมีวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาไหว้พระ/ทำบุญ (วิหารมงคลพิตร) และนักท่องเที่ยวรู้จักอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยามาก่อน และรู้จักอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะการเดินทางมายังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยากับครอบครัว และใช้รถส่วนตัวในการเดินทาง โดยมีค่าใช้จ่าย 501 - 1,000 บาท และมีความถี่ในการมายังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ไม่เกิน 1 ครั้ง/ปี มีช่วงเวลาที่เดินทางมายังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาในวันเสาร์ - อาทิตย์ และส่วนใหญ่คิดว่าจะเดินทางกลับมาอีก การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา เมื่อพิจารณาโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

คำสำคัญ: นักทัศนาจร แหล่งมรดกโลก เกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา

ABSTRACT

The objectives of this research are 1) To study the behavior of Thai excursionists who come to travel in the City island area of Ayutthaya Historical Park 2) To study the level of satisfaction of Thai excursionists who come to travel in the city island area, Ayutthaya Historical Park 3) To propose the development plan of the World Heritage sites to gain more attention from Thai tourists. This research is a quantitative research. Primary data collected from 400 samples of questionnaires from the Thai excursionists who traveled to Ayutthaya Historical Park from November 2020 to February 2021. The questionnaire divided into 3 parts: 1) General information 2) Behavior of Thai excursionists traveling to Ayutthaya Historical Park 3) Satisfaction level of Thai excursionists to the Ayutthaya Historical Park in various fields

Results from behavior research of Thai excursionists found that most of the respondents intend to visit Ayutthaya Historical Park. The result has the purpose of traveling to worship / make merit (Wihan Mongkhon Bophit) and tourists know Ayutthaya Historical Park before via the Internet with the characteristics of traveling to Ayutthaya Historical Park with family and use a private car to travel. The cost is 501-1,000 baht and there is a frequency of visiting the Ayutthaya Historical Park not more than 1 time per year. The times preferred traveling to the Ayutthaya Historical Park is on Saturday - Sunday and most of them think they will return. An analysis of the satisfaction level of Thai excursionists towards the Ayutthaya Historical Park overall is at a very satisfied level

Keywords: Excursionist Behavior, UNESCO World Heritage, City Island, Ayutthaya Historical Park

บทนำ

อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานที่ดูแลรักษาโบราณสถานในพื้นที่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นที่ตั้งของอดีตราชธานีอันยิ่งใหญ่ คือ กรุงศรีอยุธยา ประกอบไปด้วยพื้นที่เกาะเมืองที่มีแม่น้ำล้อมรอบ 3 สาย ได้แก่ แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำป่าสัก และแม่น้ำลพบุรี รวมทั้งพื้นที่โดยรอบเกาะเมือง อันประกอบไปด้วยโบราณสถานประเภทพระราชวัง ศาสนสถาน สะพานโบราณ ย่านการค้าโบราณ รวมทั้งร่องรอยชุมชนชาวต่างชาติ โดยมีโบราณสถานไม่ต่ำกว่า 300 แห่ง (กรมศิลปากร, 2563)

กรุงศรีอยุธยาเริ่มมีบทบาทตั้งแต่ปลายพุทธศตวรรษที่ 19 จากหลักฐานระบุว่า สมเด็จพระรามาธิบดีที่ 1 หรือพระเจ้าอู่ทอง ได้สถาปนากรุงศรีอยุธยาใน พุทธศักราช 1893 ต่อมาอาณาจักรอยุธยาได้ขยายดินแดนออกไปตามลุ่มแม่น้ำต่าง ๆ รวมทั้งดินแดนชายฝั่งทะเลทางทิศใต้ มีกษัตริย์ปกครองทั้งหมด 34 พระองค์ จนกระทั่งสิ้นสุดลงจากการรุกรานโดยอาณาจักรข้างเคียงในปี พุทธศักราช 2310 ก่อนที่สมเด็จพระเจ้าตากสิน จะทรงเปลี่ยนศูนย์กลางเมืองใหม่ไปอยู่ที่กรุงธนบุรี ทำให้กรุงศรีอยุธยาเป็นอาณาจักรที่มีอายุยืนยาวถึง 417 ปี จนกระทั่งสมัยรัตนโกสินทร์ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โปรดเกล้าฯ ให้สงวนที่ดินภายในเกาะเมืองให้เป็นสาธารณะสมบัติ และทรงโปรดให้พระยาโบราณราชธานินทร์ สมุหเทศาภิบาลมณฑลกรุงเก่า ดำเนินการขุดแต่งพื้นที่พระราชวังโบราณ ถือเป็นการเริ่มต้นการอนุรักษ์พื้นที่พระนครศรีอยุธยา กรมศิลปากร เริ่มเข้ามาสำรวจขึ้นทะเบียนโบราณสถานสำคัญของอยุธยาตั้งแต่ พุทธศักราช 2478 จนถึง พุทธศักราช 2499 จึงเริ่มบูรณะโบราณสถานสำคัญ เช่น วิหารพระมงคลบพิตร วัดพระศรีสรรเพชญ์ และมีการจัดตั้งโครงการอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ในปี พุทธศักราช 2525 เพื่อดูแลรักษาพื้นที่โบราณสถาน พระนครศรีอยุธยาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (กรมศิลปากร, 2563, สื่อบนออนไลน์)

จนกระทั่ง วันที่ 13 ธันวาคม พุทธศักราช 2434 พื้นที่โบราณสถานสำคัญของอยุธยา ได้ถูกประกาศให้เป็นแหล่งมรดกโลกในชื่อ “นครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา” โดยองค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือ ยูเนสโก (UNESCO) ปัจจุบัน พื้นที่นครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา และโบราณสถานต่างๆ ในเขตเมืองอยุธยา ได้รับการอนุรักษ์และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา กรมศิลปากร เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลรักษาพื้นที่ (กรมศิลปากร, 2563, สื่อบนออนไลน์)

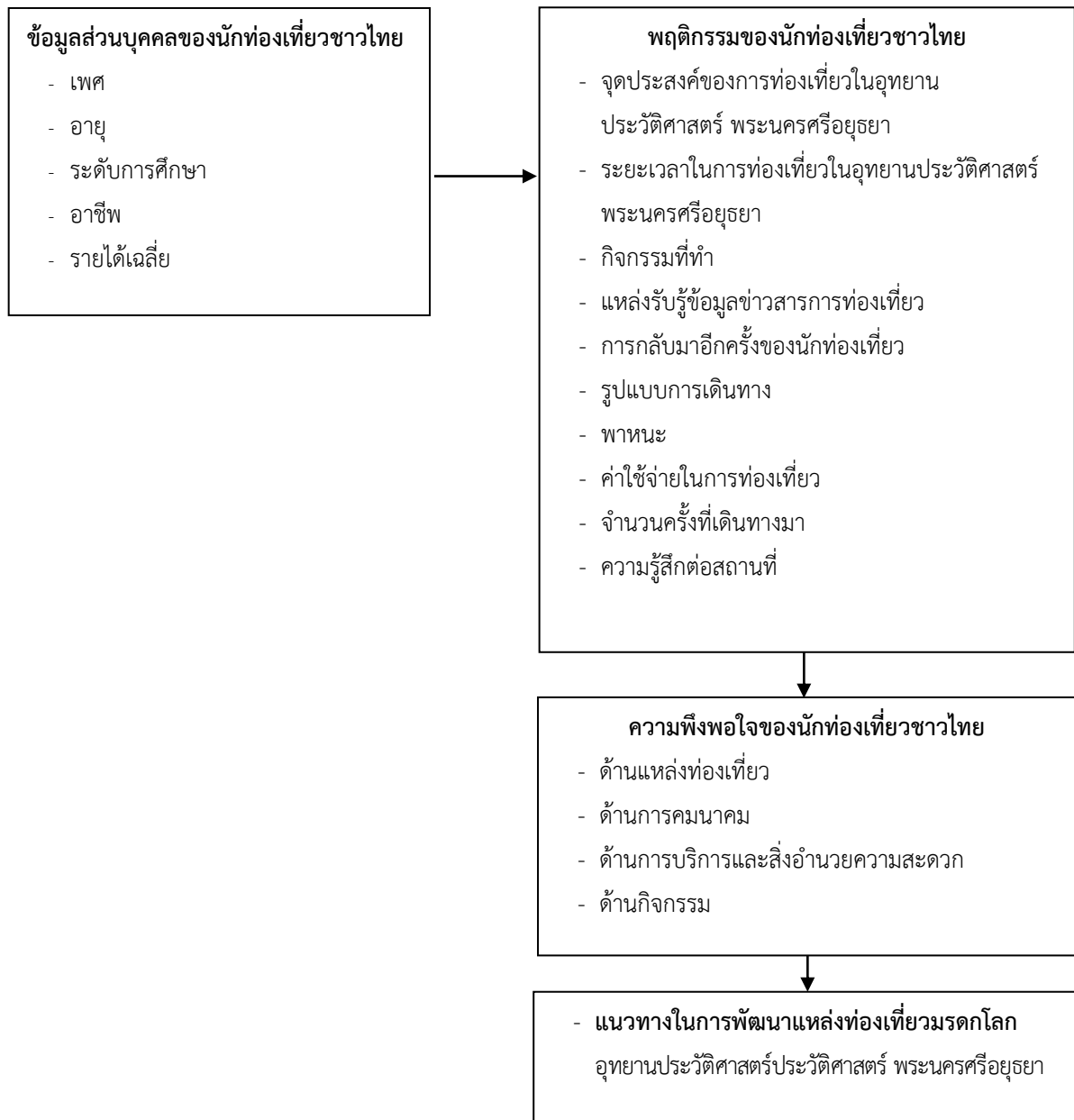
จากสถานการณ์ Covid-19 ได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะการเข้ามาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทำให้แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในประเทศไทยมีปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติลดน้อยลง คงเหลือแต่ปริมาณนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ โดยสถิติของกรมศิลปากรในเดือนพฤศจิกายนจะเห็นได้ว่า มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าไปท่องเที่ยวหน่วยงานประวัติศาสตร์ของกรมศิลปากรเพียงร้อยละ 1.31 เท่านั้น (กรมศิลปากร, 2563, สื่อบนออนไลน์)

เหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา โดยข้อมูลดังกล่าวสามารถนำมาซึ่งการพัฒนาพื้นที่อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ให้เป็นการสร้างการตระหนักรู้ของคุณค่าแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าว รวมถึงแนวทางเพื่อพัฒนาส่งเสริมให้อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาเป็นที่รู้จักในหลากหลายแง่มุม โดยสามารถกลับมาเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว นักทัศนาจรชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเมื่อปัจจัยต่าง ๆ ในการท่องเที่ยวกลับมาเอื้ออำนวย โดยให้มีการบริหารจัดการเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตเกาะเมืองอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในเขตเกาะเมืองอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลกให้ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวไทยมากขึ้น

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยหลัก โดยใช้เป็นฐานความรู้หลักดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

คำเกิง อัสสุนทรางกูร (2562) กล่าวว่า “สำหรับการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เป็นการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม วิถีชีวิตในท้องถิ่นและประวัติศาสตร์ทางธรณีวิทยาเพื่อชื่นชมและเรียนรู้ประวัติศาสตร์ในแหล่งท่องเที่ยวนั้น รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เช่น การจัดรายการเส้นทางท่องเที่ยวตามรอยประวัติศาสตร์ การชมซากอารยธรรมโบราณสถานต่าง ๆ การชมซากอารยธรรมประวัติศาสตร์โลกจากซากดึกดำบรรพ์ เป็นต้น (กรมการท่องเที่ยว, 2555) สามารถที่จะก่อให้เกิดกิจกรรมทางเศรษฐกิจในรูปแบบอื่นๆตามมาอีกเป็นจำนวนมาก มีการหมุนเวียนของเม็ดเงินจำนวนมากมหาศาลที่เกิดขึ้น ทำให้หน่วยงานภาครัฐ และภาคประชาชนทั่วไปให้การยอมรับโดยทั่วไปกิจกรรมการท่องเที่ยวกลายเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นส่วนสำคัญในการกระตุ้นการหมุนเวียนของระบบเศรษฐกิจภายในประเทศได้เป็นอย่างดี”

ปรีดี พิศณุวิทย์ (2563) กล่าวว่า “การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์และโบราณคดีเพื่อชื่นชมและเพลิดเพลินในสถานที่ท่องเที่ยวได้ความรู้ มีความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์และโบราณคดีในท้องถิ่นบนพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อม โดยที่ชุมชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์อาจจัดรายการเส้นทางท่องเที่ยวตามรอยประวัติศาสตร์ต่างๆ อาทิ ทัวร์เส้นทางศิลปะขอม ตามรอยพ่อขุนมั่งราย เที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ ชมซากอารยธรรมโบราณสถานต่างๆ อนุสาวรีย์/อนุสรณ์สถาน สิ่งปลูกสร้างที่มีคุณค่าและความสำคัญทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม อันรวมไปถึงการจัดท่องเที่ยวเชิงวรรณกรรม (Literary Tourism) ที่เป็นการเดินทางเยี่ยมชมสถานที่ที่ปรากฏในตำนาน นวนิยายอิงประวัติศาสตร์ หรือสถานที่ที่เป็นแรงบันดาลใจให้นักเขียนสร้างสรรค์นวนิยายขึ้นมา นอกจากนี้อาจรวมไปถึงการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของทหาร (Militarism Heritage Tourism) ซึ่งหมายถึงการเดินทางเพื่อเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ของทหาร เช่น ค่ายทหารเก่า เขาค้อ ภูหินร่องกล้า หรืออนุสรณ์สถานต่างๆ (www.dasta.or.th)

2. ประวัติความเป็นมาของอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา

ฉันทซ์ วรรณถนอม (2559) ให้ความหมายทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณสถาน และโบราณวัตถุ หมายถึง “พื้นที่ หลักฐาน และร่องรอยทางกายภาพที่เหลืออยู่ ซึ่งอาจบ่งบอกถึงสภาพความเป็นมาและพัฒนาการของสิ่งมีชีวิตทั้งในยุคก่อนประวัติศาสตร์ และยุคประวัติศาสตร์ ทั้งนี้รวมถึงวัตถุต่างๆที่มนุษย์สร้างหรือประดิษฐ์ขึ้นด้วย มีความสำคัญและคุณค่าทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี และศาสนา รวมถึงสถานที่หรืออาคารสิ่งก่อสร้างที่มีอายุเก่าแก่หรือเคยมีเหตุการณ์ สำคัญเกิดขึ้นในประวัติศาสตร์ เช่น โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์ ชุมชนโบราณ กาแพงเมือง คูเมือง พิพิธภัณฑสถาน และสิ่งก่อสร้างที่มีคุณค่าทางศิลปะและสถาปัตยกรรม”

สุธาสนี วิทยาภรณ์, (2559) กล่าวว่า “แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์เป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทที่มนุษย์สร้างขึ้น แต่มีความแตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นประเภทอื่น เนื่องจากมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และสังคัมรวมถึงความผูกพันทางจิตใจต่อชนรุ่นหลัง ประเทศไทยมีแหล่งประวัติศาสตร์จำนวนมาก กระจายอยู่ตามภาคต่างๆ ทั่วประเทศไทย และมีความเป็นเอกลักษณ์ทางสถาปัตยกรรมและศิลปกรรมเฉพาะในแต่ละท้องถิ่นซึ่งเป็นจุดดึงดูดสำคัญด้านการท่องเที่ยว”

3. ทฤษฎีพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

ปณิสา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) สรุปได้ว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวคือการกระทำหรือสิ่งทีนักท่องเที่ยวแสดงออกมาทางร่างกายความคิด และความรู้สึกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าทางการท่องเที่ยวเช่น จำนวนที่พักของนักท่องเที่ยว เพื่อนร่วมเดินทาง รูปแบบการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยว องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ข้อ คือ

1. เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวทุกๆ พฤติกรรมจะต้องมีเป้าหมายในการกระทำ เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มอนุรักษ์ต้องการเกียรตินิยมโดยการแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเดินทางท่องเที่ยวโดยที่สภาพแวดล้อมในสถานที่ที่ตนเดินทางยังคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบนิเวศอยู่

2. ความพร้อม หมายถึง ความมีวุฒิภาวะและความสามารถในการทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มที่รักการผจญภัย นิยมการปีนเขา ปีนหน้าผา ซึ่งจะต้องมีความพร้อมทั้งสภาพร่างกายและจิตใจจึงจะสามารถทำกิจกรรมนั้นได้

3. สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยในการเลือกทำกิจกรรมเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการเช่น การท่องเที่ยวตามหมู่เกาะควรกระทำในยามคลื่นลมสงบ

4. การแปลความหมาย หมายถึงวิธีการคิดแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่พอใจมากที่สุดสถานการณ์หนึ่ง ๆ เช่น เวลาเที่ยงตรงเป็นเวลาทีนักท่องเที่ยวสมควรหยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน

5. การตอบสนองคือการตัดสินใจกระทำกิจกรรมที่ตนได้ตัดสินใจเลือกแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเช่น นักท่องเที่ยวตัดสินใจที่จะท่องเที่ยวในช่วงวันหยุด ดังนั้นนักท่องเที่ยวจะดัดวางแผนการเดินทางและดำเนินการล่วงหน้า ตั้งแต่การกำหนดสถานที่ท่องเที่ยว การเดินทาง การจองที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

6. ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ ผลจากการกระทำหนึ่ง ๆ อาจได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือตรงกันข้าม เช่น นักท่องเที่ยวได้มีการกำหนดการเดินทางเพื่อมาพักผ่อนวันหยุดในประเทศไทยแต่ในช่วงนั้นเกิดการชุมนุมที่สนามบิน ทำให้สนามบินต้องปิดทำการ เครื่องบินไม่สามารถลงจอดได้ มีผลลัพธ์ที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถบรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ได้

7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวังคือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่กระทำลงไปไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการจึงต้องกลับมาแปลความหมาย ไตร่ตรอง เพื่อเลือกหาวิธีใหม่มาตอบสนองความต้องการ หรืออาจจะล้มเลิกความต้องการไป เพราะเห็นเป็นสิ่งที่เกินความสามารถ เช่น การก่อวินาศกรรมที่เมืองมูไบ ประเทศอินเดียในเดือนพฤศจิกายน ปี 2008 นักท่องเที่ยวที่ตั้งใจเดินทางไปต้องเกิดความผิดหวังเนื่องจากเกิด

ความกังวลในด้านความปลอดภัย และอาจล้มเลิกความตั้งใจในการเดินทาง หรืออาจเปลี่ยนเส้นทางไปสถานที่อื่นที่มีความปลอดภัยกว่า

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดพื้นที่เพื่อการศึกษา คือ อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรที่ใช้คือ นักทัศนชาวไทยที่มาเที่ยวชมอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2563 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 โดยใช้สูตรของ Yamane (1976) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) คือนักทัศนชาวไทยที่มาเที่ยวชมอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ซึ่งแบ่งข้อมูลเป็น 2 ประเภท

1. ข้อมูลขั้นปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา

โดยทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม โดยการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-test) กับและนักทัศนชาวไทยเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา จำนวนทั้งสิ้น 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่วัดการประเมินพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักทัศนชาวไทย

หลังจากนำผลมาตรวจสอบและทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) พบว่า ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 นับว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูง จึงนับได้ว่าแบบสอบถามผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด

2. ข้อมูลขั้นทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ ที่ไม่ใช่แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยตรง เช่น วิทยุที่เกี่ยวข้อง ผลงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ แล้วนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะของสิ่งที่เราสนใจมาวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequencies Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเกณฑ์ในการกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยของระดับการประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวให้น้ำคะแนน (Likert Scale) จัดเป็นอันตรภาคชั้นเพื่อใช้ในการแปลความดังนี้

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ UNESCO World Heritage site กรณีศึกษา: เกาะเมืองอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ที่กรอกแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน ร้อยละ 65 เป็นผู้มีอายุระหว่าง 46-55 ปี ร้อยละ 34 รองลงมาเป็นผู้มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 132 คน ร้อยละ 33 เป็นผู้มีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี 232 คน ร้อยละ 58 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน 264 คน ร้อยละ 66 มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท/เดือน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยัง อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 1: พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยัง เกาะเมืองอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว	ความถี่	ร้อยละ
1. ความตั้งใจการเดินทางมายังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ครังนี้ท่านตั้งใจจะมาเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา	338	84.40
ไม่ได้ตั้งใจจะมาเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาแต่เป็นทางผ่านเพื่อไปเที่ยวสถานที่อื่นๆ	62	15.60
2. วัตถุประสงค์ของการเดินทางมายังวัดพื้นที่อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา		
พักผ่อน	53	13.3
ไหว้พระ/ทำบุญ (วิหารพระมงคลบพิตร)	256	64.1
เรียนรู้ประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม	69	17.2
ทัศนศึกษากับโรงเรียน/มหาวิทยาลัย	12	3.1
อื่นๆ	9	2.3
3. ท่านรู้จักอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยามาก่อนหรือไม่		
รู้จัก (ตอบข้อ 4)	331	82.8
ไม่รู้จัก (ข้ามไปตอบข้อ 5)	69	17.2
4. หากท่านรู้จักอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยามาก่อน ท่านรู้ผ่านช่องทางใด		
วารสารการท่องเที่ยว	38	9.4
อินเทอร์เน็ต	141	35.2
โทรทัศน์	56	14.1
หนังสือพิมพ์	3	0.8
การบอกต่อ	53	13.3
อื่นๆ	38	9.4

**ตารางที่ 1: พฤติกรรมของนักทัศนอากรชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยัง เกาะเมืองอุทยานประวัติศาสตร์
พระนครศรีอยุธยา (ต่อ)**

พฤติกรรมนักทัศนอากร	ความถี่	ร้อยละ
5. ลักษณะการเดินทางมายังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา		
คนเดียว	9	2.3
เพื่อน	169	42.2
ครอบครัว	188	46.9
บริษัททัวร์/หมู่คณะ	16	3.9
อื่นๆ	19	4.7
6. ท่านใช้ยานพาหนะใดในการเดินทางมายังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาครั้งนี้		
รถส่วนตัว	353	88.3
รถโดยสารประจำทาง	6	1.6
รถไฟ	16	3.9
รถเช่า	25	6.3
7. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเดินทางท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาต่อครั้ง (รวมค่า ใช้บริการทั้งหมด เช่น อาหาร/เครื่องดื่ม สินค้าที่ระลึก)		
ต่ำกว่า 500 บาท	62	15.6
501 – 1,000 บาท	184	46.1
มากกว่า 1,001 บาท	153	38.3
8. ความถี่ในการมายังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา (กี่ครั้งต่อปี)		
ไม่เกิน 1 ครั้ง/ปี	256	64.1
2 - 3 ครั้ง/ปี	122	30.5
มากกว่า 3 ครั้ง/ปี	22	5.5
9. ช่วงเวลาใดที่ท่านมักเดินทางไปยังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา		
จันทร์ – ศุกร์	94	23.4
เสาร์ – อาทิตย์	241	60.2
วันหยุดนักขัตฤกษ์	66	16.4
10. ในอนาคตท่านคิดว่า ท่านจะกลับมายังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาใช้หรือไม่		
ใช่	375	93.8
ไม่ใช่	25	6.3
รวม	400	100.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของนักทัศนอากรชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาพบว่า นักทัศนอากรตั้งใจจะมาเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 84 วัดอุปสงค์ของการเดินทางมาไหว้พระ/ทำบุญ (วิหารพระมงคลบพิตร) คิดเป็นร้อยละ 61

นักศึกษารู้จักอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยามาก่อน ร้อยละ 83 นักศึกษารู้จักผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 มีลักษณะการเดินทางมายังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา กับครอบครัวมากที่สุด ร้อยละ 47 และเดินทางโดยใช้รถส่วนตัวมากที่สุด ร้อยละ 88 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเดินทางท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาต่อครั้ง (รวมค่าใช้บริการทั้งหมด เช่น อาหาร/เครื่องดื่ม สินค้าที่ระลึก) อันดับแรกคือ 501 – 1,000 บาท โดยคิดเป็นร้อยละ 46 นักศึกษาชาวไทยมีความถี่ในการไม่เกิน 1 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 64 มักเดินทางไปในช่วงวัน เสาร์ – อาทิตย์ คิดคิดเป็นร้อยละ 60 และในอนาคตนักศึกษชาวไทยจะกลับมาเยือนอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาอีก โดยตอบใช้ร้อยละ 94

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังอุทยานประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 2: แสดงระดับความพึงพอใจของนักศึกษชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาโดยรวมในแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านแหล่งท่องเที่ยว	3.66	0.88	พึงพอใจมาก
2. ด้านการคมนาคม	3.44	0.93	พึงพอใจมาก
3. ด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.36	0.88	พึงพอใจปานกลาง
4. ด้านกิจกรรม	3.46	0.81	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจของนักศึกษชาวไทยโดยรวม	3.48	0.87	พึงพอใจมาก

ด้านแหล่งท่องเที่ยว จากผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม(ค่าเฉลี่ย 3.66) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เนื่องจากอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา มีแหล่งโบราณสถานที่สวยงามโดดเด่น เป็นเอกลักษณ์ มีการปรับปรุงทัศนในพื้นที่เกาะเมืองได้อย่างดี เช่น วิหารมงคลพิตร วัดพระศรีสรรเพชญ์และพระราชวังโบราณ วัดพระราม วัดราชบูรณะ วัดมหาธาตุ เป็นต้น

ด้านการคมนาคม จากผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจกับเส้นทางการคมนาคมเข้าถึงเขตเกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.55) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เนื่องจากการเดินทางเข้าถึงพื้นที่เกาะเมือง ซึ่งอยู่ใจกลางเมือง มีลักษณะภูมิศาสตร์เป็นเกาะเมือง มีแม่น้ำล้อมรอบสามสาย คือ แม่น้ำลพบุรี แม่น้ำป่าสัก และแม่น้ำเจ้าพระยา มีการตัดถนนหนทางเชื่อมต่อแหล่งโบราณสถานในเกาะเมือง ดังนั้นนักศึกษสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจกับ การมีป้ายบอกทางเข้าเขตเกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.54) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เนื่องจาก มีหน่วยงานราชการ อาทิเช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรมศิลปากร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคกลาง เป็นต้น ให้งบประมาณสนับสนุนในการจัดทำป้าย สัญลักษณ์ บอกลำดับทาง ตลอดจนป้ายให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นนักท่องเที่ยวสามารถรู้เส้นทางคมนาคม รู้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว จุดต่างๆ สถานที่สำคัญ ในเกาะเมืองได้อย่างชัดเจน

ด้านกิจกรรม จากผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า นักทัศนอากรมีความพึงพอใจกับ กิจกรรมทางการท่องเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาที่มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.52) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เนื่องจากอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาเป็นอุทยานประวัติศาสตร์ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลกโดย UNESCO เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2534 มีความโดดเด่นทางด้านการท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ กิจกรรมภายในตัวอุทยานจึงเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรียนรู้ วิถีชีวิตทางประวัติศาสตร์ของกรุงศรีอยุธยา จึงมีความเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

ตอนที่ 4 แนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลก อุทยานประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักทัศนอากรชาวไทยที่มีต่อ UNESCO World Heritage site กรณีศึกษา: เกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ทางผู้วิจัยสามารถสรุปแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลก อุทยานประวัติศาสตร์ประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา ได้ดังนี้

1. พัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว จึงต้องมีการจัดเส้นทางท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้ชมโบราณสถานสำคัญให้ครบถ้วน และต้องเดินทางท่องเที่ยวมากกว่า 1 วัน เพื่อให้เกิดการพักผ่อน มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการสัญจรทางน้ำ มีการสำรวจพื้นที่คลองโบราณที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นย่านตลาดน้ำ ของจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยวริมคลองและให้นักท่องเที่ยวสัญจรทางเรือ ซึ่งเป็นการย้อนวิถีอยุธยาได้อีกรูปแบบหนึ่ง
2. พัฒนาศูนย์บริการด้านการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการมีชมรม สมาคมเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนความร่วมมือกันเพื่อจัดบริการเส้นทางท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ
3. พัฒนาระบบฐานข้อมูลท่องเที่ยว โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เป็นไฟล์เสียงบรรยายผ่านเครื่องเล่นเพลง ทั้งนี้ด้วยความทันสมัยยังสามารถที่จะพัฒนาแอปพลิเคชันในอุปกรณ์สื่อสารเพื่อให้ข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยวได้ ยกตัวอย่าง เช่น การสร้างแอปพลิเคชันสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. พัฒนาระบบสาธารณูปโภคเพื่อรองรับการท่องเที่ยว ควรมีนโยบายการพัฒนาเส้นทางจักรยานหลายเส้นทาง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นตามแนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ควรมีการเพิ่มไฟส่องสว่างตลอดเส้นทางถนนที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะภายในเกาะพระนครศรีอยุธยาบางจุดนั้น เป็นที่สุ่มเสี่ยงต่อความปลอดภัย

อภิปรายผล

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักทัศนอากรชาวไทยที่มีต่อ UNESCO World Heritage site กรณีศึกษา: เกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

พฤติกรรมของนักทัศนารชาวไทยที่มีต่อ UNESCO World Heritage site กรณีศึกษา: เกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจจะมาเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา และมีวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาไหว้พระ/ทำบุญ (วิหารมงคลพิตร) และนักทัศนารรู้จักอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยามาก่อน และรู้จักอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะการเดินทางมายังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยากับครอบครัว และใช้รถส่วนตัวในการเดินทาง โดยมีค่าใช้จ่าย 501 - 1,000 บาท และมีความถี่ในการมายังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ไม่เกิน 1 ครั้ง/ปี มีช่วงเวลาที่เดินทางมายังอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาในวันเสาร์ – อาทิตย์ และส่วนใหญ่คิดว่าจะเดินทางกลับมาอีก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับชลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาตวงศ์ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะและพฤติกรรมของเยาวชนไทยต่อแหล่งมรดกโลกทางวัฒนธรรม กรณีศึกษา: อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา กล่าวว่า “การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของเยาวชนไทยต่อแหล่งมรดกโลกทางวัฒนธรรม: อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักทัศนารชาวไทยที่มีต่ออุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา

ด้านแหล่งท่องเที่ยว จากผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า นักทัศนารมีความพึงพอใจกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม(ค่าเฉลี่ย 3.66) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านการคมนาคม จากผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า นักทัศนารมีความพึงพอใจกับเส้นทางการคมนาคมเข้าถึงเขตเกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์ได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.55) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า นักทัศนารมีความพึงพอใจกับ การมีป้ายบอกทางเข้าเขตเกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.54) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านกิจกรรม จากผลการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่า นักทัศนารมีความพึงพอใจกับ กิจกรรมทางการท่องเที่ยวในอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.52) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณธร เขียรถาวร เรื่อง แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และต่างชาติ กรณีศึกษา อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมีความสำคัญมาก โดยมีแนวทางการพัฒนาเรื่องพื้นที่ในการรองรับนักท่องเที่ยวเพียงพอ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ กำหนดช่วงเวลาเข้าชมที่เหมาะสมตามวันหรือฤดูกาล การใช้สื่อในการจัดการพื้นที่มีเพียงพอ เช่น ป้ายบอกทาง แผนที่ ระบบสาธารณูปโภคเพียงพอ การเข้าถึงของระบบขนส่งสาธารณะ สถานที่จอดรถเพียงพอ กิจกรรมการท่องเที่ยวมีความหลากหลายมากเพียงพอ และมีศูนย์บริการและเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวเพียงพอ

แนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลกให้ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวชาวไทยมากขึ้น

จากผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ UNESCO World Heritage site กรณีศึกษา: เกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ และข้อเสนอแนะแนวทางให้กับผู้ประกอบการในการวางแผนพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในเขตพื้นที่เกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มกิจกรรมที่หลากหลายที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของจังหวัด เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้แหล่งท่องเที่ยวมีสีสันและมีศักยภาพ สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย ให้ไปท่องเที่ยวมากขึ้น
2. ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในเขตอุทยานประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา เช่น จำนวนห้องน้ำที่เพียงพอ สถานที่จอดรถที่สะดวก ถึงขยะที่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยว
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายรูปแบบ เช่น จัดทำเอกสารเผยแพร่ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต ให้แพร่หลายอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ UNESCO World Heritage site กรณีศึกษา: เกาะเมือง อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้มี

1. ข้อจำกัดในเรื่องของพื้นที่การเก็บข้อมูลที่การศึกษานี้กำหนดไว้เพียงเฉพาะในเขตเกาะเมือง ซึ่งอาจได้ข้อมูลที่ไม่หลากหลายเท่าที่ควร ควรมีการเก็บข้อมูลทั้งในเขตพื้นที่อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาทั้งในเขตและนอกเกาะเมือง พระนครศรีอยุธยา
2. ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยที่เพิ่มมากขึ้น โดยการเก็บข้อมูลใช้เวลาจำกัด และได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค Covid-19 จึงลงพื้นที่ได้จำกัด รวมถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำกัดเช่นกัน อันเป็นผลจากการท่องเที่ยวที่ลดลง เพิ่มระยะเวลาในการเก็บข้อมูลวิจัยทั้งในการลงพื้นที่ภาคสนาม และในรูปแบบออนไลน์
3. กลุ่มประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ควรมีการศึกษาทั้งกลุ่มประชากรนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อให้ได้ข้อมูลการศึกษาที่มีความสมบูรณ์ดียิ่งขึ้นต่อไป
4. จากผลการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับด้านการท่องเที่ยว หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการและผู้สนใจเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ที่สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจ การส่งเสริมธุรกิจด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งในงานวิจัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2555). *แผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กรมศิลปากร. (2563). *อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564, จาก www.finearts.go.th/ayutthayahistoricalpark
- ฉันทิช วรรณธอม. (2552). *ความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564, จาก <https://tourismatbuu.wordpress.com>
- ชลลดา มงคลวนิช และรัตนารณ ชาติวงศ์. (2558). *ทัศนคติและพฤติกรรมของเยาวชนไทยต่อแหล่งมรดกโลกทางวัฒนธรรม กรณีศึกษา: อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา*. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 10(2), 3-17.
- ญาณธร เขียวถาวร. (2559). *แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ กรณีศึกษา อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์/ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ดำเกิง อัสสุนทรางกูร. (2562). *บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์อย่างยั่งยืนของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. *Journal of MCU Peace Studies*, 7(4), 1126.
- ปณัสยา สิริรุ่งโรจน์กนก. (2559). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยว กรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสงคราม*. วิทยานิพนธ์/ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรีดี พิศณุวิถิติ. (2563). *การจัดการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (ตอนที่ 1)*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564, จาก https://www.matichon.co.th/article/news_2344210
- วรญา กฤษณะมนตรี และณัฏฐ์ กุลิสร์. (2561). *แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวเขตอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์/ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุธาสนี วิทยาภรณ์. (2559). *การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ปราสาทสด๊กก๊อกธม จังหวัดสระแก้ว*. ในการประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2: บูรณาการงานวิจัยใช้องค์ความรู้สู่ความยั่งยืน (น. 545). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยนครราชสีมา.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley and Sons.
- Kotler, P. (1999). *Kotler on Marketing: How to Create, Win, and Dominate Markets also viewed*. New York: The Free Press.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

ความท้าทายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21

THE CHALLENGE FOR HUMAN RESOURCE MANAGEMENT IN THE 21st CENTURY

หทัยกานต์ กุลวชิรารณ^{1*}, อริณชัย โชคเสรีสุวรรณ²
Hathaikarn Kulwachirawan^{1*}, Arin Choksereesuwat²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2}Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding author, E-mail : hathaikarnkul@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 นั้นถือได้ว่าเป็นความท้าทายสำหรับองค์กรต่าง ๆ ในยุคปัจจุบัน เพราะการเปลี่ยนแปลงในยุคที่เราเรียกว่าเป็นยุควิถีชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) ไม่ได้เปลี่ยนเพียงวิถีชีวิตของผู้คนเท่านั้น แต่ยังส่งผลด้านเศรษฐกิจต่อทุกวงการ ทุกอุตสาหกรรม ดังนั้น องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ต้องเร่งปรับตัว ปรับแผน กลยุทธ์ การทำงาน ไปจนถึงการปรับทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งถือได้ว่า ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 นี้ เป็นการบริหารที่ต้องปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วไปกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ในอดีตการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบเดิมมีความเป็นแบบแผน ขาดความยืดหยุ่น เป็นการบริหารตามลำดับขั้น เน้นกระบวนการจัดการ ต่อมาการบริหารเริ่มมีการกระจายอำนาจและนำมาสู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบใหม่ โดยการใช้กลยุทธ์ และการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการบริหารงาน เป็นการบริหารที่คำนึงถึงปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 จึงมีความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เชิงรุกและเชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพสูงมาร่วมงาน การพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้เรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อเท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่อย่างต่อเนื่อง การประเมินผลโดยพิจารณาจากผลสำเร็จของงาน การสร้างแรงจูงใจที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เพื่อรักษาคนให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ความท้าทาย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ New Normal ศตวรรษที่ 21

ABSTRACT

Human resource management in the 21st century is a challenge for organizations today. Because the change in the era that we call it a new way of life (New Normal) does

not change the way of life of people only but still affect the economy in every industry therefore, businesses need to accelerate the adjustment of the working strategy and attitude adjustment. and the behavior of personnel in the organization to keep up with the changes which can be considered human resource management in the 21st Century is a management that is in line with changing the world. In the past, the traditional human resource management has hardened. Lack of flexibility is the management of the hierarchy Focus on the management process Centralized management has brought to the new human resource management. Using strategies and the participation of all parties involved in the administration It is a management that takes factors both inside and outside the organization. Therefore, human resource management in the 21st Century is imperative to proactively change strategies and link them to various operations, including recruiting and recruiting high-potential personnel. Developing personnel to be learners all the time. To keep pace with the change and create new innovations continuously. Evaluation based on the achievement of the work. Creating incentives that are consistent with the needs of the personnel. In maintain people to live with the organization sustainably.

Keywords: The Challenge, Human Resource Management, New Normal, 21st Century

บทนำ

การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของระบบโครงสร้างและการบริหารองค์กร ทั้งในรูปแบบขององค์กรเอกชน องค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรจิตอาสา วิสาหกิจชุมชน และองค์กรไม่มุ่งหวังผลกำไร โดยมีหน้าที่บริหารมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในระบบทั้งหมด ซึ่งก็คือพนักงานในองค์กร โดยองค์กรที่จะบรรลุผลสำเร็จได้อย่างต่อเนื่องนั้น จะต้องมทั้งระบบโครงสร้างและการบริหารบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ (ดาวิชา ศรีธัญรัตน์, 2562) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคศตวรรษที่ 21 การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความจำเป็นต้องปรับตัว ปรับแผน กลยุทธ์ การทำงาน ไปจนถึงการปรับทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง แต่การจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ หรือการสร้างวิถีชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) นั้น ไม่ใช่เรื่องง่ายนัก เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่เพียงแต่มีหน้าที่ในการสรรหาคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพสำหรับองค์กร แต่ยังต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรควบคู่ไปพร้อมกัน ซึ่งถือได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร โดยอย่างยิ่ง ในยุค New Normal HR จำเป็นที่จะต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว และปรับเครื่องมือในการทำงานให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีความสอดคล้องกับการบริหารจัดการในยุคศตวรรษที่ 21 กล่าวคือ เป็นยุคที่โลกและสังคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมาก ในขณะเดียวกันโลกทั้งโลกต่างก็เชื่อมต่อกันได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วขึ้น ประชากรแต่ละ

ประเทศต่างกลายเป็นประชากรโลกที่แทบจะรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ตลอดจนมีพฤติกรรมคล้ายกัน แล้วมนุษย์คือบุคลากรสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ทั้งนี้ เพราะโลกสมัยใหม่ได้เปลี่ยนฐานการผลิตเป็นฐานทุนมนุษย์เพื่อจัดการให้เกิดมูลค่าสูงสุด ดังนั้น สิ่งแรกที่เราควรรับรู้อยู่ คือ จะต้องพัฒนาคนรุ่นใหม่ให้มีศักยภาพอันเป็นสากล และเป็นคนดี ในฐานะเป็นทุนทางสังคม เพื่อยกระดับประเทศเราให้อยู่ในระดับสากลได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน กล่าวได้ว่า ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จโดยทั่วไป จะเป็นองค์กรที่สามารถจัดการได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรได้จากการออกแบบไว้แล้วเป็นอย่างดี ทำให้เกิดความคล่องตัว และจัดการได้อย่างเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาความแตกต่างระหว่างหน่วยงานและระหว่างบุคคล รวมถึงไม่สร้างความล่าช้าและการซ้ำซ้อน การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจที่จะทำให้องค์กรเดินไปสู่จุดหมายได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นภาระหน้าที่สำคัญอีกหน้าที่หนึ่งที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องจากการบริหารจัดการองค์กร

ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การดำเนินงานขององค์กรจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรทางการบริหาร ซึ่งถือเป็นทรัพย์สินที่มีค่าที่จะต้องนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ทรัพย์สินขององค์กรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์, 2559) คือ (1) ทรัพย์สินที่สามารถจับต้องได้ (2) ทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งทรัพย์สินทั้งสองประเภทถือว่าเป็นทุนขององค์กรที่ต้องใช้ ในการดำเนินงาน ส่วนทุนขององค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ทุนมนุษย์ ทุนโครงสร้าง และทุนความสัมพันธ์ ซึ่งทุนมนุษย์ถือได้ว่าเป็นทรัพย์สินที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะเป็นทรัพย์สินที่มีลักษณะพิเศษอยู่ในตัว กล่าวคือ เป็นทั้งทรัพย์สินที่จับต้องได้ และเป็นทรัพย์สินที่ จับต้องไม่ได้ เนื่องจากมนุษย์เป็นทุนที่มีลักษณะพิเศษเป็นทรัพย์สินขององค์กรที่ถือได้ว่าเป็นวัตถุดิบที่สามารถเพิ่มพูนคุณค่าให้มีมูลค่าสูงสุดได้ โดยการให้การศึกษา ฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และการมีสุขภาพที่ดี ซึ่งคุณค่าของมนุษย์ที่องค์กรสร้างขึ้นนี้จะส่งผลทำให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้สูงขึ้นได้ โดยใช้แนวคิดห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value chain) และในการสร้างคุณค่านั้นจะทำให้องค์กรสามารถใช้ทุนมนุษย์ที่ได้รับการเพิ่มพูนมูลค่าให้มีค่าสูงสุดแล้วใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจะถือได้ว่า เป็นการให้ทุนมนุษย์ให้คุ้มค่าและสมประโยชน์มากที่สุด (เฉลิมพงศ์ มีสมนัย, 2553) นอกจากนี้ นางนุช วงษ์สุวรรณ (2560) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า องค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ จะเจริญก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่วางไว้มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับสมรรถภาพและคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานควบคู่ไปกับความรู้ความสามารถของผู้บริหารด้วย หากผู้บริหารสามารถจัดการเกี่ยวกับเรื่องคนได้แล้ว ปัญหาอื่น ๆ แทบจะหมดไป ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบันล้วนเป็นปัญหาที่เกิดจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ขาดประสิทธิภาพของผู้บริหาร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะช่วยแก้และลดปัญหาได้ ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นดังนี้

1. ช่วยพัฒนาให้องค์กรเจริญเติบโต เพราะการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เพื่อแสวงหาวิธีการให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์กร เมื่อองค์กรได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ย่อมทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคง สามารถพัฒนาและขยายงานให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
2. ช่วยให้บุคคลได้พัฒนาตนเอง นำศักยภาพที่มีออกมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีความสุข มีขวัญและกำลังใจ มีความก้าวหน้า พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีความสำเร็จจากการทำงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
3. ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงแก่สังคมและประเทศชาติ ถ้าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวหน้าและมั่นคงแล้ว ย่อมส่งผลต่อสังคมให้ก้าวหน้าตามด้วยเพราะบุคคลมีอาชีพ มีรายได้ จะช่วยพัฒนาระบบสังคมพื้นฐานคือ ครอบครัวให้มั่นคง และขยายไปสู่ระบบสังคม ชุมชน และความเจริญก้าวหน้าของประเทศ

พัฒนาการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่าง ๆ ส่วนใหญ่มักได้รับอิทธิพลที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงจากภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละยุคสมัยมีหลักการ แนวคิด ทฤษฎี รูปแบบ และวิธีการปฏิบัติแตกต่างกันออกไป ซึ่งตามทัศนะของ Robbins & Cenzo (2004) เห็นว่า สิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญมีอยู่ 4 ประเภท ได้แก่ ความเป็นพลวัตของสิ่งแวดล้อม การประกาศใช้กฎหมายเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของรัฐบาล สภาพแรงงาน แนวทางการบริหาร โดยแนวคิดการบริหารทั้ง 4 ประการนี้ถือได้ว่ามีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพัฒนาการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน 4 ระยะ ดังนี้

1. ระยะแรก การบริหารงานบุคคลในเบื้องต้นพัฒนาการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระยะนี้จะมีจุดเน้นในเรื่องของกระบวนการบริหารงานบุคคล เป็นการดำเนินกิจกรรมขั้นพื้นฐาน ด้านบุคคล ซึ่งตามระเบียบปฏิบัติที่ให้ความสำคัญในเรื่องการสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากคนหรือมนุษย์ในองค์กร
2. ระยะที่ 2 การจัดการงานบุคคล จะมุ่งเน้นในเรื่องการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรการทำงาน การลา การเข้า-ออกของบุคลากร การจัดประโยชน์ และบริการ ส่วนการฝึกอบรมจะเน้นเฉพาะบุคลากรเป็นรายบุคคลเพื่อให้สามารถทำงานได้และทำงานเป็นมากกว่าการพัฒนา รวมถึงการให้การศึกษาแก่บุคลากร หากแต่ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ได้เรียนรู้รอบด้านเกี่ยวกับภารกิจขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการเสริมเพิ่มเติมความรู้เฉพาะในส่วนที่แต่ละคนปฏิบัติอยู่นั้น
3. ระยะที่ 3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรเช่นเดียวกับการจัดการงานบุคคล การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถและศักยภาพ (potential) ในการทำงานสูงขึ้น และให้ความสำคัญกับการเป็นแหล่งข้อมูล การให้คำแนะนำปรึกษาและพัฒนาบุคลากรและระบบบริหาร

การมีส่วนร่วมในยุทธศาสตร์ขององค์กรเพิ่มมากขึ้น มีแนวคิดให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและการบริหาร ซึ่งจะทำให้องค์กรใช้ประโยชน์จากกำลังคนได้อย่างเต็มที่

4. ระยะที่ 4 การบริหารทุนมนุษย์ เป็นพัฒนาการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันจะมุ่งเน้นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นที่การลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลสำเร็จขององค์กรเป็นสำคัญ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากเดิมองค์กรมองมนุษย์ในฐานะที่เป็นทรัพยากรบริหาร แต่ในปัจจุบันองค์กรมองมนุษย์ในฐานะที่เป็น “ทุน” หรือเรียกว่า “ทุนมนุษย์” (Human Capital) หรือการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management : HCM) การบริหารทุนมนุษย์ในปัจจุบันจะเป็นการทำหน้าที่ภายในองค์กรที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับการจัดการคนเข้ามาทำงาน การฝึกอบรม การพัฒนา การจูงใจ และการบำรุงรักษาบุคลากร เป็นการเตรียมความพร้อมให้องค์กรมีกำลังคนพร้อมที่จะปฏิบัติงานและสามารถใช้ประโยชน์จากบุคคลได้อย่างเต็มที่ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ การบริหารทุนมนุษย์จึงกล่าวได้ว่าเป็นการเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคคลเพื่อนำไปสู่การทำงานมาตรฐานสูงอย่างมีอาชีพที่เรียกว่า High Performance (เสนห์ จุ้ยโต, 2554)

เมื่อรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้เปลี่ยนมาสู่การเพิ่มคุณค่าให้แก่ทรัพยากรมนุษย์ที่ยึดหลักสมรรถนะ (Competency) การพัฒนาคุณภาพชีวิต (Quality of work life) การยืดหยุ่นหลากหลาย การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) การใช้คนน้อยแต่ให้มีประสิทธิภาพสูง และการให้การศึกษาอบรม อันเป็นการลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างคุณค่า (Value Added) แก่บุคลากร ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรให้มีผลสำเร็จมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ถึงแม้การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะไม่ใช่งานหลัก (Line) ขององค์กร แต่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่างานหลักในด้านอื่น ๆ แม้โดยบทบาทแล้ว การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะเป็นเพียงงานสนับสนุน (Staff) เพื่อให้งานหลักสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดีไม่มีปัญหาติดขัดหรือเกิดความชุลลู่กลในการดำเนินงาน แต่ถ้าหากองค์กรปราศจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีแล้ว การดำเนินงานหลักขององค์กรก็อาจประสบกับปัญหาและอุปสรรคนานัปการได้เช่นกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เสนห์ จุ้ยโต (2554) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยิ่ง กล่าวคือ

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก สำหรับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีผลต่อการบริหารทุนมนุษย์มี 2 ระดับ คือ (1) ปัจจัยสภาพแวดล้อมทั่วไป (general environment) ประกอบด้วย การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี (2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน (task environment) ประกอบด้วย ลูกค้า คู่แข่งผู้ควบคุม และผู้สนับสนุน โดยในอนาคตการบริการลูกค้าจะยุ่งยากมากขึ้น ลูกค้าจะมีความต้องการที่หลากหลายและต้องการความรวดเร็วในการบริการ (speed) และต้องการความประทับใจในการบริการ (service)

มีความต้องการความแปลกใหม่หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ (innovation) ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจะเป็นอย่างไรก็จะขึ้นอยู่กับลูกค้า คู่แข่ง ผู้ควบคุมและผู้สนับสนุนเป็นสำคัญ และควรมีการอบรมบุคลากรให้มีกลยุทธ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ ยุทธศาสตร์การแข่งขัน การเจรจาต่อรองและการนำเสนอ รวมถึงการสร้างพันธมิตร เพื่อความสำเร็จขององค์กร

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน สำหรับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มี 7 ประการ คือ โครงสร้าง (Structure) กลยุทธ์ (Strategy) ระบบ (Systems) ทักษะ (Skills) ค่านิยมร่วม (Shared value) สไตล์การบริหาร (Style) และพนักงาน (Staff) หรือ 7s ตามแนวคิดของ McKinsey ดังนี้

2.1 โครงสร้าง (Structure) สำหรับองค์กรในปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรแบบสูง มาสู่องค์กรแนวราบมากขึ้น มีการลดขนาดขององค์กรให้เล็กลง (downsizing) เป็นองค์กรขนาดเล็ก แต่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะในการทำงานสูง

2.2 กลยุทธ์ (Strategy) องค์กรต้องมีการบริหารเชิงกลยุทธ์มากขึ้น (strategic management) โดยต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์ได้ถูกต้องแม่นยำมากขึ้น กลยุทธ์ขององค์กรต้องมุ่งสู่ลูกค้าและแข่งขันสู่ความเป็นหนึ่ง ดังนั้น เมื่อกลยุทธ์เปลี่ยนไปจะทำให้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องปรับเปลี่ยนตามไปด้วย

2.3 ระบบ (Systems) องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบงานให้มีความคล่องตัว รวดเร็วมากยิ่งขึ้น การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การไหลของงานให้มีความคล่องขึ้นนั้นจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องตามการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เช่น การรี้อปรับระบบ (reengineering) การทำงานให้ง่ายขึ้น (work simplification) การปรับปรุงงาน (work improvement) เป็นต้น

2.4 ทักษะ (Skills) องค์กรในปัจจุบันมักจะมุ่งเน้นคนที่มีความสามารถ (Competency) มากขึ้น มุ่งความสามารถที่หลากหลาย สามารถทำงานได้หลายอย่าง และเป็นทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต ซึ่งนอกจากจะมีความสามารถในการทำงานแล้วยังจะต้องมีความสามารถในการนำเสนอ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถในการด้านภาษาอังกฤษ ความสามารถในการสื่อสารและประสานงาน เป็นต้น เป็นการเพิ่มมูลค่า ของทรัพยากรมนุษย์ให้มีขีดสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

2.5 ค่านิยมร่วม (Shared value) องค์กรต้องมุ่งสร้างค่านิยมร่วมที่เกิดจากองค์กรและบุคลากรในองค์กร และการที่มีความคิดความเชื่อในการทำงานเหมือนกันจะทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้ง่ายขึ้น ค่านิยมร่วมที่มุ่งเน้นส่วนใหญ่ ได้แก่ เรื่องคุณภาพ มาตรฐาน ประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว ประทับใจ ความปลอดภัย ความเป็นเลิศ ยึดมั่น ความจริงใจ ความร่วมมือ ความคิดสร้างสรรค์ และความตรงต่อเวลา เป็นต้น

2.6 สไตล์ผู้บริหาร (Style) องค์กรได้มุ่งสู่การบริหารแบบประชาธิปไตยและมีส่วนร่วมมากขึ้น ซึ่งการบริหารในลักษณะนี้จำเป็นต้องได้ผู้ร่วมงานที่มีความรับผิดชอบและความคิดสร้างสรรค์ การกระจายอำนาจปฏิบัติ (empowerment) จำเป็นที่จะต้องสร้างความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ให้มีความพร้อมด้วยวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม เช่น กระบวนการกลุ่มหรือกลุ่มสัมพันธ์ (group dynamic) การรวมพลังสร้างสรรค์โดยให้ทุกคนเข้ามาฝึกร่วมกัน การสานฝันแล้วทำฝันให้เป็นจริง ซึ่งเชิงวิชาการเรียกว่า “กระบวนการเอไอซี” (Appreciation Influence Control) เป็นต้น

2.7 พนักงาน (Staff) องค์กรในอนาคตมุ่งสู่แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ โดยเริ่มจากการมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (sense of belonging) การเป็นหุ้นส่วน (partnership) การมีอิสระในการทำงาน รวมทั้งการเพิ่มผลผลิตโดยใช้พนักงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวคือ เคยใช้พนักงาน 6 คน ใน 6 ขั้นตอนตามกระบวนการทำงาน ในอนาคตจำเป็นต้องลดขั้นตอนการทำงานใหม่ให้เหลือ 3 คน 3 ขั้นตอน ที่จะส่งผลให้ค่าใช้จ่ายลดลงไปด้วย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3 คน เพื่อทำงานให้ได้เท่ากับ 6 คน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญต้องกระทำให้ได้ หรืออาจจะลดพนักงานจาก 6 คนให้เหลือ 2 คน โดยใช้ระบบบริการที่จุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service)

ความท้าทายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21

ในศตวรรษที่ 21 สถานการณ์โลกมีความแตกต่างจากศตวรรษที่ 20 และ 19 องค์กรต่าง ๆ ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เป็นพลวัต จึงมีผลให้องค์กรต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ซึ่งในบางกรณีต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทตามแต่ละช่วงเวลา และอิทธิพลจากสิ่งเร้าของเหตุการณ์ปัจจุบัน ๆ โดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 นั้นถือได้ว่าเป็นความท้าทายสำหรับองค์กรต่าง ๆ ในยุคปัจจุบัน ซึ่งความท้าทายสามารถแบ่งออกเป็นสามประเด็นหลัก ๆ (Main Issues) คือ เรื่องของคน (People) เรื่องของงาน (Work) และเรื่องของชีวิตส่วนตัว (Life) ส่งผลให้นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้และสร้างผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีความท้าทาย ซึ่งส่งผลกระทบทั้งในทางบวกและทางลบ ดังนี้

1. รูปแบบการแข่งขันขององค์กรในยุควิถีชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) ปัจจุบันการแข่งขันทางเศรษฐกิจในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 นั้นได้เข้าสู่การปรับตัวอย่างรวดเร็วโดยมีแรงผลักดันมาจากเทคโนโลยีและเครื่องมือทางดิจิทัลต่าง ๆ เช่น Disruptive Technology, Digital Economy, E-Commerce, Block Chain Cryptocurrency ซึ่งจากอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวที่โลกเข้าสู่ยุคที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินมาเป็นแนวทางในการแข่งขัน จึงก่อให้เกิดธุรกิจใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น อาทิ การส่งอาหารเดลิเวอรี่ต่าง ๆ ร้านค้าออนไลน์ สกุลเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่าง Bitcoin โดยอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงโลกอย่างมหาศาลในด้านการช่วยให้ผู้คนจากทุกมุมโลกเชื่อมโยงถึงกันอย่างไร้ข้อจำกัด ช่วยลดระยะเวลาและอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ช่วยให้ธุรกิจเข้าถึงโอกาสใหม่ ตลาดใหม่ได้ง่ายขึ้น ช่วยให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลได้อย่างไร้ขีดจำกัด อีกทั้งในกระบวนการผลิตสินค้าได้มีการใช้ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลครบวงจร (Smart Factory) ทำให้การดำเนินชีวิต สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ดังนั้น นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงต้องมีการช่วยผู้บริหารในการขับเคลื่อนองค์กร เสริมศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้สามารถตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

2. รูปแบบการทำงานในยุควิถีชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) เมื่อมีการแพร่ระบาดของโควิด-19 เกิดขึ้น รูปแบบการทำงานในองค์กรต่าง ๆ ก็ต้องปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ผลกระทบของ Supply Chain ในการทำงานทั้งหมด อาทิ การจำกัดพื้นที่เสี่ยง การเดินทาง ขนส่งต่าง ๆ ของบุคลากร การสร้าง Physical

Distance ที่กระทบต่อการจัด Workplace หรือที่นั่งในการทำงานในองค์กร จนกระทั่งนโยบาย Work From Home และการทำงานสลับวันแบบ Hybrid office ก็ตาม ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ท้าทาย ที่ HR ต้องเข้ามาจัดการให้กับบุคลากรและองค์กร ตลอดจนวิธีการปรับแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การสรรหาคัดเลือกที่เน้นทางด้านออนไลน์มากขึ้น การจัดการสวัสดิการที่เน้นโปรแกรมทางด้านสุขภาพ สุขอนามัยที่มากขึ้น และการพัฒนาฝึกอบรมที่ครอบคลุมในเรื่อง reskill upskill ที่เปลี่ยนไป โดยในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้น ประกอบกับทั่วโลกมีอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตจำนวนเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ซึ่งทำให้การพัฒนาโครงสร้างโครงข่ายโทรคมนาคมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนในปัจจุบันส่งผลให้การดำเนินชีวิตของประชากรในปัจจุบันต้องพึ่งพาและอาศัยการติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตกันมากขึ้น ซึ่งนั่นได้ทำให้เกิดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอัจฉริยะ (Smart Gadgets) ซึ่งทุกอุปกรณ์เหล่านี้จะถูกเชื่อมโยงด้วยโครงข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการทำงาน การทำธุรกรรม จากอุปกรณ์ที่ผ่านโครงข่ายไร้สาย (Mobile Technology) สิ่งเหล่านี้ได้สร้างปรากฏการณ์ใหม่ในวงการอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เรียกว่า Internet of Things (IoT) ซึ่งปัจจุบันความสำคัญของปรากฏการณ์นี้ได้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรมมากขึ้น เกิดเป็นนโยบายการใช้จ่าย การควบคุมการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ เพื่อที่จะลดการใช้จ่ายผ่านเงินสด จึงทำให้แนวโน้มในอนาคตในหลาย ๆ ประเทศกำลังนำพาตนเองเข้าสู่ สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ส่งผลให้รูปแบบบรรยากาศการทำงานจะเปลี่ยนแปลงไปให้บุคลากรไม่รู้สึกที่ตนเองนั้นมาทำงาน เช่น การใช้เทคโนโลยี Social Media ในการประสานติดต่อกัน การตกแต่งสถานที่ทำงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ การใช้สีสันเข้ามาลดบรรยากาศความตึงเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งยุคนี้ต้องการที่จะทำงาน และใช้ชีวิตไปพร้อม ๆ กัน ดังนั้น ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องมีการคิดเชิงยุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาบุคลากรจะขับเคลื่อนคนให้พร้อมกับโลกในยุคดิจิทัล

3. โลกที่กำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ สังคมโลกและประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Aged Society) โดยเฉพาะประเทศไทยนั้นที่ถือว่าเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุก่อนการยกระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ซึ่งการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุได้ส่งผลกระทบทั้งทางด้านโครงสร้างทางเศรษฐกิจ กำลังการผลิตและแรงงานที่ลดลง กำลังแรงงานลดลง หรืออุปทานแรงงานลดลง ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้ค่าแรงสูงขึ้นได้หรือเกิดการขาดแคลนแรงงาน รวมถึงทางด้านการคลังที่ภาครัฐต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ รวมถึงผลกระทบทางด้านโครงสร้างทางสังคม เช่น ปัญหาสุขภาพจิตใจ ปัญหาผู้สูงอายุถูกทอดทิ้ง ปัญหาสุขภาพร่างกาย ซึ่งผลกระทบดังกล่าวส่งผลกระทบต่อองค์กรต่าง ๆ ในการสูญเสียบุคลากร ซึ่งนักบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องมีการวางแผน และเตรียมการไว้สำหรับอนาคต

4. วัฒนธรรมการเชื่อมโยงกันจะเปลี่ยนแปลงไป โดยคนในอนาคตจะติดต่อกันได้ตลอดทุกที่ทุกเวลา เป็นปรากฏการณ์ที่เรียกว่า The Hyperconnected และเปลี่ยนจากแนวคิด Work-Life Balance ไปสู่คำว่า “Weisure Time” (เป็นคำศัพท์ที่เกิดจากการนำตัวอักษร W ในคำว่า Work มารวมเข้ากับคำว่า Leisure ที่แปลว่า เวลาว่าง) ที่ขอบเขตระหว่างโลกส่วนตัวและโลกของงานไม่มีเส้นแบ่งชัดเจนอีกต่อไป คนทำงานอาจใช้สื่อโซเชียลส่วนตัวในเวลาทำงานและติดต่อเรื่องงานผ่านโปรแกรมแชตเมื่อกลับบ้าน คำว่า Work-Life

Balance อาจหายไป ดังนั้น ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงต้องเตรียมที่จะปรับวิถีในการดูแลโลกทั้งสองด้านของพนักงานที่มีรูปแบบต่างไปจากเดิม

5. ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยองค์กรในอนาคตต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกจะไม่สามารถดำเนินธุรกิจโดยสนใจผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่มีแนวโน้มต้องปรับตัวไปสู่องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน โลกยุคใหม่กำลังขับเคลื่อนจาก CSR (Corporate Social Responsibility) ไปเป็น CSV (Creating Shared Value) ที่ปลูกฝังจิตสำนึกค่านิยมในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมชีวิต สิ่งแวดล้อม และธรรมชาติ ผนวกรวมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการทำธุรกิจ ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ทุนิยมในโลกอนาคตจะต้องปรับตัวไปสู่ “ทุนิยมที่มีจิตสำนึก” ซึ่งผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีส่วนร่วมอย่างมากในการนำพาคนและองค์กรไปสู่จุดนั้นให้ได้

บทบาทของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21

การทำหน้าที่บริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารในยุควิถีชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) ซึ่งเป็นยุคของการเปลี่ยนผ่านจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบเดิม สู่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการบริหารเชิงกลยุทธ์ เน้นการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และการบริการระดับสูง ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิมไม่สามารถตอบสนองการดำเนินงานในปัจจุบันได้ ดังนั้นผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ มีทักษะและความสามารถในการเรื่องดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะต้องมีส่วนร่วมเข้าไปมีส่วนร่วมร่วมกับแผนกลยุทธ์ขององค์กรใน 3 ระดับ ประกอบด้วย (1) แผนกลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate Strategy) (2) แผนกลยุทธ์ระดับการแข่งขัน (Competitive Strategy) และ (3) แผนกลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional Strategy) (Dessler, 2012)

2. กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Strategic Human Resource Management) ซึ่งจากบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน การกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นการสร้างนโยบายและวิธีปฏิบัติทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างเสริมสมรรถนะและพฤติกรรม การปฏิบัติงานให้สอดคล้องและตรงตามเป้าหมายขององค์กร ตามกลยุทธ์ที่ร่วมกันกำหนดขององค์กร

3. การวัดผลการปฏิบัติงาน (Measuring Human Resource Performance) เป็นการวัดและประเมินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์กรว่ามีมากน้อยเพียงใด และคุณค่าที่เพิ่มขึ้นนั้นนำไปสู่การได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริงในการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร (ปริญญ์ หุ่นโพธิ์ และคณะ, 2560)

4. การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Human Resource Management and Technology/Innovation) ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมาย และเป็นไปตามกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่กำหนดไว้ขององค์กร การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาบูรณาการกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบที่หลากหลายในแต่ละขั้นตอนของการบริหาร จะเป็นการช่วยสร้างเสริม

ประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งในปัจจุบันได้มีการนำมาใช้ใน 4 แนวทางด้วยกัน (1) การบริการตนเอง (2) การเป็นศูนย์กลางการรับโทรศัพท์ (3) การปรับปรุงผลผลิต และ (4) การจ้างงานจากภายนอกนอกเหนือจากการนำไปใช้ใน 4 แนวทางข้างต้นนี้แล้ว การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจทำให้ในอนาคตมีการนำไปใช้ในแนวทางอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้นก็ได้ (ปริญา หุ่นโพธิ์ และคณะ, 2560)

5. สมรรถนะของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ (Competency of Human Resource Manager) จะต้องมียุทธศาสตร์สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ และสมรรถนะด้านความสามารถ โดยทักษะ ความรู้ และความสามารถดังกล่าวเป็นแนวทางหลักที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะและความสามารถ ซึ่งการปรับเปลี่ยนอาจใช้การพัฒนาศักยภาพในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ความท้าทายในการปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ตอบสนองเป้าหมายขององค์กร สังคม และประเทศชาติได้นั้น นอกจากความรู้ ทักษะและความสามารถทั้ง 5 ด้านข้างต้นแล้ว อีกส่วนหนึ่งผู้บริหารต้องส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรอย่างแท้จริง เปิดโอกาสให้สามารถนำศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างเต็มที่ (Wang & Wei, 2012)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 ให้ประสบความสำเร็จ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุควิถีชีวิตรูปแบบใหม่ (New Normal) จะต้องพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมขององค์กรเป็นหลัก และยังต้องพิจารณาถึงคุณลักษณะของบุคลากร พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เชิงรุกและเชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การออกแบบโครงสร้างองค์กร การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการรักษาคนในองค์กร เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรที่สามารถตอบสนองต่อองค์กร ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคศตวรรษที่ 21 ให้ประสบความสำเร็จ มีดังนี้

1. การออกแบบโครงสร้างองค์กร (Organizational Design) ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและรูปแบบการทำงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ได้แก่ (1) ลดระดับสายการบังคับบัญชา เพื่อให้การประสานงานมีความคล่องตัว เน้นการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วม เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีอิสระทางความคิดในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และมีอิสระในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยตนเอง (สุนทร ทองกำเนิด, 2560) (2) ยืดหยุ่นด้านเวลาและสถานที่ทำงาน เช่น ลดการควบคุมเวลาเข้าออกงาน การมาสาย และการลา หรือเปิดโอกาสให้เลือกเวลาทำงานของตนเอง เพื่อตอบสนองด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจจากรายงานของ Cisco Connected World Technology Report (2014) ที่ศึกษาถึงอิทธิพลของเทคโนโลยีที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานในอนาคต พบว่า พนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวายต้องการรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นและอิสระมากขึ้น โดยพนักงานเชื่อว่า สมาร์ทโฟน คืออุปกรณ์เชื่อมต่อที่สำคัญที่สุดที่จะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกที่ทุกเวลา

2. การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร (Recruitment and Selection) เนื่องจากบุคลากรในปัจจุบันนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าคิด กล้าทำ กล้าเสี่ยง มีทักษะและขีดความสามารถในเทคโนโลยีขั้นสูงซึ่งผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (Talent People) มาร่วมงาน โดยปรับเปลี่ยนกระบวนการสรรหาเชิงรุกและระบบการคัดเลือก ดังนี้ (1) การสรรหาและสมัครงานผ่านระบบออนไลน์ จะทำให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้จำนวนมาก สะดวก รวดเร็ว และประหยัดงบประมาณ (Galanaki, 2002) (2) การสรรหาจากคำแนะนำของบุคลากรปัจจุบัน โดยบุคลากรในองค์กรเป็นผู้แนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาสมัครงาน (3) การสรรหาผ่านธุรกิจจัดหางาน (Head Hunter) เนื่องจากธุรกิจจัดหางานมีฐานข้อมูลของผู้สมัครงานจำนวนมาก จึงสามารถสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงกับตำแหน่งงานให้แก่ผู้ว่าจ้างได้อย่างรวดเร็ว ส่วนใหญ่จะเป็นการสรรหาบุคลากรในตำแหน่งระดับสูงที่มีคุณสมบัติและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และ (4) การสรรหาจากสถาบันการศึกษา เช่น การรับนักศึกษาที่มีความสามารถโดดเด่นเข้ามาฝึกงานในองค์กร

3. การพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development) ในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วแบบไร้พรมแดน ข้อมูลต่าง ๆ ถูกเชื่อมโยงผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูล เรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา หรือที่เรียกว่า E-learning ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรจึงควรมุ่งสร้างคนให้เรียนรู้ตลอดเวลาและสามารถสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ โดยเริ่มต้นจากการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมรอบตัว จากนั้นนำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงสู่แนวทางแก้ไข และลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง (Learning by Doing) จนเกิดองค์ความรู้ใหม่ ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้สั่งการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) โดยส่งเสริมให้บุคลากรเป็นผู้แสวงหาความรู้รอบด้าน ได้แก่ การติดตามและเรียนรู้ทักษะด้านดิจิทัล (Digital) ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (สมพิศ ทองปาน, 2559)

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) องค์กรในปัจจุบันนั้นต้องให้ความสำคัญกับการทำงานที่ยืดหยุ่น ไม่ซับซ้อน บรรลุผลตามเป้าหมายได้รวดเร็วและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ทันทั่วทั้งที่ ดังนั้น ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ควรลดความสำคัญในการประเมินผลด้านเวลาการทำงาน เช่น การมาทำงานตรงเวลา การขาดงาน การลา หรือมาสาย และมุ่งประเมินผลจากผลลัพธ์ (Output) ของงานเป็นสำคัญ นอกจากนี้ ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ควรกำหนดเป้าหมายของงานที่ชัดเจน ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) อย่างรวดเร็ว และมีการประเมินผลงานเป็นระยะ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ตลอดเวลา สามารถประเมินความก้าวหน้าในงานของตนเอง และผลักดันผลงานไปสู่เป้าหมายได้รวดเร็ว (จิราพร พุกษานุกูล, 2561)

5. การรักษาบุคลากรในองค์กร (Employee Retention) ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องรักษาคนให้อยู่กับองค์กร โดยสร้างแรงจูงใจที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ดังนี้ (1) จัดระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรที่ยืดหยุ่น มีสวัสดิการหลายประเภทให้บุคลากรสามารถเลือกได้ตรงตามความต้องการของตนเอง (2) จัดสภาพแวดล้อมการทำงานแบบเปิดกว้างที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดเวลา

สร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นและเป็นกันเอง มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อช่วยลดความตึงเครียด และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่บุคลากร (3) ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องจัดระบบพัฒนาความก้าวหน้าทางสายอาชีพโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และผลสำเร็จของงานเป็นหลัก เพื่อเป็นแรงบันดาลใจให้บุคลากรมีพลังในการทำงานและวางแผนที่จะพัฒนาตนเองไปสู่ผู้นำในสายงานต่าง ๆ

สรุป

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 นั้นมีความท้าทายและมีความสำคัญต่อนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมากในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งในปัจจุบัน โลกได้มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว มีความเจริญก้าวหน้า พัฒนาตลอดเวลา ส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของโลกในยุคไร้พรมแดน ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ในด้านการวางแผนกลยุทธ์เสมือนว่าเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเอง ในขณะเดียวกันต้องสามารถสื่อสารและถ่ายทอดสาระของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ผู้บริหารในสายงานหลักมีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง เพื่อประโยชน์ในการดึงความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรออกมาใช้ได้อย่างสูงสุดและตรงประเด็น จึงเป็นประเด็นท้าทายสำหรับผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันที่ต้องทบทวนว่า จะมีวิธีใดที่จะสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้บุคลากรใช้ศักยภาพอย่างสร้างสรรค์ เพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะประสบความสำเร็จได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เชิงรุกและเชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพสูงมาร่วมงาน การพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้เรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อเท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่อย่างต่อเนื่อง การประเมินผลโดยพิจารณาจากผลสำเร็จของงาน การสร้างแรงจูงใจที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เพื่อรักษาค้นให้อยู่กับองค์กรและเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- จิราพร พลภานุกุล. (2561). *ปีแห่งความท้าทาย HR*. สืบค้นเมื่อ 28 เมษายน 2564, จาก <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-127355>
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2553). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดาวิชา ศรีธัญรัตน์. (2562). *ระบบงานทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2560). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์. (2559). *หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปริญญญา หุ่นโพธิ์, อีระวัฒน์ จันทิก และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2560). การพัฒนารูปแบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคล มุ่งสู่ความเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์ขององค์กรไม่แสวงหาผลกำไร. *Dusit Thani College Journal*, 11(3), 396-311.
- สมพิศ ทองปาน. (2559). HR เชิงรุกในยุคของการเปลี่ยนแปลง. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 10(3), 254-255.
- สุนทร ทองกำเนิด. (2560). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยทหารบก.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2554). *กระบวนการค้นคว้าใหม่การบริหารทุนมนุษย์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Cisco Connected World Technology Report. (2014). *How Technology will Shape the “Future of Work”*. Retrieved April 28, 2021, from <https://newsroom.cisco.com/press releasecontent?type=webcontent&articleId=1528226>
- Dessler, G. (2012). *A framework for Human Resource Management* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Galanaki, E. (2002). The Decision to Recruit Online: A Descriptive Study. Retrieved April 28, 2021, from <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/13620430210431325?mobileUi=0&journalCode=cdi>
- Robbins, S.P. & DeCenzo, D. (2004). *Management* (11th ed.). New York: Prentice-Hill.
- Wang, Y., & Wei, B. (2012). *The Need of A HRM Change from Tradition to Strategic with Organizational Transition*. Master of Science Thesis, Halmstad University.

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรี

THE ATTITUDE OF THAI TOURIST AFFECTING SPORT TOURISM AT SUPHANBURI PROVINCE

อภิไทย แก้วจรัส^{1*}, ตนุยา เพชรสง², หทัยกานต์ กุลวชิรารณ³
Apithai Kaewjarus^{1*}, Tanuya Petsong², Hathaikarn Kulwachirawan³

^{1,3}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,3}Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

²คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

²Faculty of Liberal Arts, North Bangkok University

Corresponding author, E-mail: apithaika@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จังหวัดสุพรรณบุรี และ 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อด้านองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จังหวัดสุพรรณบุรี โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มแบบบังเอิญ และการสุ่มตัวอย่างเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าชมกีฬาและแข่งขันกีฬาในจังหวัดสุพรรณบุรี กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชาย โดยมีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท

ผลการศึกษาทัศนคตินักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า โดยภาพรวมมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านองค์ประกอบด้านความรู้สึกรักมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านองค์ประกอบด้านความเข้าใจ และด้านที่น้อยที่สุดคือด้านองค์ประกอบด้านพฤติกรรม ตามลำดับ

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือปัจจัยด้านความเหมาะสมและเพียงพอกิจกรรมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยว ปัจจัยด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และด้านที่น้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านความพร้อมด้านอุปกรณ์กีฬา

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงกีฬา ทัศนคติต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬา สุพรรณบุรี

ABSTRACT

The objective of this research were to study attitude of Thai tourists affecting Sport tourism at Suphanburi province by demographic factors. In order to investigate tourist's demands, the random sampling was used. The samples consisted of 400 tourists who traveled to watch and participated sport match at Suphanburi province. This research used questionnaire to collect data. Data was analyzed by using descriptive statistics, percentage, mean and standard deviation. The result of this research showed that the respondents were mostly males; those aged 21-30 years old; Bachelor degree; and students; those with average of monthly income below 15,000 baht.

Overall of attitude of the sample was high level. When individual aspects considered, affective component was the highest level, followed by cognitive component Action tendency component.

Overall of opinion of the sample was high level. When individual aspects considered, Suitability and sufficiency of activity factor was the highest level, followed by tourist activity factor, accessibility factor and sports equipment availability factor.

Keywords: Sport Tourism, Attitude, Suphanburi

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sport Tourism) เป็นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่รูปแบบหนึ่งที่นักท่องเที่ยวมีจุดประสงค์หลัก คือ การเล่นกีฬา นักท่องเที่ยวจะเดินทางไปสถานที่ต่างๆ เพื่อวัตถุประสงค์ในการออกกำลังกายด้วยการเล่นกีฬา ไม่ว่าจะเป็นกีฬาฟุตบอล วอลเลย์บอล วิ่งมาราธอน ไตรกีฬา กีฬากอล์ฟ จักรยาน พายเรือ และกีฬาอื่นๆ อีกรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวเชิงกีฬา คือการเล่นกีฬาเพื่อการแข่งขัน ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เป็นนักกีฬา จะเดินทางไปร่วมการแข่งขันในการจัดรายการต่างๆ เช่น การแข่งขันฟุตบอลไทยลีก ที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน การแข่งขันกอล์ฟ การแข่งขันแบดมินตัน การแข่งขันมวย การแข่งขันเทนนิส เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะส่งผลต่อสุขภาพที่แข็งแรงแล้ว ยังได้ท่องเที่ยวอีกด้วย จะเห็นได้ว่ากีฬาสามารถสร้างรายได้ให้แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ดีมาก ไม่ว่าจะเป็นการเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ และการเล่นกีฬาเพื่อการแข่งขัน อีกทั้งยังพบว่าทั้งก่อนการแข่งขัน ระหว่างการแข่งขัน และภายหลังสิ้นสุดการแข่งขัน ต้องมีการเตรียมความพร้อมของนักกีฬา และทีมงาน ก่อนเข้าการแข่งขัน ซึ่งหากสามารถมีการจัดการเตรียมการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้แล้วก็จะสามารถก่อให้เกิดรายได้จากการเดินทางมาเล่นกีฬาได้ด้วย (อดิษฐ์ ชัยรัตนานนท์, 2560)

การเดินทางเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันกีฬาของบุคคลเหล่านี้เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการแข่งขันกีฬา และจุดหมายปลายทางของการจัดการแข่งขันกีฬา คือจะส่งผลทางตรงให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวในการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางของสถานที่ที่มีการจัดการแข่งขันกีฬา (Filo et al., 2013) ซึ่งนักท่องเที่ยวเกิดการใช้จ่ายใช้สอยในเมืองจุดหมายปลายทางที่มีการแข่งขันกีฬา เช่น ค่าเดินทาง ค่าโรงแรมที่พัก ค่าอาหารและค่าของที่ระลึก เป็นต้น จากค่าใช้จ่ายเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนเศรษฐกิจของคนในท้องถิ่นและธุรกิจขนาดเล็กในชุมชน ซึ่งจะช่วยสร้างงานสำหรับคนในท้องถิ่นได้มากขึ้นอีกด้วย (Hritz & Ross, 2010, pp. 119-138) นอกจากนั้นการเตรียมความพร้อมของสถานที่จัดการแข่งขัน เป็นสิ่งที่ผู้จัดงานให้ความสำคัญและยังก่อให้เกิดการก่อสร้างเส้นทางคมนาคม อาคาร สิ่งอำนวยความสะดวก แม้กระทั่งสาธารณูปโภคขนาดใหญ่ในชุมชนก็ได้รับการพัฒนาไปด้วย

จากกระแสการตื่นตัวด้านการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จังหวัดสุพรรณบุรี จัดได้ว่าเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีมุ่งพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬา เป็นจังหวัดที่อยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร และยังมีสถานที่ท่องเที่ยวมากมายเช่น บึงฉวากเฉลิมพระเกียรติ สามชุก ตลาดร้อยปี วัดป่าเลไลยก์วรวิหาร อุทยานแห่งชาติ พุเตย อ่างเก็บน้ำหุบเขาวง วัดแค ต้นมะขามและยักษ์คุ่มขุนแผน เป็นต้น นอกเหนือจากจังหวัดสุพรรณบุรีมีการเสนอรูปแบบการท่องเที่ยวทางธรรมชาติแล้ว จังหวัดสุพรรณบุรียังมุ่งสู่เป้าหมายหลักเป็นเมืองกีฬามาตรฐานโลก ทั้งนี้รองผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรีเปิดเผยว่า “ปัจจุบันจังหวัดสุพรรณบุรีถือเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติให้ความนิยม โดยในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นจำนวนมาก มีเงินสะพัดจากการใช้จ่ายสูง ดังนั้นการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความแตกต่างและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาจึงเป็นสิ่งสำคัญ” (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสุพรรณบุรี, 2560)

นอกจากนี้แล้วจังหวัดสุพรรณบุรียังมีสนามแข่งรถจักรยานยนต์ทางฝุ่นที่ดีที่สุดในเมืองไทย ซึ่งได้มีการจัดการแข่งขันโมโตครอสชิงแชมป์โลกขึ้นเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาในจังหวัดสุพรรณบุรีในรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงกีฬา และยังมีจัดการแข่งขันแรลลี่รถยนต์และจักรยานเส้นทางจังหวัดสุพรรณบุรีสู่นครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี (สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสุพรรณบุรี, 2560) อีกทั้งจังหวัดสุพรรณบุรีมีสโมสรฟุตบอลสุพรรณเอฟซีที่กำลังแข่งขันในฟุตบอลไทยพรีเมียร์ลีก มีโรงเรียนกีฬาและวิทยาลัยพลศึกษาที่มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์กีฬา มีศูนย์กีฬาประจำจังหวัด และบุคลากรที่มีความรู้เรื่องกีฬา จะเห็นได้ว่าจังหวัดสุพรรณบุรี มีทรัพยากรการท่องเที่ยวหลากหลายที่สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาอีกด้วย แต่การท่องเที่ยวเชิงกีฬาในจังหวัดสุพรรณบุรียังไม่ได้เป็นที่นิยมมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับ จังหวัดบุรีรัมย์ พัทธยา หรือ เชียงใหม่ หรือภูเก็ต ทั้งนี้จริงแล้วจังหวัดสุพรรณบุรี มีความพร้อมมากมายในการจัดการแข่งขันกีฬา ดังนั้นผู้วิจัยเห็นการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นสิ่งที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศและจังหวัดสุพรรณบุรี

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว(Tourism) หมายถึง การเดินทาง (Travel) ที่มีเงื่อนไขเกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ คือ

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางไปด้วยความสมัครใจ
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มีใช้เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

(องค์การสหประชาชาติ, 1963 อ้างถึงในบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2555)

นิศา ชัชกุล (2557) กล่าวว่า การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นกิจกรรมการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง นับตั้งแต่จุดเริ่มต้น จนถึงปลายทางจะต้องประกอบด้วยปัจจัยสามประการ คือ การเดินทาง การค้างแรม และการอาหารนอกบ้าน

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางออกจากที่พักอาศัยไปยังจุดหมายปลายทาง มีการพักค้างแรมชั่วคราว และโดยมีวัตถุประสงค์อื่นๆ ที่มีใช้การประกอบอาชีพ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา

Hinch & Higham (2005) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงกีฬา หมายถึง การเดินทางที่มีกีฬาเป็นหลัก (Sport – based travel) โดยเดินทางออกไปจากสภาพแวดล้อมที่อาศัยอยู่ในระยะเวลาที่จำกัด มีกิจกรรมกีฬาเป็นตัวกำหนด ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันกีฬา การเล่น หรือการเข้าร่วมเพื่อออกกำลังกาย การท่องเที่ยวเชิงกีฬาจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมกีฬาที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ อาจเป็นการแข่งขัน นันทนาการหรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม และอาจเข้าร่วมด้วยตนเองหรือถูกชักชวนจากผู้อื่น นอกจากนี้กิจกรรมกีฬาที่เข้าร่วมจะเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นที่อาจเป็นคู่แข่งหรือผู้เข้าร่วมก็ได้

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา (2560) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงกีฬา (Sports Tourism) เกิดจากการรวมคำ 2 คำ เข้าด้วยกัน คือคำว่า กีฬา (Sports) และการท่องเที่ยว (Tourism) การท่องเที่ยวเชิงกีฬา หมายถึง การเดินทางออกจากถิ่นที่อยู่หรือถิ่นที่ประกอบอาชีพอยู่โดยปกติเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ ไปยังอีกสถานที่หนึ่งเป็นระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี โดยมีการเข้าร่วมกิจกรรมกีฬาเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางอาจจะเป็นการเข้าร่วมในกิจกรรมกีฬานั้นหรือไม่ก็ได้

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงกีฬา หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวออกจากที่พักอาศัยที่อยู่ประจำไปเข้าร่วมกิจกรรม แข่งขัน ชมกีฬา เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและการนันทนาการ

3. แนวคิดเรื่องทัศนคติ

อรกานต์ สุนทรวโรจน์ (2560) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก หรือ ความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกมาซึ่งพฤติกรรมของบุคคลนั้น เป็นปฏิกิริยาการตอบโต้ โดยประมาณค่า ว่าชอบหรือไม่ชอบ และยังเป็นตัวตัดสินการทำหรือพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ที่จะส่งผลกระทบในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคลอื่นๆ สิ่งของและสถานการณ์ต่างๆ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยที่ทัศนคตินี้ สามารถเรียนรู้

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อด้านองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จังหวัดสุพรรณบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงกีฬาในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และใช้วิธีแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และมีวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเชิงกีฬาในจังหวัดสุพรรณบุรี ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source of Data) โดยเน้นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาออกมาออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของผู้ทรงคุณวุฒิ และดำเนินการแก้ไขให้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่กำหนดจำนวน 40 ราย ก่อนเก็บข้อมูลจริง (Pre - test) โดยใช้ระยะเวลาการทดลอง 1 สัปดาห์ จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของ Cronbach ซึ่งพบผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น

ระบุวิธีการดำเนินการวิจัยควรเขียนให้ครอบคลุมประเด็นต่างๆ เช่น ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติที่ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณทางด้านประชากรศาสตร์ระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทย ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการทดสอบสมมติฐานโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ

ตารางที่ 1: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวนคน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	229	57.25
หญิง	171	42.75
รวม	400	100.0
2.อายุ		
20-30 ปี	227	56.75
31-40 ปี	105	26.25
41-50 ปี	42	10.50
51-60 ปี	20	5.00
61 ปีขึ้นไป	6	1.50
รวม	400	100.00
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	102	25.50
ปริญญาตรี	244	61.00
ปริญญาโท	40	10.00
ปริญญาเอก	14	3.50
รวม	400	100.00
4.อาชีพ		
นักศึกษา	198	49.50
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	64	16.00
พนักงานเอกชน	33	8.25
ธุรกิจส่วนตัว	85	21.25
อื่นๆ	20	5.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 1: แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวนคน	ร้อยละ
5.รายได้เฉลี่ย/เดือน		
ต่ำกว่า 15,000	200	50.00
15,001 – 35,000	138	34.50
35,001 – 50,000	46	11.50
50,000 บาท ขึ้นไป	16	4
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 และเพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 อายุ 31-40 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 อายุ 41-50 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 อายุ 51-60 ปีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ส่วนใหญ่ศึกษาปริญญาตรี จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ปริญญาโท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และปริญญาเอก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ประกอบอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 และประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีรายได้เฉลี่ย 15,000 -35,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รายได้เฉลี่ย 35,001 - 50,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 รายได้เฉลี่ย 50,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวยต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 2: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวยต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมแต่ละด้าน ดังนี้

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวยต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านองค์ประกอบด้านความเข้าใจ	4.12	0.590	มาก
2. ด้านองค์ประกอบด้านความรู้สึก	4.17	0.596	มาก
3. ด้านองค์ประกอบด้านพฤติกรรม	3.99	0.710	มาก
รวม	4.09	0.529	มาก

จากตาราง 2 พบว่า แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D.= 0.529) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านองค์ประกอบด้านความรู้สึกรักมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D.= 0.4596) รองลงมาคือด้านองค์ประกอบด้านความเข้าใจมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D.= 0.590) และด้านที่น้อยที่สุดคือด้านองค์ประกอบด้านพฤติกรรมมีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D.= 0.710) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในจังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 3: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นองค์ประกอบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมแต่ละด้าน ดังนี้

องค์ประกอบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	4.11	0.574	มาก
2. ปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยว	4.11	0.519	มาก
3. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.623	มาก
4. ปัจจัยด้านความปลอดภัย	3.95	0.626	มาก
5. ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีความรู้ด้านกีฬา	4.07	0.624	มาก
6. ปัจจัยด้านความเหมาะสมและเพียงพอของกิจกรรม๔.๗๖	4.12	1.365	มาก
๐.๕๑๗ มากที่สุด			
7. ปัจจัยด้านที่พัก	4.05	1.309	มาก
8. ปัจจัยด้านความพร้อมด้านอุปกรณ์กีฬา	3.88	0.699	มาก
รวม	4.04	0.466	มาก

จากตาราง 3 พบว่า แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นองค์ประกอบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.466) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือปัจจัยด้านความเหมาะสมและเพียงพอของมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 1.365) รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D.= 0.519) และปัจจัยด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.574) และด้านที่น้อยที่สุดคือปัจจัยด้านความพร้อมด้านอุปกรณ์กีฬามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.699) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรีและเกี่ยวกับองค์ประกอบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4: เปรียบเทียบเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรี
จำแนกตามเพศ

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการ ท่องเที่ยวเชิงกีฬา	เพศ	$\bar{x}$	S. D	t	P-Value
1. ด้านองค์ประกอบด้านความเข้าใจ	ชาย	4.15	0.564	3.853	0.051
	หญิง	4.09	0.624		
2. ด้านองค์ประกอบด้านความรู้สึก	ชาย	4.17	0.595	0.213	0.645
	หญิง	4.17	0.600		
3. ด้านองค์ประกอบด้านพฤติกรรม	ชาย	3.96	0.744	0.756	0.856
	หญิง	4.03	0.664		

จากตารางที่ 4 พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านองค์ประกอบด้านความเข้าใจ ด้านองค์ประกอบด้านความรู้สึก ด้านองค์ประกอบด้านพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5: เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นองค์ประกอบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา	เพศ	$\bar{x}$	S. D	t	P-Value
1. ปัจจัยด้านการเข้าถึงแหล่ง ท่องเที่ยว	ชาย	3.96	0.744	2.094	0.149
	หญิง	4.03	0.664		
2. ปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยว	ชาย	4.15	0.551	0.860	0.355
	หญิง	4.07	0.603		
3. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	4.13	0.507	3.112	0.079
	หญิง	4.08	0.536		
4. ปัจจัยด้านความปลอดภัย	ชาย	4.05	0.653	1.486	0.224
	หญิง	3.96	0.578		
5. ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีความรู้ ด้านกีฬา	ชาย	3.94	0.647	3.927*	0.049
	หญิง	3.96	0.601		
6. ปัจจัยด้านความเหมาะสมและ กิจกรรม	ชาย	4.10	0.645	0.109	0.742
	หญิง	4.02	0.596		
7. ปัจจัยด้านที่พัก	ชาย	4.15	1.278	0.102	0.75
	หญิง	4.07	1.480		
8. ปัจจัยด้านความพร้อมด้าน อุปกรณ์กีฬา	ชาย	4.10	1.388	0.072	0.788
	หญิง	3.98	1.198		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศที่แตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรี ปัจจัยด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยว ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านความเหมาะสมและเพียงพอของกิจกรรม ปัจจัยด้านที่พัก ปัจจัยด้านความพร้อมด้านอุปกรณ์กีฬา ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีความรู้ด้านกีฬา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จังหวัดสุพรรณบุรี

จากการศึกษาพบว่า ระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านความเข้าใจ อยู่ในระดับดีมาก และด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการท่องเที่ยวเชิงกีฬาคือการเดินทางไปเล่นกีฬาท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬาและชมการแข่งขันกีฬาอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเกิดข้อดีแก่ทุกฝ่ายและ การท่องเที่ยวกีฬาเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทย สุดท้ายคือการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเหมาะกับทุกวัย ส่วนที่สองด้านความรู้สึกอยู่ในระดับดีมาก และด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการท่องเที่ยวเชิงกีฬาทำให้สุขภาพแข็งแรง รองลงมาคือ การท่องเที่ยวเชิงกีฬาสร้างสัมพันธภาพกับคนรอบข้าง การท่องเที่ยวเชิงกีฬาสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ การท่องเที่ยวเชิงกีฬาทำให้เกิดความเพลิดเพลิน สุดท้ายคือ การท่องเที่ยวเชิงกีฬาทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ส่วนสุดท้ายด้านพฤติกรรม พบว่าด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับดีมาก ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นักท่องเที่ยวเข้าร่วมการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเป็นประจำ รองลงมาคือนักท่องเที่ยวมักจะเชิญชวนคนรอบข้างมาท่องเที่ยวเชิงกีฬาด้วยสุดท้ายคือ ในอนาคตนักท่องเที่ยวมีการวางแผนจะท่องเที่ยวเชิงกีฬาอีก

2. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จังหวัดสุพรรณบุรี

จากการศึกษา พบว่า ระดับองค์ประกอบจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านปัจจัยการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับดีมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีรถโดยสารประจำทางให้บริการเพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือมีรถโดยสารประจำทางขนาดเล็ก(สองแถว)เพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก มีบริการมีถนนลาดยางเข้าถึง เพียงพออยู่ในระดับดีมาก และส่วนสุดท้ายคือป้ายบอกทางไปสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจนเพียงพออยู่ในระดับดีมาก

ด้านปัจจัยสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับดีมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ท่องเที่ยวมีการตกแต่งอย่างสวยงาม รองลงมาคือสถานที่ท่องเที่ยวมีการออกแบบให้ดูสวยงามเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก สถานที่ท่องเที่ยวมีการดูแลความสะอาดอย่างดี อยู่ในระดับดีมาก สุดท้ายคือสถานที่ท่องเที่ยวมีมุมถ่ายภาพสวยงามสะอาดตา

ด้านปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีร้านอาหารที่ระลึกอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือ มีร้านอาหารที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมากได้ มีห้องน้ำสาธารณะที่สะอาดและมีจำนวนมากพอในการรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมาก มีที่จอดรถเพียงพอ สุดท้ายคือ มีอุปกรณ์การท่องเที่ยวต่างๆ ที่ทันสมัยและเพียงพอ

ด้านปัจจัยด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับดีมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีด่านตรวจป้อมยาม รองลงมาคือ มีห้องปฐมพยาบาลตามแหล่งท่องเที่ยวและอุปกรณ์พยาบาลอย่างเหมาะสม

ด้านปัจจัยบุคลากรที่มีความรู้ด้านกีฬาอยู่ในระดับดีมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและให้บริการนักท่องเที่ยวตลอดเวลา รองลงมาคือมีผู้เชี่ยวชาญด้านกีฬาและการท่องเที่ยวดูแลกิจกรรมท่องเที่ยวต่างๆอย่างใกล้ชิด สุดท้ายคือมีการสร้างเครือข่ายการท่องเที่ยวทั้งกับธุรกิจท่องเที่ยวต่างๆและสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง

ด้านปัจจัยความเหมาะสมของกิจกรรมอยู่ในระดับดีมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีกิจกรรมที่สามารถรองรับคนทุกเพศทุกวัยได้ รองลงมาคือ มีกิจกรรมกีฬาที่หลากหลายเพียงพอกับความต้องการ สุดท้ายคือมีการจัดทำกิจกรรมที่เหมาะสม

ด้านปัจจัยที่พักอยู่ในระดับดีมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือที่พักมีการดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างดี รองลงมาคือมีที่พักที่หลากหลายเพียงพอแก่ความต้องการ สุดท้ายคือที่พักมีความสะดวกสบาย สะอาด น่าอยู่

และด้านปัจจัยด้านอุปกรณ์กีฬาอยู่ในระดับดีมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีอุปกรณ์กีฬาที่หลากหลายชนิดเพียงพอกับความต้องการ รองลงมาคืออุปกรณ์กีฬามีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว สุดท้ายคืออุปกรณ์กีฬาอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ทศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าผู้ประกอบการ สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ และข้อเสนอแนะแนวทางให้กับผู้ประกอบการ ในการวางแผนพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวเชิงกีฬาของสุพรรณบุรี โดยให้ใช้ผลตามระดับทัศนคติตามลำดับ

เอกสารอ้างอิง

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *โครงการพัฒนารูปแบบทางธุรกิจของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาของไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2561, จาก https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/article_attach/FinalReport_SportsTourism2560.pdf

- กัมปนาท ปานสุวรรณ. (2558). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- นิศา ชัชกุล. (2557). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2555). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: เพรินทร์ฮาล์ฟวอร์ลด์แอนด์พับลิชชิง.
- สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดสุพรรณบุรี. (2560). *ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดสุพรรณบุรี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2561 จาก <https://www.pr.prd.go.th/suphanburi>
- อดิษฐ์ ชัยรัตนานนท์. (2560). *การจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬา Sport Tourism Management*. สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (The Association of Thai Travel Agents : ATTA). สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2561, จาก <https://www.atta.or.th>
- อรกานต์ สุคนธ์วิโรจน์. (2560). *ทัศนคติกลุ่มคนเจนวายต่อความตั้งใจใช้บริการห้องพักโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Filo, K., Chen, N., King, C., & Funk, D. C. (2013). Sport Tourists' Involvement with a Destination: A Stage – Based Examination. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 37(1), 100 -124.
- Hinch, T. & Higham, J. (2005). *Sport Tourism Destination*. Oxford: Elsevier Butterworth – Heinemann.
- Hritz, N. & Craig, R. (2010). The Perceived Impacts of Sport Tourism an Urban Host Community Perspective. *Journal of Sport Management*, 24, 119-138.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

แนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยว หลังวิกฤตโรคโควิด-19 กับการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว (Tourist Hub) เชิงธุรกิจของประเทศไทย

TRENDS IN TOURISM BEHAVIOR AFTER THE COVID-19 CRISIS WITH BEING A BUSINESS TOURIST HUB IN THAILAND

วรารณ คล้ายประยงค์^{1*}, อนุชิต แสงอ่อน², อริญชัย โชคเสรีสุวรรณ³
Varaporn Klayprayong^{1*}, Anuchit Saengon², Arin Choksereesuwat³

^{1,2,3} คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2,3} Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding author, E-mail: varapornkla@pim.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้อธิบายถึงความสำคัญของวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปเป็น 2 ระยะ คือ ระยะก่อนการเดินทาง นักท่องเที่ยวจะมีการวางแผนการเดินทางล่วงหน้ามากขึ้น และระยะระหว่างการเดินทาง จะเป็นการเดินทางท่องเที่ยวด้วยความระมัดระวังมีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น กับการนำไปสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจของประเทศไทย ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปรากฏการณ์นิยม (Phenomenological) และแนวคิดการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์แบบบูรณาการ (Interdisciplinary Behavioral Science Research) เพื่อเตรียมตัวรับการปรับตัวเข้าสู่ฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal Life) ที่แตกต่างจากในอดีต ทั้งนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นรายได้หลักของประเทศไทย ดังนั้นการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไปสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจจึงเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และกำหนดบทบาทของประเทศบนเวทีโลก ทำให้ได้โอกาสในการยึดพื้นที่การตลาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงธุรกิจก่อนประเทศอื่นๆ ในโลก และเป็นการสร้างแนวโน้มทางวิชาการแห่งอนาคต (Future Trend)

คำสำคัญ: พฤติกรรมการท่องเที่ยว ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ฐานวิถีชีวิตใหม่ โรคโควิด-19

ABSTRACT

This article explains the importance of the Covid-19 crisis which affects trends in tourism behavior has changed in 2 phases: the pre-travel phase tourists will have to plan their trips more in advance and distance during travel It will be traveling with caution and

being responsible for both oneself and others with leading to a business tourist hub in Thailand. It is the study of Phenomenological and Interdisciplinary Behavioral Science Research to prepare for adaptation to a new normal life that is different from the past. The tourism industry is the main income of Thailand. Therefore, the development of the tourism industry to become a business tourist hub is one of the indicators that create a competitive advantage and determine the role of the country on the world stage. It gives an opportunity to seize the business tourism industry market area ahead of any other country in the world and is a future academic trend.

Keywords: Tourism Behavior, Business Tourist Hub, New Normal Life, Covid-19

บทนำ

สถานการณ์วิกฤตโรคอุบัติใหม่โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) เริ่มระบาดตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน และมีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงมากขึ้นทั่วโลก ถึงแม้ว่าจะมีการผลิตวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ได้แล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่สามารถป้องกันการติดเชื้อไวรัสนี้ได้กับทุกคน และยังไม่มียารักษาเมื่อฉีดแล้วจะมีภูมิคุ้มกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ได้นานเท่าไร เพียงแต่จะช่วยลดความรุนแรงของโรคได้เท่านั้น (โรงพยาบาลกรุงเทพ, 2564) ดังนั้นจากสถานการณ์ดังกล่าวประชาชนคงจะต้องปรับตัวเข้าสู่ฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal Life) ซึ่งเป็นแนวทางในการปรับพฤติกรรมการดำเนินชีวิตพร้อมที่จะทำกิจกรรมต่างๆ ภายในที่พักอาศัยของตนเองด้วยการพึ่งพาเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน การเรียนหนังสือ และการซื้อสินค้า หรือหากมีความจำเป็นที่ต้องออกไปธุระข้างนอกก็ต้องใส่หน้ากากอยู่ตลอดเวลา เว้นระยะห่างกับผู้อื่น และล้างมือบ่อยครั้ง (กรมสุขภาพจิต, 2563) ความจำเป็นในรูปแบบนี้จะถูกดำเนินไปจนเกิดเป็นความเคยชินกลายเป็นรูปแบบพฤติกรรมปกติในวิถีใหม่พร้อมกันทั่วโลก ซึ่งนอกจากพฤติกรรมการดำเนินชีวิตจะต้องปรับเปลี่ยนแล้ว ภาคธุรกิจเองก็ต้องปรับตัวเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบอย่างมาก องค์การท่องเที่ยวโลก (United Nations World Tourism Barometer: UNWTO) รายงานถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวภายใต้ผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ที่พบว่าการท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 73 ในปี 2563 ซึ่งถือว่าลดลงมากที่สุดเป็นประวัติการณ์ และคาดว่าจะลดลงอย่างต่อเนื่องในเดือนมกราคม 2564 ถึงร้อยละ 87 เนื่องจากการระบาดของโรคที่เลวร้ายลงโดยมีผู้ป่วยจำนวนมากและการกลายสายพันธุ์ของเชื้อในหลายประเทศ อีกทั้งความเร็วและการกระจายโอกาสในการฉีดวัคซีนยังช้ากว่าที่คาดไว้และค่อนข้างไม่สม่ำเสมอในทุกประเทศ ทำให้การเดินทางระหว่างประเทศมีความเข้มงวดขึ้นทั้งการทดสอบ บังคับ กักกัน และในบางกรณีอาจถึงขั้นปิดพรมแดนโดยสิ้นเชิง ซึ่งภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกถือว่าได้รับผลกระทบมากที่สุด คือมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงมากที่สุดในเดือนมกราคม 2564 ถึงร้อยละ 96 เนื่องจากเป็นภูมิภาคที่ยังคงมีข้อจำกัดด้านการ

เดินทางในระดับสูงสุด รองลงมาคือยุโรปและแอฟริกาตกลงร้อยละ 85 ตะวันออกกลางตกลงร้อยละ 84 ทวีปอเมริกาตกลงร้อยละ 77 แต่เมื่อคาดการณ์ไปถึงในอนาคต UNWTO คาดว่าตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2564 เป็นต้นไป จะมีการฟื้นตัวของสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ที่จะดีขึ้นและส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 66 (United Nations World Tourism Barometer, 2021)

สำหรับประเทศไทยการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ภายใน 1 เดือน (24 มีนาคม - 23 เมษายน 2564) มีอัตราการเพิ่มขึ้นของผู้ติดเชื้อถึง 20 เท่า อีกทั้งยังเพิ่มขึ้นมากในเมืองใหญ่ และแหล่งท่องเที่ยวอีกด้วย (กระทรวงสาธารณสุข, 2564: ออนไลน์) ประชาชนไม่สามารถเดินทางข้ามจังหวัดหรือข้ามประเทศได้อิสระ ศูนย์วิจัย Krungthai COMPASS ประเมินสถานการณ์การท่องเที่ยวของไทยไว้ว่าในปี 2563 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะลดลงถึงร้อยละ 80 (8.1 ล้านคน) ลดลงจากปี 2562 ที่มีจำนวน 39.8 ล้านคน ถึงแม้ว่าธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยจะมีความเสี่ยงมีปัจจัยขวางกั้นสูงเผชิญแรงกดดันจากตลาดต่างประเทศซึ่งบั่นทอนการเติบโตในอนาคต แต่ก็ยังถือว่าเป็นธุรกิจที่อยู่ในกลุ่มทรงตัวที่มีปัจจัยบวกเนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ (S-Curve) จึงได้รับแรงสนับสนุนส่งเสริมจากรัฐบาลอย่างเต็มที่ (ธนาคารกรุงไทย, 2563) ดังจะเห็นได้จากนโยบายต่างๆ ที่รัฐบาลจัดขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนเกิดการใช้จ่ายผ่านการท่องเที่ยวภายในประเทศและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งรัฐบาลมีการปรับปรุงมาตรฐานสำหรับการท่องเที่ยวจำนวน 5 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานด้านที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม มาตรฐานที่พักแบบพำนักระยะยาว มาตรฐานห้องน้ำสาธารณะเพื่อการเที่ยว มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว และมาตรฐานสถานที่จำหน่ายของที่ระลึกเพื่อการท่องเที่ยวประเภทสินค้าอัญมณี รวมถึงได้มีมติเห็นชอบแผนการพัฒนาก่อสร้างการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2564 - 2565 ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาก่อสร้างการท่องเที่ยวภายหลังสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา เตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงโดยให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปรับตัวเข้ากับการท่องเที่ยววิถีใหม่ (รัฐบาลไทย, 2564)

ดังนั้นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องเชิงนโยบาย ต้องหันมาให้ความสำคัญกับการจัดการการท่องเที่ยวกับสถานการณ์อันเนื่องมาจากการระบาดของโรคทั้งระยะระหว่างการเดินทางและระยะหลังการระบาด โดยมุ่งเน้นไปที่รูปแบบการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในวิถีใหม่ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานและความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการให้มีความตื่นตัว อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลับมาฟื้นตัวได้โดยเร็ว

แนวคิดการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์แบบบูรณาการกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว หลังวิกฤติโควิด-19

ทฤษฎีและแบบจำลองของพฤติกรรมมนุษย์เกิดขึ้นจากการศึกษาแบบบูรณาการในทุกสาขาวิชาทั้งสังคมวิทยา (Sociology) และมานุษยวิทยา (Anthropology) นอกจากนี้ยังรวมถึงแง่มุมด้านพฤติกรรมต่างๆ ในสาขาชีววิทยา เศรษฐศาสตร์ ภูมิศาสตร์ กฎหมาย จิตวิทยา และรัฐศาสตร์ อีกด้วย การนำศาสตร์สาขาวิชาหลายสาขามาช่วยอธิบายหรือทำนายพฤติกรรม จะทำให้พฤติกรรมที่ถูกทำนายนั้นอาจเป็นพฤติกรรมปัจเจกบุคคล หรือพฤติกรรมกลุ่มในบริบทของกลุ่ม องค์กร สถาบัน วัฒนธรรม ซึ่งครอบคลุมทั้งพฤติกรรมที่ปรากฏ

ให้เห็น และพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (ดุซงึ๋ อินทรประเสริฐ, 2563: 9) ในการนำแนวคิดทฤษฎีต่างๆ มาอธิบาย การเกิดพฤติกรรม เช่น ทฤษฎีการปฏิบัติทางสังคม (Social Practice Theory) และทฤษฎีระบบสังคม เทคโนโลยี (Socio-technical Systems) ที่ทำนายว่าพฤติกรรมเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างกันที่ ซับซ้อน โดยบุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นซ้ำๆ ซึ่งเป็นผลผลิตของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีที่อยู่รอบตัวพวกเขา (Morris et al., 2012) กล่าวได้ว่าการเกิดพฤติกรรมแต่ละรูปแบบถือเป็น ผลลัพธ์ของอิทธิพลการแข่งขัน และการตัดสินใจของบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและ สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ดังนั้นแบบจำลองพฤติกรรมจึงมีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการทำความเข้าใจปัจจัย ต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรม

ดังนั้นในการทำนายแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว หลังวิกฤตโรคโควิด-19 จึงเป็นการวิเคราะห์และ สังเคราะห์งานวิจัยแบบบูรณาการที่ผสมผสานศาสตร์ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และการท่องเที่ยวที่เป็น ปราบกฎการณ์ทางสังคมและวัฒนธรรมซึ่งในการศึกษาเรื่องการท่องเที่ยวจะประกอบด้วยความรู้ในศาสตร์ที่ หลากหลาย เช่น ด้านเศรษฐศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และการตลาด (Burns, 1999) เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องกับ ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของประเทศ การบูรณาการทฤษฎีที่มาจากศาสตร์สองสาขาวิชา เป็นเรื่องที่ยากกว่า การบูรณาการทฤษฎีที่มาจากศาสตร์สาขาเดียวกัน ทำให้การวิเคราะห์งานวิจัยเพื่อทำนายแนวโน้มพฤติกรรม การท่องเที่ยว หลังวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา จึงต้องพิจารณาจากหลายศาสตร์สาขา รวมถึงการวิเคราะห์ สถานการณ์แวดล้อม ด้วยการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Study) โดยศึกษาใน กระบวนทัศน์ที่อยู่ระหว่างงานวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ศึกษาปรากฏการณ์ที่เป็นวัตถุวิสัย (Objective Experience) และประสบการณ์ที่เป็นอัตวิสัย (Subjective Experience) ที่สามารถไม่แยกออกจากกันได้ (ดุซงึ๋ อินทรประเสริฐ, 2563: 127) ซึ่งต้องใช้ความตระหนักรู้ (Conscious) ของนักท่องเที่ยวและผู้มีส่วน เกี่ยวข้องที่มีต่อปรากฏการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา โดยการตีความจากผลการวิจัยในมุมมอง ของผู้มีประสบการณ์ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนั้น ได้แก่ นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และองค์กรหรือ หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อให้ได้แบบแผน (Pattern) ของประสบการณ์การ ท่องเที่ยวระหว่างวิกฤตการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา นำมาสังเคราะห์เป็นแนวโน้มพฤติกรรมการ ท่องเที่ยว หลังวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา

แนวโน้มพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว หลังวิกฤตโรคติดเชื้อโควิด-19

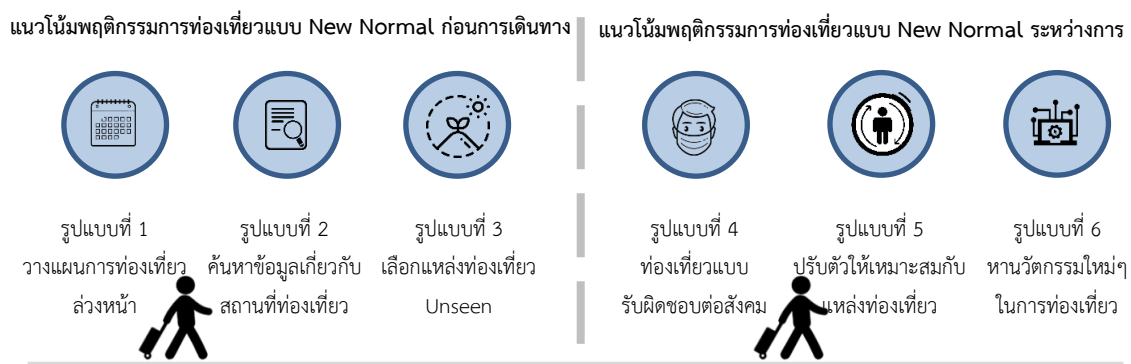
ผลกระทบของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ที่ระบาดไปทั่วโลกครั้งนี้ส่งผลเสียต่อหลายธุรกิจ รวมถึงธุรกิจ การขนส่ง ตัวแทนการท่องเที่ยว และธุรกิจสนับสนุนอื่น ๆ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร บริษัทรถเช่า เป็นต้น ทำให้หน่วยงาน สมาคม องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องร่วมมือกัน เพื่อผ่านพ้นวิกฤตินี้ไปได้ สมาคมท่องเที่ยวสหรัฐอเมริกา (U.S. travel Association, 2021) ได้ออกแบบข้อ ปฏิบัติที่ธุรกิจท่องเที่ยวควรกำหนดให้เป็นกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อลดความเสี่ยงของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวและพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่าสุขภาพและความ

ปลอดภัยของพวกเขาเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด การสร้างความมั่นใจดังกล่าวเป็นไปตามทฤษฎีการพยากรณ์พฤติกรรมของฟิชบายและไอเซน (Fishbein & Ajzen, 1975) เมื่อบุคคลรับรู้และมีความเชื่อมั่น ก็จะเกิดแรงจูงใจในการกระทำตามมา ซึ่งข้อปฏิบัติต่างๆ ที่กำหนดขึ้นล้วนแต่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ต้องมีการปรับตัวครั้งใหญ่ในแนวทางที่ปลอดภัยและดีต่อสุขภาพ เช่น การสวมหน้ากากอนามัยทั้งพนักงานผู้ให้บริการและนักท่องเที่ยวทุกคน การล้างมือ การเว้นระยะห่างที่จะทำให้เกิดการกำหนดพื้นที่สาธารณะใหม่ในการท่องเที่ยวหรือการจำกัด จำนวนพนักงาน และนักท่องเที่ยวในพื้นที่ต่างๆ นวัตกรรมการตลาดต่อทางกายภาพของพนักงานผู้ให้บริการกับนักท่องเที่ยวที่ใช้งานได้จริง เช่น การสั่งซื้อการจัดส่งบริการผ่านทางออนไลน์ การใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE) การให้ความรู้กับพนักงานและนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ในการเดินทางอย่างปลอดภัย โดยก่อนเดินทางต้องมีการตรวจสอบข้อมูลด้านสาธารณสุขเกี่ยวกับจุดหมายปลายทาง นอกจากการพยากรณ์พฤติกรรมด้วยรับรู้และความเชื่อของบุคคลแล้ว ยังมีตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่อการอธิบายการเกิดพฤติกรรมได้เป็นอย่างดีตามแนวคิดของทริแอนดิส (Triandis, 1977) ได้ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Behavior) ซึ่งในแต่ละสถานการณ์พฤติกรรมต่างๆ จะถูกกำหนดโดยการรับรู้ของบุคคลว่าพฤติกรรมใดจะถูกต้อง เหมาะสม และเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ มีการประเมินคุณค่าของสิ่งที่จะตามมา (Value of Consequences) เช่น มีการประเมินวางแผนพฤติกรรมการท่องเที่ยวก่อนเดินทาง และท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น งานวิจัยของซูชี และเควี (Wachyuni & Kusumaningrum, 2020: 67-76) สนับสนุนแนวคิดดังกล่าวโดยชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวในอนาคต ที่เกิดขึ้นหลังการระบาดของไวรัสโคโรนาสิ้นสุด การท่องเที่ยวจะฟื้นตัวเร็วขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการศึกษา และวางแผนสำหรับการท่องเที่ยวเอาไว้ล่วงหน้าแล้วว่าจะเดินทางไปไหน และการท่องเที่ยวธรรมชาติจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม เนื่องจากมีความปลอดภัยจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค และยังมีความสวยงามตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว แนวโน้มต่อไปคือการท่องเที่ยวในช่วงเวลาสั้น ๆ นอกจากนี้ยังพบว่าจำนวนผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบจากไวรัสโคโรนาในประเทศจะส่งผลต่อจำนวนการเดินทางเข้าประเทศของนักท่องเที่ยว สามารถสรุปได้ว่าหลังจากการแพร่ระบาดสิ้นสุดลงปัญหาด้านสุขภาพที่จะเกิดขึ้นถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยว เช่นเดียวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบปรกติใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จากงานวิจัยของศุภราภรณ์ แต่งตั้งลำ และอริยา พงษ์พานิช (2564: 12-24) ที่พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวและระยะทางในการเดินทางไม่ไกลมากนัก นอกจากนั้นในด้านที่นักท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีคำแนะนำและข้อปฏิบัติตนเกี่ยวกับโรคระบาดอย่างชัดเจน รวมถึงพนักงานผู้ให้บริการต้องมีการแต่งตัวมิดชิด ใส่หน้ากาก และมีการตรวจวัดอุณหภูมิ ร่างกายก่อนและหลังปฏิบัติงาน

สำหรับประเทศไทยหน่วยงานที่สำคัญในการวางแผนและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่าง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ในแนวทางการท่องเที่ยววิถีใหม่ ภายใต้หลักการ “BEST” ซึ่งประกอบด้วย B-Booking คือวางแผนล่วงหน้าในการท่องเที่ยว เป็นการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยว และการบริหารพื้นที่แบบเว้นระยะห่าง E-Environment คือการท่องเที่ยวแบบรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมลดการเกิดขยะ และมลภาวะ

S-Safety คือความปลอดภัยในการป้องกันตัวเอง และผู้อื่นจากการแพร่กระจายของไวรัส โดยการสวมใส่หน้ากากอนามัย ให้ความสำคัญกับการล้างมือ การเว้นระยะห่าง และ T-Technology คือการใช้เทคโนโลยีสร้างความมั่นใจและเสริมสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยว (ไทยรัฐออนไลน์, 2563) ในขณะที่ศูนย์วิจัย Krungthai COMPASS ได้วิเคราะห์ผลสำรวจพฤติกรรมของการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศหลังวิกฤติโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ได้รูปแบบพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบ New Normal เป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบที่ 1 การเลือกที่จะท่องเที่ยวภายในประเทศเป็นอันดับแรก ถึงแม้จะสามารถท่องเที่ยวต่างประเทศได้แล้วก็ตาม แต่เนื่องจากการฉีดวัคซีนที่ยังไม่สามารถครอบคลุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคได้ อีกทั้งมาตรการควบคุม ตรวจสอบการเดินทางเข้าประเทศของบางประเทศมีความเข้มงวด รูปแบบที่ 2 การเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่ใกล้ๆ สามารถขับรถท่องเที่ยวเองได้ โดยเลือกที่จะขับรถในรัศมีไม่เกิน 483 กิโลเมตร และจะไปเที่ยวทริปสั้นๆ ไม่กี่วันในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ และรูปแบบที่ 3 เลือกสถานที่ท่องเที่ยว Unseen คนไม่พลุกพล่าน สืบเนื่องจากความกังวลเรื่องความปลอดภัยของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะเที่ยวแหล่งที่วาทันต์ กลางแจ้งที่มีคนไม่แออัดมากกว่าแหล่งท่องเที่ยวประเภทช้อปปิ้ง (ธนาคารกรุงไทย, 2563)

จากข้อมูลงานวิจัยและการวิเคราะห์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการผลักดันนโยบายการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ทำให้สามารถสรุปได้ถึงแนวโน้มของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวหลังวิกฤติโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ในรูปแบบของการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับการปรับตัวให้เข้ากับฐานวิถีชีวิตใหม่ สามารถแบ่งพฤติกรรมนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะก่อนการเดินทาง นักท่องเที่ยวจะมีการวางแผนการท่องเที่ยวล่วงหน้า ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในเชิงลึกทั้งด้านสุขภาพและมาตรการความปลอดภัย ต้องการเที่ยวในระยะทางใกล้ๆ และเน้นการท่องเที่ยวธรรมชาติ Unseen ระยะระหว่างการเดินทาง นักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรมท่องเที่ยวแบบรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้นเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค เรียนรู้ที่จะปรับตัวในการท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับสถานที่ท่องเที่ยวด้วยการเรียนรู้วัฒนธรรมให้เหมาะสมกับสถานที่นั้นๆ และมองหานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้กับการท่องเที่ยว (ดังภาพที่ 1) ซึ่งเป็นแนวทางที่ดีที่สุดสำหรับการท่องเที่ยวในสถานการณ์เช่นนี้และในอนาคต



ภาพที่ 1: แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังวิกฤติโรคโควิด-19

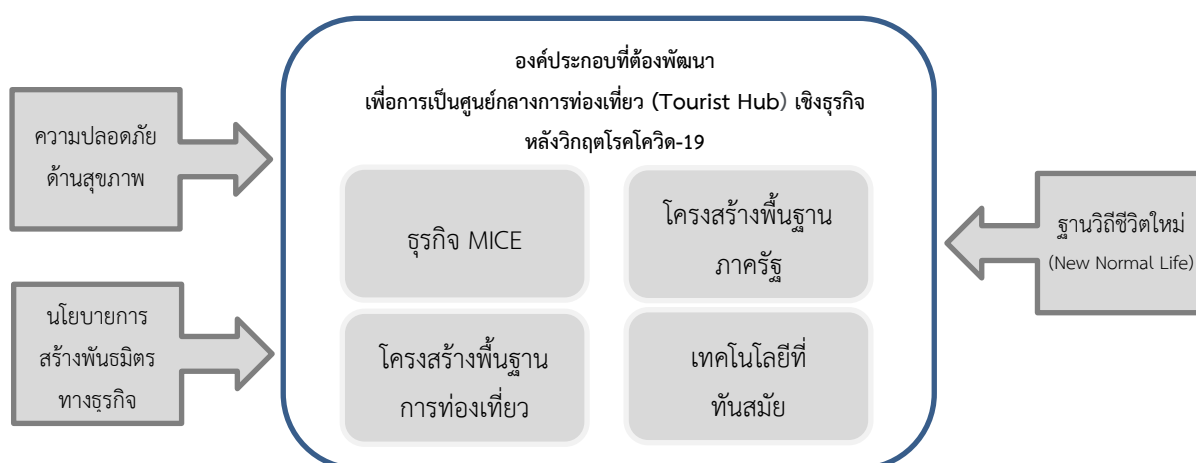
การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจของประเทศไทย

จากผลการวิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมนักท่องเที่ยว หลังวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ที่สามารถจำแนกรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวได้ทั้งหมด 6 รูปแบบ (ภาพที่ 1) พบว่าหนึ่งในรูปแบบที่เปลี่ยนไปอย่างเห็นได้ชัดคือนักท่องเที่ยวจะหันมาให้ความสนใจการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็น Unseen ที่ผู้คนไม่พลุกพล่าน และต้องการท่องเที่ยวในสถานที่เปิดกว้างมากกว่าแหล่งช้อปปิ้งที่แออัด เพื่อป้องกันการได้รับเชื้อโรค ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงสนใจแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นโอกาสที่ดีของประเทศไทย เนื่องจากมีแหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงาม และมีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็น Unseen อยู่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งในปี 2019 ประเทศไทยยังได้รับการคัดเลือกให้เป็นอันดับ 2 ของประเทศที่ดีที่สุดในโลกจากผลสำรวจทั้งหมด 20 ประเทศ ของนิตยสารท่องเที่ยวชั้นนำอย่าง Conde Nast Traveler (Conde Nast Traveler, 2019) นอกจากนั้นจากการปรับตัวเข้าสู่ฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal Life) ทำให้เกิดระบบการทำงานในรูปแบบทำงานได้ทุกที่ (Work from Anywhere: WFA) ทำให้การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน มุ่งเน้นไปที่ปริมาณความสำเร็จของผลงานมากกว่าการเข้าทำงานตรงเวลาในสำนักงาน จึงทำให้ผู้คนมองหาสถานที่ทำงานที่สามารถพักผ่อนหย่อนใจไปด้วย ซึ่งเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (Business Tourism) ที่เป็นการเดินทางของนักธุรกิจ โดยมีกิจกรรมด้านธุรกิจเป็นจุดมุ่งหมายหลัก เช่น การเดินทางไปร่วมประชุม สัมมนา เจรจาทธุรกิจ ในขณะที่เดียวกันก็อาจมีการพักผ่อนหย่อนใจเป็นส่วนประกอบด้วย จากผลการศึกษาสำรวจประสบการณ์การเดินทางเพื่อธุรกิจ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับนักเดินทางเพื่อธุรกิจ พบว่า ช่วงเวลาแห่งการพักผ่อนส่วนใหญ่จะอยู่ในสนามบิน (Unger, Uriely, & Fuchs., 2016) ดังนั้นการเชื่อมต่อระหว่างการทำงานและการท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจในอนาคต และจากบทวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 ของธนาคารกรุงไทย (2563) ได้กล่าวถึงแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบ Travel Bubble คือการเปิดให้มีการท่องเที่ยวกับประเทศใดประเทศหนึ่ง โดยเป็นประเทศที่มีจำนวนผู้ติดเชื้อใหม่ในระดับต่ำ ซึ่งมีแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เน้นนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนเป็นระยะเวลานาน หรือ Long Stay และเน้นการพักผ่อนในโรงแรม รีสอร์ทที่มีกิจกรรม หรือกีฬาบางประเภทให้ทำเป็นหลัก โดยที่ไม่ต้องออกไปไหนป้องกันการติดเชื้อ แนวทางดังกล่าวจึงเหมาะสำหรับการเดินทางเพื่อหาสถานที่ที่สามารถทำงานและพักผ่อนไปด้วยได้ พร้อมกับการมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วนเพื่อรองรับการพักผ่อนระยะยาว

การเตรียมความพร้อมเพื่อการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงธุรกิจนั้นมียุทธศาสตร์ประกอบที่ต้องพิจารณาหลายปัจจัย ซึ่งประเทศชิลี ถือเป็นกรณีตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จในการจัดการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ (Business Tourism) การที่ชิลีเป็นสมาชิกกลุ่มการค้าต่างๆ (Trading Blocs) ทำให้ในปี 2018 มีการ จัดการประชุมฯ ในเมืองสำคัญของประเทศชิลี จำนวน 35 ครั้ง สาเหตุที่ทำให้ประเทศชิลีได้รับความสนใจจากนานาชาติในการจัดการประชุม นั้น เนื่องจากประเทศชิลีมีความพร้อมใน 4 องค์ประกอบของ MICE ได้แก่ การจัดประชุมขององค์กร (Meeting) การจูงใจเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงาน (Incentive Travel) การจัดประชุมนานาชาติของกลุ่มบุคคลต่างองค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล (Convention) และการจัดงาน แสดงสินค้าหรือ

บริการ (Exhibitions) ทั้งนี้รัฐบาลชิลียังให้การสนับสนุนโดยการพัฒนาปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความพร้อมในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ (Business Tourism) ให้ดียิ่งขึ้น เช่น ที่พักที่มีจำนวนสูงถึง 150,000 เตียง การขยายสนามบินนานาชาติชิลีโกเพื่อให้อาคารรองรับนักท่องเที่ยวได้ถึง 30 ล้านคน ในปี 2020 และเครือข่ายรถไฟใต้ดินจำนวน 2 สายเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกว่า 2.7 ล้านคนต่อวัน (สิริธร เลหาเจริญสมบัติ. 2561) สำหรับในประเทศไทย สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2564) ได้วิเคราะห์แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ในประเด็นการท่องเที่ยวที่มีแนวทางให้ความสำคัญกับการเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวระดับโลก จากวิกฤติโรคโควิด-19 ทำให้การจัดการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ (Business Tourism) ต้องมีการปรับตัวจัดกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ และมีแนวโน้มจะจัดกิจกรรมในลักษณะ Virtual Events เพิ่มขึ้น ดังนั้นการที่จะให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการประชุมนานาชาติ จึงต้องเตรียมความพร้อมด้านบริการ มาตรฐาน และสุขอนามัย โครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ นอกจากนี้ยังต้องให้ความสำคัญในการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการประมุลสิทธิ์การจัดงานประชุมที่มีศักยภาพอีกด้วย

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว (Tourist Hub) เชิงธุรกิจของประเทศไทย จึงมีความเป็นไปได้ในอนาคตโดยต้องเตรียมความพร้อมในหลายด้าน ประกอบด้วย การพัฒนาธุรกิจไมซ์ (MICE) ให้มีความเป็นวิถีใหม่ (New Normal) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐ ทั้งระบบสาธารณูปโภค ระบบการคมนาคมขนส่งแบบเครือข่าย การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น การพัฒนามาตรฐานโรงแรม การพัฒนามาตรฐานการจัดระบบการท่องเที่ยว การพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว และการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อรองรับการจัดกิจกรรมต่างๆ ผ่านระบบดิจิทัล โดยการพัฒนาในองค์ประกอบต่างๆ ต้องอยู่ภายใต้ความปลอดภัยทางด้านสุขอนามัย รองรับฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal Life) และนโยบายการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจระหว่างภาครัฐและเอกชน (ดังภาพที่ 2)



ภาพที่ 2: การเตรียมความพร้อมในการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว (Tourist Hub) เชิงธุรกิจของประเทศไทยหลังวิกฤตโรคโควิด-19

สรุป

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นธุรกิจที่สำคัญของประเทศไทย ซึ่งได้รับผลกระทบอย่างมากจากสถานการณ์วิกฤตโรคอุบัติใหม่โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ที่แพร่กระจายไปทั่วโลก ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องออกมากำหนดนโยบายกลยุทธ์ และแนวทางในการปรับตัวของธุรกิจให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตในครั้งนี้ไปได้ โดยแนวทางนโยบายและกลยุทธ์ดังกล่าวต้องพิจารณาจากองค์ประกอบที่สำคัญของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และสังคมที่เกิดขึ้น ประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปรับตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคือ การเข้าสู่ฐานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal Life) ของคนในสังคม ส่งผลให้พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน ซึ่งจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งภายหลังวิกฤตโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา แนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวจะสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระยะ คือ ระยะก่อนการเดินทาง นักท่องเที่ยวจะมีการวางแผนการเดินทางล่วงหน้ามากขึ้น และระยะระหว่างการเดินทาง จะเป็นการเดินทางท่องเที่ยวด้วยความระมัดระวังมีความรับผิดชอบต่อทั้งตนเองและผู้อื่น นอกจากพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป รูปแบบการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวและวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวก็มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปเช่นเดียวกัน โดยนักท่องเที่ยวจะเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการทำงาน และเน้นสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติมากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นโอกาสที่ดีของประเทศไทยที่จะสร้างอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ด้วยการพัฒนาศักยภาพพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องับธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว เทคโนโลยีที่ทันสมัยรองรับการติดต่อสื่อสารที่ดีภายใต้บริบทของความปลอดภัย และฐานวิถีชีวิตใหม่ ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะทำให้ประเทศไทยเป็นที่นิยมจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศเจริญเติบโตแบบสมดุล (Balanced Growth) ก่อให้เกิดอุปสงค์และอุปทานของอุตสาหกรรมและบริการอื่นๆ ตามมาทั้งระบบ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2563). *New Normal ชีวิตวิถีใหม่*. สืบค้นเมื่อ 23 เมษายน 2564, จาก <https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2288>
- กระทรวงสาธารณสุข. (2564). *สถานการณ์โควิด-19 ในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 23 เมษายน 2564, จาก <https://covid19.moph.go.th/>
- ดุขฎิ อินทรประเสริฐ. (2563). *การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์แบบบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2563). *พฤติกรรมท่องเที่ยววิถีใหม่แบบ “BEST” ดีที่สุด*. สืบค้นเมื่อ 28 เมษายน 2564, จาก <https://www.thairath.co.th/lifestyle/travel/1929376>

- ธนาคารกรุงไทย. (2563). *Krungthai COMPASS เจาะพฤติกรรมท่องเที่ยวใน New Normal เมื่อโควิดทำชีวิตเปลี่ยน* สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2564, จาก https://krungthai.com/Download/economyresources/EconomyResourcesDownload_450เจาะพฤติกรรมท่องเที่ยวใน New Normal เมื่อโควิดทำชีวิตเปลี่ยน_31_08_63.pdf
- ธนาคารกรุงไทย. (2563). *Krungthai COMPASS ประเมิน “เราเที่ยวด้วยกัน” กระตุ้นท่องเที่ยวไทยได้ 3.6 - 6.2 หมื่นล้านบาท*. สืบค้นเมื่อ 23 เมษายน 2564, จาก https://krungthai.com/Download/economyresources/EconomyResourcesDownload_579Research_Note_20_07_63.pdf
- รัฐบาลไทย. (2564). ข่าวทำเนียบ บอร์ดนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ เห็นชอบแนวทางสร้างความเชื่อมั่นนักท่องเที่ยวต่างชาติ จัดหาประกันภัยคุ้มครองทุกราย พร้อมเกาะติดสถานการณ์ท่องเที่ยวไทย จากผลกระทบโควิด-19 สืบค้นเมื่อ 26 เมษายน 2564, จาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/38318>
- โรงพยาบาลกรุงเทพ. (2564). *รู้ให้ชัดก่อนฉีดวัคซีนโควิด-19*. สืบค้นเมื่อ 23 เมษายน 2564, จาก <https://www.bangkokhospital.com/content/know-well-before-getting-the-covid-19-vaccine>
- ศุภราภรณ์ แต่งตั้งลำ และอริยา พงษ์พานิช (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกการเดินทางท่องเที่ยวไทยแบบปรกติใหม่. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 12-24.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2564). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น (05) การท่องเที่ยว*. สืบค้นเมื่อ 29 เมษายน 2564, จาก http://nscr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2021/01/06_NS_05.pdf
- สิริธร เลหาเจริญสมบัติ. (2561). *การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ (Business Tourism) ในประเทศชิล*. สืบค้นเมื่อ 29 เมษายน 2564, จาก https://www.ditp.go.th/contents_attach/243488/243488.pdf
- Burns, P. M. (1999). *An introduction to tourism and anthropology*. London: Routledge.
- Conde Nast Traveler. (2019). *The Best Countries in the World 2019 Reader Choice Award*. Retrieved April 27, 2021, from https://www.cntraveler.com/gallery/are-these-the-best-countries-in-the-world?utm_campaign=falcon&utm_medium=social&utm_social-type=owned&utm_brand=cnt&mbid=social_facebook&utm_source=facebook
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1976). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley.
- Morris, J., Marzano, M., Dandy, N. & O'Brien, L. (2012). *Forestry, sustainable behaviours and behaviour change: Theories*. Retrieved April 27, 2021, from https://www.forestresearch.gov.uk/documents/1409/behaviour_review_theory.pdf
- Triandis, H. C. (1977) *Interpersonal behavior*. Belmont California: Books/Cole.



- U.S. travel Association. (2021). *Industry Guidance for Promoting the Health and Safety of All Travelers*. Retrieved April 27, 2021, from https://www.ustravel.org/sites/default/files/media_root/document/HealthandSafetyGuidance.pdf
- Unger O., Uriely N. & Fuchs G. (2016). The business travel experience. *Annals of Tourism Research*, 61(C), 142-156.
- United Nations World Tourism Barometer. (2021). International tourism further weakens in January 2021 with a drop of 87%. *UNWTO World Tourism Barometer and Statistical Annex, March 2021 UNWTO World Tourism Barometer (English version)*, 19(2), Abstract.
- Wachyuni, S. S. & Kusumaningrum, A. D. (2020). The Effect of COVID-19 Pandemic: How are the Future Tourist Behavior? *Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 33(4), 67-76
- Wachyuni, S. S. & Kusumaningrum, D. A. (2020). The Effect of COVID-19 Pandemic: How are the Future Tourist Behavior? *Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 33(4), 67-76.

ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม: แนวคิดและตัวแบบเชิงทฤษฎี

FACTORS AFFECTING OF INNOVATIVE ORGANIZATION: CONCEPT AND THEORETICAL MODEL

ณัฐวุฒิ ว่องทรัพย์ทวี^{1*} สมยศ อาเวียรติ², สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล³
Nuttawut Wongsuptawee^{1*} Somyos Avakiat², Sanit Sirivisitkul³

^{1,2,3} คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

^{1,2,3} Faculty of Political Science, North Bangkok University

*Corresponding author, E-mail: nuttawutwon@pim.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรม เพื่อหาแนวคิด หลักการพื้นฐาน และปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม เพื่อนำมาสร้างตัวแบบเชิงทฤษฎีสำหรับการทำวิจัยต่อไป โดยองค์กรนวัตกรรมคือ องค์กรที่มีขีดความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในด้านต่าง ๆ ผ่านการสนับสนุนให้บุคลากรในทุกระดับได้ใช้พลังความคิดสร้างสรรค์ในการคิดค้นและสร้างนวัตกรรมในองค์กร มีการบริหารจัดการระบบและทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร ให้ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างมูลค่าและความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งหลักการพื้นฐานขององค์กรนวัตกรรมคือการดำเนินการให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร โดยการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพเชิงการแข่งขัน และจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านการบริหารบุคลากร ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านการองค์กรแห่งการเรียนรู้

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม องค์กรนวัตกรรม ตัวแบบเชิงทฤษฎี

ABSTRACT

This article provides a literature review for searching conceptual, fundamental principles and influential factors affecting being an innovative organization, for building a theoretical model. The study finds that an innovative organization refers to the organization that has capability of creating innovation in various fields, through supporting personnel at all levels to use their creativity competency in creating innovations in the organization and has

system and resource management promoting and supporting innovation creating to create value and competitive advantages for the organization continuously and sustainably. The fundamental principle of innovation organization is to act as a learning organization to change the organizational behavior, through creating something new to increase competitiveness. Furthermore, it also finds that the influential factors affecting being an innovative organization are leader factor, personnel management factor, organization factor, and learning organization factor.

Keyword: factors affecting of innovative organization, innovative organization, theoretical model

บทนำ

โลกในปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงพลิกผันทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมอยู่ตลอดเวลา หรือเรียกกันว่า Digital Disruption ทำให้องค์กรธุรกิจต่างต้องเผชิญกับความท้าทายอันเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ที่ทำให้การดำเนินธุรกิจนั้นยากมากขึ้น โดยสภาพแวดล้อมของธุรกิจในปัจจุบันอยู่ในลักษณะที่เรียกว่า VUCA World มากขึ้น ซึ่งมาจากการเรียกรวมของ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) V: Volatility หรือสภาวะที่มีความผันผวนสูง เป็นการยากที่จะพยากรณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงได้ล่วงหน้า ทั้งในมิติของการเปลี่ยนแปลงและมิติของระยะเวลา 2) U: Uncertainty หรือสภาวะที่มีความไม่แน่นอนสูง ความไม่แน่นอนทำให้ผู้บริหารไม่สามารถที่จะวางแผนหรือตัดสินใจให้ชัดเจนได้ว่าจะทำอะไร โดยเฉพาะความไม่แน่นอนด้านความต้องการของตลาด (Demand Uncertainty) และความไม่แน่นอนด้านเทคโนโลยี (Technology Uncertainty) 3) C: Complexity หรือสภาวะที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ส่งผลให้มีปัจจัยทางด้านสภาวะแวดล้อมจำนวนมากที่เข้ามาเกี่ยวข้องทำให้มีข้อมูลหรือปัจจัยที่จะต้องพิจารณามากขึ้น และ 4) A: Ambiguity หรือความคลุมเครือ ที่ไม่สามารถบ่งชี้ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน ทำให้ขาดข้อมูลที่ดีที่ช่วยเป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจได้ (สุรเดช จงวรรณศิริ, 2562)

แม้ว่าโลกในปัจจุบันจะอยู่ภายใต้สภาวะแวดล้อมทั้ง Digital Disruption และ VUCA World แต่อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินการขององค์กรธุรกิจยังคงต้องแสวงหาโอกาสในการเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์และบริการของตน ไม่ว่าจะเป็นการสร้างรายได้เปรียบมากกว่าคู่แข่งในตลาดเดิมเพื่อสร้างยอดขายที่มากขึ้น หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป้าหมายทั้งในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ โดยองค์กรส่วนใหญ่ได้นำกลยุทธ์และวิธีการที่หลากหลายมาใช้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุณภาพ (Quality) ความยืดหยุ่น (Flexibility) เป็นต้น โดย “นวัตกรรม” ได้ถูกยกเป็นคำตอบทางกลยุทธ์สำคัญอีกประการหนึ่งที่องค์กรส่วนใหญ่ให้ความหวังว่าจะเป็นทั้ง “ทางรอดและการเติบโต” ให้กับธุรกิจได้ ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่รุนแรงและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว (สุรเดช จงวรรณศิริ, 2562)

ดังนั้น แนวคิดเรื่องนวัตกรรม จึงเป็นสิ่งที่องค์กรนำเข้ามาใช้ในการแข่งขันเพื่อให้การดำเนินการต่างๆ สามารถสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ หรือวิธีการใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มมูลค่าและสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้า โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจ (Drucker, 2002) ส่งผลให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในโลกธุรกิจปัจจุบันและอนาคต ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจึงมีความต้องการที่จะสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรของตน โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม (Innovative Organization) (พสุ เดชะรินทร์, 2547)

ด้วยความสำคัญดังกล่าว บทความนี้จึงได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับองค์กรนวัตกรรม ทั้งในด้านการนิยาม ความสำคัญ หลักการพื้นฐานและปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม เพื่อกำหนดตัวแบบเชิงทฤษฎี (Theoretical Model) นำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนวัตกรรมต่อไป

1. ความหมายของนวัตกรรมและองค์กรนวัตกรรม

1.1 ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรมเป็นแนวคิดที่มีบทบาท และอิทธิพลต่อองค์กร รวมทั้งเศรษฐกิจและสังคมในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก โดยคำว่า “นวัตกรรม” เริ่มเป็นที่สนใจและมีความสำคัญในทางวิชาการมาเป็นระยะเวลากว่า 70 ปี ซึ่งในช่วงทศวรรษ 1950 นวัตกรรมถูกมองเป็นเพียงผลลัพธ์เชิงพัฒนาที่ได้จากการศึกษาของนักวิจัย และค่อย ๆ แผ่ขยายไปในวงกว้างมากขึ้น (Hidalgo & Albors, 2008) จนกระทั่งในปัจจุบัน นวัตกรรมเป็นสิ่งถูกจับตามองในฐานะปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ในระยะยาว และเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายในฐานะที่เป็นวิธีการคิดนอกกรอบเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยเฉพาะในส่วนของผู้ประกอบการ นวัตกรรมถือเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน โดยใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมในการสร้างโอกาสเพื่อความแตกต่างของธุรกิจหรือบริการ (Drucker, 1985)

นวัตกรรม (Innovation) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือคำว่า Innovare แปลว่า ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา โดยสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2553) ให้ความหมายว่า นวัตกรรม คือ แนวความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่มีความใหม่และมีการนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เชิงพาณิชย์ อาทิ การสร้างตลาดใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการและการบริการใหม่ ซึ่งเป็นการทำในสิ่งที่แตกต่างจากที่ผู้อื่นได้สร้างสรรค์สร้าง โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัวให้เป็นโอกาส และถ่ายทอดไปสู่สิ่งใหม่ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

1.2 ความหมายขององค์กรนวัตกรรม

นักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ และองค์กรต่าง ๆ ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า องค์กรนวัตกรรม (Innovative Organization) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

องค์กรนวัตกรรมในฐานะองค์กรที่สร้างนวัตกรรม

สำหรับความหมายขององค์กรนวัตกรรมในลักษณะนี้ คือ องค์กรที่สร้างนวัตกรรมเพื่อผลประโยชน์ต่าง ๆ ในทางธุรกิจขององค์กร โดยมีนักวิชาการและนักวิจัยที่ให้ความหมายในลักษณะนี้ อาทิเช่น

วีราวารดีน่า และมาวอนโด (Weerawardena & Mavondo, 2011) กล่าวเกี่ยวกับองค์กรนวัตกรรมไว้ว่า เป็นองค์กรที่ต้องดึงเอาความรู้หรือทุนทางปัญญาต่าง ๆ ที่บุคคลมีมาพัฒนาสินค้า หรือ บริการให้มีความโดดเด่นแปลกใหม่ หรือนำความรู้ต่าง ๆ มาสร้างเป็นนวัตกรรม (Innovation) ให้กับองค์กร ส่วนอีนาเอน และเชงเกอร์-วิกกี (Inauen & Schenker-Wicki, 2012) ให้ความหมายว่า องค์กรนวัตกรรมคือองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรมมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ ซึ่งช่วยให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันและสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของลูกค้า

องค์กรนวัตกรรมในฐานะเป็นแนวคิดการบริหารองค์กรแบบใหม่

สำหรับความหมายขององค์กรนวัตกรรมในลักษณะนี้ คือ แนวคิดที่ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรในรูปแบบใหม่ โดยมีนักวิชาการและนักวิจัยที่ให้ความหมายในลักษณะนี้ อาทิเช่น กิรติ ยศยิ่งยง (2552) ให้ความหมายขององค์กรนวัตกรรมว่าเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการแนวใหม่ ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะองค์กร หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เคยปรับเปลี่ยนมาก่อน เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบริบทโลกาภิวัตน์ที่มีความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มคุณค่า พัฒนา ผลิตสินค้าและบริการที่ดีมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้า ความอยู่รอด และความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์กรในตลาดการค้าโลกเสรี ส่วนสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2553) อธิบายว่า องค์กรนวัตกรรม คือ องค์กรรูปแบบใหม่ที่มีการปรับเปลี่ยนลักษณะองค์กรที่สนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และพนักงานในองค์กรมีการเลือกใช้ความคิดใหม่หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาเครื่องมือ ระบบ กระบวนการ นโยบาย สินค้าหรือบริการที่มีความใหม่ต่อองค์กรและทำให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า องค์กรนวัตกรรม (Innovative Organization) หมายถึง องค์กรที่มีขีดความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในด้านต่างๆ ผ่านการสนับสนุนให้บุคลากรในทุกระดับให้ได้ใช้พลังความคิดสร้างสรรค์ในการคิดค้นและสร้างนวัตกรรมในองค์กร โดยไม่จำกัดเพียงการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการ แต่ยังรวมถึงการพัฒนาขั้นตอนในการทำงาน และการพัฒนาบุคลากรในด้านนวัตกรรม มีการบริหารจัดการระบบและทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร ให้ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างมูลค่าและความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2. ความสำคัญขององค์กรนวัตกรรม

องค์กรนวัตกรรมมีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน ผู้บริหารองค์กรพยายามปรับองค์กรของตน ให้เป็นองค์กรนวัตกรรมโดยใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งการเป็นองค์กรนวัตกรรมจากการนำทักษะ ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารจัดการรับการเปลี่ยนแปลงทางระบบเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับองค์กร ผลิตภัณฑ์ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการผลิต เพื่อยกระดับศักยภาพและสร้างให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (นรวัฒน์ ชุตินวงศ์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, 2554)

การสร้างองค์กรนวัตกรรมนับได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ และการสร้างให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคปัจจุบัน เนื่องจากถ้าองค์กรไม่สามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยสิ่งใหม่ ๆ แล้ว ย่อมเป็นการยากที่จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำเร็จขององค์กรที่จะเป็นผู้นำตลาดมักเกิดขึ้นจากการนำเสนอรูปแบบนวัตกรรมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการให้บริการ ด้านการจัดการ หรือด้านการตลาด ดังนั้น ความสำคัญขององค์กรนวัตกรรมที่มีต่อองค์กรธุรกิจในยุคปัจจุบันสามารถ แบ่งออกได้ตามรายละเอียดต่อไปนี้ (ศศิประภา ชัยประสิทธิ์, 2553)

1. สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรนวัตกรรม จะส่งผลให้เกิดผลิตภัณฑ์ และการบริการด้วยรูปแบบใหม่ ๆ รวมทั้งการสร้างตำแหน่งทางการตลาดที่แข็งแกร่ง และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นกับองค์กรอีกด้วย

2. เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการปรับปรุงและเสนอทางเลือกเพิ่มเติมให้กับลูกค้า รวมทั้งสามารถลดค่าใช้จ่ายในการสร้างการรับรู้ให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภค อันเนื่องมาจากการนำเสนอถึงความเป็นผู้นำ หรือผู้บุกเบิกในการนำเสนอรูปแบบธุรกิจ และผลิตภัณฑ์เข้าสู่ตลาดเป็นรายแรก ซึ่งช่วยให้เกิดการเข้าถึงผู้บริโภคได้สะดวก ง่ายตาย และรวดเร็วยิ่งขึ้น ส่งผลให้สามารถกำหนดราคาในระดับสูงได้อีกด้วย

3. การเจริญเติบโตของเศรษฐกิจสมัยใหม่โดยภาพรวม โดยการเป็นองค์กรนวัตกรรมสามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างยั่งยืน อันเนื่องมาจากองค์กรสามารถเพิ่มคุณค่าของธุรกิจ และผลิตภัณฑ์ได้ ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้งในระดับระดับประเทศและเวทีการค้าโลก

3. คุณลักษณะขององค์กรนวัตกรรม

จากการที่องค์กรนวัตกรรมเป็นองค์กรที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้วยผลิตภัณฑ์ และบริการรูปแบบใหม่ ๆ รวมทั้งการพัฒนาการทำงานต่าง ๆ ผ่านการสนับสนุนให้บุคลากรได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการคิดค้นและสร้างนวัตกรรมในองค์กร ดังนั้น จึงสามารถจำแนกคุณลักษณะที่แสดงความเป็นองค์กรนวัตกรรม ได้แก่

1) การสร้างนวัตกรรม เป็นการแสดงถึงศักยภาพขององค์กรในการสร้างนวัตกรรมต่างๆ ทั้งนวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า สามารถสร้างมูลค่าให้กับองค์กร รวมทั้งองค์กรมีการบริหารจัดการในการปรับเปลี่ยนองค์กรหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กรผ่านความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรม มีการนำนวัตกรรมมาพัฒนาเครื่องมือ ระบบ กระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร และสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (ไชย ณ พล อัครศุภเศรษฐ์, 2550; กิริติ ยศยิ่งยง, 2552; สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2553)

2) ความรู้ความสามารถ โดยบุคลากรในองค์กรมีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน มีทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถพัฒนากระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร (Tidd & Bessant, 2009; ไชย ณ พล อัครศุภเศรษฐ์, 2550; สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2553)

3) พฤติกรรม โดยบุคลากรมีพฤติกรรมหรือการกระทำที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมขององค์กร ได้แก่ มีความกระตือรือร้นและใฝ่ที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ การกล้าคิดกล้าเสี่ยง การเปิดกว้างยอมรับความแตกต่างทางความคิด การสร้างแรงจูงใจ และการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Tidd & Bessant, 2009)

4. หลักการพื้นฐานขององค์กรนวัตกรรม

จากการเปลี่ยนแปลงพลิกผันทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมในปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อองค์กรในมิติต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรต่าง ๆ พยายามที่จะแสวงหา แนวคิด วิธีการ และกระบวนการต่าง ๆ มาพัฒนาปรับปรุงองค์กร เพื่อความอยู่รอด ความเจริญเติบโต ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และนำมาบริหารจัดการอย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของบุคลากรในองค์กร และขยายไปสู่องค์กรในภาพรวม ทำให้ทั้งองค์กรกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และใช้ความรู้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร โดยการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพเชิงการแข่งขัน รวมทั้งยกระดับองค์กรหรือธุรกิจสู่สากล ทำให้องค์กรก้าวสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม (Innovative Organization) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1 (กิริติ ยศยิ่งยง, 2552)



ภาพที่ 1: แสดงพัฒนาการจากการจัดการความรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่องค์กรนวัตกรรม

ที่มา: กิริติ ยศยิ่งยง (2552)

จากภาพแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการอีกหลายท่านที่กำหนดให้องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นปัจจัยหนึ่งของการเป็นองค์กรนวัตกรรม ดังนี้

ทิดด์ และเบสเซนต์ (Tidd & Bessant, 2009) กำหนดให้ปัจจัยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ซึ่งมาจากการเรียนรู้และการถ่ายโอนความรู้เป็นปัจจัยพื้นฐานขององค์กรนวัตกรรม โดยนวัตกรรมสามารถถูกนำเสนอผ่านทางวัฏจักรการเรียนรู้ (Learning Cycle) ที่รวมกระบวนการของการทดลอง ประสพการณ์ การสะท้อน และการรวมเข้าด้วยกัน

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2553) ได้ให้การจัดการความรู้ และองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นในการมุ่งสู่การสร้างนวัตกรรม โดยปรัชญาด้านการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ขององค์กรนวัตกรรมเป็นกระบวนการของการเรียนรู้ที่ถูกสร้างขึ้น เกิดจากการนำความคิด สินค้าหรือกระบวนการมาใช้ นวัตกรรมสะท้อนให้เห็นความต้องการในการสร้างความคิดใหม่ ๆ มุมมองด้านการเรียนรู้ขององค์กร เมื่อมองจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือมองการทำให้เกิดประโยชน์จะมีความคล้ายคลึงกันกับกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม องค์กรที่ต้องการสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่การสร้างสิ่งใหม่ นวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรสูงขึ้น โดยเกิดจากกระบวนการที่เชื่อมโยงแหล่งที่มาของความรู้กับความรู้ที่ต้องการ ซึ่งทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายและแลกเปลี่ยนความรู้มากกว่าการเก็บครอบครองความรู้ไว้ และสามารถสร้างคุณค่าเพิ่มภายใต้บริบทขององค์กร

กัญจน์นิษฐ์ กำเนิดเพชร (2555) สรุปว่า ความสำเร็จและการอยู่รอดขององค์กรเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันภายใต้การแข่งขันอย่างรุนแรงและไร้พรมแดน ดังนั้น องค์กรนวัตกรรมจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรและการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยการสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงปัจจัยภายในและภายนอกขององค์กร โดยเฉพาะเชื่อมโยงจากองค์ความรู้จากนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญ คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ รวมทั้งลูกค้า เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในการสร้างนวัตกรรม

โดยสรุปการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสร้างความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน องค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นลักษณะขององค์กรที่มีกิจกรรมอย่างกว้างขวางในการสร้างและใช้ความรู้เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน นำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีและการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ที่มีความสามารถเหนือคู่แข่ง (พยัต วุฒิรงค์, 2557ก) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม (Innovative Organization)

4.1 การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นแนวทางที่ได้รับการยอมรับว่าทำให้องค์กรสามารถยืดหยุ่นและปรับตัวเพื่อเผชิญต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ซึ่งมีแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้ในลักษณะองค์ประกอบหรือคุณสมบัติขององค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อที่จะได้นำหลักการที่สำคัญเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงขององค์กร โดยนักวิชาการที่ได้รับความนิยมในฐานะผลงานที่เป็นต้นแบบด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ แนวคิดของเซงเก้ และแนวคิดของมาร์ควอดท์

เซงเก้ (Senge) ให้ทัศนะว่าการเรียนรู้ในองค์กรคือ การทดสอบประสบการณ์อย่างต่อเนื่องและการเปลี่ยนถ่ายประสบการณ์ให้เป็นความรู้ ทำให้สามารถเข้าใจองค์กรในภาพรวม และมีความเกี่ยวข้องกับเจตจำนงหลักขององค์กร ผลงานของเซงเก้ได้ทำให้เกิดปรากฏการณ์ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเซงเก้ได้ระบุถึงคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ต้องสร้างให้แก่บุคลากรขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีปัจจัยโดยสรุป 5 ประการ ดังนี้ (Senge, 2006)

1) การเป็นบุคคลรอบรู้ (Personal Mastery) โดยองค์กรต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง มีการอบรมให้ความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ มีการให้เรียนรู้งานอื่นที่เกี่ยวข้อง และกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

2) รูปแบบการคิด (Mental Model) โดยองค์กรมีการนำเอาวิธีการที่เหมาะสมมาปรับใช้กับการทำงานขององค์กร และมีการปรับแนวทาง วิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และดำเนินการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ ทั้งในเรื่องของตนเอง ลูกค้ำ มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีการคิด พิจารณาการดำเนินงานต่าง ๆ จากข้อมูลที่มีอยู่ก่อนการตัดสินใจ รวมทั้งนำแนวคิดใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการพัฒนางานให้ดีขึ้น

3) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) โดยองค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรอย่างละเอียดชัดเจน ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีการสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจและยอมรับในวิสัยทัศน์ขององค์กร และบุคลากรขององค์กรสามารถนำไปปฏิบัติได้ รวมทั้งองค์กรมีการเปิดกว้างทางความคิด รับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร เพื่อตัดสินใจและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน

4) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) โดยองค์กรมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกคนเรียนรู้ร่วมกัน มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้และข้อคิดเห็นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ การเสริมสร้างการทำงานแบบทีมอย่างต่อเนื่องเพื่อแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งการสร้างสรรคงานและพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

5) การคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) โดยองค์กรต้องมีการปฏิบัติงานเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการคิดและตัดสินใจ โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศต่าง ๆ มีการใช้ข้อมูลร่วมกันจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาขององค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามารถในการคิด เชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ เน้นกระบวนการและแผนงานชัดเจน สามารถนำไปพัฒนาและแก้ไขปัญหาการทำงานโดยคำนึงถึงภาพรวมขององค์กรเป็นสำคัญ

มาร์ควอดท์ (Marquardt) ได้นำเสนอการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยตัวแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้เชิงระบบ ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย 5 ระบบ ได้แก่ การเรียนรู้ องค์กร บุคลากร ความรู้ และเทคโนโลยี โดยระบบย่อยด้านองค์กร บุคลากร ความรู้ และเทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็นในการส่งเสริม และเพิ่มพูนการเรียนรู้ ในทางกลับกันระบบย่อยด้านการเรียนรู้จะแทรกซึมผ่านเข้าไปในระบบย่อยทั้งสี่ด้านเช่นเดียวกัน กล่าวได้ว่าระบบย่อยเหล่านี้เป็นคู่ความร่วมมือที่จะขาดกันไม่ได้ ในการสร้างและธำรงรักษาองค์กรแห่งการเรียนรู้และผลิตภาพขององค์กร โดยระบบย่อยทั้งหมดมีความสัมพันธ์อย่างเป็นพลวัตและเติมเต็มซึ่งกันและกัน หากระบบย่อยใดอ่อนแอหรือขาดหายไป ระบบย่อยอื่น ๆ จะอ่อนแอตามอย่างมีนัยสำคัญ (Marquardt, 2011) ดังนี้

1) ระบบย่อยด้านการเรียนรู้ (Learning Subsystem) การเรียนรู้เป็นระบบย่อยหลักขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยการเรียนรู้จำนวน 3 ระดับ ได้แก่ การเรียนรู้ของปัจเจกบุคคล (Individual

Learning) การเรียนรู้ของกลุ่มหรือทีม (Group or Team Learning) และการเรียนรู้ขององค์กร (Organizational Learning)

2) ระบบย่อยด้านองค์กร (Organization Subsystem) เป็นการจัดตั้งและกำหนดตัวตนขององค์กรผ่านกระบวนการที่เกิดขึ้น โดยมีมติหรือองค์ประกอบที่สำคัญของระบบย่อยนี้คือ วิสัยทัศน์ วัฒนธรรม กลยุทธ์ และโครงสร้าง

3) ระบบย่อยด้านคน (People Subsystem) ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วยผู้บริหารและผู้นำ รวมทั้งพนักงาน ซึ่งเป็นบุคลากรภายใน รวมทั้งบุคลากรภายนอก ได้แก่ ลูกค้า คู่ความร่วมมือทางธุรกิจ พันธมิตร ผู้ส่งมอบ ผู้ขาย และชุมชนแวดล้อม โดยแต่ละกลุ่มตามที่กล่าวมา มีความสำคัญต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ และต้องได้รับการเพิ่มพลังอำนาจและเอื้อให้เกิดการเรียนรู้เช่นเดียวกัน ซึ่งในส่วนของบุคลากรภายในองค์กร มาร์ควอดท์ได้ชี้ให้เห็นบทบาท และความสำคัญของแต่ละกลุ่มว่า ผู้บริหารและผู้นำ ดำเนินการสอน ติดตาม กำกับ และประพฤติเป็นแบบอย่าง ร่วมกันมีความรับผิดชอบเบื้องต้นในการสร้างและส่งเสริมโอกาสการเรียนรู้สำหรับบุคคลรอบข้าง ส่วนพนักงานได้รับการเสริมพลังอำนาจและถูกคาดหวังให้เรียนรู้ วางแผนเพื่อสมรรถนะในอนาคต ปฏิบัติการและเผชิญความเสี่ยง รวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

4) ระบบย่อยด้านความรู้ (Knowledge Subsystem) เป็นระบบย่อยขององค์กรแห่งการเรียนรู้ในการจัดการความรู้ที่ได้มา และความรู้ที่สร้างขึ้น ระบบย่อยด้านความรู้ประกอบด้วย (1) การแสวงหา (2) การสร้างสรรค์ (3) การจัดเก็บ (4) การวิเคราะห์และการทำเหมืองข้อมูล (5) การถ่ายโอนและการเผยแพร่ และสุดท้าย (6) การประยุกต์ใช้และการทดสอบความถูกต้อง

5) ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี (Technology Subsystem) ประกอบด้วย การสนับสนุนเกี่ยวกับเครือข่ายเทคโนโลยีแบบบูรณาการ และเครื่องมือด้านสารสนเทศที่ทำให้สามารถเข้าถึงและถ่ายโอนสารสนเทศและความรู้ ซึ่งหมายรวมถึงกระบวนการเชิงเทคนิค ระบบ และโครงสร้างการประสานความร่วมมือตลอดจนการสอนงาน การประสานงาน และทักษะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ นอกจากนี้ ระบบย่อยด้านเทคโนโลยียังครอบคลุมถึงเครื่องมือด้านอิเล็กทรอนิกส์ วิธีการเรียนรู้ที่ก้าวหน้า อาทิ การจำลองสถานการณ์ การประชุมทางไกล การทำงาน เครื่องมือเหล่านี้ก่อให้เกิดการสร้างทางลัดของความรู้

จากแนวทางของมาร์ควอดท์ จะเห็นได้ว่า การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่ได้มีเพียงการสร้างให้บุคลากรขององค์กรเกิดพฤติกรรมในการเรียนรู้เท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านบุคลากร ที่ประกอบด้วยผู้นำและบุคลากร และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลออง วัจนะสาริกากุล ช่อเพชร เป้าเงิน และบุญเรือง ศรีเหรียญ (2557) ที่ระบุว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำองค์กร 2) วัฒนธรรมองค์กร 3) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์องค์กร 4) การบริหารจัดการองค์กร 5) โครงสร้างองค์กร 6) ระบบองค์กร 7) บรรยากาศองค์กร 8) การจูงใจ และ 9) เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งจากข้อมูลต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่าการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วยคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ต้องสร้างให้แก่บุคลากรขององค์กร และปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ ซึ่งผู้เขียนขอจัดกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ปัจจัยด้าน

ผู้นำ ปัจจัยด้านการบริหารบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กร โดยปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยข้างต้นก็จะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรมเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ควอนท์, เฟร์ราเรซี และเบเซอรา (Quandt, Ferraresi & Bezerra, 2017) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถทางนวัตกรรมขององค์กรในประเทศบราซิลเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยจากปัจจัยที่ศึกษาทั้งหมด 10 ปัจจัย ได้แก่ การเรียนรู้ บุคลากร เครือข่าย วัฒนธรรมองค์กร ผู้นำ กระบวนการ โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ การวัดประเมินผล และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ซึ่งจากปัจจัยต่าง ๆ จะเห็นว่าการเรียนรู้ขององค์กรมีส่วนสำคัญต่อความสามารถด้านนวัตกรรมขององค์กร นอกจากนี้ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผล ได้แก่ นโยบายทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมขององค์กร ความเป็นผู้นำ และความสามารถขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากเครือข่าย รวมทั้งจากงานวิจัยของเบิร์ด (Byrd, 2012) ที่ศึกษาปัจจัย 3 ประการที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรมของหน่วยงานทางการทหารของสหรัฐอเมริกา ได้แก่ 1) คุณลักษณะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กร 2) บทบาทและคุณลักษณะของผู้นำ และ 3) บรรยากาศองค์กร ในประเด็นโครงสร้างองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า บทบาทและคุณลักษณะของผู้นำมีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในหน่วยงานทางการทหารของสหรัฐอเมริกา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกในองค์กรทำให้เกิดความรู้สึกร่วมกัน รวมทั้งความไว้วางใจ และสนับสนุนซึ่งกันและกัน นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าการจัดการความรู้และข้อมูลข่าวสารต้องมีการจัดระบบการจัดการเก็บข้อมูลที่ดีเพื่อให้สามารถนำองค์ความรู้เหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ได้

จากข้อมูลต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่าการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วยคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ต้องสร้างให้แก่บุคลากรขององค์กรตามแนวทางของเซγκε์ ซึ่งประกอบด้วย การเป็นบุคคลรอบรู้ รูปแบบการคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านการบริหารบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กร โดยปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยข้างต้นจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรมเช่นเดียวกัน เนื่องจากองค์กรนวัตกรรมมีพื้นฐานมาจากการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้นั่นเอง

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมจากตำราของนักวิชาการ และผลงานวิจัยต่าง ๆ พบว่าสามารถจำแนกข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม ดังนี้

5.1 ปัจจัยด้านผู้นำ: ผู้นำถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรมเป็นอย่างมาก โดยผู้นำขององค์กรต้องแสดงออกถึงการกำหนดแนวทาง นโยบาย การบริหารงาน และมีความมุ่งมั่นให้ความสำคัญในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างจริงจังเพื่อบ่มบ่มการเป็นองค์กรนวัตกรรม โดยจากงานวิจัยของ กันชาน และคุปตะ (Kanchan & Gupta, 2009) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการเป็นองค์กรนวัตกรรม โดยสามารถสรุปแนวทางการดำเนินการคือ การเป็นองค์กรนวัตกรรมต้องเริ่มต้นจากผู้บริหารระดับสูงแล้วจึงส่งผ่านมาถึงการบริหารบุคลากรและการบริหารองค์กรนั้น ๆ โดยผู้บริหารระดับสูงต้องดำเนินการดังนี้ 1) ผู้นำองค์กรต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และเป้าหมายด้านนวัตกรรมที่ชัดเจน 2)

มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และเป้าหมายด้านนวัตกรรมสู่ฝ่ายงานต่าง ๆ ขององค์กร 3) การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการสร้างนวัตกรรม เช่น งบประมาณ เทคโนโลยี เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อการดำเนินการด้านนวัตกรรม เป็นต้น 4) การสร้างสภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน และกิจกรรมร่วมกันที่ทำให้บุคลากรได้เรียนรู้ ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และนำแนวคิดไปสู่การพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรม 5) มีความกล้าเสี่ยง อดทน และยอมรับกับความผิดพลาดหรือล้มเหลวที่จะเกิดขึ้นจากการสร้างนวัตกรรม และ 6) การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติ ใหเวลาในการทำงานนวัตกรรม รวมทั้งการให้รางวัลแก่บุคลากรที่สร้างสรรค์นวัตกรรม ส่วนมณีบุช ทรวงสุรัตน์กุล (2559) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของผู้บริหารระดับกลางในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ของบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าองค์ประกอบด้านการบริหารจัดการของผู้บริหารระดับกลางมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านผู้สร้างวิสัยทัศน์และทัศนคติในการปฏิบัติงาน ด้านผู้วิเคราะห์และพัฒนาการบริหารจัดการ และด้านผู้พัฒนาแนวทางการปฏิบัติ โดยองค์ประกอบของผู้บริหารระดับกลางมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลทางตรงต่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมอยู่ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านผู้นำนอกเหนือจากการส่งผลต่อปัจจัยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และปัจจัยการองค์กรนวัตกรรมแล้ว ยังส่งผลต่อปัจจัยด้านการบริหารบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กรอีกด้วย โดยจากการศึกษางานวิชาการต่าง ๆ สามารถจำแนกปัจจัยย่อยด้านผู้นำ ได้แก่

1) การนำองค์กร โดยผู้นำองค์กรต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และเป้าหมายด้านนวัตกรรมที่ชัดเจน มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และเป้าหมายด้านนวัตกรรมสู่ฝ่ายงานต่าง ๆ ขององค์กร มีการสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมร่วม ที่มุ่งเน้นนวัตกรรมและองค์กรนวัตกรรม รวมทั้งการให้ความสำคัญและสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Higgins, 1995; Christiansen, 2000; Von Stamm, 2008; ไชย ณ พล อัครศุภเศรษฐ์, 2550; กิริติ ยศยิ่งยง, 2552)

2) การบริหารงาน โดยผู้นำองค์กรต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการด้านนวัตกรรม รวมทั้งการบริหารจัดการบุคลากรที่มีความสามารถด้านนวัตกรรม มีการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถด้านนวัตกรรม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทำงานด้านนวัตกรรม รวมทั้งการสนับสนุนทรัพยากรให้แก่บุคลากรในการสร้างนวัตกรรม (Higgins, 1995; Christiansen, 2000; Von Stamm, 2008; Tidd & Bessant, 2009; กิริติ ยศยิ่งยง, 2552; สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2553)

3) คุณลักษณะของผู้นำ โดยผู้นำองค์กรต้องมีความมุ่งมั่นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการเป็นองค์กรนวัตกรรม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านนวัตกรรม รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติตาม มีความกล้าเสี่ยง อดทน และยอมรับกับความผิดพลาดหรือล้มเหลวที่จะเกิดขึ้นจากการสร้างนวัตกรรม (Higgins, 1995; Von Stamm, 2008; กิริติ ยศยิ่งยง, 2552; สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2553)

5.2 ปัจจัยด้านการบริหารบุคลากร: การบริหารบุคลากรเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณลักษณะที่สามารถสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้น เพื่อบรรลุเป้าหมายในการเป็นองค์กรนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

พัต วุฒิรงค์ (2557ข) ที่ศึกษาเรื่องกรอบแนวคิดการพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กร โดยการบูรณาการแนวคิดทรัพยากรที่มีคุณค่าเฉพาะขององค์กรและองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กร คือ ปัจจัยด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 4 ปัจจัยย่อย ได้แก่ กระบวนการรับคนเข้ารับตำแหน่ง การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้รางวัลตามสถานการณ์ สำหรับปัจจัยย่อยด้านการบริหารบุคลากรที่ได้จากการศึกษางานวิชาการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) ลักษณะการปฏิบัติงาน โดยองค์กรต้องส่งเสริมการทำงานให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ สนับสนุนและยอมรับความคิดที่แตกต่างและหลากหลาย การส่งเสริมให้บุคลากรกล้าคิดและกล้าเสี่ยง รวมทั้งการทำงานและสื่อสารแบบทีมในลักษณะทีมข้ามสายงาน (Cross Functional Team) ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญที่หลากหลายเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม (Higgins, 1995; Christiansen, 2000; Tidd & Bessant, 2009; กิริติ ยศยิ่งยง, 2552)

2) การพัฒนาบุคลากร โดยองค์กรต้องกำหนดแผนการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรขององค์กรในด้านนวัตกรรมอย่างชัดเจน ได้แก่ กระบวนการด้านนวัตกรรม การอบรมและพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรม การศึกษาดูงานด้านนวัตกรรม รวมทั้งเวทีให้บุคลากรได้แสดงผลงานหรือแข่งขันด้านนวัตกรรม (Higgins, 1995; Christiansen, 2000; Tidd & Bessant, 2009; กิริติ ยศยิ่งยง, 2552; สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2553)

3) การวัดผลการปฏิบัติงาน โดยองค์กรมีการนำนวัตกรรมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งระบบการวัดผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมต้องสอดคล้องกับเป้าหมายด้านนวัตกรรมขององค์กร ครอบคลุมตลอดกระบวนการในการสร้างนวัตกรรม รวมทั้งมีระบบการให้รางวัลแก่บุคลากรที่สร้างสรรค์นวัตกรรมในลักษณะที่เป็นเงินรางวัลและลักษณะที่ไม่เป็นเงินรางวัล เช่น การยกย่องเชิดชู การให้การยอมรับนับถือ การมอบหมายงานที่มีความท้าทาย เป็นต้น (Christiansen, 2000; กิริติ ยศยิ่งยง, 2552; สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2553)

5.3 ปัจจัยด้านองค์กร: เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบริบท สภาพแวดล้อมและทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรที่สนับสนุนให้เกิดองค์กรนวัตกรรม โดยงานวิจัยของ พัต วุฒิรงค์ (2557ข) ที่ศึกษาเรื่องกรอบแนวคิดการพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กร โดยการบูรณาการแนวคิดทรัพยากรที่มีคุณค่าเฉพาะขององค์กรและองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่าปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กร คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย ได้แก่ การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของผู้นำ ลักษณะโครงสร้างองค์กร การมีทรัพยากรที่เพียงพอ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน สำหรับปัจจัยย่อยด้านองค์กรที่ได้จากการศึกษางานวิชาการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) โครงสร้างองค์กร โดยองค์กรต้องมีโครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ง่าย มีโครงสร้าง ลำดับ ขั้นตอน สายงานการบังคับบัญชาที่เหมาะสม การ

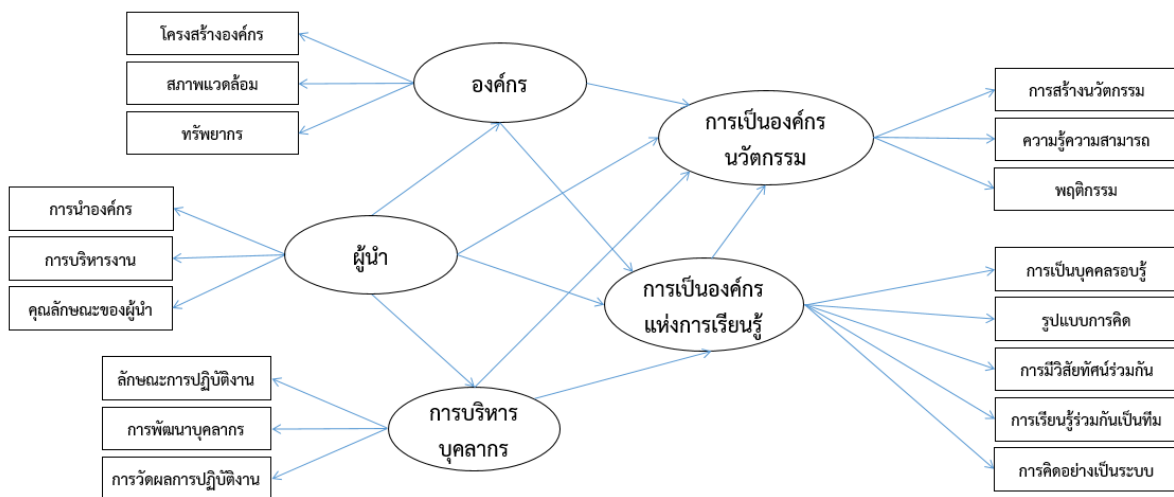
บริการงานแบบกระจายอำนาจที่ทำให้บุคลากรมีอำนาจตัดสินใจในการทำงาน มุ่งเน้นการสื่อสารทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหน้าที่ในการวิจัยและพัฒนาหรือมีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบในการส่งเสริมด้านนวัตกรรมโดยเฉพาะ (Tidd & Bessant, 2009; กิริติ ยศยิ่งยง, 2552; สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2553)

2) สภาพแวดล้อม โดยองค์กรมีบรรยากาศการทำงาน และกิจกรรมร่วมกันที่ทำให้บุคลากรได้เรียนรู้ ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และนำแนวคิดไปสู่การพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรม มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ มีการจัดกิจกรรมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน มีการใช้เวลาแก่บุคลากรในการทำงานด้านนวัตกรรม รวมทั้งการยอมรับและเรียนรู้จากความผิดพลาดหรือล้มเหลวจากการดำเนินการสร้างนวัตกรรมโดยไม่มีการลงโทษ (Christiansen, 2000; Von Stamm, 2008; ไชย ณ พล อัครศุภเศรษฐ์, 2550)

3) ทรัพยากร โดยองค์กรมีการวางแผนและจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนการทำงานด้านนวัตกรรม มีงบประมาณในการวิจัยและพัฒนา รวมทั้งการลงทุนอย่างเพียงพอเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งมีทรัพยากรอื่น ๆ ที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดนวัตกรรม ได้แก่ เทคโนโลยี เครื่องมือที่ทันสมัย การจัดสรรพื้นที่ และการสนับสนุนข้อมูลหรือข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนวัตกรรม (Tidd & Bessant, 2009; กิริติ ยศยิ่งยง, 2552; สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2553)

6. ตัวแบบเชิงทฤษฎีของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม

จากการศึกษาความหมาย ความสำคัญ หลักการพื้นฐานและปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม ข้อสรุปพบว่าการเป็นองค์กรนวัตกรรมมีปัจจัยสำคัญพื้นฐานคือการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (กิริติ ยศยิ่งยง, 2552) รวมทั้งมีผลงานวิชาการและผลงานวิจัยที่สนับสนุนที่ได้กล่าวมาแล้วก่อนหน้านี้ ได้แก่ ทิดด์และเบสเซ็นท์ (Tidd & Bessant, 2009), สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2553) และกัญจนิกซ์ กำเนิดเพิร์ธ (2555) ซึ่งปัจจัยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ใช้แนวทางของเซงเก้ (Senge, 2006) ในการกำหนดปัจจัยย่อยในด้านการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่วนการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านการบริหารบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กร รวมทั้งคุณลักษณะขององค์กรนวัตกรรมได้ใช้ข้อมูลจากการศึกษาตำราของนักวิชาการต่าง ๆ ได้แก่ ฮิกกินส์ (Higgins, 1995), คริสเตียนเซน (Christiansen, 2000) วอน สแตม (Von Stamm, 2008), ทิดด์ และเบสเซ็นท์ (Tidd & Bessant, 2009), ไชย ณ พล อัครศุภเศรษฐ์ (2550), กิริติ ยศยิ่งยง (2552), และสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2553) รวมทั้งข้อมูลจากงานวิจัยต่าง ๆ ได้แก่ กันชาน และคุปตะ (Kanchan & Gupta, 2009), เบิร์ด (Byrd, 2012), ควอนท์, เฟร์ราเรซี และเบเชอรา (Quandt, Ferraresi & Bezerra, 2017), พยัต วุฒิรงค์ (2557ข) และมณีนุช ทรวงสุรัตน์กุล (2559) ทำให้สามารถกำหนดตัวแบบเชิงทฤษฎีเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2: แสดงตัวแบบเชิงทฤษฎีของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม

สรุป

องค์กรนวัตกรรมถือเป็นแนวคิดการบริหารจัดการองค์กรเพื่อการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะองค์กร ทำให้องค์กรสามารถเพิ่มคุณค่า พัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของลูกค้า และผู้ใช้บริการ สร้างความสามารถเชิงการแข่งขันและความอยู่รอดขององค์กรอย่างยั่งยืน โดยจากการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรมประกอบด้วย ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านการบริหารบุคลากร ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสามารถนำไปพิจารณาคุณสมบัติภายในองค์กรต่าง ๆ ว่ามีความสอดคล้องกับคุณลักษณะขององค์กรนวัตกรรมที่ได้นำเสนอในบทความฉบับนี้น้อยเพียงใด แต่ทั้งนี้ การที่องค์กรจะนำไปปรับใช้นั้นยังขึ้นอยู่กับบริบทที่แตกต่างกันไปของแต่ละองค์กร เช่น ประเภทของธุรกิจ ขนาดองค์กร เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยพื้นฐานของการเป็นองค์กรนวัตกรรม คือ การเรียนรู้และการจัดการความรู้ที่มีอยู่เพื่อสร้างให้เกิดนวัตกรรม โดยถ้าองค์กรสามารถอยู่ในสถานะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ จะเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสร้างความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ซึ่งองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นลักษณะขององค์กรที่มีกิจกรรมอย่างกว้างขวางในการสร้างและใช้ความรู้เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน นำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีและการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ที่มีความสามารถเหนือคู่แข่ง

เอกสารอ้างอิง

- กัญจน์นิกร กำนิตเพ็ชร. (2555). องค์กรนวัตกรรม องค์กรแห่งความเป็นเลิศ. *วิชาการปริทัศน์*, 20(2), 5-9.
- กิริติ ยศยิ่งยง. (2552). *องค์กรแห่งนวัตกรรม: แนวคิดและกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ไชย ญ พล อัครศุภเศรษฐ์. (2550). *Creativity & Innovation การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อศักยภาพการแข่งขันสู่อนาคต*. กรุงเทพฯ: Pluspress.
- นรวัฒน์ ชุตินวงศ์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี. (2554). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 34(130), 47-58.
- พยัต วุฒิรงค์. (2557ก). *การจัดการนวัตกรรม: ทรัพยากร องค์กรแห่งการเรียนรู้ และนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พยัต วุฒิรงค์. (2557ข). กรอบแนวคิดการพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กร บูรณาการแนวคิดทรัพยากรที่มีคุณค่าเฉพาะขององค์กรและองค์กรแห่งการเรียนรู้. *วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์*, 54(1), 21-48.
- พสุ เดชะรินทร์. (2547). *ยอดผู้นำยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- มณีนุช ทรวงสุรัตนกุล. (2559). อิทธิพลของผู้บริหารระดับกลางในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม กรณีศึกษา: บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 9(1), 283-297.
- ล่อง วัจนสาริกากุล, ช่อเพชร เป้าเงิน และบุญเรือง ศรีเหรียญ. (2557). การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 9(1), 129-141.
- ศศิประภา ชัยประสิทธิ์. (2553). องค์กรแห่งนวัตกรรม ทางเลือกของผู้ประกอบการยุคใหม่. *วารสารนักบริหาร*, 30(2), 60-63.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2553). *การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร (Innovation Management for Executives (IMEs) (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สุรเดช จอจวรรณศิริ. (2562). *Innovative Organization Book of Knowledge: การจัดการสู่องค์กรนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ.
- Byrd, M. W. (2012). *The Anatomy of the Innovative Organization: A Case Study of Organizational Innovation within a Military Structure*. Dissertation, Ph.D. (Education). Los Angeles: USC Rossier School of Education. University of Southern California.
- Christiansen, J. A. (2000). *Building The Innovative Organization: Management Systems that Encourage Innovation*. Hampshire: Macmillan Press.
- Drucker, P. F. (1985). *Innovation and Entrepreneurship*. New York: Harper & Row.
- Drucker, P. F. (2002). The Discipline of Innovation. *Harvard Business Review*. New York: Harper & Row.



- Hidalgo, A., & Albors, G. J. (2008). New Innovation Management Paradigms in the Knowledge - Driven Economy. In *Management of Technology Innovation and Value Creation: Selected Papers from the 16th International Conference on Management of Technology*. Sherif H. Mostafa and Khalil M. Tarek, eds. Singapore: World Scientific.
- Higgins, J. M. (1995). *Innovate or Evaporate: Test & Improve Your Organization's IQ – Its Innovation Quotient*. New York: New Management Publishing.
- Inauen, M., & Schenker-Wicki, A. (2012). Fostering Radical Innovations with Open Innovation. *European Journal of Innovation Management*, 15(2), 212-231.
- Kanchan, U., & Gupta, A. (2009). How to be an innovative organization - Developing a culture of innovation in organizations. In *2009 International Conference on Computer Technology and Development*. Los Alamitos, CA: IEEE Computer Society.
- Marquardt, M. J. (2011). *Building the Learning Organization: Achieving Strategic Advantage through a Commitment to Learning*. Boston: Nicholas Brealey.
- Quandt, C. O., Ferraresi, A. A., & Bezerra, C. A. (2017). Organizational Innovativeness and Innovative Performance: A Multidimensional Model. In *ALTEC 2017: XVII Latin-Ibero-American Congress of Technological Management*. Mexico City (Mexico).
- Senge, P. M. (2006). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*. New York: Random House Business Book.
- Stamm, B. Von. (2008). *Managing Innovation, Design and Creativity*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Tidd, J., & Bessant, J. (2009). *Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change*. 4th ed., UK: John Wiley & Sons.
- Weerawardena, J., & Mavondo, F. T. (2011). Capabilities, Innovation and Competitive Advantage. *Industrial Marketing Management*, 40(8), 1220-1223.

ปัจจัยสร้างคุณค่าให้กับพนักงานที่ส่งผลต่อการดึงดูดผู้สมัครงานในธุรกิจกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม

EMPLOYEE VALUE PROPOSITION AFFECTING THE ATTRACTIVE JOB TO CANDIDATE IN TELECOMUNICATION GROUP'S ORGANIZATION

ชูศิลป์ เมธีไชยพงศ์^{1*}, ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร², จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์³
Chusin Mateechaipong^{1*}, Thanasit Phoemphian², Jutathip Leelathanapipat³

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2}Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

³คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

³Faculty of Engineering and Technology, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding author, E-mail: chusin.mateechaipong@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการสร้างคุณค่าให้กับพนักงาน (Employee Value Proposition: EVP) ที่ดึงดูดผู้สมัครงานในธุรกิจกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม วิธีการวิจัยครั้งนี้ระยะที่ 1 ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มพนักงานธุรกิจกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม จำนวน 15 คน ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างสามารถจำแนก ปัจจัยสร้างคุณค่าเพื่อดึงดูดผู้สมัครงานในธุรกิจกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน 2) ปัจจัยด้านรางวัลและผลตอบแทน 3) ปัจจัยด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ 4) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของบุคคลภายนอกที่มีต่อองค์กร 5) ปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กร 6) ปัจจัยด้านกระบวนการสรรหา และส่วนที่ 2 นำปัจจัยที่ได้จากระยะที่ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยสอบถามจากผู้ที่มีความสนใจสมัครงานธุรกิจกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม จำนวนทั้งสิ้น 300 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติจากการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณสามารถวิเคราะห์ผลได้ว่า ปัจจัยสร้างคุณค่าที่ส่งผลต่อการดึงดูดผู้สมัครงานในธุรกิจกลุ่มโทรคมนาคม พบว่ากลุ่มตัวแปรอิสระ คือปัจจัยที่ส่งผลต่อการดึงดูดผู้สมัครงานในธุรกิจกลุ่มโทรคมนาคม ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ปัจจัยด้านรางวัลและผลตอบแทน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของบุคคลภายนอกที่มีต่อองค์กร ปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยกระบวนการสรรหา สามารถพยากรณ์ภาพรวมของตัวแปรตามได้ร้อยละ 65.4 (Adjusted R Square = 0.654) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยกระบวนการสรรหา เป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญมากที่สุด รองลงไปเป็นปัจจัยด้านรางวัลและผลตอบแทน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของบุคคลภายนอกที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีค่าเบต้าเท่ากับ 0.122 และ 0.231 ตามลำดับ

โดยแสดงให้เห็นว่าผู้ทำแบบประเมินให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ปัจจัยด้านรางวัลและผลตอบแทน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของบุคคลภายนอกที่มีต่อองค์กร ปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยกระบวนการสรรหา ส่วนปัจจัยด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ ไม่มีผลต่อการดึงดูดผู้สมัครงานในธุรกิจกลุ่มโทรคมนาคม

คำสำคัญ: ปัจจัยสร้างคุณค่าให้กับพนักงาน การสร้างแบรนด์นายจ้าง การเลือกอาชีพ การตลาดเพื่อคัดสรรบุคลากร การดึงดูดผู้สมัครงาน

ABSTRACT

This research objective is to study the Employee Value Proposition (EVP) that attracts telecommunication group organization's applicants. There are 2 phases of the methodology. The first phase part 1 consisted of in-depth interview with 15 telecommunication group employees. There are 6 areas which can attract the applicants which include (1) Factors of job characteristics (2) Factors of awards and return (3) Factors of development and career advancement (4) Factors of the organization image (5) Factors of human and organizational culture and (6) Factors of recruitment process. The tools used in the previous study was questionnaires, which were collected from 300 people who were interested in applying for telecommunication group organization. Data were analyzed using statistical program (SPSS). The analysis of Multiple Linear Regression showed that the factors which attracts the applicants were factors of job characteristics, factors of awards and return, factors of development and career advancement, factors of human and organizational culture and factors of recruitment process. The previous factors had adjusted R Square of 0.654 at 0.05 significant levels. The factors of job characteristics and recruitment process are the most significance factors, followed by the factors of awards and return, and the organization image at B of 0.122 and 0.231 respectively. The results showed that the applicants emphasized on factors of job characteristics, factors of awards and return, factors of development and career advancement, factors of human and organizational culture and factors of recruitment process but not emphasized on factors of development and career advancement.

Keywords: Employee Value Proposition, Employer Branding, Choosing Career, Recruitment Marketing, Attracting the Applicants

บทนำ

ความสำคัญของกลยุทธ์ของฝ่ายทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั้นมีมากขึ้นเรื่อย ๆ การสรรหา ดึงดูด และรักษานักงานที่มีความสามารถเป็นเรื่องที่ทำหายอย่างมากในหลายๆ องค์กร เพื่อที่จะได้มาซึ่งผู้ที่มีความสามารถที่ดีที่สุด นายจ้างนั้นมีกลยุทธ์ที่หลากหลายในการสร้างความได้เปรียบให้หน้าดึงดูด (Kuchеров & Zavyalova, 2012) ความจงรักภักดีของคนในองค์กร หรือการรู้สึกมีส่วนร่วมกับการทำงานของบุคลากร สามารถเพิ่มขึ้นได้โดยการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ซึ่งเรื่องนี้เป็นที่นิยมมากขึ้นในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการศึกษาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และความมุ่งมั่นของพนักงาน (Dögl & Holtbrügge, 2014) องค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดีสามารถสรรหาพนักงานที่มีความสามารถได้เป็นจำนวนมาก และมีอัตราการลาออกและอัตราการขาดงานของพนักงานที่น้อยนอกจากนี้พนักงานยังมีความมุ่งมั่นและความพึงพอใจที่ดีซึ่งมักจะนำไปสู่ประสิทธิภาพทางการเงินของบริษัทรวมถึงความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (Edwards, 2010) การดึงดูดผู้สมัครที่มีความสามารถทำได้โดยการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่น่าสนใจ ร่วมกับกลยุทธ์เชิงบุคคลที่ตรงจุด และกลยุทธ์ด้านการสื่อสารขององค์กร ซึ่งหนึ่งในความท้าทายของประเด็นนี้คือ การทำแบรนด์องค์กรโดยใช้สื่อโซเชียลมีเดีย ซึ่งหลักการของแบรนด์องค์กร (Employer Branding: EB) ได้ถูกคิดขึ้นโดย Ambler and Barrow (1996) โดยมองว่าแบรนด์องค์กรคือ “ผลประโยชน์ทางด้านกระบวนการ การเงิน และจิตใจ ที่ได้รับการจ้างงาน ซึ่งบอกโดยผู้ว่าจ้าง” ปัจจุบัน แบรนด์องค์กร คือความพยายามขององค์กรในการสื่อสารกับพนักงาน และผู้ที่สนใจจะเข้ามาร่วมงาน ให้เห็นว่าองค์กรเป็นสถานที่ที่น่าทำงาน (Lloyd, 2008) แบรนด์องค์กร ยังหมายถึงกลยุทธ์ในระยะยาว เพื่อสรรหา ดึงดูด และรักษานักงานที่มีความสามารถ (Dögl & Holtbrügge, 2014)

นอกจากนี้ การตลาดเพื่อการสรรหาบุคลากร (Recruitment Marketing) เป็นส่วนสำคัญไม่น้อยไปกว่าการสร้างแบรนด์องค์กร การตลาดเพื่อการสรรหาบุคลากรนั้นหมายถึง กลยุทธ์ที่สามารถทำให้กลุ่มตลาดแรงงานเป้าหมายตลอดจนกลุ่มแรงงานที่มีศักยภาพตามที่องค์กรต้องการ สนใจมาสมัครงานกับองค์กร เพื่อเข้าสู่กระบวนการคัดสรรบุคลากรต่อไป จนถึงทำสัญญาร่วมงานกับองค์กรในที่สุด การประกาศรับสมัครงานในยุคนี้ที่ต้องมีการผสมผสานกลยุทธ์หลากหลายรูปแบบ เพื่อที่จะดึงดูดให้คนอยากมาร่วมงานกับองค์กร หมดยุคที่จะใช้เพียงประกาศรับสมัครงานอย่างเดียวแล้ว เพราะนั้นไม่อาจสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดี ตลอดจนสร้างความสนใจในการอยากร่วมงานกับองค์กรได้ การตลาดเพื่อการสรรหาบุคลากรจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการที่จะสร้างให้กลุ่มเป้าหมาย (Target) เกิดการบริโภคในลักษณะเดียวกับสินค้า ซึ่งการบริโภคในที่นี้ก็คือ การสมัครงานกับบริษัท (TalentLyft, 2019) และบทบาทที่สำคัญอีกประเด็นในการสรรหาบุคลากรสืบเนื่องมาจากผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมผลประกอบการขององค์กรกลุ่มโทรคมนาคม 3 เจ้าหลักของประเทศไทยในไตรมาสที่สองปีนี้ Q2/2020 มีสัดส่วนกำไรที่ลดลงโดยเฉลี่ย 2.4% เทียบกับไตรมาสที่สองปีที่แล้ว Q2/2019 (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, ม.ป.ป) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรกลุ่มโทรคมนาคมจึงต้องลดต้นทุนเพื่อเพิ่มกำไร ส่งผลให้เป็นเหตุผลที่สำคัญที่องค์กรจึงจำเป็นต้องหาคนเก่งที่มีความสามารถ (Talents) ที่มีคุณภาพ สามารถเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและพร้อมทั้งสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อตอบโจทย์องค์กรลดต้นทุนและเพิ่มผลประกอบการต่อไป

เช่นเดียวกับบริษัทกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคมที่ผู้วิจัยใช้เป็นกรณีศึกษา จากรายงานการประชุม รายปีของฝ่ายบุคลากรในปี 2563 ปัจจุบันปัญหาที่สำคัญของบริษัท คือ บริษัทไม่สามารถดึงดูดผู้สมัครงานใหม่ที่มีความสามารถ (Talents) ที่มีคุณภาพสามารถเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อตอบสนององค์กรได้ทันที ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นถึงการนำปัจจัยการสร้างคุณค่าให้กับพนักงาน (Employee Value Proposition: EVP) และการตลาดเพื่อดึงดูดบุคลากร (recruitment marketing) มาประยุกต์ใช้กับผู้สมัครงานในกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงนี้ที่สื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดียมีส่วนสำคัญในการสร้างคุณค่าให้กับพนักงาน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานภายในองค์กร (Employee Value Proposition) ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. นิยาม / ความหมายและกรอบความคิดการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานภายในองค์กร

การปรับเปลี่ยนรูปแบบแบรนด์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนที่แตกต่างกันนี้ เรียกว่า “การนำเสนอคุณค่าที่ดีแก่พนักงาน (Employee Value Propositions or EVP)” จิระพงศ์ เรืองกุล (2557) ได้นิยามของ Employee Value Proposition: EVP คือ คุณค่าที่องค์กรตั้งใจที่จะมอบไปยังพนักงาน ประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ 1) คนและวัฒนธรรมองค์กร 2) คุณลักษณะงาน 3) รางวัลตอบแทน และ 4) ชื่อเสียงองค์กร

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานภายในองค์กร

จากงานวิจัยของ CEB analysis (2015) ได้เขียนถึงผลการวิจัยในเรื่องปัจจัยการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานภายในองค์กร (Employee Value Proposition: EVP) ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 38 ปัจจัยย่อย ซึ่งเกิด จากการสำรวจและการวิจัยกับกลุ่มองค์กรนายจ้างในต่างประเทศ ในการที่จะกระตุ้นหรือดึงดูดพนักงานให้เกิดการสร้างมูลค่าให้กับตนเอง อีกทั้งเกิดความผูกพันกับองค์กร โดยเป็นการที่อาจเกิดจากข้อตกลงระหว่างพนักงานกับนายจ้างในการสร้างความสมดุลด้านผลประโยชน์ร่วมกัน ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1: ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณค่าของพนักงาน โดย
ที่มา: CEB (Corporate Leadership Council) ปี 2015

จากภาพที่ 1 สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. ด้านรางวัลและผลตอบแทน (Rewards) หมายถึง รายได้และผลตอบแทน ค่าชดเชยด้านสุขภาพและสวัสดิการการเกษียณอายุและวันหยุดพักผ่อนต่างๆ
2. ด้านโอกาส (Opportunity) คือ ปัจจัยด้านการเติบโตในอาชีพ องค์กรต้องระบุแผนความก้าวหน้า พร้อมทั้งแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ
3. ด้านองค์กร (Organization) หมายถึง การรับรู้ด้านความเป็นผู้นำขององค์กร และผลิตภัณฑ์ที่เด่นขององค์กร รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)
4. ด้านคน (People) หมายถึง ภาพการทำงานที่เป็นกันเอง มีคุณภาพ มีเพื่อนร่วมงานที่ทำงานด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ด้านการปฏิบัติงาน (Work) หมายถึง ลักษณะมีความแตกต่างและโดดเด่น มีความทำงานแบบสมดุลกับการใช้ชีวิตประจำวัน (Work life balance)

จากผลการสำรวจของประโยชน์ในการปัจจัยการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานภายในองค์กร (Employee Value Proposition: EVP) สามารถสรุปเป็น 3 ด้านดังนี้

ด้านที่ 1 ช่วยให้องค์กรเพิ่มการเข้าถึงในกลุ่มตลาดแรงงานเพิ่มขึ้น 50% เพื่อดึงดูด การตัดสินใจสมัครงานให้แก่กลุ่มที่มีศักยภาพสูง

ด้านที่ 2 ช่วยให้องค์กรสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านการชดเชยการค่าจ้างหรือกรณีการจ้างงานมากถึง 50 % อีกทั้งลดการเปลี่ยนงานของพนักงานได้ถึง 8.5%

ด้านที่ 3 ลดอัตราการหมุนเวียนของพนักงานประจำปี ได้ถึง 69%

3. กระบวนการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานภายในองค์กร

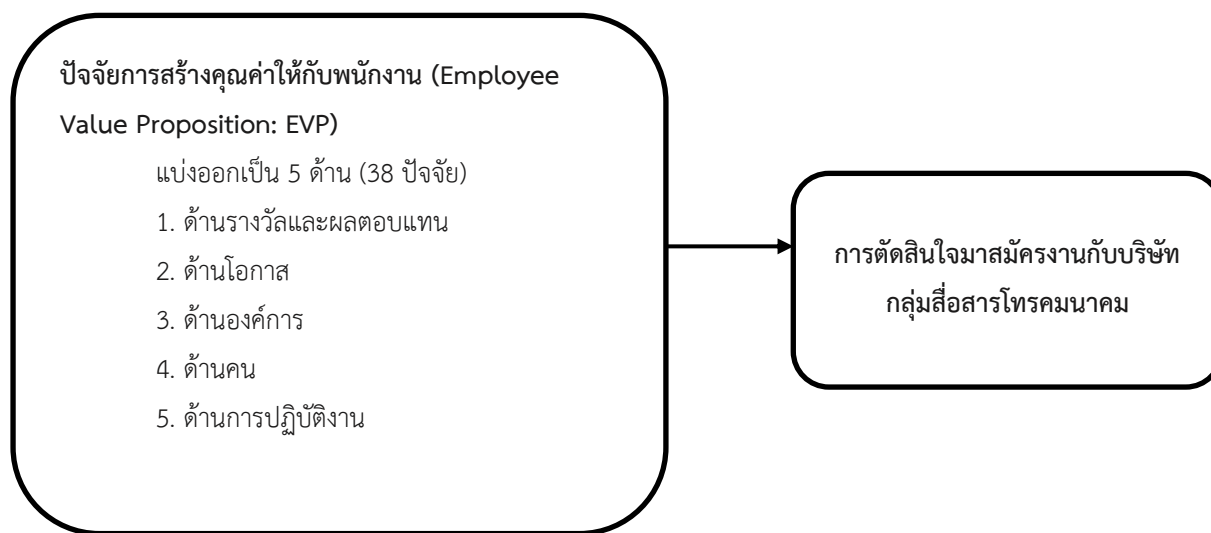
ตารางที่ 1 เป็นการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณค่าของพนักงานจากบทความทางวิชาการ 10 บทความ ซึ่งแบ่งออกมาเป็น 11 ปัจจัย ได้แก่ คนและวัฒนธรรมองค์กร, รางวัลตอบแทน, คุณลักษณะงาน, ชื่อเสียงองค์กร, ความปลอดภัยในการทำงาน, โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ, มุมมองด้านนายจ้าง, การสรรหา, ความผูกพันต่อองค์กร, กลยุทธ์ หรือการบริหารงานฝ่ายบุคคล, สภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการเปรียบเทียบแสดงให้เห็นว่าถึง 2 ข้อมูลเชิงลึก คือ 1) ปัจจัยด้านรางวัลตอบแทนและชื่อเสียงองค์กร เป็นปัจจัยที่ครอบคลุมถึง 7 ใน 10 บทความ 2) CEB Employee Value Proposition Survey, CEB Analysis (2015) เป็นบทความที่ครอบคลุม 11 ปัจจัยการสร้างคุณค่าของพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำบทความของ CEB มาเป็นกรอบแนวความคิดของงานวิจัย

ตารางที่ 1: ตารางแสดงการจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณค่าของพนักงาน

ปัจจัยที่สร้างคุณค่าให้พนักงานใน องค์กร (Employee Value Proposition: EVP)	จิระพงศ์ เรืองกุล 2014	CEB Employment Value Proposition Survey, CEB Analysis 2015	INSYNC Survey 2015	Borrow & Mosley 2005	Holbeche 2010	นิสสารก์ เวชยานนท์ 2009	Decision Wise 2015	Talent Smoothie 2017	พิชญ์พีชี สายเชื้อ 2014	ดร. นจรี สุพัฒน์ 2017
คนและวัฒนธรรมองค์กร	X	X		X	X					
รางวัลตอบแทน	X	X		X	X		X		X	X
คุณลักษณะงาน	X	X			X				X	
ชื่อเสียงองค์กร	X	X		X	X	X	X	X		
ความปลอดภัยในการทำงาน		X	X	X			X			
โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ		X					X			
มุมมองด้านนายจ้าง (Employer Brand)		X	X					X		
การสรรหา (Recruitment)		X	X					X	X	
ความผูกพันต่อองค์กร		X	X	X				X	X	
กลยุทธ์ หรือการบริหารงานฝ่ายบุคคล		X	X	X					X	
สภาพแวดล้อมในการทำงาน										

จากการทบทวนวรรณกรรมเรื่องการนำเสนอคุณค่าที่ดีแก่พนักงานทั้ง 10 บทความตามตารางที่ 1 ผู้วิจัยได้เลือกบทความของ CEB (Corporate Leadership Council), 2015 มาเป็นต้นแบบการทำการ

แนวความคิดแรก ซึ่งในบทความของ CEB (Corporate Leadership Council), 2015 ได้เสนอคุณค่าที่ดีแก่พนักงานแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 38 ปัจจัยย่อย ตามภาพ 2.9 ทั้งนี้ในกรอบแนวคิดที่ 2 ผู้วิจัยได้นำการตัดสินใจมาสมัครงานของของ Dann (1977) ซึ่งบทความนี้แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยดึงดูดและแรงผลัก และในทั้งสองกรอบความคิดของปัจจัยการสร้างคุณค่าให้พนักงานและการตัดสินใจมาสมัครงาน ผู้วิจัยนำมาสร้างแนวทางในการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานเพื่อกระตุ้นผู้สนใจสมัครงานต่อไปซึ่งจะอยู่ในกรอบแนวคิดที่ 3 ตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2: กรอบความคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการสร้างคุณค่าให้กับพนักงาน (Employee Value Proposition: EVP) ที่ส่งผลต่อการดึงดูดผู้สมัครงานในธุรกิจกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยสร้างคุณค่าเพื่อดึงดูดผู้สมัครงานกับบริษัทกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและศึกษาปัจจัยการสร้างคุณค่าให้กับพนักงานเพื่อดึงดูดผู้สมัครบริษัทกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม โดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ศึกษาปัจจัยการสร้างคุณค่าพนักงานเพื่อดึงดูดผู้สมัครงานบริษัทกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการโดยการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดจากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและนำมาออกแบบเพื่อตั้งคำถามจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จำนวน 15 คน ได้แก่ 1) พนักงานมีอายุงาน 1 ปี ขึ้นไป จากเดือนมกราคมถึงธันวาคม 2562 โดยพนักงานต้องมีสองคุณลักษณะ ได้แก่ มี Performance ที่ยอดเยี่ยมระดับดีถึงดีมาก (โดย

ดูจากการประเมินของหัวหน้าในปี 2562) จำนวน 10 คน และ 2) พนักงานเก่าที่เคยทำงานแต่ลาออกจากบริษัทแล้ว จำนวน 5 คน เพื่อหาปัจจัยในการร่างแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลจากผู้สมัครงาน ซึ่งเป็นส่วนที่ 2 ต่อไป โดยมีการตรวจสอบแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 5 ท่านซึ่งมีคุณสมบัติเป็นนักวิชาการ และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเป็นปรนัยจากผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 มาทำแบบสอบถามจริง

ส่วนที่ 2 ศึกษาปัจจัยการสร้างคุณค่าพนักงานเพื่อดึงดูดผู้สมัครงานบริษัทกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยการสร้างคุณค่าแก่พนักงานเพื่อดึงดูดผู้สมัครงานบริษัทกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม จากแบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลจากผู้สนใจสมัครงานจากกิจกรรมสมัครงาน เช่น Job Fairตามมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร, Walk-in ของบริษัท และคนที่ติดตามสื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดียของบริษัท ได้แก่ LinkedIn, Facebook, Twitter, และ YouTube อ้างอิงขนาดของกลุ่มประชากรจำนวน 1,000 คน โดยตำแหน่งที่ผู้สมัครงานนั้นต้องมีหลากหลายตำแหน่ง เพื่อความหลากหลาย จากสถิติการสมัครงานจากปี 2563 โดยอ้างอิงจากตารางเปรียบเทียบของ Krejcie & Morgan (1970) ซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน เนื่องจากลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณทางผู้วิจัยได้ใช้วิธีทำแบบสอบถามออนไลน์ Google Form จำนวนกลุ่มเป้าหมาย 300 คน เนื่องจากลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล โดยใช้ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 60 วัน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์เพื่อนำมาทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัย และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการทางสถิติ 2 ประเภท คือ สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) คือ ผู้ที่สนใจสมัครงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของสภาพโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำเสนอค่าสถิติแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยสร้างคุณค่าแก่พนักงานเพื่อดึงดูดผู้สมัครงานบริษัทกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ผลตอบแทนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์

ขององค์กร สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ความก้าวหน้า และความสำเร็จ ความมั่นคงในการทำงาน และการรับรู้และเข้าใจลักษณะงาน เป็นต้น โดยใช้มาตราวัด แบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ

โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยสร้างคุณค่าแก่พนักงาน เพื่อดึงดูดผู้สมัครงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยการหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) มาเปรียบเทียบกับผลการแปลความหมายระดับการตัดสินใจในการเลือกสมัครงานของผู้สนใจสมัครงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	เห็นด้วยระดับมากที่สุด
4.00 - 4.49	เห็นด้วยระดับมาก
3.50 - 3.99	เห็นด้วยระดับปานกลาง
2.50 - 3.49	เห็นด้วยระดับน้อย
1.00 - 2.49	เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและศึกษาปัจจัยการสร้างคุณค่าให้กับพนักงานเพื่อดึงดูดผู้สมัครบริษัทกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม โดยแบ่งการศึกษา 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ศึกษาปัจจัยการสร้างคุณค่าพนักงานเพื่อดึงดูดผู้สมัครงานบริษัทกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยสามารถจำแนกประเด็นปัจจัยสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานภายในองค์กร ได้ ทั้งหมด 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะของงาน เป็นปัจจัยที่ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดถึงว่าเป็นรายละเอียด หรือรูปแบบการทำงานในตำแหน่งของพนักงาน รวมถึงความเหมาะสมระหว่างบุคลิกภาพของผู้สนใจสมัครงานกับตำแหน่งงาน
2. ปัจจัยด้านรางวัลและผลตอบแทน เป็นปัจจัยที่ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดถึงว่าเป็น สิ่งที่ต้องการตอบแทนต่อพนักงาน มีทั้งรูปแบบตัวเงิน และแบบที่ไม่เป็นตัวเงิน
3. ปัจจัยด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นปัจจัยที่ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดถึงว่าเป็น องค์กรมีการกำหนดแนวทางการเติบโต และความก้าวหน้าในสายงานให้กับพนักงาน รวมถึงความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อมาพัฒนาองค์กร
4. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อบุคคลภายนอก เป็นปัจจัยที่ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดถึงว่าเป็น การรับรู้ภาพลักษณ์ต่อองค์กร ตั้งแต่ภายนอก และภายในองค์กร
5. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยที่ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดถึงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรมีทัศนคติที่ดี และการให้บริการของพนักงานที่มีใจรักการบริการ
6. ปัจจัยด้านกระบวนการสรรหา เป็นปัจจัยที่ผู้ถูกสัมภาษณ์พูดถึงว่าเป็นกระบวนการประชาสัมพันธ์ การรับสมัครพนักงาน

ส่วนที่ 2 ศึกษาปัจจัยการสร้างคุณค่าพนักงานเพื่อดึงดูดผู้สมัครงานบริษัทกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม
โดยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการใช้ความถี่และร้อยละ ดังนี้

1. เพศ: จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คนนั้นแบ่งเป็นเพศหญิงได้จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 และเพศชายมีจำนวน 148 คน สามารถคิดเป็นร้อยละได้ 49.40

2. อายุ: ประชากรทั้งหมดที่ทำการศึกษานั้นเป็นประชากรที่ครอบคลุมช่วงอายุตั้งแต่ 18-40 ปี จากการเก็บข้อมูลช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า อยู่ที่ 30-35 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 อายุระหว่าง 24-29 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 รองลงมาคือ และลำดับสุดท้าย อายุระหว่าง 18-23 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40

3. ระดับการศึกษาปัจจุบัน: ระดับการศึกษาปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่โดยมีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมาคือ ปริญญาตรีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 และ มัธยมศึกษาตอนต้นและปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

4. ภูมิลำเนา: ภูมิลำเนาของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จะเป็นกรุงเทพและปริมณฑลเป็นส่วนใหญ่โดยมีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 รองลงมาคือ ภาคกลาง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.65 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.34 ภาคเหนือ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ภาคตะวันออก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67 และ ภาคใต้ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.34

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน: รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา มีระดับเงินเดือนอยู่ในช่วง 85,001 บาท ขึ้นไป โดยมีจำนวนอยู่ที่ 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมาเป็นระดับเงินเดือนในช่วง 25,001 – 45,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.32 ระดับเงินเดือนที่ต่ำกว่า 25,000 บาทนั้นมีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 ระดับเงินเดือนที่ 45,001 – 65,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 และเงินเดือนระดับ 65,001-85,000 บาทนั้นมีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.66

ปัจจัยการสร้างคุณค่าพนักงานเพื่อดึงดูดผู้สมัครงานบริษัทกลุ่มสื่อสารโทรคมนาคม

ระดับทัศนคติที่ได้จากการตอบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างลงในแบบสอบถามนั้น จะวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อเป็นตัวแสดงผลระดับความคิดเห็นของแต่ละข้อคำถามจากทั้ง 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานนั้นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 4.15 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.796 โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ความคิดเห็นในปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน

ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
พนักงานพิจารณารายละเอียดของเนื้องาน ก่อนตัดสินใจเลือกสมัครงาน	4.61	0.587	สูงมาก
พนักงานคิดว่าลักษณะงานในบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม น่าสนใจและเหมาะสมกับทักษะความสามารถที่พนักงานมีอยู่	3.49	0.963	ปานกลาง
พนักงานคิดว่าชั่วโมงการทำงานมีผลต่อการตัดสินใจสมัครงาน	4.03	0.895	สูง
พนักงานชอบลักษณะงานที่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน	4.47	0.693	สูง
พนักงานคิดว่าเทคโนโลยีมีความจำเป็นต่อการทำงานของท่าน	4.64	0.569	สูงมาก
พนักงานเลือกทำงานที่ไม่มีความเสี่ยงและมีความปลอดภัย	3.99	0.869	ปานกลาง
พนักงานคิดว่าการทำงานล่วงเวลามีผลต่อการตัดสินใจสมัครงาน	3.80	0.994	ปานกลาง
สรุปปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน	4.15	0.796	สูง

2. ปัจจัยด้านรางวัลและการตอบแทน

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านรางวัลและการตอบแทนนั้นอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 4.17 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.798 โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3: ความคิดเห็นในปัจจัยด้านรางวัลและการตอบแทน

ปัจจัยด้านรางวัลและการตอบแทน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
พนักงานพิจารณาความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานและค่าตอบแทน	4.40	0.695	สูง
พนักงานเลือกสมัครงานจากเงินเดือนและผลตอบแทนที่ดึงดูดและน่าสนใจ	4.28	0.711	สูง
พนักงานคิดว่ารายได้และผลตอบแทนดีสามารถทำให้ครอบครัวมีฐานะดีขึ้น	4.31	0.761	สูง
พนักงานคิดว่างานที่ท่านเลือกต้องมีสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา วันพักผ่อนประจำปี เงินช่วยเหลือพิเศษในกรณีต่างๆ เป็นต้น	4.31	0.757	สูง
พนักงานพิจารณาเปรียบเทียบการจ่ายโบนัสของบริษัทหลายแห่งเพื่อการตัดสินใจสมัครงาน	3.59	0.956	ปานกลาง
พนักงานคิดว่าการที่ท่านเลือกจะต้องมีการจ่ายเงินโบนัสตามผลประกอบการทำงาน	4.13	0.787	สูง
พนักงานคิดว่าการจ่ายค่าล่วงเวลาควรมีการจ่ายอย่างตรงไปตรงมา	4.35	0.829	สูง
งานที่พนักงานเลือกต้องมีวันหยุดต่างๆ เช่น วันหยุดประจำสัปดาห์ วันพักร้อน วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.36	0.812	สูง
พนักงานเลือกสำนักงานจากนโยบายการปรับเงินเดือนที่สูงกว่า	3.76	0.870	ปานกลาง
สรุปปัจจัยด้านรางวัลและการตอบแทน	4.17	0.798	สูง

3. ปัจจัยด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพนั้นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 4.46 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.663 โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4: ความคิดเห็นในปัจจัยด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ

ปัจจัยด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
พนักงานพิจารณาองค์กรที่มีการวางแผนกำหนดการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของท่าน	4.39	0.693	สูง
พนักงานเลือกสมัครงานที่มีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพ	4.48	0.647	สูง
การเลื่อนตำแหน่งต้องมีความชัดเจนและยุติธรรม	4.54	0.621	สูงมาก
พนักงานเลือกสมัครงานกับองค์กรที่มีการให้ความรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.50	0.622	สูงมาก
พนักงานให้ความสำคัญกับการอบรมพนักงานและโอกาสการพัฒนาในระดับเดียวกันอย่างเท่าเทียม	4.38	0.731	สูง
สรุปปัจจัยด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ	4.46	0.663	สูง

4. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์และบุคลกรภายนอกที่มีต่อองค์กร

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านภาพลักษณ์และบุคลกรภายนอกที่มีต่อองค์กรนั้นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 4.15 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.784 โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5: ความคิดเห็นในปัจจัยด้านภาพลักษณ์และบุคลกรภายนอกที่มีต่อองค์กร

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์และบุคลกรภายนอกที่มีต่อองค์กร	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
พนักงานให้ความสำคัญกับความมั่นคงขององค์กร	4.23	0.715	สูง
พนักงานตัดสินใจสมัครงานจากการขยายตัวของธุรกิจกลุ่มโทรคมนาคม	3.73	0.929	ปานกลาง
พนักงานภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีการยอมรับและเป็นที่รู้จัก	4.20	0.784	สูง
พนักงานเลือกสมัครงานในองค์กรที่มีสินค้าและบริการที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.08	0.790	สูง
พนักงานรู้สึกปลอดภัยสถานที่ทำงานมีความทันสมัยและเปิดโล่ง ไม่แออัดเกินไป	4.34	0.724	สูง

ตารางที่ 5: ความคิดเห็นในปัจจัยด้านภาพลักษณ์และบุคลกลภายนอกที่มีต่อองค์กร (ต่อ)

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์และบุคลกลภายนอกที่มีต่อองค์กร	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
สถานที่ทำงานของพนักงานต้องมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.33	0.711	สูง
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีผลต่อการตัดสินใจของท่าน	4.31	0.725	สูง
พนักงานจะรู้สึกดีที่บริษัทมีสินค้าและบริการที่หลากหลาย	3.86	0.920	ปานกลาง
พนักงานเลือกสมัครงานจากการมีทัศนคติที่ดีที่เกิดจากความเชื่อมั่นที่ดีต่อคุณภาพสินค้าของบริษัท	4.24	0.760	สูง
สรุปปัจจัยด้านภาพลักษณ์และบุคลกลภายนอกที่มีต่อองค์กร	4.15	0.784	สูง

5. ปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กร

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กรนั้นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 4.30 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.701 โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 6

ตารางที่ 6: ความคิดเห็นในปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กร

ปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กร	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
พนักงานต้องการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดีทัศนคติที่ดี	4.69	0.520	สูงมาก
พนักงานรู้สึกดีที่ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดีคอยช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน	4.64	0.575	สูงมาก
พนักงานสามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.47	0.622	สูง
พนักงานหวังว่าจะได้รับการดูแลจากหัวหน้าในวันแรกของการทำงาน	4.09	0.827	สูง
พนักงานต้องการทำงานในองค์กรที่มีการทำงานแบบเป็นทีม	4.30	0.713	สูง
พนักงานต้องการได้รับคำชมจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	3.93	0.823	ปานกลาง
พนักงานรู้สึกมีกำลังใจในการทำงาน หากได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	4.25	0.719	สูง
พนักงานต้องการได้รับการดูแลและการสอนงานจากหัวหน้างาน	4.03	0.813	สูง
สรุปปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กร	4.30	0.701	สูง

6. ปัจจัยด้านกระบวนการการสรรหา

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านกระบวนการการสรรหานั้นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ที่ 4.37 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ 0.939 โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7: ความคิดเห็นในปัจจัยด้านกระบวนการสรรหา

ปัจจัยด้านกระบวนการสรรหา	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
พนักงานตัดสินใจสมัครงานจากประชาสัมพันธ์ออนไลน์และป้ายโฆษณา	3.53	0.956	ปานกลาง
พนักงานคิดว่าความทันสมัยของสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์และป้ายโฆษณาทำให้ท่านสนใจที่จะเข้ามาสมัครงาน	3.68	0.997	ปานกลาง
พนักงานคิดว่าการจัดตั้งบูธประชาสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์ผ่านออนไลน์และไปโฆษณาทำให้ท่านทราบรายละเอียดของงานสำนักงานมากขึ้น	3.42	0.970	ปานกลาง
พนักงานคิดว่าครอบครัวและคนรอบข้างในองค์กรจะแนะนำตำแหน่งงานว่างให้ท่านทราบ	3.39	1.010	ปานกลาง
พนักงานสามารถพยายามค้นหาประกาศรับสมัครทางออนไลน์และป้ายโฆษณาด้วยตัวท่านเองได้ทุกช่องทาง	3.96	0.898	ปานกลาง
พนักงานพยายามหาช่องทางในการรับข่าวสารผ่านออนไลน์และฝ่ายโฆษณาในการสมัครงานในช่องทางใหม่ใหม่อยู่เสมอ	3.70	1.021	ปานกลาง
พนักงานให้ความสำคัญกับชื่อตำแหน่งงานที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน	3.47	0.947	ปานกลาง
พนักงานพิจารณารายละเอียดและคุณสมบัติการรับสมัครงานก่อนการตัดสินใจเลือกสมัครงาน	4.45	0.714	สูง
	3.7	0.939	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณสามารถวิเคราะห์ผลได้ว่า ปัจจัยสร้างคุณค่าที่ส่งผลต่อการดึงดูดผู้สมัครงานในธุรกิจกลุ่มโทรคมนาคม พบว่ากลุ่มตัวแปรอิสระ คือปัจจัยที่ส่งผลต่อการดึงดูดผู้สมัครงานในธุรกิจกลุ่มโทรคมนาคม ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ปัจจัยด้านรางวัลและผลตอบแทน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของบุคคลภายนอกที่มีต่อองค์กร ปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยกระบวนการสรรหา สามารถพยากรณ์ภาพรวมของตัวแปรตามได้ร้อยละ 65.4 (Adjusted R Square = 0.654) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยกระบวนการสรรหา เป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญมากที่สุด รองลงไปเป็นปัจจัยด้านรางวัลและผลตอบแทน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของบุคคลภายนอกที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีค่าเบต้าเท่ากับ 0.122 และ 0.231 ตามลำดับ โดยแสดงให้เห็นว่าผู้ทำแบบประเมินให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ปัจจัยด้านรางวัลและผลตอบแทน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของบุคคลภายนอกที่มีต่อองค์กร ปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยกระบวนการสรรหาซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ CEB Corporate Leadership Council (2015) และ จิระพงศ์ เรืองกุล (2557) ส่วนปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของบุคคลภายนอกที่มีต่อองค์กร ไม่มีผลต่อการดึงดูดผู้สมัครงานในธุรกิจกลุ่มโทรคมนาคม จากการทำ Multicollinearity พบว่าปัจจัยด้าน

ภาพลักษณ์ของบุคคลภายนอกที่มีต่อองค์กร (X4) มีค่า Variance Inflation Factor (VIF) มากที่สุดคือ 8.335 โดยทั่วไป VIF ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ถือว่า Multicollinearity อาจจะทำให้ Regression model ที่ได้ซึ่งในที่นี้ไม่มีปัจจัยตัวไหนมีค่า VIF เกินกว่า 10

ตารางที่ 8: การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ	b	S. E	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	0.284	0.180		1.577	0.116
ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน (X1)	0.167	0.041	0.176	4.110	0.000
ปัจจัยด้านรางวัลและผลตอบแทน (X2)	0.110	0.041	0.122	2.671	0.008
ปัจจัยด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ (X3)	0.073	0.096	0.075	0.764	0.445
ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของบุคคลภายนอกที่มีต่อ องค์กร (X4)	0.192	0.080	0.231	2.416	0.016
ปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กร (X5)	0.230	0.039	0.247	5.883	0.000
ปัจจัยกระบวนการสรรหา (X6)	0.153	0.030	0.219	5.109	0.000

มีนัยสำคัญที่ 0.05, R = .813 R² = .66 Adjusted R Square .654
Std. Error of the Estimate = .265 Durbin-Watson = 1.754
VIF ของ X4 มีค่ามากที่สุด คือ 8.335 จากการทำ Multicollinearity

สมการถดถอยพหุคูณ : $Y = 0.284 + 0.176X1 + 0.122X2 + 0.231X4 + 0.247X5 + 0.219X6$

สรุป

การศึกษาปัจจัยสร้างคุณค่าที่ส่งผลต่อการดึงดูดผู้สมัครงานในธุรกิจกลุ่มโทรคมนาคม แบ่งออกเป็น 1 ระยะ 2 ส่วน ดังนี้ ระยะที่ 1 ส่วนที่ 1 โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ และ ระยะที่ 1 ส่วนที่ 2 โดยการวิจัยเชิงปริมาณ จากการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณสามารถวิเคราะห์ผลได้ว่า ปัจจัยด้านคนและวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยกระบวนการสรรหา เป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญมากที่สุด

ดังนั้น บริษัทในกลุ่มโทรคมนาคมควรจะมีการทำกลยุทธ์ในด้านคนและวัฒนธรรมองค์กรให้ตอบโจทย์และดึงดูดผู้สมัคร รวมไปถึงวางแผนกระบวนการสรรหาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อดึงดูดผู้สมัคร เช่น การทำการตลาดออนไลน์และโซเชียลมีเดียในการแสดงถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ทันสมัย

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความแตกต่างของปัจจัยอาจส่งผลที่แตกต่างกับขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ของบริบทของแต่ละองค์กร ดังนั้นควรพิจารณาและศึกษาให้เข้าใจพร้อมประเมินก่อนนำไปใช้ งานวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่สนใจสมัครงานธุรกิจกลุ่มโทรคมนาคม ซึ่งมีความไม่แน่นอนในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง หากผู้วิจัยได้ทำการวิจัยในช่วงที่มีความสนใจเปลี่ยนงานน้อย อาจจะส่งผลต่อการดำเนินการวิจัย ดังนั้นแนะนำให้มีการวางแผน

กลุ่มตัวอย่างสำรอง หรือศึกษาช่วงเวลาที่พนักงานต้องการสมัครงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และลดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

- จิระพงศ์ เรืองกุล. (2557). การสร้างแบรนด์นายจ้าง. กลยุทธ์การดึงดูดและรักษาผู้มีความสามารถสูง. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 31(2), 187-209.
- พิชญ์พจี สายเชื้อ. (2557). องค์การชั้นนำให้ความสำคัญต่อการสร้างคุณค่าของพนักงานภายในองค์กรพร้อมการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อผลประกอบการที่มั่นคง. สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2563, จาก <https://www.ryt9.com/s/prg/1907018>
- นิสดารค์ เวชยานนท์. (2552). มิติใหม่ในการบริหารทุนมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: เดอะกราฟิโกซิสเต็มส์.
- นุจรี สุพัฒน์. (2560). ความดึงดูดใจขององค์กรนายจ้างในมุมมองของผู้ที่กำลังหางานทำ. *Journal of Business Administration The Association of Private Higher Education Institutions of Thailand*, 6(1), 68-79.
- Ambler, T. & Barrow, S. (1996). The Employer Brand. *Journal of Brand Management*, 4(3), 185-206.
- Barrow, S. & Mosley R. (2005). *The Employer Brand: Bringing the Best of Brand Management to People at Work*. John Wiley & Sons.
- CEB Corporate Leadership Council. (2015). *Employment Value Proposition Survey. Introduction to EVP. CEB's Employment Value Proposition Framework*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2563, จาก <http://docplayer.net/125688826-Introduction-to-evp-ceb-s-employment-value-proposition-framework-ceb-corporate-leadership-council-ceb-all-rights-reserved.html>
- Dögl, C., & Holtbrügge, D. (2014). Corporate Environmental Responsibility, Employer Reputation and Employee Commitment: An Empirical Study in Developed and Emerging Economies. *International Journal of Human Resource Management*, 25(12), 1739-1762.
- Edwards, M. R. (2010). An Integrative Review of Employer Branding and OB Theory. *Personnel Review*, 39(1), 5-23.
- Holbeche, L. (2010). *HR Leadership*. Oxford: Butterworth- Heinemann.
- Surveys Research Consulting Insync. (2015). How to Create A Compelling Employee Value Proposition. Retrieved January 2, 2021, from <https://www.insyncsurveys.com>.
- Kucherov, D., & Zavyalova, E. (2012). HRD Practices and Talent Management in The Companies with The Employer Brand. *European Journal of Training and Development*, 36(1), 86-104.
- Lloyd, S. (2008). Branding from The Inside Out. *Business Strategy Review*, 19(2), 64-66.



TalentLyft. (2019). What is Recruitment Marketing. Retrieved January 2, 2021, from <https://www.talentlyft.com/en/resources/what-is-recruitment-marketing>

Talent Smoothie. (2017). *Case Study: Employee Value Proposition at AstraZeneca*. Retrieved December 2, 2020, from <https://talentsmoothie.com/employee-value-proposition-evp-case-study-astrazeneca/>

มุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่มีต่อการจัดการอาคารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

THE PERSPECTIVES OF OFFICE BUILDING USERS THAT AFFECTS THE BUILDING MANAGEMENT DURING CORONAVIRUS DISEASE (COVID-19) PANDEMIC

ชิษณุชา ขุนจง^{1*}, นวินดา ตูลาภรณ์², พชร สุขแย้ม³
Chissanucha Khunjomg^{1*}, Nawinda Tulaporn², Podchara Sukyeam³

^{1,2,3} คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{1,2,3} Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

* Corresponding author, E-mail: chissanuchakhu@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามุมมองของผู้ใช้อาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานในช่วงก่อนและระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อันจะนำมาสู่การกำหนดแนวทางการจัดการอาคารระหว่างสถานการณ์ดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้อาคารสำนักงานกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายภายใต้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบคำนึงถึงความน่าจะเป็น ณ ช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัด 6 ระดับมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก เท่ากับ 0.974 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติทีแบบสองกลุ่มไม่เป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัยพบว่า ในสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้ใช้งานอาคารสำนักงานมีมุมมองการให้ความสำคัญต่อการจัดการอาคารในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อแตกต่างกัน 4 ด้านคือ ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาความสะอาด ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยเป็นการปรับแนวทางการจัดการอาคาร เช่น การแนะนำข้อปฏิบัติตนและการลงทะเบียน/บันทึกข้อมูลของผู้ใช้งานอาคาร/ผู้มาติดต่อ การปรับรอบการทำความสะอาดและเพิ่มการคัดแยกขยะภายในอาคาร การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนภายในอาคารเข้าใจและปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน การตอบสนองของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อสถานการณ์โรคติดเชื้อ เป็นต้น

คำสำคัญ: มุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน อาคารสำนักงาน การจัดการอาคาร การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา

ABSTRACT

The objectives of the research are to examine the users' perspective on office building management both before and during the Coronavirus disease 2019 pandemic situation. The result of this study will lead to the improvement of building management guidance during such a situation. The data was obtained by distributing the survey on the simple random sampling group of 400 office building users in Bangkok and the Vicinity under a probability sampling at a 95% confidence interval. A 6-level scale questionnaire with Cronbach's Alpha Coefficient equal to 0.974 was applied to collect data. The response was analyzed using Descriptive Statistics (percentage and average mean) and Paired Sample t-test to test the hypothesis afterwards.

The study results revealed that during the Coronavirus Disease 2019 pandemic, the building users' perspectives on the significance of building management have changed in four main areas: security, cleanliness, public relation, and operational personnel. Also, the users expect the modification of management measures, for instance, introduce infection prevention guide, carry out user and visitor registration, adjust the cleaning schedule, perform effective waste separation system, promote a common understanding and practice throughout all building users, and increase the responsive level of the building management team during the infectious disease situation.

Keywords: The Perspectives of Office Building Users, Office Building, Building Management, Coronavirus Disease (COVID-19) Pandemic

บทนำ

อาคารสำนักงานเป็นอาคารที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองและรองรับความต้องการพื้นที่อาคารในการทำงานขององค์กร (เสรีชัย โชติพานิช, 2553, น. 84) อาคารสำนักงานจึงเป็นสถานที่ในการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เช่น การปฏิบัติงานของพนักงาน การประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร เป็นต้น เมื่ออาคารสำนักงานเป็นศูนย์กลางในการดำเนินธุรกิจและประกอบไปด้วยผู้ใช้งานที่หลากหลาย จึงจำเป็นต้องมีการจัดการอาคารเพื่อให้เกิดความสะอาดสบายและปลอดภัยในการใช้งานอาคาร

ในปลายปี พ.ศ.2562 องค์กรหลายๆ องค์กรและอาคารสำนักงานได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยการแพร่ระบาดของเชื้อเริ่มจากการสัมผัสกับผู้ติดเชื้อไปจนถึงการได้รับละอองที่เกิดจากระบบทางเดินหายใจในรูปแบบต่างๆ เช่น จากน้ำลายผ่านการไอ จาม หรือผ่านทางสาร

คัดหลังจากจมูก น้ำมูก เป็นต้น และจะแสดงอาการตั้งแต่ระดับความรุนแรงน้อยได้แก่ คัดจมูก เจ็บคอ ไอ และมีไข้ ในบางรายที่มีอาการรุนแรงจะมีอาการปอดบวมหรือหายใจลำบากร่วมด้วย (สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 สระบุรี, 2563) ส่งผลให้ผู้ใช้งานอาคารสำนักงานมีความคาดหวังจากการใช้งานอาคารสำนักงานที่มีความปลอดภัยและปราศจากการแพร่ระบาดของเชื้อโรค จึงทำให้อาคารสำนักงานต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการอาคารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้งานอาคารและให้อาคารเกิดความปลอดภัยสูงสุดจากการใช้งาน จึงได้มีการนำมาตรการจากภาครัฐมาเป็นแนวทางการจัดการอาคาร เช่น การวัดอุณหภูมิก่อนเข้าใช้งานภายในอาคาร การตั้งจุดเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ การเว้นระยะห่างระหว่างบุคคล เป็นต้น

ซึ่งมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดที่แต่ละอาคารออกมานั้นก็มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะของอาคารและการจัดการตามแต่ละอาคารกำหนดหรือเห็นว่าเหมาะสม และผู้ใช้งานอาคารสำนักงานก็ตระหนักถึงความรุนแรงจากสถานการณ์ดังกล่าว จึงมีความคาดหวังต่อการจัดการอาคารสำนักงานในหลากหลายด้าน เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านการรักษาความสะอาด ด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น หากอาคารสามารถทราบได้ว่าผู้ใช้งานอาคารสำนักงานมีความคาดหวังต่อการจัดการอาคารในมุมมองใดมากที่สุดก็จะช่วยให้การจัดการอาคารตรงตามความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้งานมากบนพื้นฐานของความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

อาคารสำนักงาน คือ อาคารหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของอาคารที่ใช้เป็นสำนักงานหรือที่ทำการ (สมาคมสถาปนิกสยาม ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2560, น. 34) ซึ่งอาคารสำนักงานให้เข้าสามารถแบ่งตามกรรมสิทธิ์ทางกฎหมายออกเป็น 2 รูปแบบคือ แบบเจ้าของแต่เพียงผู้เดียว และแบบเจ้าของหลาย (บริษัท ซีพีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด, ม.ป.ป.) นอกจากนั้นอาคารสำนักงานยังสามารถแบ่งการครอบครองออกเป็นของภาครัฐและภาคเอกชนได้เช่นกัน และเนื่องจากอาคารสำนักงานมีรูปแบบและการครอบครองที่หลากหลาย ผู้วิจัยจึงกำหนดเป็นอาคารสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การบริหารทรัพยากรกายภาพ คือ การบริหารจัดการสิ่งที่เป็นกายภาพหรือทรัพยากรกายภาพในเชิงธุรกิจ ที่มุ่งเน้นให้มีการใช้และบริหารจัดการอาคารสถานที่ ระบบประกอบอาคาร สถานที่ พื้นที่ และองค์ประกอบอื่นที่มีสถานะเป็นกายภาพ ให้เกิดประโยชน์และผลตอบแทนแก่องค์กรในฐานะที่เป็นทรัพยากรสำคัญ (เสรีชัย โชติพานิช, 2553, น. 63) โดยในการดำเนินการบริหารทรัพยากรกายภาพประกอบด้วยส่วนงานสำคัญ 3 ส่วนคือ ส่วนวางแผน ส่วนงานจัดการ และส่วนปฏิบัติงาน ซึ่งในการบริหารทรัพยากรกายภาพควรได้รับการตรวจสอบจากในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านนโยบาย ด้านการส่งมอบการบริการ ตลอดจนความสัมพันธ์กับผู้ใช้งาน เป็นต้น (Atkin & Brooks, 2021, p. 59) ซึ่งจากการดำเนินงานดังกล่าวจะทำให้สามารถเปรียบเทียบและเป็นการวัดระดับประสิทธิภาพการบริหารที่จะช่วยในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรกายภาพให้ดียิ่งขึ้นได้

การประเมินหลังการใช้งาน (Post Occupancy Evaluation: POE) คือการศึกษาเพื่อทำการประเมินอาคารหลังการใช้งาน สำหรับอาคารที่ต้องการทำการปรับปรุงการประเมินอาคารหลังการใช้งานนั้นจะเน้นไปที่การประเมินส่วนการใช้งาน (Function) องค์ประกอบหลักโดยรอบอาคาร (Built Environment) เป็นหลัก ซึ่งเครื่องมือในการประเมินจะใช้แบบสอบถามเป็นตัวเก็บข้อมูลจากผู้ใช้อาคาร ได้แก่ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นที่มีต่อส่วนการใช้งานอาคาร (Horgen & Sheridan, 1996 อ้างถึงใน ปัญจพงศ์ นาคะบุตร, 2553, น. 8)

การประเมินหลังการเข้าใช้งานได้แบ่งเกณฑ์การประเมินคุณภาพออกเป็น 9 ด้าน 1. ความสามารถในการเข้าถึงและที่จอดรถ 2. ความสะดวกในการเข้าถึงอาคาร 3. ประสิทธิภาพ 4. ความยืดหยุ่น 5. ความปลอดภัย 6. การจัดพื้นที่ 7. ความเป็นส่วนตัว 8. สุขภาพและความเหมาะสมทางกายภาพ และ 9. ความยั่งยืน (Voordt & Wegen, 2005; Seshahri & Paul, 2018) โดยหลังจากการทำประเมินหลังการใช้งานนั้นก็จะสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการอาคารให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบกับสิ่งที่อาคารดำเนินการอยู่ในปัจจุบันและสามารถสรุปออกเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับมุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่มีต่อการจัดการอาคารในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาความสะอาด ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นเชื้อไวรัสที่พบในสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมและสัตว์ปีก สามารถติดเชื้อในระบบทางเดินหายใจของมนุษย์ โดยการแพร่ระบาดระหว่างคนสู่คนผ่านละอองฝอยของเชื้อ ผ่านทางการไอจาม เหมือนเชื้อกลุ่มไข้หวัดใหญ่หรือการสัมผัสสิ่งของที่ปนเปื้อนสารคัดหลั่ง แล้วนำมาสัมผัสบริเวณจมูก ปากตา จึงได้มีมาตรการป้องกันในระดับบุคคลคือ การรักษาสุขอนามัยมือ มารยาทในการไอหรือจาม และการรักษาระยะห่างอย่างน้อย 1 เมตร จากผู้อื่น รวมถึงมาตรการทางสาธารณสุขคือ การกักกัน การแยกกัก การเว้นระยะ และการติดตามผู้สัมผัสโรค

การจัดการคุณภาพ คือ กระบวนการจัดการที่ส่งผลต่อกระบวนการปฏิบัติงาน โดยคุณภาพสามารถแบ่งความหมายออกเป็น 2 อย่าง คือ คุณภาพที่เป็น คือเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และคุณภาพตามการรับรู้ คือคุณภาพที่เป็นไปตามความต้องการและความพอใจสูงสุดของผู้บริโภค (Sallis, 1993, p. 24) ซึ่งกระบวนการในการวางแผน ดำเนินงาน และควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอนของการจัดการคุณภาพ อีกทั้งฝ่ายบริหารระดับสูงต้องตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของคุณภาพที่เป็นจุดเริ่มต้นของการกำหนดคุณภาพ จนนำมาใช้เป็นแนวทางและเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ขององค์กร (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์ และคณะ, 2546, น. 55)

การรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) เป็นกระบวนการจัดการและรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม และนำข้อมูลที่ได้ไป

ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า (ก่อเกิด ไร้ใจ, 2560) โดยการรับฟังเสียงของลูกค้าที่นั้นเกิดจากการรับฟังทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยข้อมูลที่ได้รับรวมได้จะเป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความต้องการของลูกค้า โครงสร้างแบบลำดับชั้น การจัดลำดับความสำคัญ และการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Aguwa et al., 2012, p. 10112)

จากการทบทวนวรรณกรรม ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษามุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานในช่วงก่อนและระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่จะสามารถสะท้อนออกมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนการดำเนินงาน รวมถึงการจัดการกำกับ และควบคุมให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ให้ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยทำการเปรียบเทียบกับสิ่งที่อาคารดำเนินการอยู่ในปัจจุบันและสามารถสรุปออกเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับมุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่มีต่อการจัดการอาคารในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการรักษาความสะอาด ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การจัดการอาคารเป็นไปตามมุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานทั้งผู้เช่าภายในอาคารและผู้มาติดต่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษามุมมองผู้ใช้อาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานในช่วงก่อนและระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

สมมติฐานการวิจัย

มุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อมีความแตกต่างกันหรือไม่

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ มุ่งศึกษาเฉพาะมุมมองของผู้ใช้อาคารสำนักงานที่มีต่อการจัดการอาคารสำนักงานในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารจัดการอาคารทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ พื้นที่/กายภาพอาคาร (Place) ผู้ใช้อาคาร (People) และ กิจกรรมที่เกิดขึ้น (Process)

1.2 ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ใช้งานอาคารสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาทั้งผู้เช่าภายในอาคารและผู้มาติดต่อ

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ อาคารสำนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนเมษายน พ.ศ.2564

2. ระเบียบวิธีการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ผู้เช่าภายในอาคารและผู้มาติดต่อ ซึ่งผู้วิจัยต้องการให้เป็นตัวแทน (Representative) ที่เชื่อถือได้จึงอาศัยหลักการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ที่ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างไม่อาศัยความน่าจะเป็นและใช้การสุ่มแบบบังเอิญ

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการใช้ครั้งนี้ใช้แบบสอบถามชนิดมาตรวัด 6 ระดับในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประเด็นคำถามที่ใช้นำมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและจากการสำรวจการดำเนินงานของอาคารสำนักงานในปัจจุบัน จึงมุ่งเน้นสอบถามถึงมุมมองของผู้ใช้อาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีข้อคำถามแบ่งออกเป็น 7 ด้านและมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งในการวิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยนำข้อมูลไปตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อมูลด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) ได้ค่าเท่ากับ 0.974 แสดงว่าข้อมูลดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยร้อยละและค่าเฉลี่ย

3.2 ใช้สถิติอนุมานในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ไม่อิสระ (Paired Sample t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างของมุมมองของผู้ใช้อาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานในช่วงก่อนและระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่พบว่าเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.50) อายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 36.20) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 54.00) สถานภาพการจ้างงานส่วนใหญ่เป็นผู้เช่าภายในอาคาร (ร้อยละ 58.50) ตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 61.20) วันที่เข้าใช้งานวันจันทร์-วันศุกร์ (ร้อยละ 79.50) เวลาที่เข้าใช้งานคือ 08.00-17.00 น. (ร้อยละ 41.20) ทั้งนี้ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยตอบประเมินความพึงพอใจการใช้งานอาคาร (ร้อยละ 60.00) แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานอาคารสำนักงานส่วนใหญ่มีการใช้งาน 9 ชั่วโมงต่อวัน และ 5 วันต่อสัปดาห์

ส่วนที่ 2 มุมมองความสำคัญการใช้งานอาคารสำนักงานก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากสมมติฐานการวิจัยคือ มุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อมีความแตกต่างกันหรือไม่ ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบ

สมมติฐานด้วยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มไม่อิสระ (Paired Sample T-test) และสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตารางที่ 1: การจัดการอาคารสำนักงานในแต่ละด้านในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

การจัดการอาคารสำนักงานในแต่ละด้าน	มุมมองความสำคัญการใช้งานอาคารสำนักงานก่อนเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019		มุมมองความสำคัญการใช้งานอาคารสำนักงานระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019		t	P
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.		
1. ด้านความปลอดภัย	5.30	0.64	5.35	0.64	-0.678	0.489
2. ด้านการรักษาความปลอดภัย	5.30	0.65	5.41	0.63	-3.080	0.002
3. ด้านการรักษาความสะอาด	5.55	0.65	5.63	0.58	-4.190	0.000
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการ	5.25	0.65	5.30	0.63	0.093	0.926
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.32	0.69	5.23	0.69	-0.394	0.694
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	5.21	0.80	5.54	0.69	-3.122	0.002
7. ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน	5.22	0.60	5.33	0.60	-4.380	0.000
รวม	5.31	0.73	5.40	0.75		

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน คือ มุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อมีความแตกต่างกันหรือไม่ ทั้ง 7 ด้านได้ดังนี้

- ด้านความปลอดภัย พบว่ามุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานด้านความปลอดภัยในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไม่มีความแตกต่างกัน ($t = -0.678$, $P = 0.489$)
- ด้านการรักษาความปลอดภัย พบว่ามุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานด้านการรักษาความปลอดภัยในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อมีความแตกต่างกัน ($t = -3.080$, $P = 0.002$)

- ด้านการรักษาความสะอาด พบว่ามุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานด้านการรักษาความสะอาดในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อมีความแตกต่างกัน ($t = -4.190$, $P = 0.000$)
- ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการ พบว่ามุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไม่มีความแตกต่างกัน ($t = 0.093$, $P = 0.926$)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไม่มีความแตกต่างกัน ($t = -0.394$, $P = 0.694$)
- ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่ามุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานด้านการประชาสัมพันธ์ในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อมีความแตกต่างกัน ($t = -3.122$, $P = 0.002$)
- ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน พบว่ามุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อมีความแตกต่างกัน ($t = -4.380$, $P = 0.000$)

จากข้อมูลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่ามุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อ ทั้ง 7 ด้านมีความแตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการรักษาความปลอดภัย 2. ด้านการรักษาความสะอาด 3. ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 4. ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2: สรุปรายละเอียดมุมมองความสำคัญในแต่ละด้านของการใช้งานอาคารสำนักงานก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

มุมมองความสำคัญการใช้งานอาคารสำนักงานก่อนเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	มุมมองความสำคัญการใช้งานอาคารสำนักงานระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	t	P
1.ด้านความปลอดภัย					
อาคารมีการป้องกัน/ดูแลความปลอดภัยจากการลื่นล้ม สะดุด หรือการตกจากพื้นที่สูง	5.33	อาคารมีการป้องกัน/ดูแลความปลอดภัยจากการลื่นล้ม สะดุด หรือการตกจากพื้นที่สูง และยังคำนึงถึงการแพร่ระบาดของเชื้อโรคภายในอาคาร	5.44	-3.399	0.001

ตารางที่ 2: สรุปรายละเอียดมุมมองความสำคัญในแต่ละด้านของการใช้งานอาคารสำนักงานก่อนและระหว่าง
เกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ต่อ)

มุมมองความสำคัญการใช้งาน อาคารสำนักงานก่อนเกิด สถานการณ์โรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019	ค่าเฉลี่ย ระดับ ความ สำคัญ	มุมมองความสำคัญการใช้งาน อาคารสำนักงานระหว่างเกิด สถานการณ์โรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019	ค่าเฉลี่ย ระดับ ความ สำคัญ	t	P
ระบบอุปกรณ์ความปลอดภัยภายใน อาคาร ติดตั้งในตำแหน่งที่เห็นได้ชัด เช่น ถังดับเพลิง อุปกรณ์ดับเพลิง ป้ายทางออกฉุกเฉิน เป็นต้น	5.35	ระบบอุปกรณ์ความปลอดภัยภายใน อาคาร ติดตั้งในตำแหน่งที่เห็นได้ชัด เช่น ถังดับเพลิง อุปกรณ์ดับเพลิง ป้ายทางออกฉุกเฉิน เป็นต้น	5.28	1.808	0.071
การบำรุงรักษาอาคารให้มีสภาพที่ดี	5.33	การบำรุงรักษาอาคารให้มีสภาพที่ดี	5.34	-0.475	0.635
การควบคุมสถานการณ์ กรณีเกิดเหตุ ฉุกเฉิน	5.48	การควบคุมสถานการณ์ กรณีเกิด เหตุฉุกเฉินหรือกรณีเกิดการติดเชื้อ ภายในอาคาร	5.47	0.310	0.757
การซ่อมอพยพหนีไฟประจำปี	5.28	การซ่อมอพยพหนีไฟประจำปี	5.30	-0.330	0.742
2.ด้านการรักษาความปลอดภัย					
อาคารปราศจากการโจรกรรม ลักทรัพย์ หรืออาชญากรรมอื่นๆ	5.41	อาคารปราศจากการโจรกรรม ลัก ทรัพย์ หรืออาชญากรรมอื่นๆ	5.42	-0.278	0.781
การให้บริการด้านความปลอดภัยของ พนักงานรักษาความปลอดภัย	5.30	การให้บริการด้านความปลอดภัย ของพนักงานรักษาความปลอดภัย และการแนะนำข้อควรปฏิบัติ เช่น วัด อุณหภูมิ ล้างมือ ลงทะเบียนเข้าใช้งาน เป็นต้น	5.39	-2.456	0.014
ระบบการควบคุมการเข้า-ออก ของ บุคคลภายนอก	5.32	ระบบการควบคุมการเข้า-ออก ของ บุคคลภายนอก และมีการ ลงทะเบียน/บันทึกข้อมูลของ ผู้ใช้งานอาคาร/ผู้ติดต่อ	5.43	-2.942	0.003
3.ด้านการรักษาความสะอาด					
การให้บริการด้านความสะอาดพื้นที่ ส่วนกลาง เช่น ห้องน้ำ ลิฟต์ ที่จอดรถ เป็นต้น	5.37	การให้บริการด้านความสะอาด พื้นที่ส่วนกลาง เช่น ห้องน้ำ ลิฟต์ ที่จอดรถ เป็นต้น อย่างสม่ำเสมอ	5.49	-3.080	0.002
การจัดการขยะภายในอาคาร (การคัด แยกขยะ)	5.20	การจัดการขยะมูลฝอยที่ได้มาตรฐาน เช่น การคัดแยกขยะจากการเสริม สวายเป็นขยะติดเชื้อ เป็นต้น	5.32	-3.101	0.002

ตารางที่ 2: สรุปรายละเอียดมุมมองความสำคัญในแต่ละด้านของการใช้งานอาคารสำนักงานก่อนและระหว่าง
เกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ต่อ)

มุมมองความสำคัญการใช้งาน อาคารสำนักงานก่อนเกิด สถานการณ์โรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019	ค่าเฉลี่ย ระดับ ความ สำคัญ	มุมมองความสำคัญการใช้งาน อาคารสำนักงานระหว่างเกิด สถานการณ์โรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019	ค่าเฉลี่ย ระดับ ความ สำคัญ	t	P
4.ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการ					
ปริมาณอากาศภายในอาคารมีการ ไหลเวียน และมีคุณภาพที่เหมาะสม	5.36	ปริมาณอากาศภายในอาคารมีการ ไหลเวียน และมีคุณภาพที่ เหมาะสม รวมถึงการจัดให้มีระบบ กรองอากาศหรือมีระบบฆ่าเชื้อด้วย วิธีอื่นๆ	5.48	-3.611	0.000
คุณภาพน้ำของอาคารเหมาะสมและมี เพียงพอต่อการใช้งาน	5.32	คุณภาพน้ำของอาคารเหมาะสม และมีเพียงพอต่อการใช้งาน	5.32	0.153	0.878
ระดับเสียงรบกวนภายในอาคาร	5.23	ระดับเสียงรบกวนภายในอาคาร	5.27	-0.996	0.320
แสงสว่างทั้งภายในและภายนอกอาคาร มีเพียงพอและเหมาะสม	5.34	แสงสว่างทั้งภายในและภายนอก อาคารมีเพียงพอและเหมาะสม	5.35	-0.133	0.894
ความพร้อมของพื้นที่ส่วนกลางและ โถงทางเดินตามแต่ละชั้นของอาคาร	5.19	ความพร้อมของพื้นที่ส่วนกลางและ โถงทางเดินตามแต่ละชั้นของ อาคาร รวมถึงจุดประชาสัมพันธ์จัด ให้มีฉากั้นแบบใส	5.02	3.098	0.002
5.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
อาคารเข้าถึงได้ง่าย และมีการจัด พื้นที่ภายในอาคารเป็นสัดส่วนชัดเจน	5.29	อาคารเข้าถึงได้ง่าย และมีการจัด พื้นที่ภายในอาคารเป็นสัดส่วน ชัดเจน และมีการกำหนดทางเข้า- ออกภายในอาคารในช่วงการแพร่ ระบาดของเชื้อโรค	5.41	-3.198	0.001
ห้องน้ำส่วนกลางของอาคารมีจำนวน ที่เหมาะสมและมีให้บริการด้านความ สะอาดอย่างทั่วถึง	5.31	ห้องน้ำส่วนกลางของอาคารมี จำนวนที่เหมาะสมและมีให้บริการ ด้านความสะอาดอย่างทั่วถึง และมี การกำหนดขอบเขตของผู้ใช้งาน โดยยึดหลักรักษาระยะห่าง	5.38	4.549	0.000
		อุปกรณ์กักน้ำชำระของสุขภัณฑ์ใช้ ระบบเซนเซอร์ทั้งหมด	4.91		

ตารางที่ 2: สรุปรายละเอียดมุมมองความสำคัญในแต่ละด้านของการใช้งานอาคารสำนักงานก่อนและระหว่าง
เกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ต่อ)

มุมมองความสำคัญการใช้งาน อาคารสำนักงานก่อนเกิด สถานการณ์โรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019	ค่าเฉลี่ย ระดับ ความ สำคัญ	มุมมองความสำคัญการใช้งาน อาคารสำนักงานระหว่างเกิด สถานการณ์โรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019	ค่าเฉลี่ย ระดับ ความ สำคัญ	t	P
ลิฟต์ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	5.32	ลิฟต์มีการกำหนดขอบเขตพื้นที่ ผู้ใช้งานโดยยึดหลักรักษาระยะห่าง	5.31	3.282	0.001
		ลิฟต์จัดให้มีระบบปุ่มกดเรียกและ ปุ่มกดขึ้นแบบไม่ต้องสัมผัสหรือ เซนเซอร์	4.95		
		ภายในลิฟต์จัดเตรียมแอลกอฮอล์ เจลชนิดไม่ใช้มือสัมผัสวางไว้ทั้ง ภายในและภายนอก	5.31		
บันไดเลื่อนตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ เหมาะสม	5.19	บันไดเลื่อนตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ เหมาะสม และมีการทำความสะอาด สะอาดอย่างสม่ำเสมอ	5.26	-1.715	0.087
มีการจัดเตรียมทางลาดสำหรับผู้พิการ	5.23	มีการจัดเตรียมทางลาดสำหรับผู้พิการ	5.32	-0.978	0.376
ที่จอดรถยนต์ของอาคารมีเพียงพอ สำหรับรถยนต์และรถจักรยานยนต์	5.17	ที่จอดรถยนต์ของอาคารมีเพียงพอ สำหรับรถยนต์รถจักรยานยนต์ และ มีพื้นที่สำหรับ Delivery Man/ รถพยาบาล	5.31	-3.338	0.001
ป้ายจราจรและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับ การเดินรถมีเพียงพอ	5.22	ป้ายจราจรและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง กับการเดินรถมีเพียงพอ	5.25	-0.536	0.592
สัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณ อินเทอร์เน็ตภายในอาคารเชื่อมต่อได้ดี	5.24	สัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณ อินเทอร์เน็ตภายในอาคารเชื่อมต่อได้ดี	5.40	0.142	0.898
6.ด้านการประชาสัมพันธ์					
ความเหมาะสมของเนื้อหาและ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้า ทราบ	5.21	จัดให้มีระบบประกาศที่ครอบคลุม ทุกพื้นที่ภายในอาคาร	5.36	-3.122	0.002
		ระบบประชาสัมพันธ์สามารถ สื่อสารให้เข้าใจได้ทุกคน	5.31		
7.ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน					
คุณภาพการตอบสนองต่อการรับเรื่อง ข้อร้องเรียนต่างๆ	5.30	คุณภาพการตอบสนองต่อการรับ เรื่องข้อร้องเรียนต่างๆ ใน สถานการณ์โรคติดต่อ	5.41	-3.283	0.001

ตารางที่ 2: สรุปรายละเอียดมุมมองความสำคัญในแต่ละด้านของการใช้งานอาคารสำนักงานก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ต่อ)

มุมมองความสำคัญการใช้งานอาคารสำนักงานก่อนเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	มุมมองความสำคัญการใช้งานอาคารสำนักงานระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	t	P
คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่	5.26	คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการอบรมเพิ่มเติมความรู้ในการป้องกันตัวให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	5.34	-2.057	0.040
กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่	5.27	กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่	5.27	0.065	0.948
การแต่งกายของพนักงาน	5.16	การแต่งกายของพนักงาน มีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล และการดูแลสุขภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	5.33	-4.093	0.000
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน	5.30	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานที่มีต่อสถานการณ์โรคติดต่อ	5.40	-3.113	0.002
ความสามารถในการสื่อสาร	5.27	ความสามารถในการสื่อสารของพนักงานทั้งการให้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เรื่องโรคระบาด	5.35	-2.160	0.031
การตรงต่อเวลาของพนักงาน	5.32	การตรงต่อเวลาของพนักงาน	5.36	-1.160	0.247

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน คือ มุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อมีความแตกต่างกันหรือไม่ ในรายละเอียดแต่ละประเด็นของข้อคำถามสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

- ด้านความปลอดภัย จากข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ พบว่ามีมุมมองที่แตกต่างกัน 1 ข้อคือ ก่อนเกิดสถานการณ์อาคารมีการป้องกัน/ดูแลความปลอดภัยจากการสัมผัส สะดุด หรือการตกจากพื้นที่สูง โดยระหว่างเกิดสถานการณ์อาคารเพิ่มวิธีการจัดการเข้าไปจากรายละเอียดเดิมคือ คำนึงถึงการแพร่ระบาดของเชื้อโรคภายในอาคาร ($t = -3.399$, $P = 0.001$)

- ด้านการรักษาความปลอดภัย จากข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ พบว่ามีมุมมองที่แตกต่างกัน 2 ข้อคือ ก่อนเกิดสถานการณ์ 1.การให้บริการด้านความปลอดภัยของพนักงานรักษาความปลอดภัย 2.ระบบการควบคุมการเข้า-ออก ของบุคคลภายนอก โดยระหว่างเกิดสถานการณ์อาคารเพิ่มวิธีการจัดการเข้าไปจากรายละเอียดเดิมคือ 1.การแนะนำข้อควรปฏิบัติตน เช่น วัตถุอันตราย ล้างมือ ลงทะเบียนเข้าใช้งาน เป็นต้น

($t = -2.456$, $P = 0.014$) 2.มีการลงทะเบียน/บันทึกข้อมูลของผู้ใช้งานอาคาร/ผู้ติดต่อ ($t = -2.942$, $P = 0.003$)

- ด้านการรักษาความสะอาด จากข้อคำถามทั้งหมด 2 ข้อ พบว่ามีมุมมองที่แตกต่างกัน 2 ข้อคือ 1. การให้บริการด้านความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง 2.การจัดการขยะภายในอาคาร โดยระหว่างเกิดสถานการณ์อาคารเพิ่มวิธีการจัดการเข้าไปจากรายละเอียดเดิมคือ 1.การให้บริการด้านความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอ ($t = -3.080$, $P = 0.002$) 2.การจัดการขยะมูลฝอยที่ได้มาตรฐาน เช่น การคัดแยกขยะจากการเสริมสวยเป็นขยะติดเชื้อ เป็นต้น ($t = -3.101$, $P = 0.002$)

- ด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการ จากข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ พบว่ามีมุมมองที่แตกต่างกัน 2 ข้อคือ 1.ปริมาณอากาศภายในอาคารมีการไหลเวียน และมีคุณภาพที่เหมาะสม 2.ความพร้อมของพื้นที่ส่วนกลางและโถงทางเดินตามแต่ละชั้นของอาคาร โดยระหว่างเกิดสถานการณ์อาคารเพิ่มวิธีการจัดการเข้าไปจากรายละเอียดเดิมคือ 1.การจัดให้มีระบบกรองอากาศหรือมีระบบฆ่าเชื้อด้วยวิธีอื่นๆ ($t = -3.611$, $P = 0.000$) 2.จุดประชาสัมพันธ์จัดให้มีฉากกันแบบใส ($t = 3.098$, $P = 0.002$)

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ พบว่ามีมุมมองที่แตกต่างกัน 4 ข้อคือ 1.อาคารเข้าถึงได้ง่าย และมีการจัดพื้นที่ภายในอาคารเป็นสัดส่วนชัดเจน 2.ห้องน้ำส่วนกลางของอาคารมีจำนวนที่เหมาะสมและมีให้บริการด้านความสะอาดอย่างทั่วถึง 3.ลิฟต์ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม 4.ที่จอดรถยนต์ของอาคารมีเพียงพอสำหรับรถยนต์และรถจักรยานยนต์ โดยระหว่างเกิดสถานการณ์อาคารเพิ่มวิธีการจัดการเข้าไปจากรายละเอียดเดิมคือ 1.การกำหนดทางเข้า-ออกภายในอาคารในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อโรค ($t = -3.198$, $P = 0.001$) 2.การกำหนดขอบเขตของผู้ใช้งานโดยยึดหลักรักษาระยะห่าง อุปกรณ์กดน้ำชำระของสุขภัณฑ์ใช้ระบบเซนเซอร์ทั้งหมด ($t = 4.549$, $P = 0.000$) 3.การกำหนดขอบเขตพื้นที่ผู้ใช้งานโดยยึดหลักรักษาระยะห่าง มีระบบปุ่มกดเรียกและปุ่มกดขึ้นแบบไม่ต้องสัมผัสหรือเซนเซอร์ จัดเตรียมแอลกอฮอล์เจลชนิดไม่ใช้มือสัมผัสวางไว้ทั้งภายในและภายนอกลิฟต์ ($t = 3.282$, $P = 0.001$) 4.มีพื้นที่สำหรับ Delivery Man/รถพยาบาล ($t = -3.338$, $P = 0.001$)

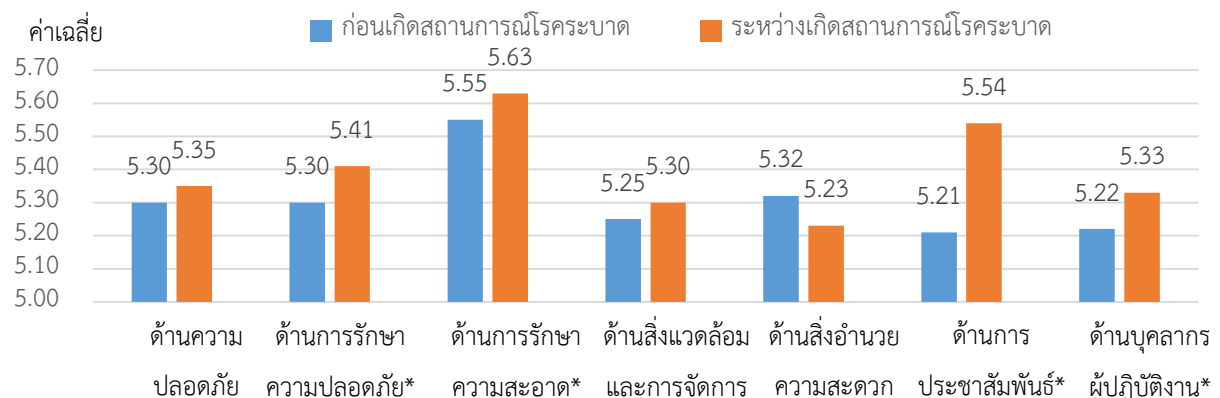
- ด้านการประชาสัมพันธ์ จากข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อ พบว่ามีมุมมองที่แตกต่างกันคือ ความเหมาะสมของเนื้อหาและช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เช่าทราบ โดยระหว่างเกิดสถานการณ์อาคารเพิ่มวิธีการจัดการเข้าไปจากรายละเอียดเดิมคือ จัดให้มีระบบประกาศที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในอาคารและสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ทุกคน ($t = -3.122$, $P = 0.002$)

- ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จากข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ พบว่ามีมุมมองที่แตกต่างกัน 5 ข้อคือ 1.คุณภาพการตอบสนองต่อการรับเรื่องข้อร้องเรียนต่างๆ 2.คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3.การแต่งกายของพนักงาน 4.ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน 5.ความสามารถในการสื่อสาร โดยระหว่างเกิดสถานการณ์อาคารเพิ่มวิธีการจัดการเข้าไปจากรายละเอียดเดิมคือ 1.คุณภาพการตอบสนองต่อการรับเรื่องในสถานการณ์โรคติดต่อ ($t = -3.283$, $P = 0.001$) 2.การอบรมเพิ่มเติมความรู้ในการป้องกันตัวให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ($t = -2.057$, $P = 0.040$) 3.มีอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล และการดูแลสุขภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ($t = -4.093$, $P = 0.000$) 4.การแก้ไขปัญหาของพนักงานที่มีต่อสถานการณ์โรคติดต่อ

($t = -3.113$, $P = 0.002$) 5.พนักงานสามารถสื่อสารให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์เรื่องโรคระบาด ($t = -2.160$, $P = 0.031$)

สรุป

สามารถสรุปผลการวิจัยเรื่อง “มุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่มีต่อการจัดการอาคารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019” ได้ดังนี้



*หมายเหตุ: ด้านที่มีมุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่มีต่อการจัดการอาคารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อแตกต่างกัน

ภาพที่ 1: ค่าเฉลี่ยมุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานที่มีต่อการจัดการอาคารแต่ละด้านในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จากภาพที่ 1 ผลการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทดสอบสมมติฐานคือ มุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานต่อการจัดการอาคารสำนักงานในช่วงก่อนและระหว่างเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อมีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยทำการวิเคราะห์ด้วย Paired Sample T-test พบว่าจากข้อคำถามย่อย 31 ข้อ มีมุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานแตกต่างกัน 17 ข้อ และเมื่อดูภาพรวมของแต่ละด้านทั้ง 7 ด้าน พบว่ามุมมองของผู้ใช้งานอาคารสำนักงานมีความแตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการรักษาความปลอดภัย คือ การแนะนำข้อควรปฏิบัติตน เช่น วัคซีนหวัด ล้างมือ ลงทะเบียนเข้าใช้งาน เป็นต้น และมีการลงทะเบียน/บันทึกข้อมูลของผู้ใช้งานอาคาร/ผู้ติดต่อ เพื่อสร้างความปลอดภัยและมั่นใจแก่ผู้ใช้งานอาคารระหว่างการใช้งานอาคารสำนักงาน

2. ด้านการรักษาความสะอาด คือ การให้บริการด้านความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอและ

การจัดการขยะมูลฝอยที่ได้มาตรฐาน เช่น การคัดแยกขยะจากการเสริมสวยเป็นขยะติดเชื้อ เป็นต้น โดยเป็นการปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ คือ การจัดให้มีระบบประกาศที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในอาคารและสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ทุกคน และสามารถปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

4. ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน คือ การตอบสนองต่อการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาของพนักงานที่มีต่อสถานการณ์โรคติดเชื้อ การดูแลสุขภาพของพนักงานและการอบรมเพิ่มเติมความรู้ในการป้องกันตัวให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและมีอุปกรณ์ป้องกัน อีกทั้งพนักงานต้องสามารถสื่อสารให้ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ได้

ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวนี้สัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรกายภาพที่ประกอบด้วยส่วนงานสำคัญ 3 ส่วนคือ

- ส่วนวางแผน คือ การวางแผนรับมือกับสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของอาคารที่ต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนและสื่อสารให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับอาคารทั้งผู้ใช้งาน ผู้มาติดต่อ และผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาคาร เข้าใจและปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

- ส่วนจัดการ คือ การดำเนินการตามแผนที่ได้วางเอาไว้ โดยมีการควบคุม ติดตามและประเมินผลตลอดเวลาให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

- ส่วนปฏิบัติงาน คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาคาร ที่เป็นผู้ให้บริการแก่ผู้ใช้งานอาคาร สำนักงานและผู้มาติดต่อ และต้องปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้การจัดการอาคารมีความปลอดภัยและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน

จากผลการวิจัยสามารถสรุปความสำคัญของปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพ (3Ps) ของอาคารสำนักงานในแต่ละปัจจัยดังนี้

- ทรัพยากรกายภาพ/ระบบกายภาพ (Place) อาคารสำนักงานควรให้ความสำคัญของการจัดพื้นที่ส่วนกลางภายในอาคารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การกำหนดทางเข้า-ออกของอาคาร การเตรียมพื้นที่สำหรับพนักงานส่งของหรือรถพยาบาล การเว้นระยะห่างทางสังคม เป็นต้น

- กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในอาคาร (Process) อาคารสำนักงานควรให้ความสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาคารให้สอดคล้องกับลักษณะการใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไปในสถานการณ์โรคติดเชื้อ เช่น การปรับรอบการทำความสะอาดในพื้นที่ส่วนกลางให้ถี่มากยิ่งขึ้น การพัฒนาการตอบสนองต่อการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาของผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาคาร การแนะนำข้อควรปฏิบัติตนของผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน เป็นต้น

- ผู้ใช้งานอาคาร (People) อาคารควรให้ความสำคัญของการสื่อสารให้กับผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน ผู้มาติดต่อ และผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาคารให้เข้าใจอย่างทั่วถึงและปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

ดังนั้นในการจัดการอาคารสำนักงานในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรกายภาพ/ระบบกายภาพ (Place) เป็นอันดับแรก เนื่องจากมีข้อจำกัดและเปลี่ยนแปลงลักษณะของทรัพยากรกายภาพ/ระบบกายภาพได้ยาก จึงต้องอาศัยกระบวนการจัดการอาคาร

(Process) ในด้านต่างๆ เช่น การรักษาความปลอดภัยที่มีการคัดกรองบุคคลเข้า-ออก การปรับรอบทำความสะอาด การจัดพื้นที่ภายในอาคาร การประชาสัมพันธ์/สื่อสารแนวทางการปฏิบัติตนต่างๆ ไปยังกลุ่มผู้ใช้งาน อาคารและผู้มาติดต่อให้เข้าใจในทิศทางเดียวกัน เป็นต้น เพื่อเข้ามาเป็นส่วนช่วยให้สามารถรองรับกิจกรรมการใช้งานในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อสอดรับกับทรัพยากรกายภาพที่มีอยู่ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาคาร (People) เป็นอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กันที่ต้องมีการปรับตัววางแผนรับมือต่างๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและสามารถกำหนดแนวทางการจัดการอาคารให้เหมาะสมกับลักษณะของอาคารได้ เพื่อช่วยให้การจัดการอาคารเมื่อเกิดสถานการณ์โรคติดเชื้อผ่านพ้นไปได้และยังตอบสนองต่อความปลอดภัยและความคาดหวังของผู้ใช้งานอาคาร

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2563). *รวมแนวทางการป้องกันควบคุมโรค กรณีติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข*. สาระบุรี: สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4.
- ก่อเกิด ไร่ใจ. (2560). *Voice of Customer*. สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2564, จาก <https://prezi.com/ktyjz8ftg4pj/voice-of-customer/>
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, ฉัตยาพร เสมอใจ, ชัยวัฒน์ เชี่ยวเชิงสันติ, อีรพร พัดภู, และสุภัทร อนามัย. (2546). *กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ธรรมมกลการพิมพ์.
- บริษัท ซีปาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด. (ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์). *รูปแบบของอาคารสำนักงานให้เช่า*. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2564, จาก <https://www.cbre.co.th/th/guides/bangkok-office-types>
- ปัญจพงศ์ นาคะบุตร. (2553). *การประเมินการใช้พื้นที่อาคาร กรณีศึกษา: อาคารเรียนคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมาคมสถาปนิกสยาม ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2560). *กฎหมายใช้บ่อย (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ: บริษัท พลัสเพรส จำกัด.
- เสรีชัย โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Aguwa, C., Monplaisir, L., & Turgut, O. (2012) Voice of the Customer: Customer Satisfaction Ratio Based Analysis. *Expert Systems with Applications*, 39(11), 10112-10119.
- Atkin, B. & Brooks, A. (2021). *Total Facility Management*. New Jersey: John Wiley & Sons, Ltd.
- Sallis, E. (1993). *Total quality management in education* (3rd ed.). London: Kogan Page Limited.
- Seshahri, G. & Paul, V. (2018). Measure Satisfaction with User Requirement Related Building Performance Attributes: A Questionnaire. *Building Performance*, 9(1), 122-146.
- Voordt, T. & Wegen, H. (2005). *Architecture in use*. Oxford: Elsevier.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.