N1

การจัดการ

(Management)

การจัดการพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง

THE COMMON AREAS MANAGEMENT OF HIGH-END AND ABOVE CONDOMINIUMS IN BANGKOK UNDER THE SURVEILLANCES EPIDEMIC SITUATION

ธัญชนก แสนสุข
Thanchanok Seansuk

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management
Corresponding Author, E-mail: thanchanoksea@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง ของนิติบุคคลอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไปและตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง จากอาคารชุดจำนวน 5 อาคาร ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจ แบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์ ผ่านการวิเคราะห์แบบอุปนัย ตารางไขว้ และแผนภูมิพาเรโต อีกทั้งตรวจสอบข้อมูลด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้า

ผลการวิจัยพบว่า มีผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบริหาร ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ โดยมีแนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุดแบ่งตามพื้นที่ส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 13 พื้นที่ พบว่า ทุกอาคารชุดดำเนินการไม่ครบ เป็นผลให้เกิดโอกาสในการเกิดความเสี่ยง เรียงตามลำดับดังนี้ อาคารชุดที่ 2 เกิดร้อยละ 38.89 อาคารชุดที่ 3 เกิดร้อยละ 31.67 อาคารชุดที่ 1 เกิดร้อยละ 23.53 อาคารชุดที่ 4 เกิดร้อยละ 15.91 และอาคารชุดที่ 5 เกิดร้อยละ 4.41 ตามลำดับ โดยพื้นที่ที่พบอุปสรรคมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องจดหมาย ลำดับที่ 2 ได้แก่ ห้องนิติบุคคลอาคารชุด ลิฟต์ และทางเดินส่วนกลางที่พบอุปสรรคร้อยละ 80 ลำดับที่ 3 ได้แก่ ห้องอบไอน้ำ และห้องประชุม ที่พบอุปสรรคร้อยละ 75 ซึ่งผลกระทบที่เกิดจากอุปสรรคมากที่สุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ ผลกระทบที่เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับสุขอนามัย และเกิดข้อร้องเรียนจากเจ้าของร่วม และจากการสัมภาษณ์ระดับบริหารพบว่าสิ่งที่ให้ความสำคัญสำหรับแก้ไขปัญหาเป็นลำดับแรกมีจำนวน 6 พื้นที่ ได้แก่ ห้องออกกำลังกาย ห้องอบไอน้ำ ห้องประชุม ห้องสมุด ห้องสันทนาการอื่น ๆ โดยมีอุปสรรคด้านพฤติกรรมของเจ้าของร่วมและพนักงาน และผลกระทบที่เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับสุขอนามัย ดังนั้นอาคารชุดที่ 1-4 ที่พบอุปสรรคในพื้นที่ดังที่กล่าวไปข้างต้น ควร

เพิ่มเติมแนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุดในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง โดยคำนึงถึงผู้ใช้งานอาคาร กระบวนการดำเนินงาน สถานที่/สภาพแวดล้อม และเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินการเกิดประสิทธิภาพ และลดความเสี่ยงจากการใช้งานของเจ้าของร่วมและการปฏิบัติงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: พื้นที่ส่วนกลาง คอนโดมิเนียม แนวทางการจัดการ โรคติดต่อเฝ้าระวัง

ABSTRACT

The objective of this research is to study the management plan of common areas in high-end segment condominiums and above located in Bangkok, Thailand, in the context of communicable disease surveillance epidemic. The research utilized purposive sampling from a total of 5 condominiums, and primary data collection methods including survey, observation, and interview, analyzed through Analytic Induction, Cross-Tabulation Table, and Pareto Diagram, with data triangulation.

The research findings revealed that stakeholders involved in the management of common areas in buildings are categorized into 3 levels: strategic level, management level, and operational level. The management plan of common areas in the condominiums, consisting of a total of 13 areas, was found to be incomplete in all cases studied. This resulted in opportunities for risks to be exposed, ranked as follows: Case Study 2 with 38.89%, Case Study 3 with 31.67%, Case Study 1 with 23.53%, Case Study 4 with 15.91%, and Case Study 5 with 4.41% .The area with the most obstacles was the mail room, the second was the condominium juristic person room, the elevator and the common corridor with 80 percent of the obstacles, the third was the sauna and meeting room. Where 75 percent of the obstacles were encountered, the first impact caused by the most obstacles was Impact of health risks and complaints from co-owners. Among these areas, a total of 6 areas were identified by the strategic level as the most important when addressing the problems, including the gym, sauna, meeting room, library, and other recreational rooms. The challenges of the management involve the behaviors of co-owners and staff, as well as impacts on public health risks, which were all found in those 6 areas in Case Study 1-4. Therefore, it is necessary to further develop guidelines for the management of common areas in condominiums in situations of communicable disease surveillance epidemic, taking into consideration the perspectives of People, Process, Place, and Technology to ensure

efficient operations and minimize risks associated with the use and practices of stakeholders in the midst of an epidemic situation.

Keywords: Common Area, Condominium, Management Plan, Communicable Disease under Surveillance

บทนำ

ประเทศไทยต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่อโรคติดต่อทั้งโรคที่อุบัติใหม่หรืออุบัติซ้ำอยู่เสมอ ในช่วง 2-3 ทศวรรษที่ผ่านมานั้นมีความเสี่ยงสูงที่จะเกิดโรคติดต่ออุบัติใหม่ที่มีการแพร่เชื้อจากสัตว์สู่คนหรือจากคนสู่คน เช่น โรคเมอร์ส (พนม คลี่ฉายา, 2561) โดยเมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 ประเทศไทยได้พบเจอกับการแพร่ระบาดของโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง ซึ่งองค์การอนามัยโลกได้ระบุชื่อโรคดังกล่าวว่า “Corona Virus Disease Starting in 2019” (Zhu et al., 2020) ซึ่งปัจจุบันมีผู้ป่วยสะสมจำนวน 4,725,885 ราย และเสียชีวิตสะสมจำนวน 34,697 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 14 มกราคม 2566) (กรมควบคุมโรค, 2566) นอกจากนี้ถัดมาในปี พ.ศ. 2565 ประเทศไทยยังคงต้องพบเจอกับการแพร่ระบาดของโรคฝีดาษวานรหรือโรคฝีดาษลิง ซึ่งมีผู้ป่วยจำนวน 11 คน และมีกลุ่มเสี่ยงอย่างน้อย 59 คน (17 ตุลาคม 2565) (Workpointtoday, 2022) โดยโรคติดต่อทั้ง 2 ชนิดที่กล่าวมานั้น กระทรวงสาธารณสุขได้ระบุให้เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง ซึ่งสามารถติดต่อผ่านการไอหรือจามรดกัน การสัมผัสสารคัดหลั่งและใกล้ชิดกับผู้ป่วย รวมไปถึงการสัมผัสสิ่งของที่มีการปนเปื้อนเชื้อไวรัส เช่น ปุ่มกดลิฟต์ กลอนประตู ได้เช่นเดียวกัน (ประชาชาติธุรกิจ, 2563) และจากแถลงการของกระทรวงสาธารณะสุขระบุว่า ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 772 คน พบว่า ผู้ติดเชื้อที่มีสัดส่วนมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ ผู้ที่พักอาศัยหรือใช้งานพื้นที่ที่อยู่ในสถานที่เดียวกัน โดยมีสัดส่วนถึง 51% ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่ากว่า 37% เป็นการติดเชื้อที่เกิดจากการใกล้ชิดกับผู้ป่วยและสัมผัสสิ่งของที่มีการปนเปื้อนเชื้อไวรัส (มติชน, 2563) ดังนั้นอาคารชุดพักอาศัย จึงถือเป็นสถานที่ที่มีความเสี่ยงและมีโอกาสเกิดการติดเชื้อหรือแพร่ระบาดสูง อันเนื่องมาจากเป็นอาคารที่มีผู้พักอาศัยอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมาก อีกทั้งพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุด เป็นพื้นที่ที่เจ้าของร่วมต้องใช้งานร่วมกัน และบางส่วนเป็นพื้นที่ปิดที่มีการระบายกาศค่อนข้างน้อย จึงมีโอกาสในการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสจากการสูดหายใจและใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณพื้นที่ดังกล่าว

จากข้อมูลของศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจ (TMB Analytics, 2564) พบว่า อาคารชุดที่มีราคาขายอยู่ที่ประมาณ 150,000 บาทต่อตารางเมตรขึ้นไป ผู้บริโภคมีความต้องการสูงแม้อยู่ในช่วงของการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ โดยเฉพาะอาคารชุดที่ตั้งอยู่ในย่านศูนย์กลางธุรกิจของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีสัดส่วนคิดเป็น 41% จากหน่วยอาคารชุดที่ขายได้ทั้งหมด และเนื่องด้วยข้อจำกัดทางด้านราคาที่ดินที่ค่อนข้างสูง ส่งผลให้ลักษณะของอาคารชุดส่วนมากเป็นอาคารสูงและอาคารขนาดใหญ่พิเศษ โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการตัดสินใจในการเลือกซื้อที่พักอาศัยคือภาพลักษณ์และสภาพทางกายภาพ ที่เป็นผลมาจากอายุอาคารและการบริหารจัดการ

ของนิติบุคคลอาคารชุด และสิ่งอำนวยความสะดวกและพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุด ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวส่งผลต่อความเสี่ยงในการติดเชื้อดังที่กล่าวไปข้างต้น อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการอาคารด้วยเช่นเดียวกัน

ดังนั้นอาคารชุดจึงจำเป็นต้องมีการดำเนินการในการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อให้พื้นที่ดังกล่าวอยู่ในสภาพที่ดีแก่ผู้อยู่อาศัย และเพื่อให้เจ้าของร่วมสามารถใช้งานหรือใช้ประโยชน์พื้นที่ส่วนกลางได้อย่างปลอดภัย อีกทั้งเพื่อควบคุมและลดความเสี่ยงจากการใช้งานของเจ้าของร่วมและการปฏิบัติงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดได้อย่างเหมาะสม

ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎีการจัดการทรัพยากรกายภาพ แนวทางการจัดการนิติบุคคลอาคารชุด และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด ร่วมกับการจัดลำดับความสำคัญของอุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่แนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง จึงมีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

การจัดการทรัพยากรกายภาพ คือ การจัดการสภาพแวดล้อมอันประกอบด้วย อาคารสถานที่ ระบบประกอบอาคาร และองค์ประกอบอื่นที่มีภาวะเป็นกายภาพ โดยคำนึงถึงผู้ใช้งานอาคาร (People) กระบวนการดำเนินงาน (Process) สถานที่/สภาพแวดล้อม (Place) และเทคโนโลยี (Technology) ซึ่งต้องมีการดำเนินการเพื่อให้ทั้ง 4 ปัจจัยมีความสอดคล้องกัน เพื่อให้ทรัพยากรกายภาพอยู่ในสภาพที่ดี พร้อมใช้งานและผู้ใช้อาคารสามารถใช้งานสถานที่และดำเนินกิจกรรมได้อย่างปลอดภัยและเกิดประโยชน์สูงสุด (เสริชย์ โชติพานิช, 2553, หน้า 64) (Edmond P. & Robert Kevin & Paul D., 2006, p. 4)

โดยสามารถแบ่งการบริหารออกตามโครงสร้างการดำเนินงานได้ 3 ระดับ ได้แก่ 1. ระดับบริหาร เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการบริหารงาน 2. ระดับจัดการ เป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน ตรวจสอบ และติดตามผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ 3. ระดับปฏิบัติการ เป็นการดำเนินงานที่เน้นการปฏิบัติงานตามแผนที่ระดับจัดการเป็นผู้กำหนด (สาวิตร ศิริวิชญ์ไมตรี, 2557)

การจัดการนิติบุคคลอาคารชุด คือ หน้าที่ของนิติบุคคลอาคารชุดที่พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2551 ได้กำหนดไว้ โดยจำเป็นต้องมีการจัดการและดูแลรักษาทรัพย์ส่วนกลาง รวมถึงกระทำการใด ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ตามมติประชุมใหญ่เจ้าของร่วม (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2560) ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง ซึ่งเป็นพื้นที่ส่วนรวมขนาดใหญ่ที่เจ้าของร่วมจำเป็นต้องใช้งานร่วมกัน และเป็นพื้นที่ที่เกิดความเสี่ยงในการติดโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวังมากที่สุด ดังนั้น นิติบุคคลอาคารชุดจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดนโยบาย วางแผน และจัดให้มีการดำเนินงานการดูแลทรัพย์สินส่วนกลาง เพื่อให้ทรัพย์ส่วนกลางอยู่ในสภาพที่ดี เจ้าของร่วมสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัยและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กฎหมายกำหนด (บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด, 2563)

โรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง คือ โรคที่สามารถติดต่อจากคนสู่คนได้ ซึ่งต้องมีการติดตาม การสังเกต เก็บรวบรวม ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการรายงานผลอย่างต่อเนื่อง ด้วยกระบวนการที่เป็นระบบเพื่อลดความเสี่ยงและควบคุมโอกาสในการติดเชื้อ โดยการวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาโรคติดต่อเฝ้าระวังที่ส่งผลกระทบต่อประชากรของโลกในวงกว้าง ที่มีการแพร่ระบาดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 อันได้แก่ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด 19 และโรคฝีดาษวานรหรือโรคฝีดาษลิง (พระราชบัญญัติโรคติดต่อ, 2558) เนื่องจากเป็นโรคที่สามารถติดต่อจากคนสู่คนได้ผ่านการไอ จาม หรือการสัมผัสสารคัดหลั่งของผู้ที่เสี่ยงหรือติดเชื้อเช่นเดียวกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสี่ยงและโอกาสในการติดเชื้อของเจ้าของร่วมและผู้ที่พักอาศัยที่ใช้งานพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุด

เครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด (7 Quality Control Tools) คือ เครื่องมือทางสถิติที่ใช้สำหรับรวบรวม วิเคราะห์ นำเสนอข้อมูล เพื่อควบคุมคุณภาพของกระบวนการผลิต ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ชนิด ได้แก่ 1. ใบตรวจสอบ 2. กราฟ 3. ฮิสโตแกรม 4. แผนภูมิพาเรโต้ 5. แผนภาพก้างปลา 6. แผนภาพการกระจาย 7. แผนภูมิควบคุม โดยการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แผนภูมิพาเรโต้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดลำดับความสำคัญของอุปสรรคจากการดำเนินงาน (เรืองลักษณ์ บุตรเพ็ชร และคณะ, 2560)

การจัดลำดับความสำคัญ คือ การรวบรวมและจัดกลุ่มปัญหาที่เกิดขึ้น และมาวิเคราะห์ร่วมกับความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับด้านสุขอนามัย โดยพิจารณาจากความรุนแรงหรือผลกระทบของปัญหา ความถี่ของปัญหา ความยากในการแก้ไขปัญหา และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา จากนั้นนำข้อมูลมาวางแผนในการดำเนินงาน เพื่อจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องดำเนินการ และกำหนดหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตามโครงสร้างการดำเนินงาน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบริหาร ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ ซึ่งทุกระดับควรให้ความสำคัญเนื่องจากหน้าที่มีความสอดคล้องกัน อีกทั้งเพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับผู้ใช้อาคารและนำไปสู่ความพึงพอใจในท้ายที่สุด (พงษ์กร เจิมศิริวัฒนา, 2558)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง ของนิติบุคคลอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไปและตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะการจัดการพื้นที่ส่วนกลางของนิติบุคคลอาคารชุด โดยมีขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการพื้นที่ส่วนกลางของนิติบุคคลอาคารชุด ซึ่งผู้วิจัยใช้การคัดเลือกกรณีศึกษาแบบเฉพาะเจาะจงตามเกณฑ์ดังนี้ 1. เป็นอาคารชุดที่มีราคาขายตั้งแต่ 150,000 บาทต่อตารางเมตรขึ้นไป 2. เป็นอาคารที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและมีอายุอาคารไม่เกิน 10 ปี 3. เป็นอาคารที่มีพื้นที่

ส่วนกลางตั้งแต่ 10,000 ตารางเมตรขึ้นไป จึงมีอาคารชุดทั้งสิ้นจำนวน 5 อาคาร และคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง ตามเกณฑ์ดังนี้ 1. เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารชุดที่มีราคาขายตั้งแต่ 150,000 บาทต่อตารางเมตรขึ้นไป 2. อาคารที่ปฏิบัติงานต้องมีอายุไม่เกิน 10 ปี และมีพื้นที่ส่วนกลางตั้งแต่ 10,000 ตารางเมตรขึ้นไป และตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร 3. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านการจัดการนิติบุคคลอาคารชุดตามโครงสร้างการดำเนินงานดังนี้ 1. ดำรงตำแหน่งคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดซึ่งมีประสบการณ์อย่างน้อย 1 ปี 2. ดำรงตำแหน่งผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ผู้จัดการอาคารหรือผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร และพนักงานนิติบุคคลอาคารชุดซึ่งมีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี จึงมีผู้ให้ข้อมูลหลักรวมทั้งสิ้น 20 คน ประกอบด้วย คณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดจำนวน 5 คน ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดจำนวน 5 คน ผู้จัดการอาคารหรือผู้ช่วยผู้จัดการอาคารจำนวน 5 คน และพนักงานนิติบุคคลอาคารชุดจำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1. แบบสำรวจข้อมูลพื้นฐานโครงการ 2. แบบสังเกตการดำเนินการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง 3. แบบสัมภาษณ์ชนิดกำหนดโครงสร้าง ประกอบด้วย 1. พื้นที่ส่วนกลางที่เป็นจุดเสี่ยงในการติดโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง 2. อุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นของการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง 3. การจัดระดับความรุนแรงของอุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง โดยตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ผ่านผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) เท่ากับ 0.66 และมีช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ระหว่างมิถุนายน พ.ศ. 2565 – เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจข้อมูลพื้นฐานโครงการ แบบสังเกตการดำเนินการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง และแบบสัมภาษณ์พื้นที่ส่วนกลางที่เป็นจุดเสี่ยงในการติดโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง อุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นของการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง และการจัดระดับความรุนแรงของอุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วนดังนี้ 1. ข้อมูลจากแบบสำรวจข้อมูลพื้นฐานโครงการ ใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) 2. ข้อมูลจากแบบสังเกตการดำเนินการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง และแบบสัมภาษณ์พื้นที่ส่วนกลางที่เป็นจุดเสี่ยงในการติดโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง อุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นของการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง และการจัดระดับความรุนแรงของอุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง ใช้การวิเคราะห์ด้วยตารางไขว้ (Cross-Tabulation Table) เพื่อหาประเด็นสำคัญจากความซ้ำ และใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพ (QC 7 Tools) โดยใช้แผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram) อีกทั้งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ทั้งในส่วนด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodology Triangulation) และด้านข้อมูล (Data Triangulation)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดการพื้นที่ส่วนกลางในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อของอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไปและตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 อาคาร สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานอาคารของกรณีศึกษา จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจลักษณะทางกายภาพอาคารของกรณีศึกษาจำนวน 5 อาคาร สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: สรุปข้อมูลพื้นฐานอาคารของอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไป และตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 อาคาร

อาคารชุด	สถานที่ตั้งอาคาร	ราคาเฉลี่ย/ตารางเมตร (บาท)	อายุอาคาร (ปี)	จำนวนอาคาร	จำนวนชั้น	ขนาดพื้นที่ใช้สอย (ตร.ม.)
อาคารชุดที่ 1	ถนนสุขุมวิท แขวงพระโขนงเหนือ เขตวัฒนา	160,000	8	1	28	36,781
อาคารชุดที่ 2	ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท	188,000	6	1	31	26,174
อาคารชุดที่ 3	ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร	190,000	6	1	43	61,048
อาคารชุดที่ 4	ถนนพญาไท แขวงพญาไท เขตราชเทวี	247,000	3	1	39	38,194
อาคารชุดที่ 5	ซอยชิดลม แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน	350,000	3	2	47, 28	53,856

และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานอาคาร พบว่า ลักษณะทางกายภาพยังถูกจำแนกออกเป็น 2 ส่วน ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 ซึ่งประกอบด้วย ทรัพย์ส่วนบุคคล และทรัพย์ส่วนกลาง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: สรุปข้อมูลทรัพย์ส่วนบุคคลและทรัพย์ส่วนกลางของอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไป ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 5 อาคาร

อาคารชุด	ทรัพย์ส่วนบุคคล		ทรัพย์ส่วนกลาง												
				พื้นที่ส่วนกลาง											
	ขนาดพื้นที่ห้องชุด (ตร.ม.)	จำนวนยูนิต (ห้อง)	ขนาดพื้นที่ส่วนกลาง (ตร.ม.)	ห้องนิติบุคคลฯ	โถงรับแขก	ลิฟต์	ทางเดินส่วนกลาง	ห้องออกกำลังกาย	ห้องอบไอน้ำ	ห้องประชุม	Co-Working Space	ห้องสมุด	ห้องจดหมาย	ห้องสันทนาการอื่น ๆ	สวนและสนามเด็กเล่น	อาคาร/ลานจอดรถ
อาคารชุดที่ 1	14,034	197	19,203	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
อาคารชุดที่ 2	13,348	257	12,825	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	-	✓	-	✓	✓
อาคารชุดที่ 3	32,866	841	28,182	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓
อาคารชุดที่ 4	14,048	348	24,146	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	-	✓	✓
อาคารชุดที่ 5	25,298	436	28,558	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

จากข้อมูลตารางที่ 1 และ 2 เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลด้านกายภาพของอาคารชุดทั้ง 5 อาคาร และวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดประเภทของพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุด (วสุ คอสิริ, 2556, หน้า 19) พบว่า พื้นที่ส่วนกลางของแต่ละโครงการมีความแตกต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ 3 ประเภทดังนี้

1. พื้นที่ส่วนกลางที่จำเป็นสำหรับทุกโครงการ เป็นพื้นที่ที่พบได้ในทุกอาคารชุด เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวัน ได้แก่ ห้องนิติบุคคลอาคารชุด โถงรับแขก ลิฟต์ ทางเดินส่วนกลาง ห้องออกกำลังกาย สวนและสนามเด็กเล่น และอาคาร/ลานจอดรถ

2. พื้นที่ส่วนกลางที่มีไว้เพื่อเพิ่มจุดขายให้แก่โครงการ เป็นพื้นที่ที่เน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกในการพักอาศัย ได้แก่ ห้องจดหมาย ห้องอบไอน้ำ

3. พื้นที่ส่วนกลางที่มีไว้เพื่อสร้างความแตกต่างให้แก่โครงการ เป็นพื้นที่ที่เพิ่มมูลค่าและความน่าอยู่อาศัย ได้แก่ ห้องประชุม Co-Working Space ห้องสมุด ห้องสันทนาการอื่น ๆ เช่น ห้องเล่นเกม ห้องสำหรับเด็ก ห้องชมภาพยนตร์

โดยผู้วิจัยได้นำประเภทของพื้นที่ส่วนกลางมากำหนดหัวข้อของแบบสัมภาษณ์พื้นที่ส่วนกลางที่เป็นจุดเสี่ยงในการติดโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวังสำหรับระดับบริหาร เพื่อจัดระดับความสำคัญของพื้นที่ที่แต่ละอาคารชุดต้องการแก้ไขเป็นลำดับแรก

ส่วนที่ 2 ขอบเขตหน้าที่ของผู้ให้ข้อมูลหลัก จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไปทั้ง 3 ระดับ ประกอบด้วย ระดับบริหาร ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3: สรุปข้อมูลตำแหน่ง ประสบการณ์ และขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลหลักของอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 5 อาคาร

ตำแหน่ง	ประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก (ปี)					ขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงาน
	อาคารชุดที่ 1	อาคารชุดที่ 2	อาคารชุดที่ 3	อาคารชุดที่ 4	อาคารชุดที่ 5	
ระดับบริหาร						
คณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด	2	1	1	1	2	- ดูแลและตรวจสอบการดำเนินการของนิติบุคคลอาคารชุด ให้เป็นไปตามมติของการประชุมใหญ่สามัญประจำปี - ร่วมกำหนดนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับร่วมกับผู้จัดการ นิติบุคคลอาคารชุด - พิจารณาอนุมัติการจัดตั้งงบประมาณ และการเบิกค่าใช้จ่าย - ทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการนิติบุคคลอาคารชุด หรืออนุมัติให้ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดเป็นผู้ดำเนินการ
ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด	5	7	5	6	6	- ทำนิติกรรมและลงนามเอกสารทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการนิติบุคคลอาคารชุด - กำหนดนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับร่วมกับคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด - วางแผนการบริหารจัดการนิติบุคคลอาคารชุด ให้เป็นไปตาม มติการประชุมใหญ่สามัญประจำปี - วางแผนงบประมาณและค่าใช้จ่ายของนิติบุคคลอาคารชุด - ดูแลและอนุมัติการเบิกค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร จัดการนิติบุคคลอาคารชุด

ตำแหน่ง	ประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลัก (ปี)					ขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงาน
	อาคารชุดที่ 1	อาคารชุดที่ 2	อาคารชุดที่ 3	อาคารชุดที่ 4	อาคารชุดที่ 5	
ระดับจัดการ						
ผู้จัดการอาคาร/ ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร	6	7	5	6	6	- วางแผน ดูแล และตรวจสอบให้การบริหารจัดการนิติบุคคล อาคารชุดเป็นไปตามนโยบาย และมติของการประชุมใหญ่สามัญ ประจำปี - ดูแลและอนุมัติการเบิกจ่ายเงินสดย่อย - ดำเนินการตามแผนที่ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุดวางไว้ และตรวจสอบการทำงานของพนักงานนิติบุคคลอาคารชุดให้เป็นไปตามแผนดังกล่าว
ระดับปฏิบัติการ						
พนักงาน นิติบุคคลอาคารชุด	6	7	5	7	6	- ดำเนินการตามแผนที่ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด และผู้จัดการอาคารเป็นผู้กำหนดไว้ - ติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่เจ้าของร่วม - ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก - ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานตามสัญญาจ้าง และ บุคคลภายนอก เช่น พนักงานรักษาความสะอาด ผู้รับเหมา

จากข้อมูลตารางที่ 3 เมื่อเปรียบเทียบขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่ง และจัดระดับตามโครงสร้างองค์กร 3 ระดับ ประกอบด้วย ระดับบริหาร ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ พบว่าสอดคล้องกับพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2551 โดยสามารถสรุปขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุดได้ดังนี้

<u>ระดับบริหาร</u> ได้แก่ ตำแหน่งคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดและผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ซึ่งถือเป็นตัวแทนเจ้าของร่วม และเป็นตัวแทนของนิติบุคคลอาคารชุด มีหน้าที่กำหนดนโยบายและข้อบังคับเพื่อนำมาวางแผนงบประมาณและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการนิติบุคคลอาคารชุด วางแผนการดำเนินการอื่น ๆ ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และเพื่อให้การบริหารจัดการนิติบุคคลอาคารชุดเป็นไปตามมติของการประชุมใหญ่สามัญประจำปี

<u>ระดับจัดการ</u> ได้แก่ ผู้จัดการอาคารหรือผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร มีหน้าที่วางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดรับกับแผนและกลยุทธ์ในภาพใหญ่ที่ระดับบริหารเป็นผู้กำหนด อีกทั้งตรวจสอบการดำเนินการของพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานตามสัญญาจ้างและบุคคลภายนอก

<u>ระดับปฏิบัติการ</u> ได้แก่ พนักงานนิติบุคคลอาคารชุด เช่น พนักงานธุรการ ช่างประจำอาคาร มีหน้าที่ดำเนินการตามแผนที่ระดับจัดการเป็นผู้กำหนดไว้ โดยเน้นการติดต่อประสานงานกับเจ้าของร่วมและหน่วยงานภายนอก อีกทั้งต้องตรวจสอบการดำเนินการของพนักงานตามสัญญาจ้างและบุคคลภายนอก เช่น พนักงานรักษาความสะอาด พนักงานรักษาความปลอดภัย ผู้รับเหมา

จากขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้ง 3 ระดับ พบว่า นอกจากสอดคล้องกับที่กฎหมายกำหนด ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Sarel Lavy (2008) และเสริชย์ โชติพานิช (2553) ว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ 1. ส่วนงานวางแผนที่ระดับบริหารต้องกำหนดนโยบายในการวางแผนงบประมาณให้เพียงพอและครอบคลุมกิจกรรมและอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง รวมถึงต้องร่วมออกกฎระเบียบเพื่อให้เจ้าของร่วมปฏิบัติตามขั้นตอนที่นิติบุคคลอาคารชุดกำหนดไว้ 2. ส่วนงานจัดการ ที่ระดับจัดการต้องวางแผนการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ให้รัดกุมและเกิดความปลอดภัยต่อเจ้าของร่วมและผู้ที่ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น 3. ส่วนงานปฏิบัติการ ที่ระดับปฏิบัติการต้องปรับเปลี่ยนขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามแผนที่ระดับจัดการได้วางไว้ ซึ่งทุกส่วนมีความเกี่ยวข้องและจำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ดำเนินการให้ทรัพยากรกายภาพอยู่ในสภาพที่ดี ปลอดภัย และตอบสนองต่อการใช้งานของผู้ใช้อาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่การกำหนดแนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุดเพื่อให้พื้นที่ส่วนกลางอยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการใช้งาน ปลอดภัยต่อเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย อีกทั้งเพื่อลดความเสี่ยงในการติดโรคติดต่อท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดในปัจจุบัน และในอนาคตที่จะเกิดขึ้น

ส่วนที่ 3 แนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุด โดยอ้างอิงแนวทางการจัดการจากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2564) แนวทางการจัดการตามแนวคิดของสิริน เวชสุภัค (2564) และปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพ (เสริชย์ โชติพานิช, 2553) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4: สรุปแนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางและปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไป จำนวน 5 อาคารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ

ลำดับที่	แนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง	การจัดการช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ					ปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพ			
		อาคารชุดที่ 1	อาคารชุดที่ 2	อาคารชุดที่ 3	อาคารชุดที่ 4	อาคารชุดที่ 5	Place	People	Process	Technology
ห้องนิติบุคคลอาคารชุด										
1	จัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบริเวณจุดที่มีผู้ใช้งาน	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	-
2	ทำความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อที่มาจากน้ำยาฟอกขาว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
3	แยกประเภทของถังขยะ โดยมีถังขยะสำหรับขยะอันตราย เช่น หน้ากากอนามัย ATK ทิชชู่ โดยเฉพาะ	-	-	-	✓	✓	-	✓	✓	-
4	กำหนดการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย เมื่อเข้าใช้งานพื้นที่	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	-
5	กำหนดพื้นที่ในการจัดวางและจัดเก็บอุปกรณ์ที่ต้องมีการคัดกรอง เช่น พัสดุ เอกสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	-
6	ติดตั้งเทคโนโลยีเพิ่มเติม เช่น Application สำหรับแจ้งซ่อมหรือรับพัสดุ	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
โถงรับแขก										
1	ติดตั้งจุดคัดกรอง สแกนอุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	จัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบริเวณจุดที่มีผู้ใช้งาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
3	ทำความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อที่มาจากน้ำยาฟอกขาว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
4	กำหนดการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย เมื่อเข้าใช้งานพื้นที่	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-

ลำดับที่	แนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง	การจัดการช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ					ปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพ			
		อาคารชุดที่ 1	อาคารชุดที่ 2	อาคารชุดที่ 3	อาคารชุดที่ 4	อาคารชุดที่ 5	Place	People	Process	Technology
5	เปิดหน้าต่าง/ประตูเพื่อระบายอากาศตามรอบที่กำหนด เช่น ทุก 2 ชั่วโมง	✓	-	-	✓	✓	✓	-	✓	-
6	กำหนดระยะห่างในการเข้าใช้งานพื้นที่	✓	-	-	✓	✓	-	✓	✓	-
ลิฟต์										
1	จำกัดจำนวนของผู้ใช้งานต่อขนาดพื้นที่	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
2	ทำความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อที่มาจากน้ำยาฟอกขาว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
3	กำหนดการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย เมื่อเข้าใช้งานพื้นที่	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-
4	ติดตั้งเทคโนโลยีเพิ่มเติม เช่น ปุ่มกดลิฟต์ไร้สัมผัส แผ่นฟิล์มฆ่าเชื้อ	-	-	-	-	✓	✓	✓	-	✓
5	ติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓
ทางเดินส่วนกลาง										
1	ทำความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อที่มาจากน้ำยาฟอกขาว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
2	กำหนดการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย เมื่อเข้าใช้งานพื้นที่	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	-
3	ติดตั้งจุดคัดกรอง สแกนอุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่	-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	กำหนดเส้นทางในการเคลื่อนย้าย/ใช้งาน กรณีพบผู้ป่วย/เสี่ยงติดโรคติดต่อ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
ห้องออกกำลังกาย										
1	จัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบริเวณจุดที่มีผู้ใช้งาน	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-

ลำดับที่	แนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง	การจัดการช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ					ปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพ			
		อาคารชุดที่ 1	อาคารชุดที่ 2	อาคารชุดที่ 3	อาคารชุดที่ 4	อาคารชุดที่ 5	Place	People	Process	Technology
2	ทำความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อที่มาจากน้ำยาฟอกขาว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
3	จำกัดจำนวนของผู้ใช้งานต่อขนาดพื้นที่	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	-
4	เปิดหน้าต่าง/ประตูเพื่อระบายอากาศตามรอบที่กำหนด เช่น ทุก 2 ชั่วโมง	✓	-	✓	✓	✓	✓	-	✓	-
5	กำหนดการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย เมื่อเข้าใช้งานพื้นที่	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-
สวนและสนามเด็กเล่น										
1	ไม่มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการจากสถานการณ์ปกติ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
อาคาร/ลานจอดรถ										
1	ไม่มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการจากสถานการณ์ปกติ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ห้องจดหมาย										
1	ทำความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อที่มาจากน้ำยาฟอกขาว	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
2	กำหนดการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย เมื่อเข้าใช้งานพื้นที่		-	✓	✓	-	-	✓	✓	-
3	กำหนดพื้นที่ในการจัดวางและจัดเก็บอุปกรณ์ที่ต้องมีการคัดกรอง เช่น พัสดุ เอกสาร		-	✓	-	✓	✓	-	✓	-
4	ติดตั้งเทคโนโลยีเพิ่มเติม เช่น Smart Locker		-	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
ห้องอบไอน้ำ										
1	จัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบริเวณจุดที่มีผู้ใช้งาน	x	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	-
2	ทำความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อที่มาจากน้ำยาฟอกขาว		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-

ลำดับที่	แนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง	การจัดการช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ					ปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพ			
		อาคารชุดที่ 1	อาคารชุดที่ 2	อาคารชุดที่ 3	อาคารชุดที่ 4	อาคารชุดที่ 5	Place	People	Process	Technology
3	จำกัดจำนวนของผู้ใช้งานต่อขนาดพื้นที่		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
4	กำหนดการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย เมื่อเข้าใช้งานพื้นที่		-	-	-	✓	-	✓	✓	-
5	กำหนดระยะห่างในการเข้าใช้งานพื้นที่		-	-	✓	✓	-	✓	✓	-
6	กำหนดระยะเวลาในการเข้าใช้งานพื้นที่		✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-
ห้องประชุม										
1	จัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบริเวณจุดที่มีผู้ใช้งาน	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
2	ทำความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อที่มาจากน้ำยาฟอกขาว	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
3	จำกัดจำนวนของผู้ใช้งานต่อขนาดพื้นที่	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
4	กำหนดการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย เมื่อเข้าใช้งานพื้นที่	✓		✓	✓	✓	-	✓	✓	-
5	กำหนดระยะห่างในการเข้าใช้งานพื้นที่	-		-	✓	✓	-	✓	✓	-
6	กำหนดระยะเวลาในการเข้าใช้งานพื้นที่	✓		✓	✓	✓	-	✓	✓	-
7	แยกประเภทของถังขยะ โดยมีถังขยะสำหรับขยะอันตราย เช่น หน้ากากอนามัย ATK ทิชชู่ โดยเฉพาะ	-		-	-	✓	-	✓	✓	-
8	ติดตั้งเทคโนโลยีเพิ่มเติม เช่น ระบบจองห้อง	-		-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Co-Working Space										
1	จัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบริเวณจุดที่มีผู้ใช้งาน	x	x	x	x	✓	✓	✓	✓	-

ลำดับที่	แนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง	การจัดการช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ					ปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพ			
		อาคารชุดที่ 1	อาคารชุดที่ 2	อาคารชุดที่ 3	อาคารชุดที่ 4	อาคารชุดที่ 5	Place	People	Process	Technology
2	ทำความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อที่มาจากน้ำยาฟอกขาว					✓	✓	✓	✓	-
3	จำกัดจำนวนของผู้ใช้งานต่อขนาดพื้นที่					✓	✓	✓	✓	-
4	กำหนดการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย เมื่อเข้าใช้งานพื้นที่					✓	-	✓	✓	-
5	กำหนดระยะห่างในการเข้าใช้งานพื้นที่					✓	-	✓	✓	-
6	กำหนดระยะเวลาในการเข้าใช้งานพื้นที่					✓	-	✓	✓	-
7	แยกประเภทของถังขยะ โดยมีถังขยะสำหรับขยะอันตราย เช่น หน้ากากอนามัย ATK ทิชชู่ โดยเฉพาะ					✓	-	✓	✓	-
8	ติดตั้งเทคโนโลยีเพิ่มเติม เช่น ระบบจองห้อง					✓	✓	✓	✓	✓
ห้องสมุด										
1	จัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบริเวณจุดที่มีผู้ใช้งาน	x	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	-
2	ทำความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อที่มาจากน้ำยาฟอกขาว			✓		✓	✓	✓	✓	-
3	จำกัดจำนวนของผู้ใช้งานต่อขนาดพื้นที่			✓		✓	✓	✓	✓	-
4	กำหนดการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย เมื่อเข้าใช้งานพื้นที่			✓		✓	-	✓	✓	-
5	กำหนดระยะห่างในการเข้าใช้งานพื้นที่			✓		✓	-	✓	✓	-
6	กำหนดระยะเวลาในการเข้าใช้งานพื้นที่			✓		✓	-	✓	✓	-

ลำดับที่	แนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง	การจัดการช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ					ปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพ			
		อาคารชุดที่ 1	อาคารชุดที่ 2	อาคารชุดที่ 3	อาคารชุดที่ 4	อาคารชุดที่ 5	Place	People	Process	Technology
7	แยกประเภทของถังขยะ โดยมีถังขยะสำหรับขยะอันตราย เช่น หน้ากากอนามัย ATK ทิชชู่ โดยเฉพาะ			-		✓	-	✓	✓	-
8	ติดตั้งเทคโนโลยีเพิ่มเติม เช่น ระบบจองห้อง			-		✓	✓	✓	✓	✓
ห้องสันทนาการอื่น ๆ เช่น ห้องเล่นเกม ห้องสำหรับเด็ก ห้องชมภาพยนตร์										
1	จัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบริเวณจุดที่มีผู้ใช้งาน	x	x	✓	x	✓	✓	✓	✓	-
2	ทำความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อที่มาจากน้ำยาฟอกขาว			✓		✓	✓	✓	✓	-
3	จำกัดจำนวนของผู้ใช้งานต่อขนาดพื้นที่			✓		✓	✓	✓	✓	-
4	กำหนดการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย เมื่อเข้าใช้งานพื้นที่			✓		✓	-	✓	✓	-
5	กำหนดระยะห่างในการเข้าใช้งานพื้นที่			✓		✓	-	✓	✓	-
6	กำหนดระยะเวลาในการเข้าใช้งานพื้นที่			✓		✓	-	✓	✓	-
7	แยกประเภทของถังขยะ โดยมีถังขยะสำหรับขยะอันตราย เช่น หน้ากากอนามัย ATK ทิชชู่ โดยเฉพาะ			-		✓	-	✓	✓	-
8	ติดตั้งเทคโนโลยีเพิ่มเติม เช่น ระบบจองห้อง			-		✓	✓	✓	✓	✓
โอกาสในการเกิดความเสี่ยง		23.53	38.89	31.67	15.91	4.41				

จากข้อมูลตารางที่ 4 พบว่า ทุกอาคารชุดมีพื้นที่ส่วนกลาง 2 แห่ง ที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการจากสถานการณ์ปกติ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่อากาศถ่ายเทสะดวก จึงไม่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงในการติดโรคติดต่อ ได้แก่ สวนและสนามเด็กเล่น และอาคาร/ลานจอดรถ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยพาเรโต (Pareto) สามารถสรุปโอกาสในการเกิดความเสี่ยง เนื่องจากไม่มีการจัดการของแต่ละอาคารชุด

ตามลำดับได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ อาคารชุดที่ 2 ไม่พบการจัดการเกี่ยวกับการแยกประเภทของถังขยะ การติดตั้งจุดคัดกรอง การเปิดหน้าต่าง/ประตูเพื่อระบายอากาศ การกำหนดระยะห่างในการเข้าใช้งานพื้นที่ และการติดตั้งเทคโนโลยีเพิ่มเติม ส่งผลให้มีโอกาสในการเกิดความเสี่ยงร้อยละ 38.89 ลำดับที่ 2 คือ อาคารชุดที่ 3 ไม่พบการจัดการเกี่ยวกับการแยกประเภทของถังขยะ การติดตั้งจุดคัดกรอง การเปิดหน้าต่าง/ประตูเพื่อระบายอากาศ การกำหนดระยะห่างในการเข้าใช้งานพื้นที่ การติดตั้งเทคโนโลยีเพิ่มเติม และการจำกัดจำนวนของผู้ใช้งานต่อขนาดพื้นที่ ส่งผลให้มีโอกาสเกิดความเสี่ยงร้อยละ 31.67 ลำดับที่ 3 คือ อาคารชุดที่ 1 ไม่พบการจัดการเกี่ยวกับการแยกประเภทของถังขยะ การติดตั้งเทคโนโลยีเพิ่มเติม การติดตั้งจุดคัดกรอง และการจัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบริเวณจุดที่มีผู้ใช้งาน ส่งผลให้มีโอกาสในการเกิดความเสี่ยงร้อยละ 23.53 ลำดับที่ 4 คือ อาคารชุดที่ 4 ไม่พบการจัดการเกี่ยวกับการติดตั้งเทคโนโลยีเพิ่มเติม การกำหนดการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน การกำหนดพื้นที่ในการจัดวางและจัดเก็บอุปกรณ์ที่ต้องมีการคัดกรอง การติดตั้งเทคโนโลยีเพิ่มเติม และการแยกประเภทของถังขยะ ส่งผลให้มีโอกาสในการเกิดความเสี่ยงร้อยละ 15.91 และลำดับที่ 5 คืออาคารชุดที่ 5 ไม่พบการจัดการเกี่ยวกับการจัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบริเวณจุดที่มีผู้ใช้งาน และการกำหนดการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกัน ส่งผลให้มีโอกาสเกิดความเสี่ยงร้อยละ 4.41 โดยสามารถสรุปสาเหตุที่ส่งผลให้ไม่มีการดำเนินการได้ 2 ประเด็นดังนี้

ประเด็นแรก สาเหตุด้านกายภาพอาคาร เนื่องด้วยกายภาพของอาคารชุดมีลักษณะแตกต่างกัน เช่น ไม่มีหน้าต่างล้อมรอบพื้นที่ ส่งผลให้บางอาคารไม่สามารถเปิดหน้าต่างหรือประตูเพื่อระบายอากาศตามรอบที่กำหนดได้ และเนื่องด้วยข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดพื้นที่ ส่งผลให้ไม่สามารถกำหนดระยะห่างในการเข้าใช้งานพื้นที่หรือไม่สามารถกำหนดพื้นที่ในการจัดวางและจัดเก็บอุปกรณ์ที่ต้องมีการคัดกรองได้

ประเด็นที่ 2 สาเหตุด้านพฤติกรรมของเจ้าของร่วมและพนักงาน โดยอาคารมีการกำหนดกฎระเบียบและมาตรการในการดำเนินการไว้แล้ว แต่เจ้าของร่วมและพนักงานบางส่วนไม่ปฏิบัติตามกฎและมาตรการที่ระบุไว้ ประกอบด้วย ไม่ใช้เจลแอลกอฮอล์ล้างมือเมื่อเข้าใช้งานพื้นที่ ไม่แยกประเภทของขยะอันตรายออกจากขยะทั่วไป ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการคัดกรองและสแกนอุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่ ไม่สวมหน้ากากอนามัยขณะเข้าใช้งานพื้นที่ ใช้งานพื้นที่โดยไม่จำกัดจำนวนของผู้ใช้งานตามที่กำหนด และไม่ใช้เทคโนโลยีที่ติดตั้งไว้ให้ เช่น ระบบจองห้อง

และจากการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของทั้ง 5 อาคารชุด พบพื้นที่ที่เกิดอุปสรรคในการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง โดยเกิดจากสาเหตุทั้งหมด 2 สาเหตุ และส่งผลกระทบจำนวน 3 ข้อ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5: สรุปพื้นที่ที่เกิดอุปสรรคในการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง สาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้นของการจัดการพื้นที่ส่วนกลางในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อของทั้ง 5 อาคาร

อาคารชุดที่	พื้นที่ที่เกิดอุปสรรคที่พบในการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง													สาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรค		ผลกระทบที่เกิดขึ้นของการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง		
	ห้องนิติบุคคลอาคารชุด	โถงรับแขก	ลิฟต์	ทางเดินส่วนกลาง	ห้องออกกำลังกาย	สวนและสนามเด็กเล่น	อาคาร/ลานจอดรถ	ห้องจดหมาย	ห้องอบไอน้ำ	ห้องประชุม	Co-Working Space	ห้องสมุด	ห้องสันทนาการอื่น ๆ	ด้านกายภาพอาคาร	ด้านพฤติกรรมของเจ้าของร่วมและพนักงาน	เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับสุขอนามัย	เกิดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน	เกิดข้อร้องเรียนจากเจ้าของร่วม
1	✓	-	✓	✓	✓	-	-	x	x	✓	x	x	x	✓	✓	✓	✓	✓
2	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	x	x	x	x	✓	✓	✓	-	✓
3	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	-	-	✓	✓	-	-	-	✓	✓	✓	x	x	x	✓	✓	✓	-	✓
5	✓	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	✓	✓	-	✓
รวม (%)	**80**	**40**	**80**	**80**	**60**	**0**	**0**	**100**	**75**	**75**	**0**	**50**	**50**	**80**	**100**	**100**	**40**	**100**

จากตารางที่ 5 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาจัดทำเป็นตารางไขว้ (Cross-Tabulation Table) เพื่อหาประเด็นสำคัญจากอาคารชุดทั้งหมด โดยสามารถสรุปได้ 3 ประเด็นดังนี้ <u>ประเด็นที่ 1</u> จากพื้นที่ส่วนกลางทั้งหมด 13 พื้นที่ พบพื้นที่ที่เกิดอุปสรรคในการจัดการพื้นที่ส่วนกลางจำนวน 10 พื้นที่ โดยพื้นที่ที่พบอุปสรรคมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ห้องจดหมาย ลำดับที่ 2 ได้แก่ ห้องนิติบุคคลอาคารชุด ลิฟต์ และทางเดินส่วนกลางที่พบอุปสรรคร้อยละ 80 ลำดับที่ 3 ได้แก่ ห้องอบไอน้ำ และห้องประชุม ที่พบอุปสรรคร้อยละ 75 <u>ประเด็นที่ 2</u> พบสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรค 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพอาคาร และด้านพฤติกรรมของเจ้าของร่วมและพนักงาน ซึ่งพบว่า ทั้ง 2 สาเหตุดังกล่าวเกิดขึ้นกับทุกอาคาร <u>ประเด็นที่ 3</u> ผลกระทบที่เกิดขึ้นมี 3 ข้อ โดยพบผลกระทบที่เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับสุขอนามัย และเกิดข้อร้องเรียนจากเจ้าของร่วมมากที่สุดเป็นลำดับแรก ลำดับถัดมา คือ เกิดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน โดยพบร้อยละ 40

จากข้อมูลพื้นที่ที่เกิดอุปสรรคที่พบในการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง สาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้นของการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แผนภูมิพาเรโต ร่วมกับการสัมภาษณ์ระดับบริหาร เพื่อระบุพื้นที่ที่ให้ความสำคัญซึ่งมีโอกาสในการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6: สรุปข้อมูลพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไป ที่ระดับบริหารให้ความสำคัญ

ประเภทของพื้นที่ส่วนกลาง	รายละเอียดแต่ละพื้นที่	การลำดับความสำคัญของแต่ละอาคารชุด					คิดเป็นสัดส่วน (%)
		อาคารชุดที่ 1	อาคารชุดที่ 2	อาคารชุดที่ 3	อาคารชุดที่ 4	อาคารชุดที่ 5	
1. พื้นที่ส่วนกลางที่จำเป็นสำหรับทุกโครงการ	ห้องนิติบุคคลอาคารชุด	✓	✓	✓	✓	O	80
	โถงรับแขก	✓	O	O	✓	✓	60
	ลิฟต์	✓	✓	✓	✓	✓	100
	ทางเดินส่วนกลาง	O	O	O	O	✓	20
	ห้องออกกำลังกาย	✓	✓	✓	✓	✓	100
	สวนและสนามเด็กเล่น	O	O	O	O	O	0
	อาคาร/ลานจอดรถ	O	O	O	O	O	0
2. พื้นที่ส่วนกลางที่มีไว้เพื่อเพิ่มจุดขายให้แก่โครงการ	ห้องจดหมาย	-	O	✓	✓	O	50
	ห้องอบไอน้ำ	-	✓	✓	✓	✓	100
3. พื้นที่ส่วนกลางที่มีไว้เพื่อสร้างความแตกต่างให้แก่โครงการ	ห้องประชุม	✓	-	✓	✓	✓	100
	Co-Working Space	-	-	-	-	O	0
	ห้องสมุด	-	-	✓	-	✓	100
	ห้องสันทนาการอื่น ๆ	-	-	✓	-	✓	100

หมายเหตุ : ✓ เท่ากับ เล็งเห็นว่าให้ความสำคัญอันดับแรก
O เท่ากับ เล็งเห็นว่าให้ความสำคัญอันดับรอง
\- เท่ากับ ไม่มีพื้นที่ดังกล่าวในอาคาร

จากข้อมูลตารางที่ 6 สามารถจัดระดับพื้นที่ที่มีโอกาสในการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ที่ระดับบริหารให้ความสำคัญได้เป็น 3 กลุ่มดังนี้ 1. ระดับความสำคัญร้อยละ 100 เนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นพื้นที่ที่มีเจ้าของร่วมใช้งานเป็นจำนวนมาก หรือใช้งานบ่อยครั้ง อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ที่อากาศถ่ายเทค่อนข้างน้อย 2. ระดับความสำคัญมากกว่าร้อยละ 50 เนื่องจากเล็งเห็นว่าพื้นที่ดังกล่าวไม่เป็นพื้นที่แออัดและเจ้าของร่วมไม่ได้ใช้งานบ่อยครั้งเท่ากลุ่มแรก รวมถึงจำนวนผู้ใช้งานพื้นที่ในแต่ละครั้งค่อนข้างน้อย 3. กลุ่มที่ 3 ระดับความสำคัญน้อย

กว่าร้อยละ 50 เนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นพื้นที่ที่อากาศถ่ายเทได้สะดวก และจำนวนผู้ใช้งานในแต่ละครั้งต่อขนาดพื้นที่ค่อนข้างน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น

ลำดับถัดมาสามารถสรุประดับความรุนแรงของสาเหตุและผลกระทบได้ 3 ได้แก่ ระดับความรุนแรงมาก ระดับความรุนแรงปานกลาง และระดับความรุนแรงน้อย ซึ่งผู้วิจัยได้นำแต่ละประเด็นของสาเหตุและผลกระทบมากำหนดเป็นหัวข้อเพื่อจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 7-8

ตารางที่ 7: สรุปการลำดับความสำคัญของสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรคที่พบในการจัดการพื้นที่ส่วนกลางในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ

ระดับความรุนแรงของสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรค	สาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรค	การลำดับความสำคัญของแต่ละกรณีศึกษา				
		กรณีศึกษาที่ 1	กรณีศึกษาที่ 2	กรณีศึกษาที่ 3	กรณีศึกษาที่ 4	กรณีศึกษาที่ 5
1. ระดับความรุนแรงมาก	ด้านกายภาพอาคาร	2	2	2	2	2
2. ระดับความรุนแรงปานกลาง	ด้านพฤติกรรมของเจ้าของร่วมและพนักงาน	1	1	1	1	1

หมายเหตุ: 1 เท่ากับสำคัญมากที่สุด 2 เท่ากับสำคัญน้อยที่สุด (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

ตารางที่ 8: สรุปการลำดับความสำคัญของผลกระทบที่เกิดขึ้นของการจัดการพื้นที่ส่วนกลางในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อ

ระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น	ผลกระทบที่เกิดขึ้น	การลำดับความสำคัญของแต่ละกรณีศึกษา				
		กรณีศึกษาที่ 1	กรณีศึกษาที่ 2	กรณีศึกษาที่ 3	กรณีศึกษาที่ 4	กรณีศึกษาที่ 5
1. ระดับความรุนแรงมาก	เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับสุขอนามัย	1	1	1	1	1
2. ระดับความรุนแรงปานกลาง	เกิดข้อร้องเรียนจากเจ้าของร่วม	2	2	3	2	2
3. ระดับความรุนแรงน้อย	เกิดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน	3	3	2	3	3

หมายเหตุ: 1 เท่ากับสำคัญมากที่สุด 3 เท่ากับสำคัญน้อยที่สุด (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)

จากตารางที่ 7-8 เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลจากการลำดับความสำคัญและระดับความรุนแรงของสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้นของทั้ง 5 กรณีศึกษา แสดงให้เห็นว่า ทุกกรณีศึกษาให้ความสำคัญในการแก้ไขสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรคด้านพฤติกรรมของเจ้าของร่วมและพนักงาน และผลกระทบที่เกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับสุขอนามัยมากที่สุดเป็นลำดับแรกเช่นเดียวกัน จากนั้นจึงทำการแก้ไขอุปสรรคที่พบในระดับความรุนแรงปานกลางและระดับความรุนแรงน้อยเป็นลำดับถัดมา จึงนำไปสู่แนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไป ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวังที่สอดคล้องกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพ 4 ปัจจัย ดังนี้ 1. ผู้ใช้งานอาคาร (People) ต้องสร้างความเข้าใจ และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด 2. กระบวนการดำเนินงาน (Process) ต้องปรับปรุงการประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดและอันตรายของโรคติดต่อให้ทั่วถึง และปรับกฎระเบียบให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์มากยิ่งขึ้น 3. สถานที่/สภาพแวดล้อม (Place) ต้องจัดสถานที่ให้มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด ถูกสุขอนามัย และเป็นระเบียบ 4. เทคโนโลยี (Technology) ต้องเพิ่มเติมคู่มือการใช้และกฎระเบียบ พร้อมประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้เจ้าของร่วมรับทราบมากยิ่งขึ้น หรือติดตั้งเทคโนโลยีให้ครบถ้วนและเหมาะสมกับทุกพื้นที่

สรุป

การจัดการพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไป ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง มีผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ 3 ระดับ ได้แก่ระดับบริหาร ระดับจัดการ และระดับปฏิบัติการ โดยพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุดทั้งหมด 13 พื้นที่ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท พบว่าทุกอาคารชุดมีพื้นที่ส่วนกลางที่จำเป็นสำหรับทุกโครงการ ส่วนพื้นที่ส่วนกลางที่มีไว้เพื่อเพิ่มจุดขายให้แก่โครงการพบว่ามีเพียงอาคารชุดที่ 1 ที่ไม่พบพื้นที่ดังกล่าว และพื้นที่ส่วนกลางที่มีไว้เพื่อสร้างความแตกต่างให้แก่โครงการพบว่า อาคารชุดที่ 1 มีห้องประชุมและอาคาร/ลานจอดรถ อาคารชุดที่ 2 มีเพียงอาคาร/ลานจอดรถ อาคารชุดที่ 3 มีห้องประชุม ห้องสมุด ห้องสันทนาการอื่นๆ และอาคาร/ลานจอดรถ อาคารชุดที่ 4 มีห้องประชุมและอาคาร/ลานจอดรถ และอาคารชุดที่ 5 มีครบทุกพื้นที่ ซึ่งมีแนวทางการจัดการโดยแบ่งตามพื้นที่ส่วนกลางทั้ง 13 พื้นที่ดังกล่าวพบว่าทุกอาคารชุดดำเนินการไม่ครบ เป็นผลให้เกิดโอกาสในการเกิดความเสี่ยงโดยเรียงตามลำดับดังนี้ อาคารชุดที่ 2 เกิดร้อยละ 38.89 อาคารชุดที่ 3 เกิดร้อยละ 31.67 อาคารชุดที่ 1 เกิดร้อยละ 23.53 อาคารชุดที่ 4 เกิดร้อยละ 15.91 และอาคารชุดที่ 5 เกิดร้อยละ 4.41 ตามลำดับ ทั้งนี้กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2564) และแนวคิดของสิริน เวชสุภัค (2564) ได้กำหนดให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการพื้นที่ส่วนกลางปฏิบัติตามแนวทางในแต่ละพื้นที่ให้ครบทุกข้อ เพื่อปิดโอกาสที่เกิดความเสี่ยงหรือปัญหาขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (เสริชย์ โชติพานิช, 2553) เรื่องปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพ ที่ระบุว่างานแต่ละด้านมีความสำคัญซึ่งต้องดำเนินการให้เกิดความปลอดภัยและเกิดประสิทธิภาพในการใช้งาน และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์แนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลาง พบว่า พื้นที่ที่ระดับบริหารให้ความสำคัญสำหรับแก้ไขปัญหาเป็นลำดับแรกมีจำนวน 6 พื้นที่ ได้แก่ ห้องออกกำลังกาย ห้องอบไอน้ำ ห้อง

ประชุม ห้องสมุด ห้องสันทนาการอื่น ๆ ซึ่งพบอุปสรรคอยู่ที่ร้อยละ 50 – 75 และจากการสัมภาษณ์ระดับบริหารพบว่าอุปสรรคที่พบในพื้นที่ต่าง ๆ มีสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรค 2 สาเหตุ และมีผลกระทบจำนวน 3 ข้อ โดยทุกกรณีศึกษาให้ความสำคัญในการแก้ไขสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรคด้านพฤติกรรมของเจ้าของร่วมและพนักงาน ซึ่งเกิดจากการที่อาคารมีการกำหนดกฎระเบียบและมาตรการในการดำเนินการไว้แล้ว แต่เจ้าของร่วมและพนักงานบางส่วนไม่ปฏิบัติตามกฎและมาตรการที่ระบุไว้ และผลกระทบที่เกิดเกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับสุขอนามัยมากที่สุดเป็นลำดับแรกเช่นเดียวกัน

ดังนั้น จากความสำคัญของแนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุดในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง และข้อค้นพบจากอุปสรรค สาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้น กรณีศึกษาที่ 1-4 ที่พบอุปสรรคในพื้นที่ดังที่กล่าวไปข้างต้น จึงควรเพิ่มแนวทางในการปฏิบัติให้ครอบคลุม โดยใช้แนวคิดปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพของเสริชย์ โชติพานิช (2553) และ Edmond P. & Robert Kevin & Paul D. (2006) ที่ผู้ใช้งานอาคาร (People) กระบวนการดำเนินงาน (Process) สถานที่/สภาพแวดล้อม (Place) และเทคโนโลยี (Technology) ต้องสอดคล้องกัน เพื่อให้การจัดการครอบคลุมทั้งบุคคลและสถานที่ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้การจัดการเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งลดความเสี่ยงจากการใช้งานของเจ้าของร่วมและการปฏิบัติงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9: แนวทางการจัดการพื้นที่ส่วนกลางของอาคารชุดระดับ High-end ขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพ	แนวทางการจัดการ
ผู้ใช้งานอาคาร (People)	<u>เจ้าของร่วม</u>: ควรให้ความสำคัญในการป้องกันตนเองจากการสัมผัสพื้นที่ต่างๆ ระมัดระวังการอยู่ในพื้นที่แออัด และปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ระบุไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อลดโอกาสในการเกิดความเสี่ยงในการติดโรคติดต่อ <u>ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ</u>: ควรเพิ่มเติมการสอดส่อง และพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับเจ้าของร่วม และควรปฏิบัติตามกฎระเบียบเองอย่างเคร่งครัด
กระบวนการดำเนินงาน (Process)	- ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดและอันตรายของโรคติดต่อให้ทั่วถึง เพื่อเพิ่มโอกาสในการรับรู้และปฏิบัติตามกฎระเบียบของเจ้าของร่วม - เสนอแนวทางการปรับกฎระเบียบกับคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด และการประชุมใหญ่สามัญประจำปีให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เช่น เพิ่มการปรับค่าใช้จ่ายกรณีพบเจ้าของร่วมไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบในกรณีที่เรื่องดังกล่าวส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของเจ้าของร่วมท่านอื่น เป็นต้น

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรกายภาพ	แนวทางการจัดการ
สถานที่/สภาพแวดล้อม (Place)	จัดสถานที่ให้มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด ถูกสุขอนามัย และเป็นระเบียบ (ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงด้านกายภาพได้เนื่องจากเป็นอาคารที่สร้างเสร็จแล้ว และการจะของบประมาณสำหรับปรับปรุงสภาพอาคารจำเป็นต้องผ่านมติการประชุมใหญ่สามัญประจำปี)
เทคโนโลยี (Technology)	กรณีที่ 1: อาคารที่มีการติดตั้งเทคโนโลยีแล้ว สามารถใช้เทคโนโลยีในรูปแบบเดิม โดยเพิ่มเติมคู่มือการใช้และกฎระเบียบ พร้อมประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้เจ้าของร่วมรับทราบมากยิ่งขึ้น กรณีที่ 2: อาคารที่ยังติดตั้งเทคโนโลยีไม่ครบทุกพื้นที่ ควรติดตั้งเทคโนโลยีให้ครบถ้วนและเหมาะสมกับทุกพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณะสุข. (2566, 20 มกราคม). *โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*. กรมควบคุมโรค (Department of Disease Control). https://ddc.moph.go.th/dcd/news.php?news=31469&deptcode=dcd

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2564). *คู่มือการกักตัวสำหรับผู้ใกล้ชิดผู้ติดเชื้อโควิด-19 ฉบับประชาชน*. https://sasuk.fph.tu.ac.th/public/images/2021news/th- img/07/07071/ article_20210625120521.pdf

บริษัท พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด. (2563, 1 พฤศจิกายน). *ทำความรู้จักงานบริหารของนิติบุคคลคอนโด นิติบุคคลอาคารชุด*. https://www.plus.co.th/articles/PLUS-2645

ประชาชาติธุรกิจ. (2563, 6 เมษายน). *เปิดสถิติ 5 กลุ่มผู้ป่วยไวรัสโควิด ติดเชื้อกันเองในบ้านสูงสุด !!*. https://www.prachachat.net/general/news-444892/

พงษ์กร เจิมศิริวัฒนา. (2558). *การจัดลำดับความสำคัญและความพึงพอใจในเกณฑ์ประเมินอาคารเขียวไทยของอาคารชุดเขียวในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พนม คลี่ฉายา. (2561). *การเข้าถึง เข้าใจ ประเมิน และใช้ข้อมูลข่าวสารสุขภาพเพื่อการดูแลตนเองให้ปลอดภัยจากโรคติดต่ออุบัติใหม่ที่แพร่มาจากต่างประเทศของประชาชนในเขตเมือง*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มติชนออนไลน์. (2563, 6 เมษายน). *เปิดสถิติผู้ป่วย "โควิด-19" ทั่วไทยติดเชื้อกันเองในบ้านสูงที่สุด*. https://www.matichon.co.th/covid19/thai-covid19/news_2125635

เรืองลักษณ์ บุตรเพ็ชร, จุฑาวรรณ อ้นสุวรรณ, และ ธิดาเดียว มยุรีสวรรค์. (2560). *เครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด (7 Quality Control Tools)* มหาวิทยาลัยขอนแก่น. http://sc2.kku.ac.th/stat/statweb/images/Eventpic/60/Seminar/02_13_-7-.pdf.

วสุ คอสิริ. (2555). *การศึกษาปัจจัยที่กำหนดสัดส่วนและรายละเอียดพื้นที่ส่วนกลางของโครงการอาคารชุดพักอาศัย เขตกรุงเทพมหานคร.* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สาวิตร ศิริวิชญไมตรี. (2557). *กระบวนการบริหารทรัพยากรทางกายภาพอาคารชุดพักอาศัยรวมประเภทอาคารสูง เพื่อสร้างกำไรทางสังคม.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิริน เวชสุภัค. (2564). แนวทางการบริหารอาคารรูปแบบผสมในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19: กรณีศึกษาโครงการวิซดอม 101 และโครงการสามย่านมิตรทาวน์. *วารสารสถาปัตยกรรม การออกแบบและการก่อสร้าง. 3*(2), 72-73.

เสริชย์ โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี.* โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2560). *พระราชบัญญัติโรคติดต่อ 2558.* https://www.krisdika.go.th/librarian/get?sysid=734578&ext=pdf

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2560). *พระราชบัญญัติอาคารชุด 2522.* https://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%CD11/%CD11-20-9999-update.pdf.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2560). *พระราชบัญญัติอาคารชุด 2551.* http://www.krisdika.go.th/librarian/getfile?sysid=573031&ext=htm

Edmond, P., Rondeau, Robert, K. B., & Paul, D. L. (2006). *Facility Management* (2nd ed.). John Wiley & Sons, Inc

Lavy, S. (2008). Facility management practices in higher education buildings: A case study. *Journal of Facilities Management, 6*(4), pp. 303-315. https://doi.org/10.1108/14725960810908163

Workpointtoday. (2022, 17 October). *ฝีดาษลิงรายที่ 11 ชายไทยกลับจากกาตาร์ เสี่ยงสูง 59 คน.* https://workpointtoday.com/monkeypox-no-11/

Zhu et al. (2020). A Novel Coronavirus from Patients with Pneumonia in China, 2019. *The New England Journal of Medicine.* 727-733. https://nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMoa2001017

การจัดการมาตรฐานสุขาภิบาลและสุขอนามัยของฟู้ดทรัคในประเทศไทย

FOOD SANITATION AND HYGIENE STANDARD MANAGEMENT OF FOOD TRUCKS IN THAILAND

พวงเพ็ชร์ นิธยานนท์[1*] ศิระ นาคะศิริ[2] สุปรียา ผ่องโสภณ[3]
อจิศักดิ์ แก้วนพรัตน์[4] และสุพจน์ แคล้วกระโทก[5]
Puangpetch Nitayanont[1*], Sira Nakasiri[2], Supreeya Phongsopon[3],
Ajisak Kaewnopparat[4], and Suphot Klawkratoke[5]

[1,2,3,4,5]คณะการจัดการธุรกิจอาหาร สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
[1,2,3,4,5]Faculty of Food Business Management, Panyapiwat Institute of Management
[*]**Corresponding Author, E-mail:** puangpetchnit@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาการจัดการมาตรฐานสุขาภิบาลและสุขอนามัยของฟู้ดทรัคในประเทศไทย ธุรกิจฟู้ดทรัคในไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จึงควรมีการยกระดับฟู้ดทรัคให้ได้มาตรฐานในด้านสุขาภิบาลและสุขอนามัย การวิจัยนี้ใช้กระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านสุขาภิบาลและสุขอนามัยให้ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคนำไปปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการฟู้ดทรัคในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน มีการประเมินความรู้และการปฏิบัติงานจากผู้เชี่ยวชาญก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยใช้เกณฑ์การประเมินมาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการอาหาร อาชีพผู้ประกอบอาหารริมบาทวิถี ระดับ 2 ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบประเมิน สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบว่าภายหลังการฝึกอบรมผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีความรู้เพิ่มขึ้น และมีการปฏิบัติตามหลักสุขาภิบาลและสุขอนามัยที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ประกอบการที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วเมื่อเข้ารับการประเมินมาตรฐานอาชีพฯ ผ่านการประเมินคิดเป็นร้อยละ 100 ดังนั้นการพัฒนายกระดับมาตรฐานผู้ประกอบการฟู้ดทรัค ทำได้โดยการใช้กระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อเป็นการพัฒนามาตรฐานของฟู้ดทรัคอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ฟู้ดทรัค ผู้ประกอบการ สุขาภิบาลอาหาร สุขอนามัยอาหาร การอบรมเชิงปฏิบัติการ

Abstract

This research was to study the management process of food sanitation and food hygiene standard for food truck in Thailand. Food truck business in Thailand has been continuous expansion, therefore, it may be necessary to upgrade the food truck to meet food sanitation and food hygiene standard. This research used workshop training for food sanitation and food hygiene to food truck entrepreneurs to consistency implement for this standard. The sample group consisted of 100 food truck entrepreneurs in Bangkok area. Comparing the knowledge and practices in food sanitation and hygiene before and after training were conducted by using evaluation criteria of occupational standard in field of street food cook level 2 by Thailand Professional Qualification Institute (TPQI). The research instrument for data collection were questionnaire and assessment forms. The statistics employed in the research were percentage, mean, standard deviation and inferential statistics. The results of this study showed that statistically significant improvement of food truck entrepreneurs either of knowledge or practices in food sanitation and food hygiene after workshop training. After finishing the training course, 100% food truck entrepreneurs have passed the assessment of professional standard, therefore, standard development of food truck entrepreneurs were success achieved by workshop training process and participant of entrepreneurs for continuous standard improvement of food truck business.

Keywords: Food Truck, Food Entrepreneur, Food Sanitation, Food Hygiene, Hygiene Training Process Workshop

ความสำคัญของการวิจัย

ฟู้ดทรัค (Food Truck) เป็นร้านอาหารบนยานยนต์ที่มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับปรุงและขายอาหารอย่างครบครัน โดยจะเป็นอาหารที่ปรุงง่าย ๆ เช่น แฮมเบอร์เกอร์ ฮอทดอก แซนด์วิช รวมถึงเครื่องดื่ม ของหวาน และไอศกรีม โดยฟู้ดทรัคจะเคลื่อนที่ไปขายตามชุมชนหรือจุดต่าง ๆ (Ehrenfeucht, R., 2017) ในปัจจุบันฟู้ดทรัคเป็นธุรกิจแบบใหม่ในการให้บริการอาหารริมบาทวิถีแบบเดลิเวอรี่สู่ชุมชนและสังคม โดยเป็นร้านอาหารแบบเคลื่อนที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้หลากหลาย ตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบันที่นิยมรับประทานอาหารนอกบ้าน เน้นความสะดวก รวดเร็ว ราคาถูก (สถาบันอาหาร, 2562) ฟู้ดทรัคเป็นธุรกิจการขายอาหารเคลื่อนที่ได้รับความนิยมอย่างมากสำหรับผู้บริโภค สามารถเคลื่อนย้ายไปจอดตามสถานที่ต่าง ๆ มีการตกแต่งยานพาหนะให้โดดเด่นและมีเอกลักษณ์ อาหารส่วนใหญ่มักเป็นอาหารที่รับประทานง่ายและสะดวก

สามารถตอบสนองต่อวิถีชีวิตในชุมชนเมืองได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ฟู้ดทรัคเป็นที่นิยมในหมู่ผู้บริโภคเป็นจำนวนมากและมีผู้ประกอบการธุรกิจฟู้ดทรัคเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้รายงานว่าปัจจุบันในประเทศไทยมีฟู้ดทรัค ประมาณ 1,500 คัน ซึ่งเป็นการสร้างโอกาสให้กับผู้ที่ว่างงานหรือต้องการเปลี่ยนอาชีพจากงานประจำเป็นงานอิสระแต่ต้องใช้ความสามารถและทักษะในการบริหารจัดการและเน้นสุขอนามัยเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน (อัฐพร โยเหลา, 2562)

ปัจจุบันฟู้ดทรัคในประเทศไทยมีจุดที่ควรพัฒนา คือ มาตรฐานสุขาภิบาลและสุขอนามัยของผู้ประกอบการฟู้ดทรัค ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้บริโภคได้รับอาหารที่มีคุณภาพและปลอดภัยต่อสุขภาพ หากผู้บริโภคเชื่อมั่นในคุณภาพอาหารของธุรกิจฟู้ดทรัคส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจฟู้ดทรัคได้อย่างยั่งยืน (อัฐพร โยเหลา, 2562) ในการพัฒนามาตรฐานด้านต่าง ๆ ของฟู้ดทรัค ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคจะต้องมีความรู้พื้นฐานด้านสุขอนามัยและสุขาภิบาลอาหารเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ประกอบการฟู้ดทรัคบางส่วนยังมีความรู้ด้านสุขอนามัยและสุขาภิบาลอาหารที่ไม่ถูกต้อง บางครั้งผู้บริโภคยังพบการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคที่ไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดด้านสุขอนามัยและหลักสุขาภิบาลอาหาร ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคได้รับอาหารที่ไม่มีคุณภาพ ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้บริโภค และมีผลต่อภาพลักษณ์การประกอบธุรกิจฟู้ดทรัค แนวทางในการพัฒนาสุขาภิบาลและสุขอนามัยของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคคือการให้ความรู้ด้านสุขาภิบาลและสุขอนามัยที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคสามารถนำไปปฏิบัติงานได้

การพัฒนาผู้ประกอบการฟู้ดทรัคในประเทศไทยนั้น ทางสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) มีการกำหนดมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม สาขาการให้บริการอาหาร อาชีพผู้ประกอบอาหารริมบาทวิถี ระดับ 2 (สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน), 2561) เพื่อการบริหารมาตรฐานการปฏิบัติงานบุคลากรในอาชีพผู้ประกอบอาหารริมบาทวิถี ซึ่งมาตรฐานนี้มีความสอดคล้องและสามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนามาตรฐานด้านสุขาภิบาลและสุขอนามัยของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคได้ โดยผู้ประกอบการฟู้ดทรัคที่ได้รับการประเมินและผ่านการรับรองมาตรฐานอาชีพฯ จะเป็นการแสดงว่าเป็นผู้ประกอบการฟู้ดทรัคจะสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัย สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคได้ว่าจะได้บริโภคอาหารที่สะอาด ถูกสุขอนามัย

การวิจัยนี้เป็นการพัฒนาฟู้ดทรัคให้มีมาตรฐานสุขาภิบาลและสุขอนามัยอาหาร โดยการอบรม เชิงปฏิบัติการให้กับผู้ประกอบการรถฟู้ดทรัคในเขตกรุงเทพมหานครและประเมินมาตรฐานฟู้ดทรัคโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารและความปลอดภัยอาหาร ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนรับรองจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) โดยใช้เกณฑ์การประเมินมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม สาขาการให้บริการอาหาร อาชีพผู้ประกอบอาหารริมบาทวิถี ระดับคุณวุฒิชั้น 2 เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานด้านสุขาภิบาลและสุขอนามัยอาหารให้กับผู้ประกอบการฟู้ดทรัค ซึ่งจะเป็นการยกระดับมาตรฐานผู้ประกอบการฟู้ดทรัคในประเทศไทย ให้เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคทั้งไทยและต่างประเทศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ด้านสุขาภิบาลและสุขอนามัยให้กับผู้ประกอบการฟู้ดทรัคให้สามารถนำไปปฏิบัติงานได้
2. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการมาตรฐานสุขาภิบาลและสุขอนามัยของฟู้ดทรัคในประเทศไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

เป็นการศึกษากระบวนการบริหารจัดการมาตรฐานสุขาภิบาลและสุขอนามัยของฟู้ดทรัคในประเทศไทย ในด้านสุขาภิบาลและสุขอนามัยให้ผู้ประกอบการ โดยใช้กระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งได้กรอบแนวคิดมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการปฏิบัติตัวตามหลักสุขวิทยาส่วนบุคคลของผู้สัมผัสอาหาร การติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานด้านการสุขาภิบาลอาหาร และการสร้างความตระหนักแก่ผู้สัมผัสอาหารและผู้ประกอบการให้ทราบถึงหลักการที่ดีในการจัดการสุขวิทยาส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง (วิชัย ชูจิต, 2551) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการใช้กระบวนการอบรมสุขาภิบาลอาหารซึ่งสามารถใช้กับผู้จำหน่ายนมรถเข็นในจังหวัดมหาสารคามให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องลดการปนเปื้อนทางชีวภาพได้ (จินดาวัลย์ วิบูลย์อุทัย และคณะ, 2559) จึงกล่าวได้ว่าการพัฒนากระบวนการฝึกอบรมที่เน้นการปฏิบัติงานในด้านมาตรฐานสุขาภิบาลและสุขอนามัยให้แก่ผู้ประกอบการ จะสามารถพัฒนามาตรฐานความปลอดภัยอาหารด้านสุขาภิบาลและสุขอนามัยของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคได้

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากร คือ ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคภายในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 100 คน ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ 1) เป็นผู้ประกอบการฟู้ดทรัค อย่างน้อย 1 ปี 2) มีฟู้ดทรัคเป็นของตนเอง 3) มีสัญชาติไทย และ 4) มีความยินดีเข้าร่วมการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบทดสอบความรู้ด้านสุขาภิบาลและสุขอนามัยก่อนและหลังการอบรม จำนวน 15 ข้อ โดยมีการทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการประเมิน IOC (Index Objective Congruence) ด้วยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านอาหารและความปลอดภัยอาหาร จำนวน 2 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล จำนวน 1 คน

2. แบบการสัมภาษณ์และสังเกตการปฏิบัติงานตามหลักสุขาภิบาลอาหารของผู้ประกอบอาหาร โดยใช้แบบประเมินมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการอาหาร อาชีพผู้ประกอบอาหารริมบาทวิถี ระดับคุณวุฒิชั้น 2 จำนวน 13 ข้อ แบ่งเป็น

- การปฏิบัติงานปรุงอาหารอย่างปลอดภัย 6 ข้อ
- การจัดการของเสีย 4 ข้อ
- การทำความสะอาด 3 ข้อ

3. แบบการสัมภาษณ์และสังเกตการปฏิบัติงานด้านสุขอนามัยของผู้ประกอบอาหารใช้แบบประเมินมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการอาหาร อาชีพผู้ประกอบอาหารริมบาทวิถี ระดับคุณวุฒิชั้น 2 จำนวน 5 ข้อ แบ่งเป็น

- การปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับการปรุงประกอบอาหาร 3 ข้อ
- การใช้และการหยิบจับภาชนะ 2 ข้อ

ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

1. การประเมินการปฏิบัติงานก่อนเข้ารับการอบรม

มีการสังเกตการปฏิบัติงานตามหลักสุขาภิบาลอาหารและด้านสุขอนามัยของผู้ประกอบการฟู้ดทรัค จำนวน 100 คน ก่อนที่จะเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยผู้เชี่ยวชาญ ด้านการประกอบอาหารและความปลอดภัยอาหาร ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนรับรองจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จำนวน 3 คน โดยใช้เครื่องมือที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการอาหาร อาชีพผู้ประกอบอาหารริมบาทวิถี ระดับคุณวุฒิชั้น 2

2. อบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องหลักสุขาภิบาลอาหารและด้านสุขอนามัย

อบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องหลักสุขาภิบาลอาหารและด้านสุขอนามัยให้กับผู้ประกอบการฟู้ดทรัค จำนวน 100 คน โดยมีระยะเวลาการอบรม 2 วัน โดยมีการทำแบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรม

3. การประเมินการปฏิบัติงานหลังเข้ารับการอบรม

หลังอบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้ประกอบการฟู้ดทรัค จำนวน 100 คน เข้ารับการประเมินมาตรฐานอาชีพด้วยการสัมภาษณ์และสังเกตการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือประเมินมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการอาหาร อาชีพผู้ประกอบอาหารริมบาทวิถี ระดับคุณวุฒิชั้น 2 ปฏิบัติการ โดยผู้เชี่ยวชาญ ด้านการประกอบอาหารและความปลอดภัยอาหารที่ได้รับการขึ้นทะเบียนรับรองจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จำนวน 3 คน ซึ่งผู้ผ่านการประเมินมาตรฐานอาชีพดังกล่าวจะได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพและใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพที่ออกให้โดยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปฏิบัติการ (Action Research Design) โดยทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสังเกตการณ์ และแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติงานตามหลักสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัยของผู้ประกอบการฟู้ดทรัค เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา

   การใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน

   2.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินการปฏิบัติงานตามหลักสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัยของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคระหว่างก่อนและหลังการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัย โดยใช้สถิติ Paired Samples T-Test

   2.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความรู้ก่อนและหลังด้านสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัยของผู้ประกอบอาหาร โดยใช้สถิติ Paired Samples T-Test

การพิทักษ์สิทธิ์/จริยธรรมการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้มีการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแนะนำตัว และชี้แจงการเข้าร่วมวิจัยให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยทราบวัตถุประสงค์และขั้นตอนการทำวิจัย โดยชี้แจงสิทธิ์ที่ผู้เข้าร่วมการวิจัยสามารถเข้าร่วมหรือปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ได้ โดยจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลให้เกิดความเสียหายต่อผู้เข้าร่วมการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีจำนวนทั้งหมด 100 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 52 มีประสบการณ์ในการประกอบกิจการฟู้ดทรัคเฉลี่ย 2.4 ปี (ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.63 ปี) ไม่เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัยร้อยละ 64 ไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานและข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสุขาภิบาลอาหารร้อยละ 70 และไม่เคยอบรมหลักสูตรผู้สัมผัสอาหารร้อยละ 83

ก่อนเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านสุขาภิบาลและสุขอนามัย ได้มีการประเมินการปฏิบัติงานโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน โดยใช้เครื่องมือที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการอาหาร อาชีพผู้ประกอบอาหารริมบาทวิถี ระดับคุณวุฒิชั้น 2 โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนปฏิบัติงานได้ถูกต้องสมบูรณ์ ให้ 1 คะแนน ถูกต้องบางส่วน ให้

0.5 คะแนน และไม่ถูกต้อง ให้ 0 คะแนน ตามลำดับ ผลการประเมินพบว่าก่อนเข้ารับการอบรมก่อนการอบรม ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีคะแนนเฉลี่ยด้านการปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหารเรื่องการเลือกใช้วัตถุดิบและเครื่องปรุงที่มีคุณภาพสำหรับการปรุงอาหารต่ำที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 0.35 และมีคะแนนเฉลี่ยด้านการปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหารเรื่องภาชนะสำหรับใส่ของเสียมีความมิดชิดและทนทาน ไม่แตกร้าว ไม่รั่วซึมได้ง่ายสูงที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 0.64 ซึ่งหากคิดค่าเฉลี่ยผลคะแนนในทุกหัวข้อด้านสุขาภิบาลอาหาร ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีคะแนนเฉลี่ยก่อนการอบรม คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 0.50 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: คะแนนเฉลี่ยจากการประเมินด้วยการสังเกตการปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหารก่อนเข้ารับการอบรมของผู้ประกอบการฟู้ดทรัค

การปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหาร	ก่อนการอบรม (n = 100)	
	คะแนนเฉลี่ย	SD
1. เลือกใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทำจากวัสดุคงทน ไม่ทำปฏิกิริยากับอาหารและไม่ก่อให้เกิดการสะสมของเศษอาหาร	0.42	0.32
2. ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานได้ตรงตามลักษณะการใช้งาน	0.63	0.38
3. เลือกใช้วัตถุดิบและเครื่องปรุงที่มีคุณภาพสำหรับการปรุงอาหาร	0.35	0.30
4. ล้างทำความสะอาดวัตถุดิบที่เป็นอาหารสดเพื่อลดสิ่งสกปรกและสารเคมีตกค้าง	0.56	0.33
5. สภาวะและสถานที่ในการเก็บวัตถุดิบและเครื่องปรุงในการปรุงอาหารเหมาะสมและถูกสุขลักษณะ	0.37	0.35
6. ปฏิบัติงานปรุงอาหารอย่างปลอดภัย	0.50	0.30
7. เครื่องมือ อุปกรณ์สะอาด บริเวณพื้นที่สะอาด ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อนในอาหารและไม่เป็นที่สะสมของเชื้อโรค	0.43	0.32
8. ทำความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์ก่อนและหลังการปฏิบัติงานปรุงอาหารทุกครั้ง	0.54	0.23
9. เลือกสารเคมีในการทำความสะอาดเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปรุงอาหารที่มีความปลอดภัย	0.61	0.37
10. กำจัดของเสียได้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล	0.37	0.25
11. ภาชนะสำหรับใส่ของเสียมีความมิดชิดและทนทาน ไม่แตกร้าว ไม่รั่วซึมได้ง่าย	0.64	0.38
12. แยกขยะเปียกและขยะแห้ง มีการเก็บรวบรวมขยะให้เรียบร้อย นำขยะเปียกและขยะแห้งใส่ถุงมิดชิด นำไปกำจัดในพื้นที่ทิ้งขยะรวมทุกวัน	0.53	0.30
13. มีถังดักไขมันและตักไขมันในถังดักไขมันตามระยะเวลาที่กำหนด	0.61	0.32
คะแนนเฉลี่ย	**0.50**	**0.11**

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคด้านสุขอนามัยโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าก่อนการอบรมผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีคะแนนเฉลี่ยด้านการปฏิบัติงานด้านสุขอนามัยเรื่องใช้อุปกรณ์ที่สะอาดในการหยิบจับอาหาร ไม่ใช้มือหยิบจับหรือสัมผัสอาหารโดยตรงต่ำที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 0.42 และมีคะแนนเฉลี่ยด้านรักษาสุขภาพให้แข็งแรง ไม่มีโรคติดต่อสูงที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 1.00 ซึ่งหากคิดค่าเฉลี่ยผลคะแนนในทุกหัวข้อด้านสุขอนามัย ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีคะแนนเฉลี่ยก่อนการอบรม คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 0.74 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: คะแนนเฉลี่ยจากการประเมินด้วยการสังเกตการปฏิบัติงานด้านสุขอนามัยก่อนเข้ารับการอบรมของผู้ประกอบการฟู้ดทรัค

ด้านสุขอนามัย	ก่อนการอบรม (n = 100)	
	คะแนนเฉลี่ย	SD
1. รักษาสุขภาพให้แข็งแรงไม่มีโรคติดต่อ	1.00	0.00
2. ล้างมือให้สะอาดอยู่เสมอทั้งก่อนและหลังปฏิบัติงาน	0.73	0.41
3. สวมใส่เสื้อผ้าที่สะอาด สวมใส่ผ้ากันเปื้อนที่สะอาด สวมหมวกหรือเน็ทคลุมผมที่สามารถเก็บรวบผมได้เรียบร้อยทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	0.68	0.24
4. ใช้อุปกรณ์ที่สะอาดในการหยิบจับอาหาร ไม่ใช้มือหยิบจับหรือสัมผัสอาหารโดยตรง	0.42	0.45
5. หยิบจับภาชนะอุปกรณ์ถูกวิธี	0.88	0.21
คะแนนเฉลี่ย	**0.74**	**0.22**

ในการวิจัยนี้ทำการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในหัวข้อหลักสุขาภิบาลอาหารและด้านสุขอนามัยให้กับผู้ประกอบการฟู้ดทรัค จำนวน 100 คน โดยมีระยะเวลาการอบรม 2 วัน โดยมีการทำแบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังการอบรม ผลการทดสอบพบว่า ก่อนเข้ารับการอบรมผู้ประกอบกิจการฟู้ดทรัคจำนวน 100 คน มีความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 75.47 โดยมีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบทดสอบถูกจำนวนน้อยที่สุดในข้อคำถามเรื่องการเช็ดมือหลังล้างมือควรปล่อยให้แห้งเอง โดยมีจำนวนที่ตอบถูก 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และกลุ่มตัวอย่างตอบถูกจำนวนมากที่สุด 4 ข้อคำถามเรื่องผู้ที่สัมผัสอาหารต้องแต่งกายสะอาด สวมใส่ผ้ากันเปื้อนที่สะอาด สวมหมวกหรือเน็ทคลุมผมตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน การเสิร์ฟแก้วน้ำต้องจับต่ำกว่ากึ่งกลางแก้วลงมา อย่าให้นิ้วแตะถูกบริเวณปากแก้ว การเสิร์ฟแก้วน้ำต้องจับต่ำกว่ากึ่งกลางแก้วลงมา อย่าให้นิ้วแตะถูกบริเวณปากแก้ว และการจับช้อน ส้อม ตะเกียบ มีด ทัพพี ควรจับเฉพาะด้ามเท่านั้น โดยมีจำนวนที่ตอบถูก 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 หลังการอบรมผู้ประกอบกิจการฟู้ดทรัคจำนวน 100 คน มีความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัยอยู่ในระดับสูงคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ

99.13 โดยมีกลุ่มตัวอย่างตอบแบบทดสอบถูกจำนวนน้อยที่สุดในข้อคำถามเรื่องเมื่อเกิดบาดแผลที่มือ สามารถปรุงหรือประกอบอาหารได้ โดยมีจำนวนที่ตอบถูก 95 คน คิดเป็นร้อยละ 95 และข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบถูกมากที่สุดมี 12 ข้อคำถามเรื่องผู้ที่สัมผัสอาหารต้องแต่งกายสะอาด สวมใส่ผ้ากันเปื้อนที่สะอาด สวมหมวกหรือเน็ทคลุมผมตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน การเก็บช้อนส้อมสำหรับลูกค้าต้องวางด้ามขึ้นในโภชนะที่โปร่งและสะอาด ภาชนะที่ใส่อาหารที่ปรุงร้อน ต้องทำจากวัสดุที่ทนความร้อนสำหรับใช้บรรจุอาหาร แมลงวัน หนู แมลงสาบ เป็นพาหะนำโรคทางเดินอาหาร ผู้ปรุงประกอบอาหารไม่สามารถสูบบุหรี่ในระหว่างการปฏิบัติงานได้ การเก็บรักษาวัตถุดิบสดควรเก็บที่อุณหภูมิที่ต่ำกว่า 5 องศาเซสเซียส ผู้ปรุงและประกอบอาหารไม่ควรสวมใส่เครื่องประดับ เช่น แหวน นาฬิกาข้อมือ การปรุงประกอบอาหารต้องทำบนพื้นที่ที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. การเสิร์ฟแก้วน้ำต้องจับต่ำกว่ากึ่งกลางแก้วลงมา อย่าให้นิ้วแตะถูกบริเวณปากแก้ว การล้างมือควรทำก่อน ระหว่าง และหลังการปรุงและประกอบอาหารทุกครั้ง การเช็ดมือหลังล้างมือควรปล่อยให้แห้งเอง การจับช้อน ส้อม ตะเกียบ มีด ทัพพี ควรจับเฉพาะด้ามเท่านั้น โดยมีจำนวนที่ตอบถูก 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3: การประเมินความรู้ก่อนและหลังเข้ารับการอบรมของผู้ประกอบการฟู้ดทรัค (n = 100)

การปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหาร	ก่อนการอบรม	SD	หลังการอบรม	SD
	จำนวนที่ตอบถูก (คน)		จำนวนที่ตอบถูก (คน)	
1. ผู้ที่สัมผัสอาหารต้องแต่งกายสะอาด สวมใส่ผ้ากันเปื้อนที่สะอาด สวมหมวกหรือเน็ทคลุมผมตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน	100	0.00	100	0.00
2. ผู้สัมผัสอาหารต้องรักษาสุขอนามัยของตนเอง	63	0.49	95	0.22
3. การเก็บช้อนส้อมสำหรับลูกค้าต้องวางด้ามขึ้นในภาชนะที่โปร่งและสะอาด	58	0.50	100	0.00
4. ภาชนะที่ใส่อาหารที่ปรุงร้อนต้องทำจากวัสดุที่ทนความร้อนสำหรับใช้บรรจุอาหาร	89	0.31	100	0.00
5. เมื่อเกิดบาดแผลที่มือไม่สามารถปรุงหรือประกอบอาหารได้	34	0.48	95	0.22
6. แมลงวัน หนู แมลงสาบ เป็นพาหะนำโรคทางเดินอาหาร	73	0.45	100	0.00
7. ผู้ปรุงประกอบอาหารไม่สามารถสูบบุหรี่ในระหว่างการปฏิบัติงานได้	97	0.17	100	0.00
8. การเก็บรักษาวัตถุดิบสด ควรเก็บที่อุณหภูมิต่ำกว่า 5 องศาเซสเซียส	91	0.29	100	0.00

การปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหาร	ก่อนการอบรม	SD	หลังการอบรม	SD
	จำนวนที่ตอบถูก (คน)		จำนวนที่ตอบถูก (คน)	
9. ผู้ปรุงและประกอบอาหารไม่ควรสวมใส่เครื่องประดับ เช่น แหวน นาฬิกาข้อมือ	98	0.14	100	0.00
10. การปรุงประกอบอาหารต้องทำบนพื้นที่ที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.	77	0.42	100	0.00
11. การเสิร์ฟแก้วน้ำต้องจับต่ำกว่ากึ่งกลางแก้วลงมา อย่าให้นิ้วแตะถูกบริเวณปากแก้ว	100	0.00	100	0.00
12. การล้างมือควรทำก่อน ระหว่าง และหลังการปรุงและประกอบอาหารทุกครั้ง	82	0.39	100	0.00
13. การเช็ดมือหลังล้างมือควรปล่อยให้แห้งก่อนไปปฏิบัติงานอื่น	23	0.42	100	0.00
14. การจับช้อน ส้อม ตะเกียบ มีด ทัพพี ควรจับเฉพาะด้ามเท่านั้น	100	0.00	100	0.00
15. การใช้ถุงมือสัมผัสอาหารควรแยกใช้ระหว่างอาหารดิบกับอาหารสุก	47	0.50	97	0.17

จากการประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ พบว่า ก่อนเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัย ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีคะแนนความรู้เฉลี่ยเท่ากับ 11.32 คะแนน โดยมีคะแนนน้อยที่สุดเท่ากับ 3 คะแนนและคะแนนมากที่สุดเท่ากับ 15 คะแนน หลังจากเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัย ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีความรู้มากขึ้น โดยมีคะแนนความรู้เฉลี่ยเท่ากับ 14.87 คะแนน ได้คะแนนน้อยที่สุดเท่ากับ 12 คะแนนและคะแนนมากที่สุดเท่ากับ 15 คะแนน การเปรียบเทียบความรู้ของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัยของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคก่อนและหลังเข้ารับการอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t= -11.26,p = .001) โดยคะแนนความรู้หลังเข้ารับการอบรม(M=14.87, SD=0.58) สูงกว่าก่อนเข้ารับการอบรม (M=11.32, SD=3.40) (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4: เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความรู้ของผู้ประกอบกิจการฟู้ดทรัคก่อนและหลังเข้ารับการอบรม

ผู้ประกอบการฟู้ดทรัค	n	Mean	SD	t	p-value
ก่อนการอบรม	100	11.32	3.40	-11.26	0.001*
หลังการอบรม	100	14.87	0.58		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ภายหลังจากผู้ประกอบการฟู้ดทรัคได้เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัยแล้ว จัดให้มีการประเมินโดยใช้เครื่องมือประเมินตามมาตรฐานและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการอาหาร อาชีพผู้ประกอบอาหารริมบาทวิถี ระดับคุณวุฒิชั้น 2 โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน มีเกณฑ์การให้คะแนนปฏิบัติงานได้ถูกต้องสมบูรณ์ ให้ 1 คะแนน ถูกต้องบางส่วน ให้ 0.5 คะแนน และไม่ถูกต้อง ให้ 0 คะแนน ตามลำดับ ผลการประเมินพบว่า ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีคะแนนเฉลี่ยด้านความสะอาดของเครื่องมืออุปกรณ์ บริเวณพื้นที่สะอาด ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อนในอาหารและไม่เป็นที่สะสมของเชื้อโรคต่ำที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 0.87 และมีคะแนนเฉลี่ยด้านการเลือกใช้วัตถุดิบและเครื่องปรุงที่มีคุณภาพสำหรับการปรุงอาหาร การล้างทำความสะอาดวัตถุดิบที่เป็นอาหารสดเพื่อลดสิ่งสกปรกและสารเคมีตกค้าง สภาวะและสถานที่ในการเก็บวัตถุดิบและเครื่องปรุงในการปรุงอาหารเหมาะสมและถูกสุขลักษณะ ปฏิบัติงานปรุงอาหารอย่างปลอดภัย ทำความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์ก่อนและหลังการปฏิบัติงานปรุงอาหารทุกครั้ง เลือกสารเคมีในการทำความสะอาดเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปรุงอาหารที่มีความปลอดภัย ภาชนะสำหรับใส่ของเสียได้มิดชิดและทนทาน ไม่แตกร้าว ไม่รั่วซึมได้ง่าย และแยกขยะเปียกและขยะแห้ง มีการเก็บรวบรวมขยะให้เรียบร้อยนำขยะเปียกและขยะแห้งใส่ถุงให้มิดชิด นำไปกำจัดในพื้นที่ทิ้งขยะรวมทุกวัน มีถังดักไขมันและตักไขมันในถังดักไขมันตามระยะเวลาที่กำหนด สูงที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 1.00 ซึ่งหากคิดค่าเฉลี่ยผลคะแนนในทุกหัวข้อด้านสุขาภิบาลอาหารผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีคะแนนเฉลี่ยหลังการอบรมคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 0.97 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5: คะแนนเฉลี่ยจากการประเมินด้วยการสัมภาษณ์และสังเกตการปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหารหลังเข้ารับการอบรมของผู้ประกอบการฟู้ดทรัค

การปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหาร	หลังการอบรม (n = 100)	
	คะแนนเฉลี่ย	SD
1. เลือกใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทำจากวัสดุคงทน ไม่ทำปฏิกิริยากับอาหารและไม่ก่อให้เกิดการสะสมของเศษอาหาร	0.86	0.23
2. ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานได้ตรงตามลักษณะการใช้งาน	0.93	0.17
3. เลือกใช้วัตถุดิบและเครื่องปรุงที่มีคุณภาพสำหรับการปรุงอาหาร	1.00	0.00
4. ล้างทำความสะอาดวัตถุดิบที่เป็นอาหารสดเพื่อลดสิ่งสกปรกและสารเคมีตกค้าง	1.00	0.00
5. สภาวะและสถานที่ในการเก็บวัตถุดิบและเครื่องปรุงในการปรุงอาหารเหมาะสมและถูกสุขลักษณะ	1.00	0.00
6. ปฏิบัติงานปรุงอาหารอย่างปลอดภัย	1.00	0.00
7. เครื่องมือ อุปกรณ์สะอาด บริเวณพื้นที่สะอาด ไม่ก่อให้เกิดการปนเปื้อนในอาหารและไม่เป็นที่สะสมของเชื้อโรค	0.87	0.22
8. ทำความสะอาดเครื่องมืออุปกรณ์ก่อนและหลังการปฏิบัติงานปรุงอาหารทุกครั้ง	1.00	0.00

การปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหาร	หลังการอบรม (n = 100)	
	คะแนนเฉลี่ย	SD
9. เลือกสารเคมีในการทำความสะอาดเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปรุงอาหารที่มีความปลอดภัย	1.00	0.00
10. กำจัดของเสียได้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล	0.94	0.17
11. ภาชนะสำหรับใส่ของเสียมีความมิดชิดและทนทาน ไม่แตกร้าว ไม่รั่วซึมได้ง่าย	1.00	0.00
12. แยกขยะเปียกและขยะแห้ง มีการเก็บรวบรวมขยะให้เรียบร้อย นำขยะเปียกและขยะแห้งใส่ถุงมิดชิด นำไปกำจัดในพื้นที่ทิ้งขยะรวมทุกวัน	1.00	0.00
13. มีถังดักไขมันและตักไขมันในถังดักไขมันตามระยะเวลาที่กำหนด	1.00	0.00
คะแนนเฉลี่ย	**0.97**	**0.05**

การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการจาก พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินด้วยการสัมภาษณ์และสังเกตการปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหารก่อนและหลังการอบรมของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคก่อนการอบรมมีความแตกต่างจากหลังเข้ารับการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t=-15.84, p=.001) โดยคะแนนเฉลี่ยการประเมินด้านสุขาภิบาลอาหารหลังเข้ารับการอบรม (M=0.97, SD=0.05) สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยการประเมินด้านสุขาภิบาลอาหารก่อนเข้ารับการอบรม (M= 0.50, SD=0.11) (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6: เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินด้วยการสัมภาษณ์และสังเกตการปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลอาหารก่อนและหลังเข้ารับการอบรมของผู้ประกอบการฟู้ดทรัค

ผู้ประกอบการฟู้ดทรัค	n	Mean	SD	t	p-value
ก่อนการอบรม	100	0.50	0.11	-16.403	0.001*
หลังการอบรม	100	0.97	0.05		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการประเมินมาตรฐานด้านสุขอนามัยของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการโดยใช้เครื่องมือประเมินตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการอาหาร อาชีพผู้ประกอบอาหารริมบาทวิถี ระดับคุณวุฒิชั้น 2 โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน มีเกณฑ์การให้คะแนนปฏิบัติงานได้ถูกต้องสมบูรณ์ ให้ 1 คะแนน ถูกต้องบางส่วน ให้ 0.5 คะแนน และไม่ถูกต้อง ให้ 0 คะแนน ตามลำดับ พบว่าผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีคะแนนเฉลี่ยทุกด้านได้เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.00 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7: คะแนนเฉลี่ยจากการประเมินด้านสุขอนามัยหลังเข้ารับการอบรมของผู้ประกอบการฟู้ดทรัค

ด้านสุขอนามัย	หลังการอบรม (n = 100)	
	คะแนนเฉลี่ย	SD
1. รักษาสุขภาพให้แข็งแรงไม่มีโรคติดต่อ	1.00	0.00
2. ล้างมือให้สะอาดอยู่เสมอทั้งก่อนและหลังปฏิบัติงาน	1.00	0.00
3. สวมใส่เสื้อผ้าที่สะอาด สวมใส่ ผ้ากันเปื้อนที่สะอาด สวมหมวกหรือ เน็ทคลุมผมที่สามารถเก็บรวบผมได้เรียบร้อยทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	1.00	0.00
4. ใช้อุปกรณ์ที่สะอาดในการหยิบจับอาหารไม่ใช้มือหยิบจับหรือสัมผัสอาหารโดยตรง	1.00	0.00
5. หยิบจับภาชนะอุปกรณ์ถูกวิธี	1.00	0.00
คะแนนเฉลี่ย	**1.00**	**0.00**

การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคด้านสุขอนามัยก่อนและหลังการอบรมเชิงปฏิบัติการ พบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินด้วยการสัมภาษณ์และสังเกตการปฏิบัติงานด้านสุขอนามัยก่อนและหลังการอบรมของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคก่อนการอบรมมีความแตกต่างจากหลังเข้ารับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t=-2.62, p=.059) โดยคะแนนเฉลี่ยการประเมินด้านสุขาภิบาลอาหารหลังเข้ารับการอบรม (M=1.00, SD=0.00) สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยการประเมินด้านสุขาภิบาลอาหารก่อนเข้ารับการอบรม (M= 0.74, SD=0.22) (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8: เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินด้วยการสัมภาษณ์และสังเกตการปฏิบัติงานด้านสุขอนามัยก่อนและหลังเข้ารับการอบรมของผู้ประกอบการฟู้ดทรัค

ผู้ประกอบการฟู้ดทรัค	n	Mean	SD	t	p-value
ก่อนการอบรม	100	0.74	0.22	-2.62	0.059*
หลังการอบรม	100	1.00	0.00		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารและด้านสุขอนามัยของผู้ประกอบการฟู้ดทรัค พบว่ามีค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติหลังการอบรมมากกว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนการปฏิบัติก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งการจัดให้ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคเข้ามามีส่วนร่วมอบรมและลงมือปฏิบัติในการดำเนินงานแบบถูกหลักสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัยสามารถทำให้มีผลการปฏิบัติที่ดีขึ้น

อธิปรายผลการวิจัย

การประเมินมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารของฟู้ดทรัคก่อนและหลังที่จะเข้ารับการอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคจำนวน 100 คน มีคะแนนประเมินการปฏิบัติด้านสุขาภิบาลอาหารก่อนการอบรมคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 0.50 เนื่องจากก่อนเข้ารับการอบรมผู้ประกอบการฟู้ดทรัคยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการปฏิบัติงานตามหลักสุขาภิบาล เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับสุขาภิบาลอาหาร เกณฑ์มาตรฐานและข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐานสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัย รวมถึงไม่เคยอบรมหลักสูตรผู้สัมผัสอาหารมาก่อน หลังจากเข้ารับการอบรมผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีคะแนนประเมินการปฏิบัติคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 0.97 ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินการปฏิบัติด้านสุขาภิบาลอาหารหลังการอบรมมีค่าเฉลี่ยมากกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เนื่องจากผู้ประกอบการมีความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามหลักการของสุขอนามัยและสุขาภิบาลอาหาร จึงสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

จากการประเมินการปฏิบัติด้านสุขอนามัยของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคก่อนและหลังเข้ารับการอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีคะแนนการประเมินการปฏิบัติด้านสุขอนามัยก่อนการอบรม คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 0.74 เนื่องจากก่อนเข้ารับการอบรมผู้ประกอบการฟู้ดทรัคยังมีความเข้าใจในเรื่องการปฏิบัติตนตามให้ถูกต้องตามหลักสุขอนามัยส่วนบุคคลไม่ถูกต้อง เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัย รวมถึงไม่เคยอบรมหลักสูตรผู้สัมผัสอาหารมาก่อน หลังจากผู้ประกอบการฟู้ดทรัคได้เข้ารับการอบรมผลการประเมินการปฏิบัติด้านสุขอนามัย คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 1.00 ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินการปฏิบัติด้านสุขอนามัยหลังการอบรมมีค่าเฉลี่ยมากกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สอดคล้องกับการศึกษาของจินดาวัลย์ วิบูลย์อุทัย และคณะ (2559) ซึ่งใช้กระบวนการอบรมสุขาภิบาลอาหารเพื่อพัฒนาอาหารปลอดภัยกับผู้จำหน่ายนมรถเข็นจำนวน 16 ร้าน ในจังหวัดมหาสารคาม โดยหลังการดำเนินการฝึกอบรมผู้จำหน่ายนมรถเข็นมีคะแนนวัดความรู้ที่เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 100 และคะแนนวัดการปฏิบัติด้านสุขาภิบาลอาหารเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 87.5 ซึ่งการพัฒนาเพื่อบรรลุการผ่านเกณฑ์มาตรฐานอาหารปลอดภัยอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของผู้จำหน่ายนมรถเข็นโดยจัดให้ผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมอบรมและลงมือปฏิบัติในการดำเนินงานแบบถูกหลักสุขาภิบาลอาหาร และการติดตามประเมินผลโดยเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ทำแผนติดตามตรวจสอบที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงคุณภาพร้านนมรถเข็นให้ดียิ่งขึ้นและเพื่อสุขภาพอนามัยของผู้บริโภคโดย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร่วมกับหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น

การเปรียบเทียบความรู้ระหว่างก่อนและหลังการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัยของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคจำนวน 100 คน ความรู้ของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคก่อนการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 75.47 หลังจากผู้ประกอบการฟู้ดทรัคได้เข้ารับการอบรมผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีความรู้เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.13 ค่าเฉลี่ยของคะแนนการทดสอบหลังการอบรมมี

ค่าเฉลี่ยมากกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งมีความเกี่ยวโยงกับคะแนนประเมินการปฏิบัติงานด้านสุขาภิบาลและสุขอนามัย หากผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสุขาภิบาลและสุขอนามัยก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของวิชัย ชูจิต (2551) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารของผู้สัมผัสอาหารในร้านอาหาร จังหวัดพังงา พบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านสุขาภิบาลอาหารมีผลต่อพฤติกรรมสุขาภิบาลอาหารของผู้ประกอบการด้านอาหาร และงานวิจัยของจินดาวัลย์ วิบูลย์อุทัย และคณะ (2559) ซึ่งได้ศึกษาผลของการใช้กระบวนการอบรมสุขาภิบาลอาหารเพื่อพัฒนาอาหารปลอดภัยกับผู้จำหน่ายนมรถเข็นจำนวน 16 ร้าน ในจังหวัดมหาสารคาม พบว่าหลังการอบรมผู้ประกอบการร้านนมรถเข็นมีความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหารอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 100) และส่งผลให้การปฏิบัติด้านสุขาภิบาลอาหารที่ดีขึ้น โดยมีคะแนนวัดการปฏิบัติด้านสุขาภิบาลอาหารที่เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 87.5 เนื่องจากเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการที่แสดงตัวอย่างและให้ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคที่เข้าร่วมอบรมได้ลงมือปฏิบัติจริงร่วมกับการอบรมเชิงบรรยาย ทำให้ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีความเข้าใจเนื้อหาได้จริง

หลังจากที่ผู้ประกอบการฟู้ดทรัคผ่านการประเมินมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการอาหาร อาชีพผู้ประกอบอาหารริมบาทวิถี ระดับคุณวุฒิชั้น 2 ซึ่งเป็นการประเมินจากการสัมภาษณ์และสังเกตการปฏิบัติงานโดยผู้เชี่ยวชาญที่ได้ขึ้นทะเบียนกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จำนวน 3 คน โดยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จะออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพและใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพให้กับผู้ประกอบการฟู้ดทรัคที่ผ่านการประเมินดังกล่าว ซึ่งผู้ประกอบการฟู้ดทรัคผ่านเกณฑ์การประเมินทั้งหมด 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยผู้ประกอบการสามารถนำไปแสดงที่รถทรัคของตนเองเพื่อให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจและเชื่อมั่นในการที่จะซื้อหรือบริโภคอาหารจากฟู้ดทรัคที่ผ่านการประเมินมาตรฐานอาชีพดังกล่าว เป็นการส่งเสริมการสร้างอาชีพให้กับผู้ประกอบการฟู้ดทรัคให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงอีกทางหนึ่งด้วย

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าคะแนนการประเมินด้านสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัยหลังจากได้รับการอบรมความรู้ในการจัดการมาตรฐานสุขาภิบาลอาหารและสุขอนามัยของผู้ประกอบฟู้ดทรัค สูงกว่าก่อนได้รับการอบรม จึงสรุปได้ว่าความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหารของผู้ประกอบการฟู้ดทรัคมีความสัมพันธ์กับการจัดการมาตรฐานสุขาภิบาลและสุขอนามัยของฟู้ดทรัคอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

เอกสารอ้างอิง

กรมอนามัย. 2556. *คู่มือวิชาการสุขาภิบาลอาหารสำหรับเจ้าหน้าที่*. http://foodsan.anamai.moph.go.th

กรมอนามัย. 2557. *คู่มือหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหารสำหรับผู้สัมผัสอาหารและผู้ประกอบกิจการด้านอาหาร*. http://foodsan.anamai.moph.go.th

กฎกระทรวง (พ.ศ. 2561), *ราชกิจจานุเบกษา,* เล่มที่ 135 ตอนที่ 42 ก, (วันที่ 20 มิถุนายน 2561), ข้อ 3-21

จินดาวัลย์ วิบูลย์อุทัย, ธิดารัตน์ สมดี, สุรินี กู่ชัยภูมิ, พจีมญธุ์ ปทุมวัน และพลอยไพลิน พรรุ่ง. (2559, 21-22 กรกฎาคม). การพัฒนาอาหารปลอดภัยโดยกระบวนการอบรมสุขาภิบาลอาหารในผู้จำหน่ายนมรถเข็น จังหวัดมหาสารคาม. *ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ นเรศวรวิจัย ครั้งที่ 12,* พิษณุโลก, ประเทศไทย.

อัฐพร โยเหลา. (2562). กสอ. ยกระดับมาตรฐานฟู้ดทรัคด้วยแคมเปญ SMART 4. *อุตสาหกรรมสาร*, *61*, 8-10.

ชัญญารัตน์ ชนะชัย. (2560). *แนวทางการปรับปรุงความปลอดภัยอาหารริมบาทวิถีตามข้อกำหนดสุขลักษณะพื้นฐาน* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช.

น้ำทิพย์ เตรียมการ และนฤมล นันทรักษ์. (2558). การวิจัยและพัฒนาร้านอาหารให้ได้มาตรฐาน อาหารสะอาด รสชาติอร่อย. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*, *11*(3), 153-161.

วิชัย ชูจิต. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารของผู้สัมผัสอาหารในร้านอาหารจังหวัดพังงา* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. (2561). *มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาการให้บริการอาหาร อาชีพผู้ประกอบอาหารริมบาทวิถี*.

สถาบันอาหาร. (2562). *ติดอะไหล่ให้ฟู้ดทรัคไทยแล่นไกล*. http://www.nfi.or.th/knowlegd-food-detail.php?id=2167

เสกสรร โรจนเมธากุล. (2556). *'Food Truck' พื้นที่อาหาร-วิถีการกินแบบใหม่สังคมเมืองคนอเมริกัน*. https://www.isranews.org/isranews/18711-Food-Truck.html

Ehrenfeucht, R. (2017). Do food trucks and pedestrians conflict on urban streets?. *Journal of Urban Design*, *22*(2), 273–290.

การประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางในอีก 5 ปีข้างหน้า กรณีศึกษานิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี

ESTIMATION OF REVENUES AND EXPENSES OF COMMON AREA MAINTENANCE FEE IN THE NEXT 5 YEARS A CASE STUDY OF NOBLE BE 33 JURISTIC PERSON

ชิษณุชา ขุนจง[1*] และวิลาวัณย์ อ่อนสุวรรณ์[2*]
Chissanucha Khunjomg[1*] and Wilawan Aonsuwan[2*]

[1,2]คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
[1,2] Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management
[*]**Corresponding Author, E-mail:** chissanuchakhu@pim.ac.th, wilawan.mook35@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษารายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางของนิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี ในสถานการณ์ปัจจุบัน และ 2. เพื่อประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางของนิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางในอีก 5 ปีข้างหน้า กรณีศึกษานิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี เท่านั้น โดยประกอบด้วย รายงานการประชุมใหญ่สามัญประจำปี แผนการบำรุงรักษาประจำปี แผนงานโครงการ (ปรับปรุง) ประจำปี ข้อมูลอายุของเครื่องจักรและอุปกรณ์ภายในอาคาร ซึ่งมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบบันทึกและแบบสัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกัน เพื่อประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในอีก 5 ปีข้างหน้า รวมถึงหาแนวทางในการจัดเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางจากเจ้าของร่วม ว่าควรเรียกเก็บที่กี่บาท/ตารางเมตร/เดือน เพื่อให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในแต่ละปี

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันอาคารมีการแบ่งงบประมาณในส่วนของรายรับเป็น 5 หมวดหลัก คือ 1) ค่าบำรุงรักษาส่วนกลาง (จัดเก็บอยู่ที่ 70 บาท/ตารางเมตร/เดือน) 2) ค่าสาธารณูปโภค (ค่าน้ำประปา) 3) ค่าบริการส่วนกลาง 4) รายรับอื่น ๆ และ 5) ดอกเบี้ยรับ ในส่วนของค่าใช้จ่ายแบ่งออกเป็น 3 หมวดหลัก คือ 1) รายจ่ายตามสัญญา 2) ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา และ 3) รายจ่ายอื่น ๆ จากการศึกษาหลักการเอกสารต่าง ๆ และการสัมภาษณ์ ทำให้สามารถสรุปหลักการที่เหมาะสมกับแต่ละรายการงบประมาณ เพื่อเป็นแนวทางในการประมาณการรายรับได้ 8 แนวทาง และแนวทางในการประมาณการค่าใช้จ่ายได้ 7 แนวทาง ซึ่งจากการประมาณการพบว่ารายรับและค่าใช้จ่ายในสถานการณ์ปัจจุบันยังคงสัมพันธ์กันอยู่ และสามารถเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางจากเจ้าของร่วมในอัตรา 70 บาท/ตารางเมตร/เดือน ได้จนถึงปี พ.ศ. 2568 แต่ในปี พ.ศ. 2568 ค่อนข้างมีความเสี่ยงเนื่องจากมีเงินคงเหลือจากการใช้งบประมาณไม่มาก จึงได้ทำ

การประมาณการรายรับทั้งในภาพรวมและในส่วนของการเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางในอัตราใหม่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2568-2570 ใหม่ โดยใช้แนวคิดลดภาระค่าใช้จ่ายการจ่ายค่าบำรุงรักษาส่วนกลางจากเจ้าของร่วมให้น้อยที่สุดและเงินคงเหลือในแต่ละปีหลังหักค่าใช้จ่ายแล้วต้องเหลือไม่น้อยกว่า 100,000 บาท ซึ่งพบแนวทางที่สามารถดำเนินการได้ทั้งหมด 17 แนวทาง โดยยอดรวม 3 ปี (พ.ศ. 2568-2570) ที่จำเป็นต้องเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางจากเจ้าของร่วมคือเพิ่มขึ้น 35 บาท/ตารางเมตร/เดือน เพื่อให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นจนถึงปี พ.ศ. 2570 โดยทั้ง 17 แนวทางมีการขึ้นยอดการเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางรวม 3 ปีที่ 35 บาท/ตารางเมตร/เดือน ที่เท่ากัน แต่จะแตกต่างกันในส่วนของเพดานการขึ้นค่าบำรุงรักษาส่วนกลางโดยจะอยู่ที่ 15-22 บาท

คำสำคัญ: การประมาณการรายรับ ค่าบำรุงรักษาส่วนกลาง คอนโดมิเนียม นิติบุคคลอาคารชุด

Abstract

The objectives of this research were 1. To study the current situation of revenues and expenses of common area maintenance fee of Noble Be 33 Juristic Person and 2. To estimate revenues and expenses of common area maintenance fee of Noble Be 33 Juristic Person. This research focuses only on the estimation of revenue and expenses for common area maintenance fee in the next 5 years, a case study of Noble Be 33 Juristic Person, consisting of the minutes of the annual general meeting, annual maintenance plan, annual project plan (Improvement), Life information of machinery and equipment in the building. By using a data collection, recording form and an interview form. All of the data will be brought to analyze. To estimate revenues and expenses that will occur in the next 5 years, including finding ways to collect common area maintenance fees from co-owners. How many baht/sq.m./month should be charged? To cover expenses that will occur each year.

The study found that currently, the building has divided the budget in terms of revenue into 5 mains as follows: 1) Common area maintenance fee (70 baht/sq.m./month) 2) Utilities (Water supply), 3) Service fees 4) Other revenues and 5) Interest. Expenses can be divided into 3 mains as follows: 1) Contract expenses 2) Repair and maintenance expenses and 3) Other expenses. Based on principle studies, documents and interviews, this makes it possible to summarize the principles that are appropriate for each budget item. To be a guideline for estimating revenue, 8 ways and 7 ways of estimating expenses, which from the estimation found that revenue and expenses in the current situation are still related. And can collect common area maintenance fee from co-owners at the rate of 70 baht/sq.m.

/month until the year 2025. But in the year 2025, there is quite a risk because there is not much money left over from the budget. Therefore, the estimated total revenue and common area maintenance fee are calculated based on the new rates from 2025-2027, using the concept of minimizing expenses of common area maintenance fee from co-owners. And the balance each year after expenses must not be less than 100,000 baht. In total, for a period of 3 years (2025-2027), the common area maintenance fee must be collected from the co-owner, increasing by 35 baht/sq.m./month. To cover the expenses that will occur until the year 2027, all 17 approaches have raised the common area maintenance fee for 3 years at 35 baht/sq.m./month, which is the same but the difference is that the ceiling of common area maintenance fee is 15-22 baht.

Keywords: Estimation Revenue, Common area maintenance fee, Condominium, Juristic person

บทนำ

ปัจจุบันตลาดคอนโดมิเนียมมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด ซึ่งคนส่วนใหญ่ที่ต้องการซื้อคอนโดมิเนียมมีความต้องการให้คอนโดมิเนียมเปรียบเสมือนบ้าน ที่สามารถเดินทางไปทำงาน ไปโรงเรียนได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และยังมีพื้นที่ส่วนกลางที่สามารถใช้ร่วมกันได้ (Marketeer, 2565) ซึ่งพื้นที่ส่วนกลางที่เจ้าของร่วมหรือลูกบ้านใช้ร่วมกันนั้น จำเป็นต้องมีการบำรุงรักษาซ่อมแซมอยู่เสมอเพื่อให้อยู่ในสภาพที่ดีและพร้อมใช้งาน "ค่าบำรุงรักษาส่วนกลาง" เป็นค่าใช้จ่ายที่เจ้าของร่วมทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกัน การเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางจากเจ้าของร่วมนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการ ดูแลบำรุงรักษาอาคารและสภาพแวดล้อมในโครงการ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความสะดวกสบายทั้งแก่เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัย โดยปกติคอนโดมิเนียมส่วนใหญ่จะเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางล่วงหน้า 1-2 ปี ซึ่งแต่ละโครงการจะมีการเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางที่ไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับมูลค่าองค์ประกอบที่เจ้าของโครงการนำมาคำนวณ ได้แก่ 1) จำนวนยูนิตคอนโดมิเนียม 2) ขนาดที่ดินและพื้นที่ใช้สอย 3) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโครงการ และ 4) ค่าจ้างในการบริหารดูแลคอนโดมิเนียม (Genie-Property, 2564)

โครงการโนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี เป็นอาคารสำหรับพักอาศัย ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 19 ซอยสุขุมวิท 33 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร ขนาดพื้นที่อยู่ที่ 2-0-50 ไร่ เป็นอาคารชุดประเภทอาคารสูง มีจำนวน 31 ชั้น ประกอบด้วย ชั้นใต้ดินจำนวน 4 ชั้นสำหรับจอดรถของเจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัยและผู้มาติดต่อ สามารถจอดรถได้ 67% หรือ 187 คัน (ไม่รวมจอดซ้อนคัน) ชั้น 2-28 และชั้น 30-31 เป็นชั้นพักอาศัย จำนวนยูนิตอยู่ที่ 282 ยูนิต และชั้น 29 เป็นชั้นของพื้นที่ส่วนกลาง ประกอบด้วย ห้องฟิตเนส สระว่ายน้ำ ห้องสตรีม และห้องสันทนาการ เปิดใช้งานอาคารตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบัน (Noblehome, ม.ป.ป.) บริหารจัดการโดยนิติบุคคลอาคารชุด ซึ่งเป็นบริษัทรับบริหารจัดการอาคารที่เจ้าของ

ร่วมว่าจ้างให้ทำหน้าที่ดูแลทรัพย์สินส่วนกลางและให้บริการแก่เจ้าของร่วม นิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี เป็นนิติบุคคลอาคารชุดที่ไม่แสวงหากำไร ทำให้รายรับที่เข้ามาภายในโครงการนั้นมีจำนวนจำกัด โดยรายรับหลักของโครงการมาจากการจัดเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางของเจ้าของร่วม ในปีแรกหลังโครงการก่อสร้างแล้วเสร็จ มีการเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางครั้งแรกอยู่ที่ 2 ปี และหลังจากนั้นจะเป็นการเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางที่ปีละ 1 ครั้ง อัตราการจัดเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางอยู่ที่ 70 บาท/ตารางเมตร/เดือน ส่วนค่าใช้จ่ายของโครงการมาจาก 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) รายจ่ายตามสัญญา 2) ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา และ 3) รายจ่ายอื่นๆ (เซนเซส พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์, 2565) ซึ่งนิติบุคคลอาคารชุดมีหน้าที่ในการบริหารจัดการรายรับและรายจ่ายให้สมดุลกัน เพื่อให้อาคารสามารถดำเนินการและใช้งานได้อย่างราบรื่น เมื่ออาคารอายุเพิ่มขึ้นก็จำเป็นต้องมีการเตรียมงบประมาณเพื่อการซ่อมแซมบำรุงรักษาตามรอบ โดยเฉพาะการเปลี่ยนอุปกรณ์ของระบบประกอบอาคาร อีกทั้งรัฐบาลยังมีการประกาศปรับเพิ่มขึ้นของค่าแรงขั้นต่ำ (ITAX, 2565) ทำให้ค่าใช้จ่ายในการจัดจ้าง บริษัทในการดูแลโครงการมีมูลค่าสูงขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป ทั้งนี้หากค่าบำรุงรักษาส่วนกลางหรือรายรับที่ได้รับในแต่ละปีไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น อาจทำให้ภายในโครงการมีการเสื่อมสภาพหรือเกิดความชำรุดเสียหายของระบบประกอบอาคาร เครื่องจักรและอุปกรณ์ภายในโครงการเร็วกว่ากำหนด ซึ่งอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการใช้ทรัพย์ส่วนกลางภายในโครงการของเจ้าของร่วมได้

ฝ่ายบริหารอาคารนิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลาง กรณีศึกษานิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี เป็นสิ่งสำคัญที่ควรเร่งหาแนวทางในการประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางในอีก 5 ปี ข้างหน้า เพื่อเตรียมความพร้อมด้านการจัดเก็บและการใช้จ่ายเพื่อบำรุงรักษาส่วนกลางของโครงการ โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี ในอนาคต งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาเฉพาะการประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางในอีก 5 ปีข้างหน้า โดยประกอบด้วย รายงานการประชุมใหญ่สามัญประจำปี แผนการบำรุงรักษาประจำปี แผนงานโครงการ (ปรับปรุง) ประจำปี ข้อมูลอายุของเครื่องจักรและอุปกรณ์ภายในอาคาร ที่จะนำมาใช้เป็นส่วนประกอบในการประมาณการงบประมาณ เพื่อให้นิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี เป็นกรณีศึกษาตัวอย่างและยังสามารถเป็นแนวทางให้อาคารอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันนำไปปรับใช้ได้

ทบทวนวรรณกรรม

มีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

การบริหารทรัพยากรกายภาพอาคารอยู่อาศัยรวม

การบริหารทรัพยากรกายภาพ หรือ Facility Management คือ กระบวนการบริหารและจัดการอาคารสถานที่ พื้นที่อาคารทั้งภายในและภายนอก โดยประสานหลักการบริหาร 3Ps ซึ่งประกอบด้วย

People/Place/Process (สมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรกายภาพอาคาร TFMA, 2557) ผ่านการกำกับควบคุม ดูแล การปฏิบัติงานและงานบริการต่าง ๆ (เสริชย์ โชติพานิช, 2553)

การบริหารทรัพยากรกายภาพอาคารอยู่อาศัยรวม จึงเป็นการบริหารและจัดการทรัพยากรกายภาพในโครงการหรือทรัพย์ส่วนกลางให้เป็นไปอย่างมีการวางแผนและจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทรัพย์ส่วนกลางอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน คงมูลค่า มีการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า และเกิดความสุขและความพึงพอใจแก่เจ้าของร่วม โดยขอบเขตการดำเนินการประกอบด้วย 1) การจัดการงานดูและและบำรุงรักษา 2) การจัดการงานบริการและจัดกิจกรรม 3) การจัดการการเงิน งบประมาณ และค่าใช้จ่าย 4) การจัดการการใช้ประโยชน์พื้นที่ 5) การจัดการพลังงาน 6) การจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 7) การจัดการสิ่งแวดล้อม 8) การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ และ 9) การจัดทำแผนพัฒนาระยะยาว (เสริชย์ โชติพานิช, ม.ป.ป.)

การจัดการงบประมาณ

งบประมาณ คือ แผนการที่คาดไว้ว่าจะต้องจ่าย โดยการคิดล่วงหน้าและแสดงออกมาเป็นตัวเลขงบประมาณ อาจแสดงออกมาในรูปของตัวเงิน จำนวนชั่วโมงในการทำงาน จำนวนผลิตภัณฑ์ จำนวนชั่วโมงเครื่องจักร เป็นต้น (JobsDB, 2557) การจัดการงบประมาณสำหรับอาคารอยู่อาศัยรวม จึงได้แก่ การคำนวณต้นทุนค่าใช้จ่าย การจัดทำงบประมาณรายเดือนและรายปี การจัดทำแผนการเงิน/ค่าใช้จ่ายระยะยาว การบริหารบัญชีกองทุนเพื่อให้เกิดดอกผล การจัดเก็บค่าใช้จ่ายตามที่ได้รับมอบหมาย การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย งบดุล ฯลฯ (เสริชย์ โชติพานิช, ม.ป.ป.) ขอบเขตของการจัดการงบประมาณ ประกอบไปด้วย 4 ส่วนสำคัญ คือ 1) การวางแผนการใช้งบประมาณ จากข้อมูลการใช้งบประมาณปีที่ผ่านมา อายุอาคาร รอบการบำรุงรักษา สัดส่วนการประมาณการ ฯลฯ 2) การขอความเห็นชอบหรือขออนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติ สำหรับคอนโดมิเนียม คือผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุด และผ่านการอนุมัติจากการประชุมใหญ่สามัญประจำปี 3) การควบคุมการใช้งาน และ 4) การวิเคราะห์และสรุปรายผลรายงาน ซึ่งในข้อ 3) และ 4) ดำเนินการโดยฝ่ายบริหารอาคารหรือนิติบุคคลอาคารชุด (CBRE, 2557) (ชิษณุชา ขุนจง, 2565)

ซึ่งค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาส่วนกลางของนิติบุคคลอาคารชุดคือส่วนหนึ่งของงบประมาณอาคารอยู่อาศัยรวมที่ต้องได้รับการจัดการ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และให้บริการส่วนกลางที่สนับสนุนให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้อยู่อาศัย มีลักษณะเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเป็นประจำและต่อเนื่อง เช่น ค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า น้ำประปา) ค่าจ้างส่วนงานจัดการ และค่าภาษีและธรรมเนียมต่างๆ เป็นต้น และ 2) ค่าใช้จ่ายในการคงสภาพและรักษามูลค่า ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายตามความจำเป็นของการปรับปรุงและเปลี่ยนทดแทน เพื่อให้สาธารณูปโภคส่วนกลางคืนสภาพ และเป็นการรักษามูลค่าทรัพย์สินของอาคารไว้ มีลักษณะเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว เช่น การทาสีผนังอาคาร การปรับปรุงสระว่ายน้ำ เป็นต้น (พลัส พร็อพเพอร์ตี้, 2563)

อาคาร

อาคาร คือ ตึก บ้าน เรือน โรง ร้าน แพ คลังสินค้า สำนักงาน และสิ่งที่สร้างขึ้นอย่างอื่น ซึ่งบุคคลอาจเข้าอยู่หรือเข้าใช้สอยได้ ซึ่งอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียม เข้าข่ายอาคารควบคุมการใช้ประเภทที่ 1 ที่ไม่กำหนดขนาดพื้นที่ (คู่มือกฎมายควบคุมอาคาร, 2552) และอาคารชุดตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด หรืออาคารอยู่อาศัยรวม ที่มีพื้นที่ตั้งแต่ 2,000 ตารางเมตรขึ้นไป กำหนดให้เจ้าของอาคารต้องจัดให้มีการตรวจสอบ (พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 3), 2543) (กฎกระทรวงกำหนดประเภทอาคารที่ต้องจัดให้มีผู้ตรวจสอบ, 2548) ซึ่งการตรวจสอบอาคารมีวัตถุประสงค์ในการควบคุมอาคารให้มั่นคงแข็งแรง และมีความปลอดภัยต่อประชาชนที่เข้าไปใช้สอยในอาคาร

อายุอาคาร คือ ระยะเวลาที่อาคารสามารถรองรับการใช้งานและการใช้ประโยชน์ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาอายุทรัพยากรกายภาพ/อาคารออกเป็น 4 เกณฑ์ ได้แก่ 1) อายุทางกายภาพ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่อาคารสามารถใช้งานได้และมีความปลอดภัยต่อการใช้งานเป็นเกณฑ์ โดยมีการประมาณการดังนี้ โครงสร้างอาคารประมาณ 40-70 ปี ระบบเครื่องกลประมาณ 15-20 ปี ระบบไฟฟ้าและตกแต่งภายในพื้นที่ประมาณ 10-15 ปี ผิวเปลือกอาคารประมาณ 15-40 ปี ครุภัณฑ์สำนักงานประมาณ 5-10 ปี และเทคโนโลยีอาคารประมาณ 2-4 ปี 2) อายุทางเศรษฐกิจ คือช่วงระยะเวลาที่อาคารสามารถให้ผลประโยชน์หรือผลตอบแทน ซึ่งสามารถวัดได้จากผลทางการเงิน 3) อายุทางประโยชน์ใช้สอย การใช้งาน เป็นช่วงระยะเวลาที่อาคารสามารถตอบสนองการใช้งานได้ โดยพิจารณาจากความสามารถและประสิทธิภาพของอาคาร รวมถึงการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการวางแผน บำรุงรักษา ซ่อมแซมอาคารและระบบประกอบอาคาร และ 4) อายุทางเทคโนโลยี เป็นระยะเวลาที่ระบบประกอบอาคารมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อาคาร จากที่กล่าวมาในข้างต้น อาคารจึงต้องการดำเนินการเพื่อป้องกัน/หลีกเหลี่ยงสภาวะเสื่อมสภาพ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ 2 แนวทาง คือ 1) การบำรุงรักษาอาคาร และ 2) การปรับปรุงสภาพอาคาร

นิติบุคคลอาคารชุด

นิติบุคคลอาคารชุดมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการ และดูแลรักษาทรัพย์ส่วนกลาง และให้มีอำนาจกระทำการใด ๆ เพื่อประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทั้งนี้ตามมติของเจ้าของร่วม (พระราชบัญญัติอาคารชุด, 2522) งานบริหารหรือการจัดการนิติบุคคลอาคารชุด คือ งานที่กฎหมายกำหนดให้อาคารชุดทุกแห่งต้องดำเนินการ นับตั้งแต่วันที่มีการจดทะเบียนจัดตั้งให้เป็นนิติบุคคลอาคารชุดเพื่อให้ทรัพย์สินส่วนกลางได้รับการจัดการ และดูแลรักษาหรือเพิ่มมูลค่าอย่างต่อเนื่อง อยู่ในสภาพที่ดีปลอดภัยต่อการใช้งาน และสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่ารวมถึงดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในโครงการ เพื่อให้เกิดการอยู่อาศัยร่วมกันอย่างสงบสุข (พลัส พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด, 2563) และนอกจากนั้นนิติบุคคลอาคารชุดมีขอบเขตหน้าที่ในการการจัดประชุมในวาระต่าง ๆ กำหนดกฎระเบียบในการอยู่อาศัยร่วมกัน วางแผนงบประมาณค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลาง เพื่อนำมาบำรุงรักษาพื้นที่ส่วนกลางและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในคอนโดมิเนียม (DDproperty, 2565)

เครื่องมือควบคุมคุณภาพ QC 7 Tools

เป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาทางด้านคุณภาพในกระบวนการทำงานต่าง ๆ ซึ่งช่วยศึกษาสภาพทั่วไปของปัญหา การคัดเลือก หรือจัดลำดับความสำคัญของปัญหา การสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหา การค้นหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่แท้จริง เพื่อให้สามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนช่วยในการจัดทำมาตรฐานและควบคุมคิดตามผลอย่างต่อเนื่อง (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ม.ป.ป.) ซึ่งประกอบด้วย 1) ใบตรวจสอบ (Check Sheet) 2) กราฟ (Graph) 3) แผนภูมิพาเรโต้ (Pareto Chart) 4) ผังก้างปลา (Fishbone Diagram) 5) ฮีสโทแกรม (Histogram) 6) ผังการกระจาย (Scatter Diagram) และ 7) แผนภูมิควบคุม (Control Chart) (ศุภชัย นาทะพันธ์, 2551) โดยในงานวิจัยนี้ใช้กราฟ (Graph) แสดงผลของการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางของนิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี ในสถานการณ์ปัจจุบัน
2. เพื่อประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางของนิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางในอีก 5 ปีข้างหน้า กรณีศึกษานิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการอาคาร เจ้าหน้าที่บัญชี/ธุรการ และหัวหน้าช่างอาคาร

ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางในอีก 5 ปีข้างหน้า กรณีศึกษานิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี เท่านั้น โดยประกอบด้วยรายงานการประชุมใหญ่สามัญประจำปี แผนการบำรุงรักษาประจำปี แผนงานโครงการ (ปรับปรุง) ประจำปี ข้อมูลอายุของเครื่องจักรและอุปกรณ์ภายในอาคาร

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบบันทึกและแบบสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้รูปแบบกรณีศึกษา (Case Study Research) เพื่อมุ่งสร้างคำอธิบายเชิงลึกจากกรณีเฉพาะของนิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี โดยใช้การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการบันทึกและการสัมภาษณ์ จากเจ้าหน้าที่นิติบุคคลอาคารชุดในตำแหน่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลาง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ร่วมกับเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันของรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางของนิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี เพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพ (QC 7 Tools) โดยใช้กราฟ (Graph) แสดงผลของการวิเคราะห์ข้อมูล และจากนั้นทำการประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางที่จะเกิดขึ้นในอีก 5 ปีข้างหน้า รวมถึงหาแนวทางในการจัดเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางจากเจ้าของร่วม ว่าควรเรียกเก็บที่กี่บาท/ตารางเมตร/เดือน เพื่อให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในแต่ละปี

การพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ ด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้า โดยแบ่งออกเป็น 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการบันทึกและการสัมภาษณ์ และ 2) ด้านผู้วิเคราะห์ข้อมูล (Analyst Triangulation) โดยใช้ผู้วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บข้อมูลภาคสนามจำนวน 3 คน โดยต่างคนต่างวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำข้อค้นพบที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางที่ดำเนินการตั้งแต่เปิดใช้งานอาคารในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบันคือเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 ด้วยการศึกษาเอกสารการประชุมใหญ่สามัญประจำปี การสืบค้นข้อมูลจากผู้ให้บริการด้านการบำรุงรักษาและเปลี่ยนอุปกรณ์ระบบประกอบอาคารร่วมกับหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนและการใช้งบประมาณอาคาร ด้วยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามจำนวน 3 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากภาคสนามมาเปรียบเทียบกัน พบว่าข้อมูลสัมพันธ์กัน โดยสามารถแสดงรายละเอียดของข้อค้นพบต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. <u>รายรับ</u> โดยพบว่ารายรับของนิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี แบ่งออกเป็น 5 หมวดหลัก คือ 1) ค่าบำรุงรักษาส่วนกลาง 2) ค่าสาธารณูปโภค (ค่าน้ำประปา) 3) ค่าบริการส่วนกลาง ประกอบด้วย ค่าเช่าที่จอดรถรายวันและรายเดือน ค่าเช่าพื้นที่ส่วนกลาง ค่า Long Range (Bluetooth สำหรับเปิดไม้กั้นทางเข้าโครงการ) ค่า Finger Print (สำหรับเปิดประตู Lobby และลานจอดรถชั้นใต้ดิน) ค่าบริการเครื่องซักผ้า/อบผ้า ค่า EV Charger 4) รายรับอื่น ๆ ประกอบด้วย ค่าบำรุงส่วนกลาง ค่าสำเนา/FAX/เคลือบบัตร ค่าบริการตกแต่ง ค่าปรับทำผิดระเบียบ ค่าคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร ค่าคีย์การ์ดไม้กั้น ค่าธรรมเนียม รายได้

อื่น-ค่าบริการ และรายรับอื่น ๆ ที่ไม่ถูกระบุในหัวข้อข้างต้น และ 5) ดอกเบี้ยรับ โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: รายรับของนิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี

รายรับ	ต.ค.-ธ.ค. 2562	ม.ค.-ธ.ค. 2563	ม.ค.-ธ.ค. 2564	ม.ค.-ส.ค. 2565
	บาท (คิดเป็น %)	บาท (คิดเป็น %)	บาท (คิดเป็น %)	บาท (คิดเป็น %)
ค่าบำรุงรักษาส่วนกลาง	1,760,583.87 (97.21%)	11,349,554.62 (92.63%)	11,318,517.60 (93.89%)	7,545,714.40 (93.42%)
ค่าสาธารณูปโภค (ค่าน้ำประปา)	120.00 (0.01%)	56,100.00 (0.46%)	155,060.00 (1.28%)	128,720.00 (1.59%)
ค่าบริการส่วนกลาง	0.00 (0.00%)	430,128.28 (3.51%)	252,184.00 (2.09%)	200,008.00 (2.48%)
รายรับอื่น ๆ	44,226.80 (2.44%)	334,795.98 (2.73%)	168,758.79 (1.41%)	108,138.05 (1.34%)
ดอกเบี้ยรับ	6,220.55 (0.34%)	81,956.86 (0.67%)	160,132.54 (1.33%)	94,705.48 (1.17%)
รวม	**1,811,151.22**	**12,252,535.74**	**12,054,706.93**	**8,077,285.93**

จากตารางที่ 1 พบว่าค่าบำรุงรักษาส่วนกลางเป็นรายรับหลักที่มีสัดส่วนมากที่สุดและเป็นรายรับคงที่ที่แน่นอน เนื่องจากทุกห้องชุดจ่ายตามขนาดของพื้นที่ห้องที่จัดเก็บเป็นราคาต่อตารางเมตรต่อปี ส่วนรายรับในหมวดอื่น ๆ จะไม่แน่นอนและมีการแปรผันตามการใช้งาน

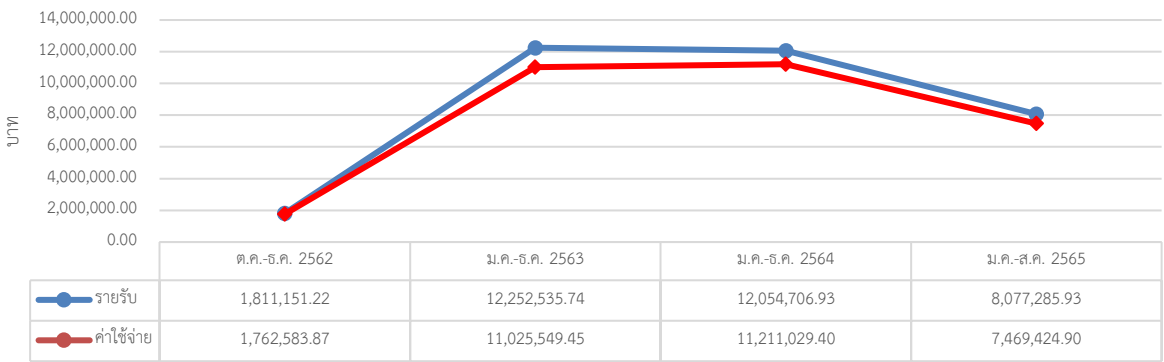
2. <u>ค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลาง</u> โดยพบว่าค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางของนิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี แบ่งออกเป็น 3 หมวดหลัก คือ 1) รายจ่ายตามสัญญา ประกอบด้วย ค่าบริหารจัดการอาคารชุด ค่าบริการรักษาความปลอดภัย รักษาความสะอาด กำจัดแมลง ดูแลสวนและต้นไม้ ดูแลรักษาลิฟต์ ค่าเบี้ยประกันภัยอาคาร ค่าบริการเช็ดกระจก ค่าบำรุงรักษา EV Charger ค่าบำรุงรักษาเครื่องซัก/อบผ้า และค่าจัดทำรายงานมาตรการฯ (EIA) ระยะดำเนินการ 2) ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา ประกอบด้วย ระบบไฟฟ้า ระบบสื่อสาร ระบบสุขาภิบาล ระบบระงับและป้องกันอัคคีภัย ระบบระบายอากาศ ระบบปรับอากาศ ระบบ CCTV พื้นที่และทรัพย์ส่วนกลาง และ 3) รายจ่ายอื่น ๆ ประกอบด้วย ค่าสาธารณูปโภค ค่าอินเตอร์เนท ค่าโทรศัพท์และไลน์ OA ค่ารถบริการ ค่าการดำเนินงานและสำนักงาน โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางของนิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี

ค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลาง	ต.ค.-ธ.ค. 2562	ม.ค.-ธ.ค. 2563	ม.ค.-ธ.ค. 2564	ม.ค.-ส.ค. 2565
	บาท (คิดเป็น %)	บาท (คิดเป็น %)	บาท (คิดเป็น %)	บาท (คิดเป็น %)
รายจ่ายตามสัญญา	1,720,605.85 (97.62%)	7,805,833.47 (70.80%)	7,973,607.88 (71.12%)	5,177,071.74 (69.31%)
ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา	7,678.00 (1.94%)	77,086.65 (0.70%)	296,383.56 (2.65%)	173,508.65 (2.32%)
รายจ่ายอื่น ๆ	34,300.02 (0.44%)	3,142,629.33 (28.50%)	2,941,097.96 (26.23%)	2,118,844.51 (28.37%)
รวม	**1,762,583.87**	**11,025,549.45**	**11,211,029.40**	**7,469,424.90**

จากตารางที่ 2 พบว่ารายจ่ายตามสัญญาเป็นรายจ่ายหลักที่มีสัดส่วนมากที่สุด และยังพบว่าตัวแปรหลักของรายจ่ายตามสัญญาคือค่าบริหารจัดการอาคารชุด ค่าบริการรักษาความปลอดภัย และรักษาความสะอาด ซึ่งในช่วงปี พ.ศ. 2562-2564 เป็นช่วงที่อาคารยังคงมีภาระงานต่อเนื่องจากงานก่อสร้างและงานแก้ไขข้อบกพร่อง (Defect) รวมถึงเป็นช่วงที่เจ้าของร่วมทยอยเข้าพักอาศัย จึงทำให้มีการใช้อัตรากำลังพลทั้งในการบริหารและการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก และเมื่อการดำเนินการเหล่านี้เสร็จสิ้นหรือมีปริมาณที่ลดลงแล้ว อาคารจึงมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างอัตรากำลังพลใหม่ (ลดปริมาณลง) ให้เหมาะสมกับสถานการณ์การดำเนินงานในปัจจุบัน ส่วนรายจ่ายค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา จะเกิดจากการใช้จ่ายตามรอบอายุการใช้งานของเครื่องจักรต่าง ๆ เป็นหลัก ซึ่งในส่วนนี้ช่างอาคารจะเป็นผู้ดำเนินการเอง และรายจ่ายอื่น ๆ จะแปรผันตามปริมาณการใช้งาน ข้อมูลจากรชยา โพธิสุข และทวี สะบก (สัมภาษณ์, 5 ตุลาคม 2565)

จากตารางที่ 1 และ 2 เมื่อนำรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางมาเปรียบเทียบกันจะสามารถแสดงสัดส่วนของการใช้งบประมาณได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: แผนภูมิแสดงสัดส่วนการใช้งบประมาณตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 - สิงหาคม พ.ศ. 2565

จากภาพที่ 1 พบว่าจากการเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางที่ 70 บาท/ตารางเมตร/เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2562 - สิงหาคม พ.ศ. 2565 ยอดรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางมีสัดส่วนที่ค่อนข้างใกล้เคียงกันตลอด 3 ปีที่ผ่านมา เนื่องด้วยยังอยู่ในช่วงของการรับประกันทั้งกายภาพอาคารและระบบประกอบอาคาร แต่ทั้งนี้อาคารจะเริ่มเสื่อมสภาพและระบบประกอบอาคารจะเริ่มต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ในช่วงอายุตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ข้อมูลจากทวี สะบก (สัมภาษณ์, 5 ตุลาคม 2565)

3. <u>แนวทางการประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลาง</u> ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมาณการ (Estimation) รายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางต่าง ๆ ทั้งจากหลักการทฤษฎี (CBRE, 2557) (ชิษณุชา ขุนจง, 2565) และการสัมภาษณ์ ข้อมูลจากรชยา โพธิสุข และทวี สะบก (สัมภาษณ์, 5 ตุลาคม 2565) โดยสามารถสรุปแนวทางการประมาณการได้ดังตารางที่ 3 และ 4

ตารางที่ 3: แนวทางการประมาณการรายรับ

รายรับ	รายละเอียด	แนวทางการประมาณการ
ค่าบำรุงรักษาส่วนกลาง	การเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลาง	พื้นที่ห้อง (ตร.ม.) x จำนวนเงินที่เรียกเก็บ (บาท)
ค่าสาธารณูปโภค	ค่าน้ำประปา	ค่าเฉลี่ยรายรับ 3 เดือนสุดท้าย แล้วบวกเพิ่ม 10%
ค่าบริการส่วนกลาง	ค่าที่จอดรถรายเดือน	ปล่อยเช่า 2 คัน เป็นเงิน 6,000 บาท
	ค่าที่จอดรถรายวัน ค่าให้บริการเครื่องซัก/อบผ้า ค่าให้บริการ EV Charger ค่าให้บริการ Long Range ค่าให้บริการ Finger Print	ค่าเฉลี่ยรายรับตลอดทั้งปี แล้วบวกเพิ่ม 5%
	ค่าเช่าพื้นที่ส่วนกลาง	ค่าเฉลี่ยรายรับตลอดทั้งปี แล้วบวกเพิ่ม 10%
รายรับอื่น ๆ	ค่าบริการตกแต่ง	ค่าเฉลี่ยการเรียกเก็บ เดือนละ 3,000 บาท
	ค่าบำรุงส่วนกลาง ค่าสำเนา/FAX/เคลือบบัตร ค่าปรับทำผิดระเบียบ ค่าคีย์การ์ดเข้า-ออกอาคาร ค่าคีย์การ์ดไม้กั้น ค่าธรรมเนียม รายได้อื่น-ค่าบริการ รายรับอื่น ๆ	ค่าเฉลี่ยรายรับตลอดทั้งปี แล้วบวกเพิ่ม 5%
ดอกเบี้ยรับ	การฝากเงินแบบออมทรัพย์	อัตราดอกเบี้ย 0.25% ต่อปี

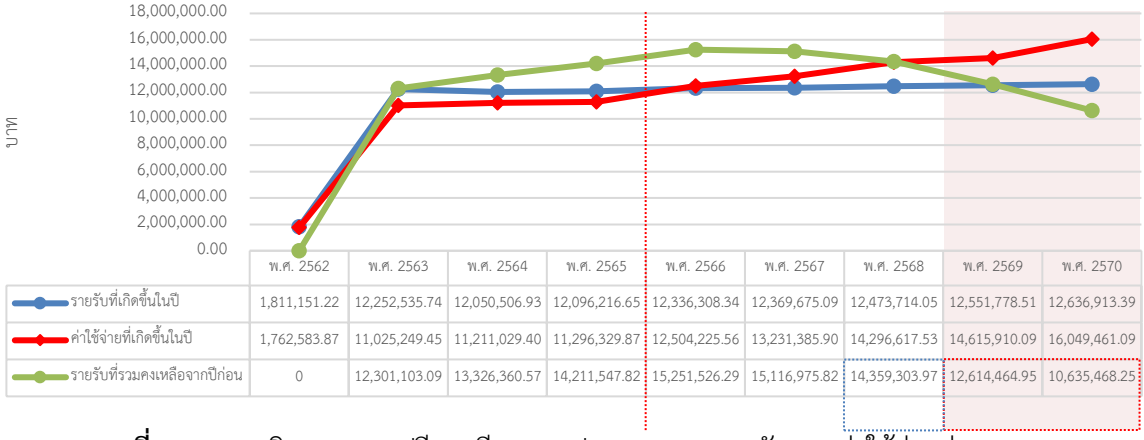
ตารางที่ 4: แนวทางการประมาณการค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลาง

ค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลาง	รายละเอียด	แนวทางการประมาณการ						
		1	2	3	4	5	6	7
รายจ่ายตามสัญญา	ค่าบริหารจัดการอาคารชุด	✓						
	ค่าบริการรักษาความปลอดภัย		✓					
	ค่าบริการรักษาความสะอาด		✓					
	ค่าบริการดูแลสวนและต้นไม้		✓					
	ค่าบริการกำจัดแมลง			✓				
	ค่าบริการดูแลรักษาลิฟต์							✓
	ค่าเบี้ยประกันภัยอาคาร							✓
	ค่าบริการเช็ดกระจก			✓				
	ค่าบริการดูแล EV Charger							✓
	ค่าบำรุงรักษาเครื่องซัก/อบผ้า							✓
	ค่าจัดทำรายงานมาตรการฯ (EIA) ระยะดำเนินการ			✓				
ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา	ระบบประกอบอาคาร (ทั้งหมด)							✓
	พื้นที่และทรัพย์ส่วนกลาง				✓			
รายจ่ายอื่น ๆ	ค่าสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำประปา)					✓		
	ค่าอินเตอร์เนท						✓	
	ค่าโทรศัพท์และไลน์ OA				✓			
	ค่ารถบริการ ประกอบด้วย							
	- เบี้ยประกันภัยรถ							✓
	- ค่าบริการคนขับรถ						✓	
	- ค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษา				✓			
	- ค่าน้ำมัน				✓			
	ค่าการดำเนินงานและสำนักงาน ประกอบด้วย							
	- ค่าวัสดุสำนักงาน เครื่องเขียน และสิ่งพิมพ์				✓			
	- ค่าการ์ดที่จอดรถ/การ์ดเข้า-ออกอาคาร/สติ๊กเกอร์						✓	
	- ค่าเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร						✓	
	- ค่าไปรษณีย์/อากรแสตมป์				✓			
	- ค่าเดินทางและค่าน้ำมันรถ				✓			
	- ค่าธรรมเนียมธนาคาร				✓			
	- ค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรม				✓			
	- ค่าซ้อมหนีไฟ						✓	
					✓			

ค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลาง	รายละเอียด	แนวทางการประมาณการ						
		1	2	3	4	5	6	7
	- ค่าใช้จ่ายในการประชุม							
	- ค่าอุปกรณ์และวัสดุสิ้นเปลืองทำความสะอาด				✓			
	- ค่าบริการเก็บขยะอาคารชุด				✓			
	- ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด				✓		✓	
	- ค่าบริการตรวจสอบอาคาร						✓	
	- ค่าสอบบัญชี							
	- มาตรการโควิด-19				✓			
	- ค่าใช้จ่ายไหว้ศาล				✓			
	- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ				✓			

<u>หมายเหตุ</u>: 1 = Staff cost บวกเพิ่ม 5% แล้วจึงบวกตามสัดส่วนค่า Management fee
2 = คำนวณจากค่าแรงรายวันตามประกาศค่าแรงใหม่และบวกเพิ่ม 5% จากสัญญาเดิม
3 = บวกเพิ่ม 5% จากสัญญาเดิม
4 = ค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่ายตลอดทั้งปี และบวกเพิ่ม 5%
5 = ค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่าย 3 เดือนสุดท้าย และบวกเพิ่ม 10%
6 = สอบถามจากเจ้าของผลิตภัณฑ์/ผู้ให้บริการ และบวกเพิ่ม 5%
7 = สอบถามจากเจ้าของผลิตภัณฑ์/ผู้ให้บริการ เนื่องจากแปรผันตามอายุการใช้งาน/การเคลมประกันภัย

จากแนวทางการประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางในข้างต้น ผู้วิจัยได้นำผลการประมาณการที่ได้จากการคำนวณมาเปรียบเทียบผ่านแผนภูมิเส้น (Graph) เพื่อให้เห็นภาพรวมของการใช้งบประมาณที่จะเกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565-2570 ว่าหากยังคงจัดเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางที่ 70 บาท/ตารางเมตร/เดือน จะสามารถครอบคลุมค่าใช้จ่ายทั้งหมดของอาคารได้ถึงปี พ.ศ. ใด ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 2



	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2563	พ.ศ. 2564	พ.ศ. 2565	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
รายรับที่เกิดขึ้นในปี	1,811,151.22	12,252,535.74	12,050,506.93	12,096,216.65	12,336,308.34	12,369,675.09	12,473,714.05	12,551,778.51	12,636,913.39
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในปี	1,762,583.87	11,025,249.45	11,211,029.40	11,296,329.87	12,504,225.56	13,231,385.90	14,296,617.53	14,615,910.09	16,049,461.09
รายรับที่รวมคงเหลือจากปีก่อน	0	12,301,103.09	13,326,360.57	14,211,547.82	15,251,526.29	15,116,975.82	14,359,303.97	12,614,464.95	10,635,468.25

ภาพที่ 2: แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบการประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายส่วนกลาง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562-2570

จากภาพที่ 2 แผนภูมิในภาพแสดงให้เห็นว่าหากอาคารยังคงจัดเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางที่ 70 บาท/ตารางเมตร/เดือน สามารถแบ่งการวิเคราะห์ได้เป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1: หากไม่นำเงินคงเหลือจากปีก่อนมารวมกับรายรับที่จัดเก็บได้ในแต่ละปี พบว่ารายรับที่เกิดขึ้นในแต่ละปีจะครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละปีได้ถึงแค่ปี พ.ศ. 2565 เท่านั้น

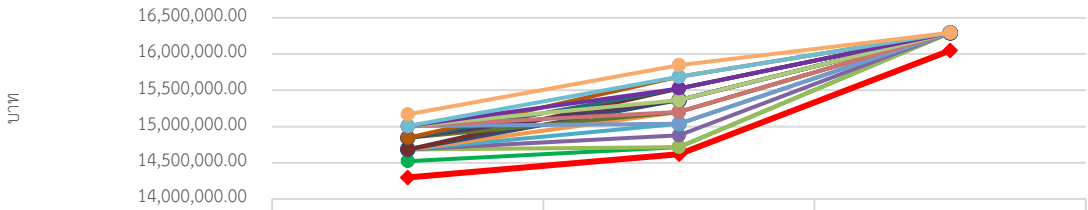
ส่วนที่ 2: หากนำเงินคงเหลือจากปีก่อนมารวมกับรายรับที่จัดเก็บได้ในแต่ละปี ซึ่งเป็นแนวทางที่อาคารได้ปฏิบัติอยู่แล้ว พบว่าจะเงินคงเหลือจากปีก่อนและรายรับที่จัดเก็บได้ในแต่ละปีจะสามารถครอบคลุมได้ถึงปี พ.ศ. 2568 แต่ค่อนข้างมีความเสี่ยง เนื่องจากเมื่อนำยอดเงินดังกล่าวมาหักรบกับรายจ่ายที่เกิดขึ้นในปีจะพบว่ามีเงินคงเหลือเพียงแค่ 62,686.44 บาท หรือคิดเป็น 0.44% ของรายรับที่รวมเงินคงเหลือจากปีก่อนเท่านั้น และเนื่องจากเป็นการประมาณการจากสถานการณ์ปกติจึงมีโอกาสที่จะคลาดเคลื่อนได้หากในปีดังกล่าวเกิดสถานการณ์ที่จำเป็นต้องใช้งบประมาณมากกว่าที่ประมาณการไว้ ส่วนปี พ.ศ. 2569 เป็นต้นไป รายรับทั้งหมดที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะรวมเงินคงเหลือจากปีก่อนหรือไม่ ก็ไม่สามารถครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในปีได้อีกต่อไป

จากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทดลองคำนวณแนวทางการเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางใหม่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2568-2570 โดยใช้แนวคิดลดภาระค่าใช้จ่ายการจ่ายค่าบำรุงรักษาส่วนกลางจากเจ้าของร่วมให้น้อยที่สุดและเงินคงเหลือในแต่ละปีหลังหักค่าใช้จ่ายแล้วต้องเหลือไม่น้อยกว่า 100,000 บาท จึงพบแนวทางที่สามารถดำเนินการได้ทั้งหมด 17 แนวทาง ดังแสดงในตารางที่ 5 และภาพที่ 3

ตารางที่ 5: แนวทางการเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางตั้งแต่ปี พ.ศ. 2568-2570

การขึ้นค่าบำรุงรักษาส่วนกลางตลอด 3 ปี	ยอดเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลาง (บาท)			คิดเป็นอัตราการเพิ่มขึ้น (บาท) ตามลำดับ	รวม 3 ปี เพดานการขึ้นค่าบำรุงรักษาส่วนกลางสูงสุดอยู่ที่ (บาท)	เจ้าของร่วมต้องจ่ายค่าบำรุงรักษาส่วนกลางเพิ่มขึ้นรวม (บาท)
	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570			
แนวทางที่ 1	71	82	92	1, 11, 10	22	35
แนวทางที่ 2	72	81	92	2, 9, 11	22	35
แนวทางที่ 3	72	82	91	2, 10, 9	21	35
แนวทางที่ 4	72	83	90	2, 11, 7	20	35
แนวทางที่ 5	72	84	89	2, 12, 5	19	35
แนวทางที่ 6	72	85	88	2, 13, 3	18	35
แนวทางที่ 7	72	86	87	2, 14, 2	17	35
แนวทางที่ 8	73	83	89	3, 10, 6	19	35
แนวทางที่ 9	73	84	88	3, 11, 4	18	35
แนวทางที่ 10	73	85	87	3, 12, 2	17	35
แนวทางที่ 11	73	86	86	3, 13, 0	16	35
แนวทางที่ 12	74	81	90	4, 7, 9	20	35
แนวทางที่ 13	74	82	89	4, 8, 7	19	35
แนวทางที่ 14	74	83	88	4, 9, 5	18	35
แนวทางที่ 15	74	84	87	4, 10, 3	17	35
แนวทางที่ 16	74	85	86	4, 11, 1	16	35
แนวทางที่ 17	75	85	85	5, 10, 0	15	35

และเมื่อนำแนวทางจากตารางที่ 5 มาทำการเปรียบเทียบเป็นตัวเลขค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นระหว่างปี พ.ศ. 2568-2570 กับรายรับที่ประมาณการจากการเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางทั้งหมด 17 แนวทาง (จำนวนรายรับดังกล่าวจะรวมเงินคงเหลือจากปีก่อนด้วย เพื่อให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติของอาคารที่นำเงินคงเหลือจากปีก่อนมาใช้จ่ายต่อในปีถัดไป) จะสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังภาพที่ 3



	พ.ศ. 2568	พ.ศ. 2569	พ.ศ. 2570
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละปี	14,296,617.53	14,615,910.09	16,049,461.09
แนวทางที่ 1	14,520,997.85	14,716,485.39	16,294,754.05
แนวทางที่ 2	14,682,691.73	14,716,485.39	16,294,754.05
แนวทางที่ 3	14,682,691.73	14,878,179.27	16,294,754.05
แนวทางที่ 4	14,682,691.73	15,039,873.15	16,294,754.05
แนวทางที่ 5	14,682,691.73	15,201,567.03	16,294,754.05
แนวทางที่ 6	14,682,691.73	15,363,260.91	16,294,754.05
แนวทางที่ 7	14,682,691.73	15,524,954.79	16,294,754.05
แนวทางที่ 8	14,844,385.61	15,201,567.03	16,294,754.05
แนวทางที่ 9	14,844,385.61	15,363,260.91	16,294,754.05
แนวทางที่ 10	14,844,385.61	15,524,954.79	16,294,754.05
แนวทางที่ 11	14,844,385.61	15,686,648.67	16,294,754.05
แนวทางที่ 12	15,006,079.49	15,039,873.15	16,294,754.05
แนวทางที่ 13	15,006,079.49	15,201,567.03	16,294,754.05
แนวทางที่ 14	15,006,079.49	15,363,260.91	16,294,754.05
แนวทางที่ 15	15,006,079.49	15,524,954.79	16,294,754.05
แนวทางที่ 16	15,006,079.49	15,686,648.67	16,294,754.05
แนวทางที่ 17	15,167,773.37	15,848,342.55	16,294,754.05

ภาพที่ 3: แสดงการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาส่วนกลางที่เกิดขึ้นในแต่ละปี และรายรับที่เกิดขึ้นในแต่ละปีรวมยอดคงเหลือตามแนวทางที่ได้ประมาณการไว้ 17 แนวทาง

จากตารางที่ 5 และภาพที่ 3 พบว่ายอดรวม 3 ปีที่จำเป็นต้องเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางจากเจ้าของร่วมคือเพิ่มขึ้น 35 บาท/ตารางเมตร/เดือน เพื่อให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นจนถึงปี พ.ศ. 2570 และเป็นยอดการเรียกเก็บที่สามารถแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของเจ้าของร่วมได้ทั้งหมด 17 แนวทาง จากที่ปัจจุบันเรียกเก็บอยู่ที่ 70 บาท/ตารางเมตร/เดือน รวมถึงยอดงบประมาณคงเหลือในแต่ละมีผลโดยตรงกับยอดการเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางในปีถัดไป และสามารถวิเคราะห์รายละเอียดของแต่ละแนวทางประกอบได้ดังนี้

แนวทางที่ 1-3 จะเป็นการทยอยขึ้นค่าบำรุงรักษาส่วนกลาง เพื่อไม่ให้เป็นการเพิ่มภาระของเจ้าของร่วมมากจนเกินไปในปีแรก แต่เมื่อดูเพดานการขึ้นค่าบำรุงรักษาส่วนกลางจะอยู่ที่ 21-22 บาท ซึ่งเป็นตัวเลขที่สูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับแนวทางที่เหลือ

แนวทางที่ 4-11 และ 15-16 จะมีความใกล้เคียงกับแนวทางที่ 1-3 แต่เพดานการขึ้นค่าบำรุงรักษาส่วนกลางจะต่ำกว่า โดยจะอยู่ที่ 16-20 บาท

แนวทางที่ 12-14 จะเป็นแนวทางที่เจ้าของร่วมจะรู้สึกถึงความเปลี่ยนแปลงของภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นน้อยที่สุด เนื่องจากเป็นการทยอยเพิ่มขึ้นแบบเป็นขั้นบันได และการขึ้นค่าบำรุงรักษาส่วนกลางในแต่ละปี/แต่ละแนวทางจะอยู่ในช่วง 4-9 บาท/ตารางเมตร/เดือน ส่วนเพดานการขึ้นค่าบำรุงรักษาส่วนกลางจะอยู่ในช่วง 18-20 บาท

แนวทางที่ 17 จะเป็นแนวทางที่เจ้าของร่วมจะรู้สึกถึงความเปลี่ยนแปลงของภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นน้อยที่สุดเช่นกัน แต่จะอยู่ในช่วง 5-10 บาท และเป็นแนวทางที่เพดานการขึ้นค่าบำรุงรักษาส่วนกลางต่ำที่สุด คือ 15 บาท

สรุป

รายรับและค่าใช้จ่ายส่วนกลางของนิติบุคคลอาคารชุด โนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี ในสถานการณ์ปัจจุบันยังคงมีความสัมพันธ์กันอยู่ ซึ่งปัจจุบันอาคารมีการจัดเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางอยู่ที่ 70 บาท/ตารางเมตร/เดือน โดยที่การจัดเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางในอัตรานี้รวมถึงมีการนำงบประมาณที่เหลือจากปีก่อนมาใช้ร่วมด้วย ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่อาคารได้ดำเนินการอยู่แล้ว จากการประมาณการรายรับและค่าใช้จ่ายพบว่าจะสามารถครอบคลุมค่าใช้จ่ายได้ถึงปี พ.ศ. 2568 แต่ในปี พ.ศ. 2568 นี้จะมีความเสี่ยงค่อนข้างมากหากยังคงเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางในอัตราเดิม เนื่องจากจากการประมาณการจะพบว่ามีเงินคงเหลือเพียงแค่ 62,686.44 บาท หรือคิดเป็น 0.44% ของรายรับที่รวมเงินคงเหลือจากปีก่อนเท่านั้น

จึงได้ทำการประมาณการรายรับทั้งในภาพรวมและในส่วนของการเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางในอัตราใหม่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2568-2570 ใหม่ โดยใช้แนวคิดลดภาระค่าใช้จ่ายการจ่ายค่าบำรุงรักษาส่วนกลางจากเจ้าของร่วมให้น้อยที่สุดและเงินคงเหลือในแต่ละปีหลังหักค่าใช้จ่ายแล้วต้องเหลือไม่น้อยกว่า 100,000 บาท จึงพบแนวทางที่สามารถดำเนินการได้ทั้งหมด 17 แนวทาง โดยยอดรวม 3 ปี (พ.ศ. 2568-2570) ที่จำเป็นต้องเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางจากเจ้าของร่วมคือเพิ่มขึ้น 35 บาท/ตารางเมตร/เดือน เพื่อให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นจนถึงปี พ.ศ. 2570 โดยทั้ง 17 แนวทางมีการขึ้นยอดการเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาส่วนกลางรวม 3 ปีที่ 35 บาท/ตารางเมตร/เดือน ที่เท่ากัน แต่จะแตกต่างกันในส่วนของเพดานการขึ้นค่าบำรุงรักษาส่วนกลางโดยจะอยู่ที่ 15-22 บาท ที่จะเป็นส่วนต่อไปที่ฝ่ายบริหารอาคารจะต้องพิจารณาเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการนิติบุคคลอาคารชุดและเจ้าของร่วมในที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปีต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงกำหนดประเภทอาคารที่ต้องจัดให้มีผู้ตรวจสอบ พ.ศ. 2548. (2548, 25 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 122 ตอนที่ 99 ก.

ชิษณุชา ขุนจง. (2565). *งบประมาณอาคาร*. เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 1912311 ความชำนาญการทางวิชาชีพด้านการจัดการอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอาคาร คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

เซนเซส พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์. (2565, 31 กรกฎาคม). *การประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2564 และ 2565*. เอกสารประกอบการประชุม นิติบุคคลอาคาชุดโนเบิล บี เทอร์ตี้ทรี.

ทวี สะบก. (2565, 5 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย วิลาวัณย์ อ่อนสุวรรณ์. [การบันทึกเสียง]. หัวหน้าช่างอาคาร บริษัท เซนเซส พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด, กรุงเทพมหานคร.

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543. (2543, 15 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 117 ตอนที่ 4

พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ.2522. (2522, 30 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 96 ฉบับพิเศษ ตอนที่ 67.

พลัส พร็อพเพอร์ตี้. (2563, 1 พฤศจิกายน). *ทำความรู้จักงานบริหารของนิติบุคคลคอนโด นิติบุคคลอาคารชุด*. https://www.plus.co.th/articles/PLUS-2645

พลัส พร็อพเพอร์ตี้. (2563, 5 กรกฎาคม). *7 เรื่องเข้าใจง่ายกับค่าใช้จ่ายและการจัดการงบประมาณนิติบุคคล*. https://www.plus.co.th/articles/vUoA6wnCIp8j/

รชยา โพธิสุข. (2565, 5 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย วิลาวัณย์ อ่อนสุวรรณ์. [การบันทึกเสียง]. ผู้จัดการอาคาร บริษัท เซนเซส พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด, กรุงเทพมหานคร.

ศุภชัย นาทะพันธ์. (2551). *การควบคุมคุณภาพ = Quality control.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *เครื่องมือคุณภาพ 7 ชนิด (7 Quality Control Tools).* https://piu.ftpi.or.th/productivity-tools/7-qc/

สมาคมวิชาชีพการบริหารทรัพยากรกายภาพอาคาร TFMA. (2557). *การบริหารทรัพยากรอาคาร*. www.ifma.org/about/what-is-facility-management

สำนักควบคุมและตรวจสอบอาคาร. (2552). *คู่มือกฎหมายควบคุมอาคาร*. กรมโยธาธิการและผังเมือง กระทรวงมหาดไทย.

เสริชย์ โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสริชย์ โชติพานิช. (ม.ป.ป.). *แนวคิดการบริหารทรัพยากรกายภาพสำหรับโครงการที่อยู่อาศัยรวม*. วารสารวิชาการสถาปัตยกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

CBRE. (2557). *Building Budget*. เอกสารประกอบการอบรมพนักงานแผนก Asset Services. บริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด.

DDproperty. (2565, 10 กรกฎาคม). *นิติบุคคลอาคารชุด 5 หน้าที่หลักและบทบาทในช่วงโควิด-19*. https://www.ddproperty.com/

Genie. (2564, 3 กันยายน). *ค่าส่วนกลางคอนโด คืออะไร? ทำไมจึงมีราคาต่างกัน?*. https://www.genie-property.com/blog

Itax. (2565, 20 กันยายน). *อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ 2565 ประกาศเป็น กม. เริ่มใช้ ต.ค.*. https://www.itax.in.th/media/

JobsDB. (2557, 14 สิงหาคม). *งบประมาณชนิดต่าง ๆ ที่ควรรู้จัก*. https://th.jobsdb.com/th-th/articles/

Marketeer. (2565, 26 มกราคม). *ภาพรวมอสังหาฯ ตลอดระยะเวลา 20 ปี จากเริ่มต้น-สูงสุด-สู่ความยั่งยืน*. https://marketeeronline.co/archives/249344

Noblehome. (ม.ป.ป.). *โนเบิล ปี 33 สุขุมวิท*. https://www.noblehome.com/th/condominium/be33

การพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ในอาคารชุด กรณีศึกษานิติบุคคลอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์

THE DEVELOPMENT CAR PARKING MANAGEMENT PROCESS OF CONDOMINIUM A CASE STUDY OF CHEWATHAI KASET-NAWAMIN JURISTIC PERSON

พชร สุขแย้ม[1*] และวรวรรษ มะปราง[2*]
Podchara Sukyeam[1*] and Worawat Maprang[2*]

[1,2]คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
[1,2]Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management
[*]**Corresponding Author, E-mail:** podcharasuk@pim.ac.th, worrawat.mp@gmail.com

บทคัดย่อ

พื้นที่จอดรถยนต์ถือเป็นทรัพย์ส่วนกลางอย่างหนึ่งที่มีการใช้งานจากเจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัยภายในโครงการอยู่ตลอดเวลา และในกรุงเทพมหานครถือเป็นจังหวัดอันดับแรกที่มีปริมาณรถยนต์จดทะเบียนใหม่สูงที่สุดและสัดส่วนที่จอดรถในอาคารชุดราคาระดับกลางส่วนใหญ่อยู่ที่ประมาณ 40-50% ของจำนวนห้องทั้งหมด ซึ่งผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นคือ เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยนำรถมากกว่า 1 คันเข้ามาจอดในพื้นที่ของโครงการ การนำรถยนต์มาจอดทิ้งไว้เป็นระยะเวลานาน ที่จอดรถยนต์ผู้มาติดต่อไม่เพียงพอต่อการใช้งาน การจอดรถยนต์ซ้อนคันจนนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุ จากสถานการณ์ดังกล่าวจึงมีวัตถุประสงค์คือ 1.เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านกระบวนการจัดการพื้นที่จอดรถยนต์ของนิติบุคคลอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์ และ 2.เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการพื้นที่จอดรถยนต์ของนิติบุคคลอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์ เนื่องจากโครงการได้ประสบผลกระทบเช่นเดียวกันกับสถานการณ์ดังกล่าว โดยการใช้เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย แบบบันทึก แบบสำรวจ แบบสังเกต แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยมาวิเคราะห์ร่วมกับเครื่องมือควบคุมภาพ (7 QC Tools) ผ่านการใช้แผนผังแสดงเหตุและผลและแผนภูมิพาเรโต เพื่อหาแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ให้มีความสะดวกและสร้างความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินในระหว่างการใช้งานพื้นที่จอดรถยนต์ของโครงการ

ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์มีกระบวนการที่เกี่ยวข้อง 3 กระบวนการได้แก่ 1) กระบวนการขอรับสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์และ Easy Pass Card 2) กระบวนการเข้า-ออกพื้นที่จอดรถยนต์ และ 3) กระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งทั้ง 3 กระบวนการมีอุปสรรคจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 1. การบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อบังคับ 2. การใช้รูปแบบสติ๊กเกอร์เพียง

รูปแบบเดียวตลอดการใช้งาน 3. เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการไม่ติดสติ๊กเกอร์ 4. การนำสติ๊กเกอร์ไปติดรถที่ไม่ได้ลงทะเบียน 5. มีวิธีเปิดไม้กั้นเพื่อเข้าโครงการหลายรูปแบบ และ 6. ไม่มีการกำหนดจุด/รอบการตรวจสอบ ส่งผลให้เกิดผลกระทบ 7 ข้อ ได้แก่ 1. ไม่มีการอัปเดตทะเบียนรถเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยเป็นปัจจุบัน 2. ไม่สามารถแยกระหว่างเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยกับผู้มาติดต่อได้ 3. ยากต่อการตรวจสอบรถยนต์ภายในโครงการ 4. มีรถยนต์ที่ไม่มีสติ๊กเกอร์ตกค้างอยู่ภายในโครงการ 5.เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยนำรถยนต์มากกว่า 1 คันเข้ามาจอดในโครงการ 6. การเดินตรวจสอบไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในโครงการ และ 7. เกิดข้อร้องเรียนจากเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัย โดยทำการพัฒนากระบวนการทั้งสิ้นประเด็น 6 ประกอบด้วย 1. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์กฎระเบียบ 2. กำหนดค่าบริการจอดรถยนต์สำหรับพื้นที่จอดรถยนต์ผู้ติดต่อ 3. ปรับปรุงระบบการทำงานของไม้กั้น 4. การจัดให้มีการเปลี่ยนรูปแบบสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์เป็นประจำทุกปี 5. กำหนดรอบระยะเวลาและจุดในการเดินตรวจสอบพื้นที่ภายในโครงการ และ 6. เพิ่มการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน ซึ่งจากผลการดำเนินการพบว่า ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ (เฉพาะเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ) และส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงดังกล่าวโดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกหัวข้อที่ 4.08 คะแนน และ 4.07 คะแนน ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

คำสำคัญ: การพัฒนากระบวนการ ที่จอดรถยนต์ นิติบุคคลอาคารชุด

Abstract

The research aims to investigate the issue of car parking spaces as a common property used continuously by co-owners or residents within a project. In the city of Bangkok, which is considered the province with the highest number of newly registered cars, the proportion of parking spaces in mid-level condominiums is approximately 40-50% of the total number of rooms. The potential impact of this situation is that co-owners/ residents may bring more than one car to park in the parking area, resulting in insufficient parking spaces for visitors and prolonged parking periods. This can lead to accidents caused by congested parking and overlapping cars. Therefore, the of this research are: 1) to study the current situation of car parking management processes of Chewathai-Nawamin juristic person, and 2) to develop the car parking management process of Chewathai-Nawamin juristic person, due to the project experiencing similar impacts as mentioned above. Data is collected through recording forms, surveys, observations, and interviews. The collected data will be analyzed using quality control tools (7 QC Tools), cause-and-effect diagrams, and Pareto Diagram to find ways to

improve car parking management processes for convenience, safety life and property while using the car parking area of Chewathai-Nawamin juristic person.

The result of the study found that parking management processes involve three interconnected processes: 1) the process of requesting parking stickers and Easy Pass Cards, 2) the process of entering and exiting the parking area, and 3) the process of security personnel operations. All three processes have six obstacles, including 1. incomplete data recording/ lack of mandatory announcements, 2. using only one format of stickers throughout the operation, 3. failure of joint owners/residents within the project to attach stickers, 4. placing stickers on unregistered cars, 5. using multiple methods to access the area, and 6. lack of checkpoints/ inspection rounds, resulting in seven impacts, including 1. no update to the current co-owners/ residents license plate of car registration data, 2. inability to differentiate between co-owners/residents and visitors, 3. Difficult to inspect cars within the project, 4. Cars without stickers are parked inside the project, 5. Co-Owners/Residents with more than 1 car, bring the car to park in the project, 6. incomplete inspection of all areas within the project, and 7. complaints from co-owners. Therefore, six issues were developed to improve these processes, including 1. increasing channels for regulations announcement, 2. Define parking fee rates for visitors, 3. improving gate barrier system, 4. changing sticker formats every year, 5. setting inspection rounds and checkpoints, and 6. facilitating traffic during rush hours. Based on the results of the practices, it was found that the entities involved in car parking management processes (specifically juristic person) and the users expressed a satisfactory level of satisfaction towards the aforementioned improvements, with an overall average score of 4.08 and 4.07, respectively. These scores indicate a high level of satisfaction.

Keywords: Process Development, Car Parking, Juristic Person

บทนำ

พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522 กล่าวไว้ว่าอาคารชุดคือ อาคารที่บุคคลสามารถแยกการถือกรรมสิทธิ์ออกได้เป็นส่วน ๆ โดยแต่ละส่วนประกอบด้วยกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนบุคคลและกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์ส่วนกลาง และจากนิยามดังกล่าวพบว่าที่จอดรถยนต์ถือเป็นทรัพย์ส่วนกลางอย่างหนึ่งที่มีการใช้งานจากเจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัยภายในโครงการอยู่ตลอดเวลา และเป็นทรัพย์ส่วนกลางอย่างหนึ่งที่มักพบข้อร้องเรียนจากเจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัยภายในโครงการ (อาภาพร เพื่อธงสา และคณะ, 2564) เนื่องจาก

ปัจจุบันปริมาณรถจดทะเบียนสะสมในประเทศไทยที่เป็นรถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน มีปริมาณสูงถึง 11.34 ล้านคัน คิดเป็นร้อยละ 26.99 (กรมขนส่งทางบก, 2566) และในกรุงเทพมหานครถือเป็นจังหวัดอันดับแรกที่มีปริมาณรถยนต์จดทะเบียนใหม่สูงที่สุด ซึ่งจากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะส่งผลกระทบกับพื้นที่จอดรถยนต์ในอาคารชุด เนื่องจากสัดส่วนที่จอดรถในอาคารชุดราคาระดับกลางส่วนใหญ่อยู่ที่ประมาณ 40-50% ของจำนวนห้องทั้งหมดเท่านั้นและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นคือ เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยนำรถมากกว่า 1 คันเข้ามาจอดในพื้นที่ของโครงการ การนำรถยนต์มาจอดทิ้งไว้เป็นระยะเวลานาน ที่จอดรถยนต์ผู้มาติดต่อไม่เพียงพอต่อการใช้งาน การจอดรถยนต์ซ้อนคันจนนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุ (บริษัท แอเรียว้าว จำกัด, 2563)

โครงการชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์ ได้ประสบผลกระทบเช่นเดียวกันกับสถานการณ์ดังกล่าว โดยโครงการได้จดทะเบียนเป็นอาคารชุดเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ.2563 มีอายุการใช้งาน 2 ปี นับจากปีที่จดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุดจนถึงปัจจุบัน เป็นอาคารชุดพักอาศัย 25 ชั้น มีจำนวนห้องชุดพักอาศัยทั้งหมด 654 ยูนิต มีจำนวนห้องชุดพักอาศัยที่โอนกรรมสิทธิ์ 377 ยูนิต (คิดเป็นร้อยละ 57.65) และมีจำนวนห้องชุดพักอาศัยที่ยังไม่โอนกรรมสิทธิ์ 277 ยูนิต (คิดเป็นร้อยละ 42.35) (เอกสารข้อมูลผู้พักอาศัยอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์ ประจำเดือนตุลาคม, 2565) โดยอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์ มีจำนวนพื้นที่จอดรถยนต์ทั้งหมด 281 ช่องจอด (ไม่รวมจอดซ้อนคัน) คิดเป็นร้อยละ 43 จากจำนวนยูนิตทั้งหมด แบ่งช่องจอดรถยนต์ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1. อาคารจอดรถยนต์ 3 ชั้น จำนวน 122 ช่องจอด 2. ช่องจอดรถยนต์รอบนอกอาคาร จำนวน 135 ช่องจอด 3. ช่องจอดรถยนต์ผู้มาติดต่อ (Visitors) จำนวน 21 ช่องจอด 4. ช่องจอดรถยนต์สำหรับชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า (EV Charger) จำนวน 2 ช่องจอด และ 5. ช่องจอดรถยนต์สำหรับขนของ จำนวน 1 ช่องจอด จากสถานการณ์การใช้งานพื้นที่จอดรถยนต์ในปัจจุบันพบว่ามีจำนวนเจ้าของร่วมลงทะเบียนรับสติ๊กเกอร์จอดรถแล้ว 313 คัน ซึ่งมีจำนวนเกินกว่าพื้นที่จอดรถยนต์ของโครงการ และมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการที่จอดรถยนต์ จำนวน 3 กระบวนการได้แก่ 1) กระบวนการขอรับสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์และ Easy Pass Card 2) กระบวนการเข้า-ออกพื้นที่จอดรถยนต์ และ 3) กระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย จากสถานการณ์ปัจจุบันและกระบวนการที่เกี่ยวข้องพบว่ามีอุปสรรคในการจัดการพื้นที่จอดรถยนต์ ดังนี้ 1) มีผู้มาติดต่อ (Visitors) จอดรถยนต์ค้างคืนในพื้นที่จอดรถยนต์ของโครงการ 2) มีรถยนต์ที่ไม่ได้ลงทะเบียนรับสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์ภายในโครงการ 3) เจ้าของร่วมไม่ติดสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์ 4) มีการใช้สติ๊กเกอร์รูปแบบเดียวตลอดการใช้งาน 5) มีวิธีการเปิดไม้กั้นเพื่อเข้า-ออกภายในโครงการหลายรูปแบบ และ 6) ไม่มีการกำหนดจุดรอบการเดินตรวจสอบความเรียบร้อยและรอบการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรให้แก่ผู้พักอาศัยภายในโครงการ (อาณัติ ฤทธิศรี, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 กันยายน 2565) ซึ่งเป็นเรื่องเดียวกันกับการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในพื้นที่จอดรถยนต์

การพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ในอาคารชุดจึงถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยตรงแก่เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยภายในโครงการ อีกทั้งการอำนวยความสะดวกและ

สร้างความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินในระหว่างการใช้งานพื้นที่จอดรถยนต์ของโครงการ ถือเป็นหน้าที่สำคัญของนิติบุคคลอาคารชุดที่ต้องดำเนินการบริหารจัดการให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอีกด้วย

ทบทวนวรรณกรรม

การบริหารทรัพยากรกายภาพ คือ การบริหารจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น และกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สมาคมสถาปนิกสยาม ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553) อีกทั้งยังรวมถึงกระบวนการทำงาน บริหารจัดการ กำกับการใช้และดูแลซ่อมบำรุงรักษาอาคารและทรัพยากรกายภาพ ได้แก่ สิ่งก่อสร้าง อุปกรณ์อาคาร อุปกรณ์สำนักงาน สถานที่และสภาพแวดล้อมให้มีความพร้อมและตอบสนองการใช้งาน เอื้อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้และเจ้าของอาคาร (สมาคมวิศวกรรมปรับอากาศแห่งประเทศไทย, 2557) โดยในการใช้งานอาคารของทั้งผู้ใช้และเจ้าของอาคารนั้นมีความต้องการและความจำเป็นหลายด้าน เช่น ความต้องการให้อาคารสถานที่สามารถใช้ประโยชน์ได้สูงสุด เนื่องจากคาดหวังว่าทุกส่วนและทุกพื้นที่ของอาคาร จะสามารถใช้งานได้อย่างเต็มที่ตลอดเวลา คุ้มค่าและมีค่าใช้จ่ายต่ำ เป็นต้น (เสริชย์ โชติพานิช, 2553, หน้า 2) ทั้งนี้มีปัจจัยหลักในการบริหารทรัพยากรกายภาพ 4 ด้าน ได้แก่ ผู้ใช้งานอาคาร (People) ทรัพยากรกายภาพ/ระบบกายภาพ (Place) กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในอาคาร (Process) และเทคโนโลยี (Technology) (Edmond P. & Robert Kevin & Paul D., 2006, p. 4) ซึ่งการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารทรัพยากรกายภาพจะสามารถช่วยให้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดหรือความไม่เข้าใจของบุคลากรลดลงและลดระยะเวลาในการทำงานได้ (ณัฏฐณิชา อัศวพลังกูล, 2556) โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้นำหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ 4 ด้าน มาวิเคราะห์ร่วมกับแผนผังแสดงเหตุและผลเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหาในการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์

การบริหารนิติบุคคลอาคารชุด คือ กลไกหลักในการจัดการทรัพย์ส่วนกลางและบริการส่วนรวม การดูแลความเรียบร้อยและรักษาระเบียบ และดูแลกิจการและการดำเนินการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์และคงรักษาหรือเพิ่มมูลค่าทรัพย์สินให้แก่นิติบุคคลฯ และเจ้าของร่วม ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดนโยบายและระเบียบการ การออกแบบและวางแผน การจัดให้มีการดำเนินงาน/การจัดการงานดูแลทรัพย์ส่วนกลาง การประเมินสภาพและนำเสนอแผนการปรับปรุงและดำเนินการที่จำเป็น (ศูนย์ศึกษาการบริหารทรัพยากรกายภาพ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ม.ป.ป.) นอกจากนั้นนิติบุคคลอาคารชุดที่ได้จดทะเบียนตามกฎหมายแล้วนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการและดูแลรักษาทรัพย์ส่วนกลาง และมีอำนาจกระทำการใด ๆ เพื่อประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ตามมติของเจ้าของร่วม (พระราชบัญญัติอาคารชุด, 2522) โดยโครงการชีวาทัยเกษตร-นวมินทร์ จดทะเบียนเป็นอาคารชุดและมีนิติบุคคลอาคารชุดที่ทำหน้าที่บริหารจัดการในทรัพย์ส่วนกลางของโครงการ เช่น พื้นที่จอดรถยนต์ เป็นต้น ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน สามารถอำนวยความสะดวกสบาย และสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยภายในโครงการ

การจัดการ คือ การจัดการซึ่งรวมถึงกิจกรรม 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การชี้นำ และการควบคุมองค์กร (สาคร สุขศรีวงศ์, 2550) และการให้บริการที่จอดรถนั้นเพื่ออำนวยความสะดวก

ให้กับผู้ใช้บริการยังสถานที่นั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นอาคารสำนักงาน ศูนย์การค้า ที่พักอาศัย สถานที่ราชการ ฯลฯ ซึ่งทรัพยากรและพื้นที่ที่จำกัดในเขตเมือง และปริมาณการเดินทางที่สูงในแต่ละวัน ที่จอดรถยนต์ในอาคารชุดจึงต้องมีการจัดการเพราะเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อการใช้งาน ความสะดวกสบาย และความปลอดภัยของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยภายในโครงการ จึงประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

<u>การจัดการที่จอดรถ</u> คือ การดำเนินการให้พื้นที่จอดรถยนต์ในโครงการสามารถใช้งานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งตามปกติแล้วอาคารชุดในเขตกรุงเทพมหานครจะมีการดำเนินการตามกฎหมายที่กำหนดคือ 1. หากคำนวณจากพื้นที่ใช้สอย ห้องชุดขนาด 60 ตารางเมตรขึ้นไปต้องมีอย่างน้อย 1 คัน/ห้อง 2. หากคำนวณจากขนาดของอาคารทุก ๆ 120 ตารางเมตรต้องมีอย่างน้อย 1 คัน (กฎกระทรวงฉบับที่ 7, 2517) ซึ่งข้อกฎหมายของประเทศไทยนั้นต่างจากประเทศสหรัฐอมเริกาและประเทศแคนดานา ที่กำหนดให้พื้นที่จอดรถในอาคารชุดต้องมีที่จอดรถอย่างน้อย 1 คัน/ห้อง โดยไม่มีการจำกัดขนาดของห้องชุด (ธนารัฐ แก้วพฤกษ์, 2564) จากสถานการณ์ของประเทศไทยนั้นส่งผลต่อการจัดการที่จอดรถให้เพียงพอกับความต้องการทั้งหมดนั้นเป็นไปได้ยาก ดังนั้นการจัดการให้บริการพื้นที่จอดรถที่ดี จึงมีการนำมาตรการและวิธีการหลายรูปแบบมาบังคับใช้เพื่อการจัดการที่จอดรถ ได้แก่ 1. มาตรการด้านราคา 2. การกำหนดพื้นที่จอดรถแต่ละประเภท และ 3. การกำหนดเวลาจอดรถสูงสุด ซึ่งแต่ละวิธีการก็มีผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันออกไป (นวรัตน์ อุดมเวทยนันท์, 2554) โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้นำมาตรการของการจัดการที่จอดรถยนต์มาวิเคราะห์ร่วมกับกระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ที่เหมาะสม

<u>งานรักษาความปลอดภัย</u> คือ เป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่อาคารจัดดำเนินการ เพื่อให้ผู้ใช้อาคารได้รับความสะดวก และปลอดภัย โดยประเภทของงานบริการอาคารระดับพื้นฐานที่พบได้ทุกอาคาร ได้แก่ การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย การจัดแมลงและสัตว์รบกวน และควบคุมโรคสัตว์ การกำจัดขยะ การหมุนเวียนสิ่งของเหลือใช้ การดูแลรักษาสวนและพื้นที่โดยรอบ ฯลฯ (เสริชย์ โชติพานิช, 2553, หน้า 100) ทั้งนี้ การรักษาความปลอดภัยที่เกิดขึ้นในอาคารชุดนั้นจะครอบคลุมการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่คอยดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้อาคาร ตัวอาคาร รวมถึงพื้นที่โดยรอบอาคารสถานที่ และพื้นที่ในการปฏิบัติงานจะเป็นการเดินตรวจการณ์ เพื่อรักษาความปลอดภัยและป้องกันโจรกรรมใน 3 พื้นที่หลักและการเดินตรวจเวร ได้แก่ ประจำจุดโถงทางเข้าและลิฟต์โดยสาร ประจำจุดลิฟต์ขนของ ประจำจุดลานจอดรถ และการเดินตรวจเวรทั่วทั้งอาคารและบริเวณโดยรอบ (สำนักบริหารระบบกายภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556) โดยงานรักษาความปลอดภัยนั้นเป็นงานบริการที่สำคัญต่อพื้การจัดการพื้นที่จอดรถยนต์เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ต้องการการอำนวยความสะดวกและสร้างความปลอดภัยในการใช้งาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้นำหลักการของงานรักษาความปลอดภัยมาเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย

เครื่องมือควบคุมคุณภาพ คือ เครื่องมือที่ใช้แก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง ให้กระบวนการผลิตไม่เปลี่ยนแปลงและมีสมรรถภาพสูงขึ้น ซึ่งประกอบด้วยเครื่องมือคุณภาพ 7 อย่าง ได้แก่ ใบตรวจสอบ ฮิสโทแก

รมหรือแผนภาพลำต้นและใบไม้ แผนภาพพาเรโต แผนผังเหตุและผลหรือผังก้างปลา แผนภูมิควบคุม แผนภาพการกระจาย และกราฟ (ศุภชัย นาทะพันธ์, 2566) โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้นำแผนผังแสดงเหตุและผล เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเหตุและผลที่นำไปสู่ปัญหา และแผนภูมิพาเรโต เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญของปัญหา

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพจะประกอบด้วยหลักการ 4 ด้านได้แก่ ผู้ใช้งานอาคาร (People) ทรัพยากรกายภาพ/ระบบกายภาพ (Place) กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในอาคาร (Process) และเทคโนโลยี (Technology) และนิติบุคคลอาคารชุดมีหน้าที่ในการจัดการและดูแลรักษาทรัพย์ส่วนกลางให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน สามารถอำนวยความสะดวกสบาย และสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยภายในโครงการภายใต้หลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ โดยที่จอดรถยนต์ถือเป็นทรัพย์ส่วนกลางอย่างหนึ่งในอาคารชุดที่ส่วนใหญ่มีปริมาณช่องจอดรถยนต์ตามที่ขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด การจัดการที่จอดรถให้เพียงพอกับความต้องการทั้งหมดนั้นเป็นไปได้ยาก จึงต้องอาศัยงานรักษาความปลอดภัยมาอำนวยความสะดวกและสร้างความปลอดภัยให้แก่เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยในการใช้งานพื้นที่จอดรถยนต์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันด้านกระบวนการจัดการพื้นที่จอดรถยนต์ของนิติบุคคลอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์
2. เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการพื้นที่จอดรถยนต์ของนิติบุคคลอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ มุ่งศึกษาเฉพาะกระบวนการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการจัดการพื้นที่จอดรถยนต์ในอาคารชุดเท่านั้น โดยประกอบด้วย นโยบายด้านการจัดการพื้นที่จอดรถยนต์ ปริมาณรถที่ใช้บริการพื้นที่จอดรถยนต์ กระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ จำนวน 3 กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการขอรับสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์และ Easy Pass Card 2) กระบวนการเข้า-ออกพื้นที่จอดรถยนต์ และ 3) กระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกสบายและความปลอดภัยของเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการ

1.2 ขอบเขตด้านประชากร แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ 1. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ของนิติบุคคลอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์ ได้แก่ ผู้จัดการนิติบุคคลอาคารชุด ผู้จัดการอาคาร ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร เจ้าหน้าที่ธุรการ หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานรักษาความปลอดภัย รวม 7 คน และ 2. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน ได้แก่ เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัย

ภายในโครงการที่ได้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนจัดการที่จอดรถยนต์ทั้ง 3 กระบวนการ จำนวน 20 คน ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาในการเก็บข้อมูลที่มีจำกัด

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ศึกษาเฉพาะพื้นที่จอดรถยนต์ภายในโครงการ โดยสามารถแบ่งช่องจอดรถยนต์ออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ 1. อาคารจอดรถยนต์ 3 ชั้น จำนวน 122 ช่องจอด 2. ช่องจอดรถยนต์รอบนอกอาคาร จำนวน 135 ช่องจอด 3. ช่องจอดรถยนต์ผู้มาติดต่อ (Visitors) จำนวน 21 ช่องจอด 4. ช่องจอดรถยนต์สำหรับชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า (EV Charger) จำนวน 2 ช่องจอด และ 5. ช่องจอดรถยนต์สำหรับขนของ จำนวน 1 ช่องจอด

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565-มีนาคม พ.ศ. 2566

2. ระเบียบวิธีการวิจัย

2.1 ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ 1. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ของนิติบุคคลอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์ จำนวน 7 คน และ 2. ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน ได้แก่ เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการที่ได้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนจัดการที่จอดรถยนต์ทั้ง 3 กระบวนการ จำนวน 20 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึก แบบสำรวจ แบบสังเกต แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

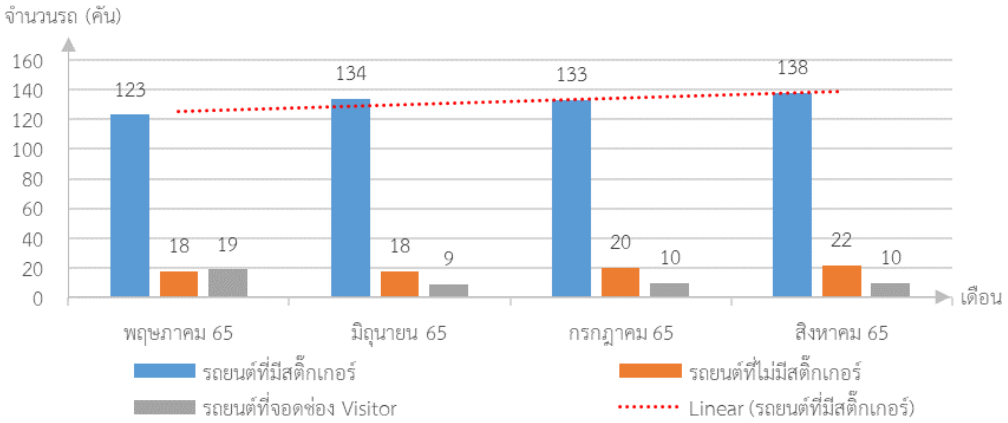
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยแบ่งการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสำรวจ การสังเกต และการสัมภาษณ์ จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ของนิติบุคคลอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์ และนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยมาวิเคราะห์ร่วมกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันของการจัดการที่จอดรถยนต์ภายในโครงการ และเพื่อนำมาวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุด้วยเครื่องมือควบคุมภาพ (7 QC Tools) ผ่านการใช้แผนผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำสัมพันธ์ของเหตุและผลที่นำไปสู่ปัญหา และแผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram) เพื่อนำมาจัดลำดับความสำคัญของปัญหา จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียง และตีความหมายเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ที่ดำเนินการอยู่ในสถานการณ์ปัจจุบันด้วยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์พบว่า นโยบายการจัดการที่จอดรถยนต์ของนิติบุคคลอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์ กำหนดไว้ว่าเจ้าของร่วมมีสิทธิ์จอดรถยนต์ 1 ห้องชุดต่อ 1 คัน และสามารถเลือกใช้สิทธิ์ระหว่างรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ได้เพียง 1 ประเภทเท่านั้น ทั้งนี้พื้นที่จอด

รถยนต์ภายในโครงการเป็นแบบไม่ระบุช่องจอด (Non-Fixed/First Come First Serve) โดยจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบบันทึกจำนวนรถยนต์ที่เข้า-ออกภายในโครงการตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2565 และการสำรวจพื้นที่จอดรถยนต์สามารถสรุปพื้นที่จอดรถยนต์และปริมาณรถยนต์ที่เข้าใช้บริการได้ดังภาพที่ 1-2

ภาพที่ 1: พื้นที่จอดรถยนต์ภายในโครงการทั้ง 5 ประเภท



ภาพที่ 2: ปริมาณรถยนต์ที่ใช้บริการพื้นที่จอดรถยนต์ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2565

จากภาพที่ 1-2 พบว่า ปริมาณการใช้พื้นที่จอดรถยนต์มีอัตราเพิ่มขึ้นทุกเดือนตามจำนวนเจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัยภายในโครงการ และจากการใช้งานพื้นที่จอดรถยนต์ในแต่ละเดือนนั้นมีจำนวนรถยนต์ที่ไม่มีสติ๊กเกอร์เข้าใช้งานในพื้นที่จอดรถยนต์ทุกเดือนด้วยเช่นกัน จากนั้นจึงได้ทำการสังเกตการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย และการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ของนิติบุคคลอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์ โดยสามารถสรุปข้อค้นพบ อุปสรรค และผลกระทบของทั้ง 3 กระบวนการได้แก่ 1) กระบวนการขอรับสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์และ Easy Pass Card 2) กระบวนการเข้า-ออก

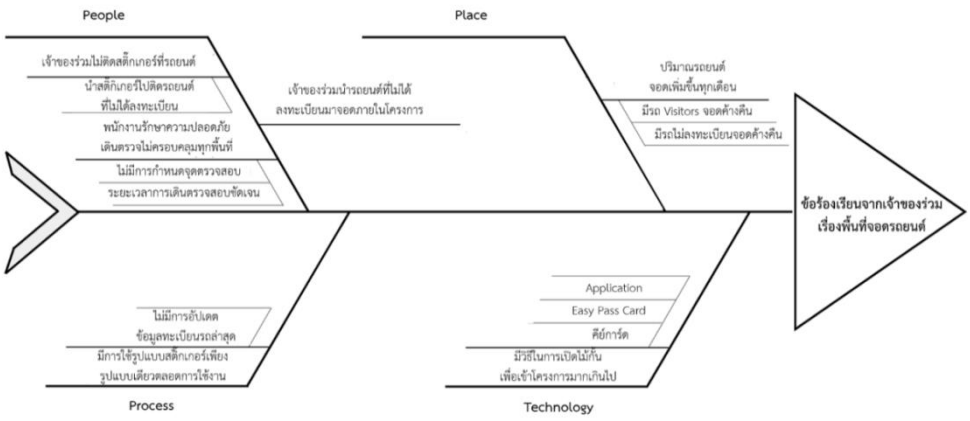
พื้นที่จอดรถยนต์ และ 3) กระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ข้อค้นพบ อุปสรรค และผลกระทบของกระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ทั้ง 3 กระบวนการ

กระบวนการ	**ขั้นตอนย่อยในกระบวนการ <u>ที่มีข้อค้นพบ</u>**	**อุปสรรคที่พบ**						**ผลกระทบที่เกิดขึ้น**						
		การบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อบังคับ	การใช้รูปแบบสติ๊กเกอร์เพียงรูปแบบเดียวตลอดการใช้งาน	เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการไม่ติดสติ๊กเกอร์	การนำสติ๊กเกอร์ไปติดรถที่ไม่ได้ลงทะเบียน	มีวิธีเปิดไม้กั้นเพื่อเข้าโครงการหลายรูปแบบ	ไม่มีการกำหนดจุด/รอบการตรวจสอบ	ไม่มีการอัปเดตทะเบียนรถเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยเป็นปัจจุบัน	ไม่สามารถแยกระหว่างเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยกับผู้มาติดต่อได้	ยากต่อการตรวจสอบรถยนต์ในโครงการ	มีรถยนต์ที่ไม่มีสติ๊กเกอร์ตกค้างอยู่ภายในโครงการ	เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยนำรถยนต์มากกว่า 1 คันเข้ามาจอดในโครงการ	การเดินตรวจสอบไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในโครงการ	เกิดข้อร้องเรียนจากเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัย
กระบวนการขอรับสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์และ Easy Pass Card	เจ้าหน้าที่ธุรการเขียนทะเบียนรถยนต์ที่สติ๊กเกอร์พร้อมนำไปถ่ายกับ Easy Pass Card และบัตรประชาชน พร้อมให้เจ้าของร่วมลงชื่อรับ	✓	✓					✓		✓				
	นำสติ๊กเกอร์ และ Easy Pass Card ให้เจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัยภายในโครงการนำไปติดที่กระจกหน้ารถยนต์	✓		✓	✓				✓	✓				✓

กระบวนการ	ขั้นตอนย่อยในกระบวนการ **ที่มีข้อค้นพบ**	อุปสรรคที่พบ						ผลกระทบที่เกิดขึ้น						
		การบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อบังคับ	การใช้รูปแบบสติ๊กเกอร์เพียงรูปแบบเดียวตลอดการใช้งาน	เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการไม่ติดสติ๊กเกอร์	การนำสติ๊กเกอร์ไปติดรถที่ไม่ได้ลงทะเบียน	มีวิธีเปิดไม้กั้นเพื่อเข้าโครงการหลายรูปแบบ	ไม่มีการกำหนดจุด/รอบการตรวจสอบ	ไม่มีการอัปเดตทะเบียนรถเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยเป็นปัจจุบัน	ไม่สามารถแยกระหว่างเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยกับผู้มาติดต่อได้	ยากต่อการตรวจสอบรถยนต์ในโครงการ	มีรถยนต์ที่ไม่มีสติ๊กเกอร์ตกค้างอยู่ภายในโครงการ	เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยนำรถยนต์มากกว่า 1 คันเข้ามาจอดในโครงการ	การเดินตรวจสอบไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในโครงการ	เกิดข้อร้องเรียนจากเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัย
กระบวนการเข้า-ออกพื้นที่จอดรถยนต์	เจ้าของร่วมไม่มีสติ๊กเกอร์	✓			✓				✓	✓	✓			
	การเข้าโครงการโดยใช้ Easy Pass Card / Application / คีย์การ์ด	✓				✓				✓	✓	✓		✓
กระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย	เดินตรวจสอบความเรียบร้อยภายในโครงการ						✓						✓	✓
รวม		4	1	1	2	1	1	1	2	4	2	1	1	3

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปลำดับความสำคัญและความรุนแรงของปัญหาในกระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ร่วมกับหลักการบริหารทรัพยากรภายภาพ โดยใช้แผนผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)ร่วมกับหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ สามารถแสดงรายละเอียดดังภาพที่ 3 และตารางที่ 2



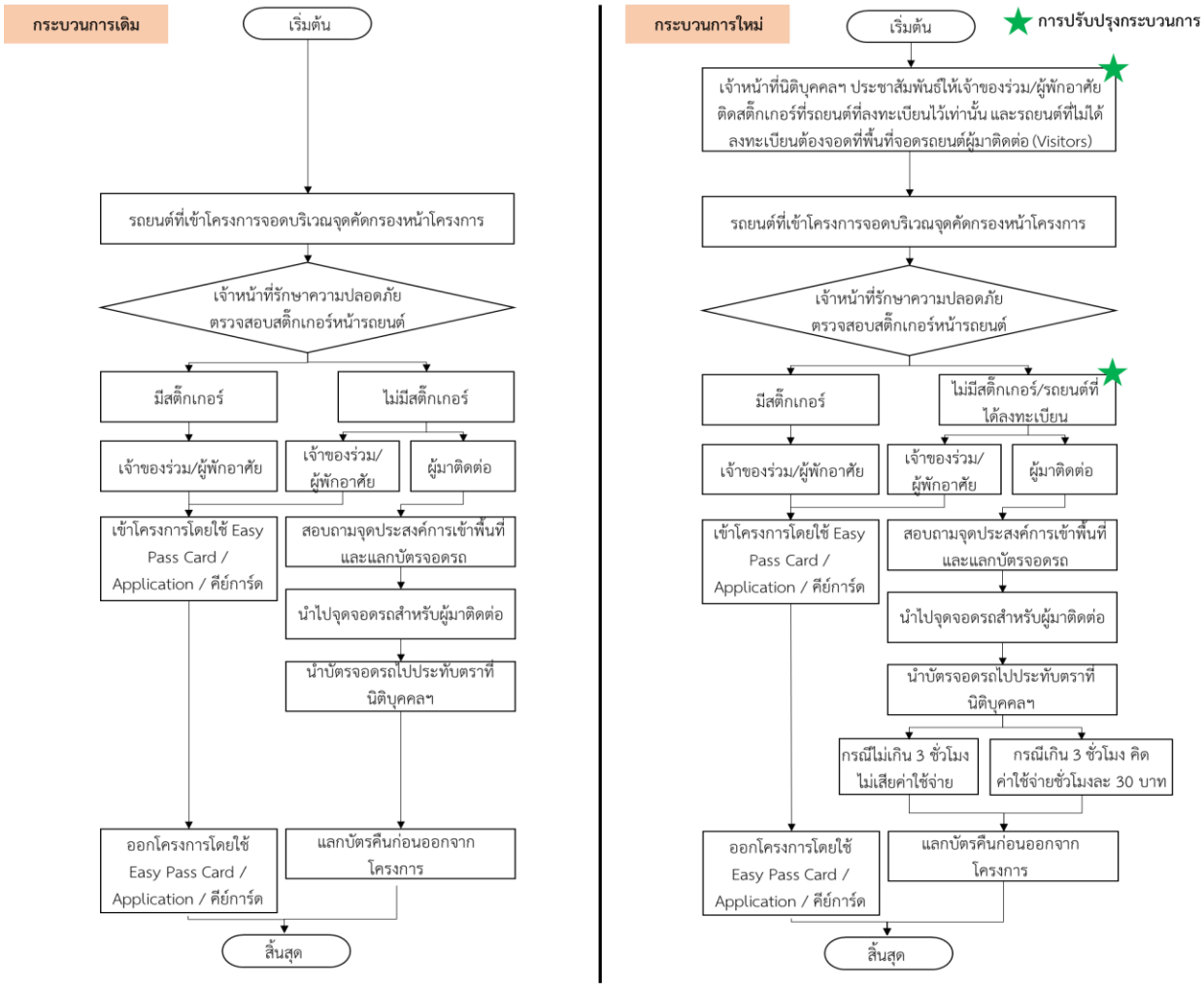
ภาพที่ 3: การวิเคราะห์แผนผังแสดงเหตุและผลร่วมกับหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ

ตารางที่ 2: ลำดับความสำคัญและความรุนแรงของปัญหาในกระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ร่วมกับหลักการบริหารทรัพยากรภายภาพ

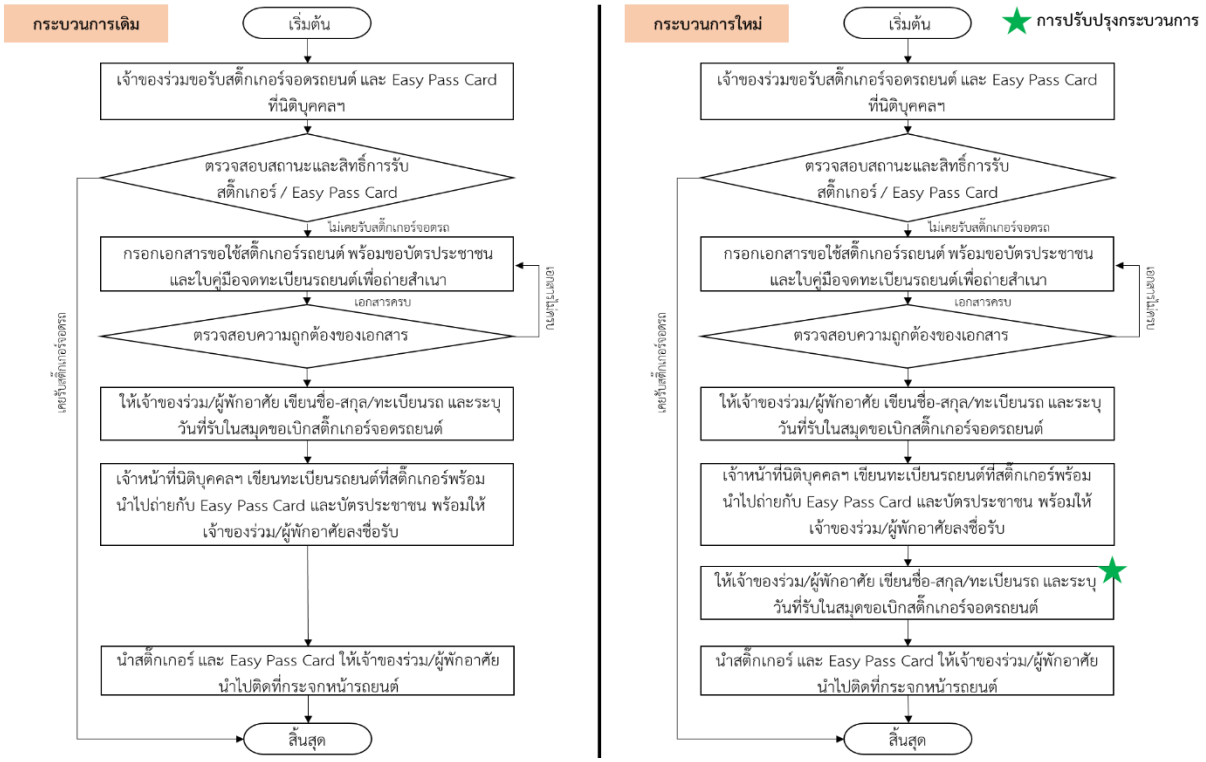
ระดับความสำคัญของปัญหา	อุปสรรคที่พบ	ผลกระทบที่เกิดขึ้น
ระดับต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน	**กระบวนการเข้า-ออกพื้นที่จอดรถยนต์**	
	<u>People</u> - เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการไม่ติดสติ๊กเกอร์ - เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยนำสติ๊กเกอร์ไปติดรถที่ไม่ได้ลงทะเบียน <u>Process</u> - การบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อบังคับ <u>Technology</u> - มีวิธีเปิดไม้กั้นเพื่อเข้าโครงการหลายรูปแบบ	<u>People</u> - เกิดข้อร้องเรียนจากเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัย <u>Place</u> - มีรถยนต์ที่ไม่มีสติ๊กเกอร์ตกค้างอยู่ภายในโครงการ <u>Technology</u> - เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยนำรถยนต์มากกว่า 1 คันเข้ามาจอดในโครงการ
ระดับต้องเร่งแก้ไข	**กระบวนการขอรับสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์ และ Easy Pass Card**	
	<u>People</u> - เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการไม่ติดสติ๊กเกอร์ - เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยนำสติ๊กเกอร์ไปติดรถที่ไม่ได้ลงทะเบียน <u>Process</u> - การใช้รูปแบบสติ๊กเกอร์เพียงรูปแบบเดียวตลอดการใช้งาน	<u>Process</u> - ไม่มีการอัปเดตทะเบียนรถเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยเป็นปัจจุบัน - ยากต่อการตรวจสอบรถยนต์ในโครงการ - ไม่สามารถแยกระหว่างเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยกับผู้มาติดต่อได้

ระดับความสำคัญของปัญหา	อุปสรรคที่พบ	ผลกระทบที่เกิดขึ้น
ระดับต้องแก้ไข	**กระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย**	
	Process - ไม่มีการกำหนดจุด/รอบการตรวจสอบ	People - เกิดข้อร้องเรียนจากเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัย Place - การเดินตรวจสอบไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในโครงการ

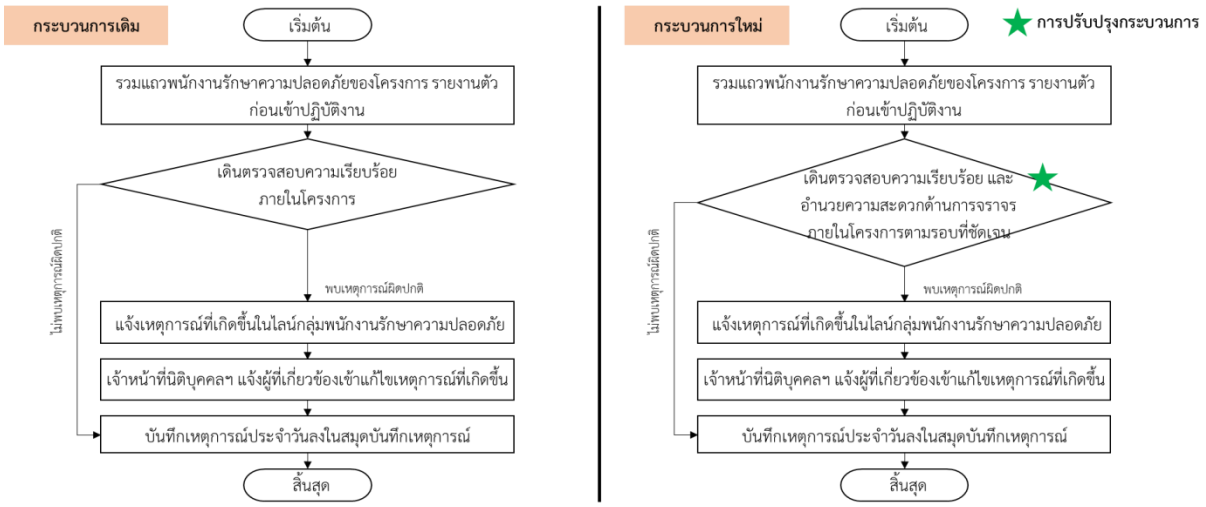
จากการศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของกระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ สามารถสรุปได้ว่า อุปสรรคที่พบและผลกระทบที่เกิดขึ้นของกระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ สาเหตุเกิดจากการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบการใช้งานที่จอดรถยนต์ภายในโครงการไม่ครอบคลุม/ไม่สามารถสื่อสารไปยังเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการได้ครบถ้วน ไม่มีการกำหนดค่าปรับที่ชัดเจนกรณีเจ้าของผู้ร่วม ผู้พักอาศัยภายในโครงการหรือผู้มาติดต่อละเมิดต่อกฎระเบียบการใช้งานที่จอดรถยนต์ ไม่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์ รูปแบบการเข้าโครงการที่หลากหลาย ไม่มีการกำหนดรอบและจุดในการเดินตรวจสอบของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จึงนำไปสู่การจัดระดับความสำคัญของปัญหาและความรุนแรงของปัญหาสำหรับการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยต์ โดยสามารถแสดงรายละเอียดการพัฒนาตามระดับความสำคัญของปัญหาได้ดังภาพที่ 4-6



ภาพที่ 4: เปรียบเทียบกระบวนการเข้า-ออกพื้นที่จอดรถยนต์ก่อนและหลังปรับปรุงกระบวนการ



ภาพที่ 5: เปรียบเทียบกระบวนการขอรับสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์ และ Easy Pass Card ก่อนและหลังปรับปรุงกระบวนการ



ภาพที่ 6: เปรียบเทียบกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ก่อนและหลังปรับปรุงกระบวนการ

จากการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ทั้ง 3 กระบวนการได้แก่ 1. กระบวนการเข้า-ออกพื้นที่จอดรถยนต์ 2. กระบวนการขอรับสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์ และ Easy Pass Card และ 3. กระบวนการ

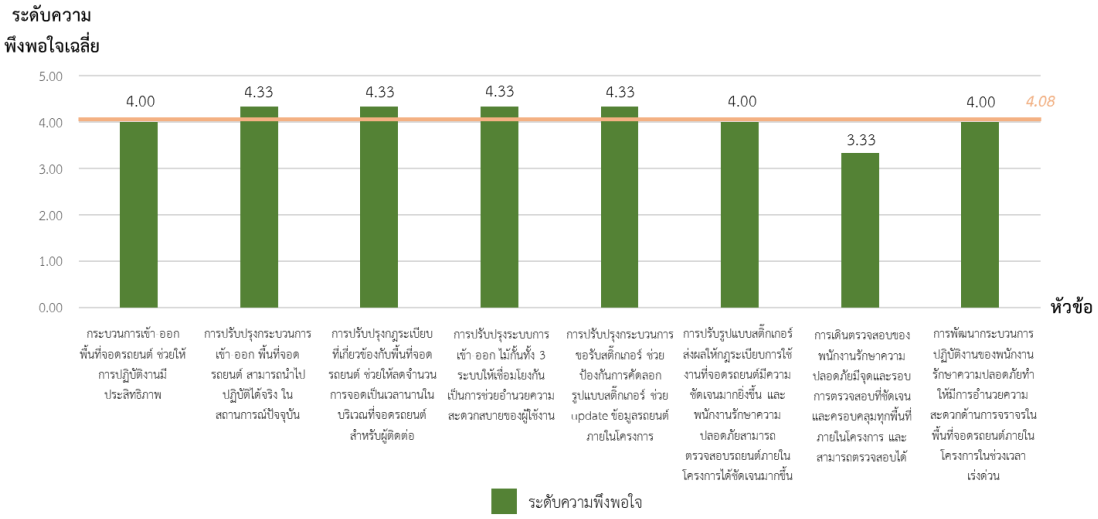
ปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยในการพัฒนากระบวนการดังกล่าวเป็นการพัฒนาร่วมกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ และสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3: สรุปรายละเอียดการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ทั้ง 3 กระบวนการ

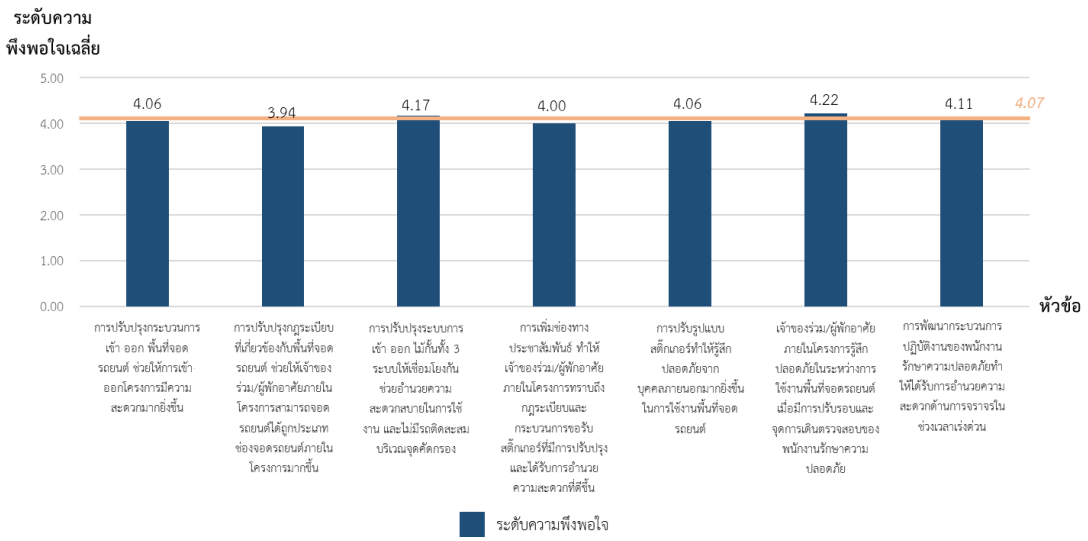
กระบวนการ	ขั้นตอนย่อย ที่มีข้อค้นพบ	แนวทางการแก้ไข/พัฒนา	แนวทางการป้องกัน ไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำอีกในอนาคต
กระบวนการเข้า-ออกพื้นที่จอดรถยนต์	เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยไม่มีสติ๊กเกอร์	- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบการใช้งานที่จอดรถยนต์ภายในโครงการให้ชัดเจนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์และ Line Official ของโครงการ - ให้รถยนต์ที่ไม่มีสติ๊กเกอร์ทั้งหมดจอดบริเวณพื้นที่จอดรถยนต์สำหรับผู้ติดต่อ (Visitors)	- กำชับพนักงานรักษาความปลอดภัยให้คัดกรองรถยนต์ที่เข้า-ออกโครงการอย่างเคร่งครัด - กำหนดค่าบริการการจอดบริเวณพื้นที่จอดรถยนต์สำหรับผู้ติดต่อ (Visitors) ตามจำนวนชั่วโมงที่จอดจริง สอดคล้องกับการจัดการให้บริการพื้นที่จอดรถที่ดีของ นวรัตน์ อุดมเวทยนันท์ (2554) เพื่อลดจำนวนการจอดเป็นเวลานาน โดยไม่เกิน 3 ชั่วโมงไม่เสียค่าบริการ แต่ถ้าเกิน 3 ชั่วโมงขึ้นไป ชั่วโมงละ 30 บาท
	การเข้าโครงการโดยใช้ Easy Pass Card / Application / คีย์การ์ด	- เปลี่ยนระบบการทำงานของไม้กั้น โดยเมื่อเปิดไม้กั้นขาเข้าแล้ว 1 ครั้ง จะต้องเปิดไม้กั้นขาออกโดยการใช้ระบบเดียวกันกับขาเข้าก่อนถึงจะสามารถเปิดไม้กั้นขาเข้าได้อีกครั้ง	- จัดให้ระบบการเข้า-ออก ไม้กั้นทั้ง 3 ระบบให้เชื่อมโยงกัน เพื่อไม่ให้เป็นการลดความสะดวกสบายของผู้ใช้งาน โดยจะเลือกใช้ระบบไหนเข้าไม้กั้นก็ได้ 1 ระบบ และไม่จำเป็นต้องใช้ระบบเดิมในการเปิดไม้กั้นขาออก
กระบวนการขอรับสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์และ Easy Pass Card	เจ้าหน้าที่ธุรการเขียนทะเบียนรถยนต์ที่สติ๊กเกอร์พร้อมนำไปถ่ายกับ Easy Pass Card และบัตรประชาชนพร้อมให้เจ้าของร่วมลงชื่อรับ	- จัดให้มีการเปลี่ยนรูปแบบสติ๊กเกอร์ทุก 1 ปี เพื่อเป็นการอัปเดตข้อมูลรถยนต์ของเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยภายในโครงการ และป้องการคัดลอกรูปแบบสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์ที่นิติบุคคลฯ เป็นผู้จัดทำขึ้นมา	- ประชาสัมพันธ์ให้แก่เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยภายในโครงการทราบถึงกฎระเบียบการใช้งานที่จอดรถยนต์ ขั้นตอนและระยะเวลาในการเปลี่ยนสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์ประจำปี
	นำสติ๊กเกอร์ และ Easy Pass Card ให้เจ้าของร่วมหรือผู้พักอาศัยภายในโครงการนำไปติดที่	- แจ้งเจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยภายในโครงการทราบถึงกฎระเบียบการใช้งานที่จอดรถยนต์กรณีที่ไม่มีสติ๊กเกอร์และสติ๊กเกอร์ไม่ตรงกับป้ายทะเบียนจะต้องจอดบริเวณพื้นที่ช่อง	- กำชับพนักงานรักษาความปลอดภัยให้คัดกรองรถยนต์ที่เข้า-ออกโครงการอย่างเคร่งครัด

กระบวนการ	ขั้นตอนย่อย ที่มีข้อค้นพบ	แนวทางการแก้ไข/พัฒนา	แนวทางการป้องกัน ไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำอีกในอนาคต
	กระจกหน้ารถยนต์	จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ (Visitors) เท่านั้น ซึ่งเป็นขอบเขตหน้าที่ของนิติบุคคลอาคารชุด ตามพระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522	
กระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย	เดินตรวจสอบความเรียบร้อยภายในโครงการ	- กำหนดรอบระยะเวลาและจุดในการเดินตรวจสอบที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในโครงการตามหลักการของสำนักบริหารระบบกายภาพจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2556) จึงได้ออกมาจำนวน 5 พื้นที่ ได้แก่ 1.ช่องจอดรถผู้มาติดต่อและบริเวณหน้าล็อบบี้ 2.ช่องจอดรถรอบนอกอาคาร ช่องจอดสำหรับชาร์จรถไฟฟ้า ช่องจอดรถขนของ บันไดหนีไฟ และบริเวณห้องไฟฟ้า 3.ช่องจอดรถรอบนอกอาคาร ช่องจอดรถจักรยานยนต์ ห้องเก็บขยะ 4.ช่องจอดรถรอบนอกอาคารห้องน้ำบริเวณลานจอดรถยนต์บันไดหนีไฟ และบริเวณหน้าศาลพระภูมิ และ 5. อาคารจอดรถ 3 ชั้นโถงหน้าลิฟต์ชั้นลานจอด บันไดหนีไฟ - กำหนดให้มีการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรในพื้นที่จอดรถยนต์ให้เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยภายในโครงการในช่วงเวลาเร่งด่วนตั้งแต่ 17.00-20.00 น. บริเวณอาคารจอดรถ 3 ชั้น เนื่องจากเป็นเส้นทางเดินรถที่ค่อนข้างแคบส่งผลให้การเข้าจอดในช่องจอดและการกลับรถค่อนข้างลำบาก	- จัดให้มีการถ่ายรูปพร้อมลงเวลาบริเวณจุดที่ได้ทำการเดินตรวจสอบในแต่ละรอบการเดินตรวจ

จากนั้นจึงทำการประเมินความพึงพอใจหลังพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ทั้ง 3 กระบวนการ โดยให้ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ของนิติบุคคลอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์ (เฉพาะเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ) จำนวน 3 คน และ 2.ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน ได้แก่ เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการที่ได้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนจัดการที่จอดรถยนต์ทั้ง 3 กระบวนการ จำนวน 20 คน ซึ่งระดับคะแนนความพึงพอใจ 5 คะแนนคือ พึงพอใจมากที่สุด และ 1 คะแนน คือ พึงพอใจน้อยที่สุด (เรียงลำดับจากมากไปน้อย) โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 7-8



ภาพที่ 7: ผลประเมินความพึงพอใจหลังพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ทั้ง 3 กระบวนการ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์



ภาพที่ 8: ผลประเมินความพึงพอใจหลังพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ทั้ง 3 กระบวนการ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน

จากภาพที่ 7-8 สรุปได้ว่า ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ (เฉพาะเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ) มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงดังกล่าวโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.08 คะแนน คือระดับความพึงพอใจมาก โดยมีหัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดและมีคะแนนเท่ากัน 4 หัวข้อ ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการเข้า-ออก พื้นที่จอดรถยนต์ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ในสถานการณ์ปัจจุบัน การปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่จอดรถยนต์ เช่น การกำหนดค่าบริการการจอดบริเวณพื้นที่จอดรถยนต์สำหรับผู้ติดต่อ (Visitors) ช่วยให้ลดจำนวนการจอดเป็นเวลานานในบริเวณที่จอดรถยนต์สำหรับผู้ติดต่อ การปรับปรุงระบบการเข้า-ออก ไม้กั้นทั้ง 3 ระบบให้เชื่อมโยงกัน เป็นการช่วยอำนวยความสะดวกสบายของผู้ใช้งาน และการปรับปรุงกระบวนการขอรับสติ๊กเกอร์ ช่วยป้องกันการคัดลอกรูปแบบสติ๊กเกอร์ ช่วย update ข้อมูลรถยนต์ภายในโครงการ และในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงดังกล่าวโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.07 คะแนน คือระดับความพึงพอใจมาก โดยมีหัวข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการรู้สึกปลอดภัยในระหว่างการใช้งานพื้นที่จอดรถยนต์เมื่อมีการปรับรอบและจุดการเดินตรวจสอบของพนักงานรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยที่ 4.22 คะแนน การปรับปรุงระบบการเข้า-ออก ไม้กั้นทั้ง 3 ระบบให้เชื่อมโยงกัน ช่วยอำนวยความสะดวกสบายในการใช้งาน และไม่มีรถติดสะสมบริเวณจุดคัดกรอง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.17 คะแนน และการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยทำให้ได้รับการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.11 คะแนน ทั้งนี้ผลประเมินความพึงพอใจที่ได้นั้นเป็นผลประเมินหลังพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ทั้ง 3 กระบวนการ ทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ (เฉพาะเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ) และส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน

สรุป

กระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ของนิติบุคคลอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์ ที่ดำเนินการอยู่ในสถานการณ์ปัจจุบันนั้น มีนโนยายกำหนดไว้ว่าเจ้าของร่วมมีสิทธิ์จอดรถยนต์ 1 ห้องชุดต่อ 1 คัน และเลือกได้ระหว่างรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์เท่านั้น โดยมีปริมาณรถยนต์ที่เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้นตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565 เป็นต้นมา ส่วนกระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์นั้นประกอบด้วย 3 กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการขอรับสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์และ Easy Pass Card 2) กระบวนการเข้า-ออกพื้นที่จอดรถยนต์ และ 3) กระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ซึ่งทั้ง 3 กระบวนการพบอุปสรรคจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 1.การบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่มีการประชาสัมพันธ์ข้อบังคับ 2.การใช้รูปแบบสติ๊กเกอร์เพียงรูปแบบเดียวตลอดการใช้งาน 3.เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการไม่ติดสติ๊กเกอร์ 4.การนำสติ๊กเกอร์ไปติดรถที่ไม่ได้ลงทะเบียน 5.มีวิธีเปิดไม้กั้นเพื่อเข้าโครงการหลายรูปแบบ และ 6.ไม่มีการกำหนดจุด/รอบการตรวจสอบ ส่งผลให้เกิดผลกระทบ 7 ข้อ ได้แก่ 1.ไม่มีการอัปเดตทะเบียนรถเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยเป็นปัจจุบัน 2.ไม่สามารถแยกระหว่างเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยกับผู้มาติดต่อได้ 3.ยากต่อการตรวจสอบรถยนต์ภายในโครงการ 4.มีรถยนต์ที่ไม่มีสติ๊กเกอร์ตกค้างอยู่ภายในโครงการ 5.เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยนำรถยนต์มากกว่า 1 คันเข้ามา

จอดในโครงการ 6.การเดินตรวจสอบไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในโครงการ และ 7.เกิดข้อร้องเรียนจากเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัย

ในการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ของนิติบุคคลอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์ นั้น ผู้วิจัยใช้แผนผังแสดงเหตุและผล และแผนภูมิพาเรโตร่วมกับหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ มาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญและความรุนแรงของปัญหาในกระบวนการที่จอดรถยนต์ โดยทำการพัฒนากระบวนการทั้งสิ้นประเด็น 6 ประกอบด้วย 1.เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์กฎระเบียบ 2.กำหนดค่าบริการจอดรถยนต์สำหรับพื้นที่จอดรถยนต์ผู้ติดต่อ 3.ปรับปรุงระบบการทำงานของไม้กั้น 4.การจัดให้มีการเปลี่ยนรูปแบบสติ๊กเกอร์จอดรถยนต์เป็นประจำทุกปี 5.กำหนดรอบระยะเวลาและจุดในการเดินตรวจสอบพื้นที่ภายในโครงการ และ 6.เพิ่มการอำนวยความสะดวกด้านการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน ซึ่งจากการดำเนินการดังกล่าวช่วยให้เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยในโครงการได้รับข้อมูลกฎระเบียบการใช้งานที่ชัดเจนขึ้น ลดปริมาณการจอดรถยนต์ค้างคืนของบุคคลภายนอกในช่องจอดผู้มาติดต่อ มีการอัปเดตข้อมูลรถยนต์ของเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยเป็นประจำทุกปีซึ่งช่วยลดการจอดรถยนต์ทิ้งไว้เป็นระยะเวลานาน และเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยได้รับการอำนวยความสะดวกการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วนและมีความปลอดภัยมากขึ้นในการใช้งานพื้นที่จอดรถยนต์

ซึ่งจากผลการดำเนินการพบว่า ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ (เฉพาะเจ้าหน้าที่นิติบุคคลฯ) และส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงดังกล่าวโดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกหัวข้อที่ 4.08 คะแนน และ 4.07 คะแนน ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

จากการศึกษาข้อมูลและผลการวิจัยทำให้เห็นว่า การพัฒนากระบวนการจัดการที่จอดรถยนต์ที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากข้อมูลต่าง ๆ นั้น เป็นแนวทางที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับอาคารชุดแห่งอื่นและเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการอื่น ๆ ในอาคารชุดได้ แต่ในการดำเนินการนั้นอันดับแรกเป็นหน้าที่ของนิติบุคคลอาคารชุดที่จะต้องวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ของการบริหารอาคารตามหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพทั้ง 4 ด้าน ให้ครบถ้วนก่อนจากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์อุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางการแก้ไข/พัฒนากระบวนการให้เหมาะสมกับบริบทของอาคาร แต่การดำเนินการใดในอาคารชุดต้องได้รับความร่วมมือจากเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินการต่าง ๆ และเมื่อมีการพัฒนา/ปรับปรุงแล้วจะต้องแจ้งให้ทราบอย่างทั่วถึงผ่านการประชาสัมพันธ์ การแจ้งข่าวสารในทุกช่องทางอย่างครบถ้วนเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งหากได้รับความมือที่ดีจากเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยก็จะเป็นการสร้างความสะดวก สบาย และปลอดภัยให้แก่เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยภายในโครงการ

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2517 ออกตามความในพระราชบัญญัติควบคุมการก่อสร้างอาคาร พ.ศ. 2479. (2517, 21 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 91 ตอนที่ 86.

กรมขนส่งทางบก. (2566). *รายงานสถิติการขนส่งประจำปี 2565*. กรมขนส่งทางบก กองแผนงาน กลุ่มสถิติการขนส่ง.

ณัฏฐณิชา อัศวพลังกูล. (2556). *การประยุกต์ใช้ Enterprise Content Management (การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการข้อมูล) ในงานบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร กรณีศึกษา การบริหารจัดการการขอใช้สิทธิที่จอดรถของผู้พักอาศัยนิติบุคคลอาคารชุด* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ธนารัฐ แก้วพฤกษ์. (2564). *การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจัดให้มีพื้นที่จอดรถยนต์ของอาคารชุดในเมืองใหญ่: ศึกษากรณีเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

นวรัตน์ อุดมเวทยนันท์. (2554). *การจัดการที่จอดรถยนต์ของโรงพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บริษัท แอเรีย ว้าว จำกัด. (2563, 25 ธันวาคม). *5 ปัญหาที่จอดรถคอนโด ปัญหายอดฮิตของคนอยู่คอนโด*. Tooktee. https://tooktee.com/article/?cid=162

พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522. (2522, 30 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 96 ฉบับพิเศษ ตอนที่ 67.

ศูนย์ศึกษาการบริหารทรัพยากรกายภาพ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (ม.ป.ป.). *การจัดการนิติบุคคลอาคารชุดและทรัพย์ส่วนกลาง*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภชัย นาทะพันธ์. (2566). *การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมาคมวิศวกรรมปรับอากาศแห่งประเทศไทย. (2557). สัมมนาวิชาการครั้งที่ 1/2557. *การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร (Facility Management)*. กรุงเทพมหานคร.

สมาคมสถาปนิกสยาม ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2553). *การจัดการทรัพยากรกายภาพ Facility Management*. บริษัท พลัสเพรส จำกัด.

สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์ จี พี ไซเบอร์พรินท์.

เสริชย์ โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักบริหารระบบกายภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2556). *มาตรฐานงานบริการอาคารและสถานที่*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาณัติ ฤทธิศรี. (2565, 13 กันยายน). สัมภาษณ์โดย วรวรรษ มะปราง [การบันทึกเสียง]. ผู้จัดการอาคารชุดชีวาทัย เกษตร-นวมินทร์, กรุงเทพมหานคร.

อาภาพร เพื่อธงสา, ศักดิ์ชาย รักการ, ภาวัต ไชยชาณวาทิก. (2564). การลดข้อร้องเรียนและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้พักอาศัยในอาคารชุดต่อนิติบุคคล กรณีศึกษา อาคารชุดระดับสูงในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*, *1*(2), 82-91.

Edmond P. Rondeau, Robert Kevin Brown, Paul D. Lapides, (2006), *Facility Management* (2nd ed.). John Wiley & Sons, Inc.

การพัฒนากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา กรณีศึกษาอาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์

CONTRACTOR OPERATIONAL INSPECTION PROCESS DEVELOPMENT A CASE STUDY OF AIA CAPITAL CENTER

นวินดา ตุลาภรณ์[1*] และอนันต์ แก้วทอง[2*]
Nawinda Tulaporn[1*] and Anan Kaeothong[2*]

[1,2]คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
[1,2]Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management
[*]**Corresponding Author, E-mail:** nawindatul@pim.ac.th, anan.kt09@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในสถานการณ์ปัจจุบัน กรณีศึกษาอาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ และพัฒนากระบวนการดังกล่าวตามปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาเนื่องจากการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในอาคารที่มีการเปิดใช้งานอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและสุขอนามัยของผู้ใช้อาคาร ความปลอดภัยต่อตัวอาคาร รวมถึงผลกระทบด้านภาพลักษณ์ของโครงการ

การวิจัยนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านการบันทึกจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสำรวจการปฏิบัติงาน และการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการ โดยประกอบด้วย ฝ่ายบริหารอาคาร ฝ่ายวิศวกรรมอาคาร และฝ่ายความปลอดภัย ผลการวิจัยพบปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา เรียงตามลำดับความสำคัญของปัญหาจากการประเมินโดยผู้เกี่ยวข้อง 5 ลำดับแรก คือ 1) ผู้รับเหมาไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่อาคารกำหนด 2) รายการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา (Checklist) ไม่ครอบคลุม 3) ผู้รับเหมาไม่ให้ความร่วมมือในการอบรม 4) พื้นที่ใกล้เคียงได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา และ 5) การตรวจสอบเป็นไปตามช่วงเวลาเดิมทุกวัน ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการทั้งหมด 3 หัวข้อ ได้แก่ การพัฒนารายการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา การพัฒนารอบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา และการพัฒนาแบบทดสอบหลังการอบรมความปลอดภัย เพื่อแก้ไขปัญหาที่พบ และเพื่อให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพที่กล่าวถึงการดำเนินการเพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงผลกระทบต่ออาคารด้านกายภาพ

คำสำคัญ: การตรวจสอบ ผู้รับเหมา อาคารสำนักงาน

Abstract

The objective of this research is to study the contractor operational inspection process in the current situation, with a case study of the AIA Capital Center, and to develop the aforementioned process according to the problems and obstacles encountered in order to improve the efficiency of the operational inspection process due to the impact of contractor performance in a building that is in operation, which may affect the safety and health of building users, building safety, as well as the project's reputation.

Data for this research was collected through documentation, observation, and interviews with stakeholders involved in the process, including building management, engineering, and security departments. The research identified the top five problems in the contractor operational inspection process, ranked in order of importance according to the evaluation by stakeholders: 1) Contractors not complying with the rules, regulations, and requirements set by the building; 2) The checklist for inspecting contractor performance is not comprehensive; 3) Contractors not cooperating in training; 4) Surrounding areas affected by contractor performance; and 5) Inspections conducted at the same time every day. The researcher proposed three main development strategies, including developing a checklist for inspecting contractor performance, developing inspection rounds for contractor inspection, and developing post-training safety tests, to address the identified problems and improve the efficiency of the inspection process. Also, the higher efficiency of the process will respond to the objectives of facility management, which involves activities aimed at reducing or mitigating the impacts on physical buildings.

Keywords: Operational Inspection, Contractor, Office Building

บทนำ

อาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ เป็นอาคารสำนักงานใช้เช่า เกรด A ความสูง 34 ชั้น บนถนนรัชดาภิเษก เขตดินแดง แขวงดินแดง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อปี พ.ศ. 2557 ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการออกแบบและก่อสร้างอาคารอย่างยั่งยืน หรือ LEED (Leadership in Energy and Environmental Design ระดับโกลด์ จากองค์กร U.S. Green Building Council ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับและถูกใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลก อาคารตั้งอยู่บนพื้นที่ดิน 9.5 ไร่ ติดถนนใหญ่ซึ่งเป็นย่านธุรกิจอย่างถนนรัชดาภิเษก สามารถเชื่อมต่อไปยังย่านธุรกิจสำคัญอื่น ๆ เช่น ถนนสุขุมวิท ได้อย่างสะดวก

วัตถุประสงค์หลักของอาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ คือการให้เช่าพื้นที่สำนักงาน โดยมีพื้นที่เช่าประมาณ 54,000 ตารางเมตร และประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ร้านกาแฟ ร้านอาหาร ธนาคาร ร้านสะดวกซื้อ ศูนย์ออกกำลังกาย เป็นต้น ซึ่งมีพื้นที่รวมกันประมาณ 4,500 ตารางเมตร

สำนักงานเป็นสถานที่ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อใช้เป็นสถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากรของแต่ละบริษัท เป็นสถานที่ซึ่งแสดงออกถึงภาพลักษณ์และฐานะขององค์กรธุรกิจ ซึ่งมีส่วนช่วยในการแสดงออกถึงความน่าเชื่อถือขององค์กร ทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือคุณภาพงานบริการด้านต่าง ๆ ดังนั้น อาคารสำนักงานอย่างเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ จึงมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงพื้นที่เพื่อให้ตอบวัตถุประสงค์ของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานในอาคาร โดยสาเหตุในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงพื้นที่ในอาคารมี 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) ผู้เช่าต้องการตกแต่ง ปรับปรุง หรือรื้อถอนเพื่อส่งคืนพื้นที่เช่า และ 2) ฝ่ายบริหารอาคารต้องการตกแต่งหรือปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลาง รวมไปถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้อาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ มีผู้รับเหมาเข้าปฏิบัติงานในอาคารในระหว่างที่อาคารมีการเปิดใช้งาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการใช้งาน ความปลอดภัย และสุขอนามัยของผู้ใช้งานอาคาร นอกจากในด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินแล้ว การหลีกเลี่ยงปัญหาจากการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมายังส่งผลในด้านภาพลักษณ์ของอาคารอีกด้วย โดยปัจจุบันระหว่างที่มีการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมาจะมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกวัน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อตรวจสอบการกระทำที่ผิดกฎ ระเบียบและข้อกำหนดของอาคาร หรือตรวจสอบการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง กระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาจึงเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญที่จะสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้งานอาคารว่าอาคารมีความปลอดภัย ซึ่งนับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ผู้บริหารจัดการทรัพยากรกายภาพ โดยรายละเอียดในกระบวนการขึ้นอยู่กับนโยบายของหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหารจัดการทรัพยากรกายภาพของแต่ละโครงการ ซึ่งในอาคารเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ ปัจจุบันบริหารจัดการงานดังกล่าวโดยบริษัท โจนส์ แลง ลาซาลล์ จำกัด โดยมีฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ ฝ่ายบริหารอาคาร ฝ่ายวิศวกรรมอาคาร และฝ่ายความปลอดภัย ที่จะทำการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาทั้งในส่วนของผู้รับเหมาที่ผู้เช่าจัดหา และผู้รับเหมาที่ฝ่ายบริหารอาคารจัดหา ซึ่งปัจจุบันอาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ มีสถิติของการที่ผู้รับเหมากระทำผิดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของอาคาร เฉลี่ยประมาณ 7 ครั้งต่อเดือน เฉพาะรายที่ตรวจสอบพบและมีหลักฐานเพียงพอให้ออกใบเตือนหรือใบแจ้งปรับ ในขณะที่การเกิดข้อร้องเรียนจากผู้เช่ารายอื่นบางกรณี ไม่สามารถตรวจสอบพบหลักฐาน เนื่องจากผู้รับเหมามีการปกปิดการกระทำความผิด ซึ่งอาจเกิดจากการที่รอบการตรวจสอบมีความชัดเจนมากเกินไป โดยสาเหตุในการกระทำความผิดเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น ความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เนื่องจากไม่ให้ความสำคัญกับการอบรมความปลอดภัย หรือกระทำการด้วยความประมาท

กระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาครอบคลุมตั้งแต่ช่วงก่อนเข้าปฏิบัติงาน ระหว่างการปฏิบัติงาน และหลังการเข้าปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในแง่ของความปลอดภัยทั้งกับผู้ใช้งานอาคาร ผู้ปฏิบัติงาน และตัวอาคาร มีส่วนช่วยในการลดความ

เสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่อาคารกำหนดไว้ ดังนั้น การพัฒนากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาจึงควรมีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการผู้รับเหมาของผู้บริหารทรัพยากรกายภาพของอาคาร

ภาพที่ 1: การตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

ทบทวนวรรณกรรม

กระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรกายภาพ ซึ่งหมายถึง การบริหารจัดการอาคารสถานที่ ระบบประกอบอาคาร สถานที่ พื้นที่ รวมไปถึงองค์ประกอบด้านกายภาพอื่น ๆ ของอาคาร (เสริชย์ โชติพานิช, 2553) โดยเป็นการบริหารความสัมพันธ์ของ 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ คน (People) อาคารสถานที่ (Place) และงาน (Process) เพื่อให้มีการทำงานอย่างสอดคล้องกัน ซึ่งจะส่งผลให้โครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช, 2547) ซึ่งการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาเป็นการตอบวัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรกายภาพ ในข้อที่กล่าวว่า การดำเนินการเพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงผลกระทบต่ออาคารด้านกายภาพ เช่น การวิเคราะห์ผลกระทบต่อผู้ใช้และการใช้อาคาร การกำหนดแผน แนวทาง และมาตรการการป้องกันผลกระทบจากการดำเนินการ การควบคุมและติดตามให้เป็นไปตามแผน รวมถึงการปรับเปลี่ยนแผนเมื่อผลการดำเนินการไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรกายภาพ (ฐาปกรณ์ เจริญศุภผล, 2556) นอกจากนี้ การตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา ยังเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารโครงการ โดยเป็นกิจกรรมที่ทำการบริหารการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง เช่น คน เงิน และวัสดุ (นัยนา ตรงบรรทัด, 2557) นอกจากนี้ จากงานวิจัยของ Chinemenma, Chisom and Uzoamaka (2021) พบว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพในอาคารสำนักงาน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องครอบคลุมทั้งหมด 19 ข้อ และขอบเขตการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมามีความเกี่ยวข้องกับหลายปัจจัย เช่น การให้บริการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ประสิทธิผลของการสื่อสาร ความเชื่อถือได้ของระบบการจัดการ การให้บริการอย่างมืออาชีพ การตอบสนองของฝ่ายบริหารอาคาร การทำงานซึ่งเป็นที่น่าพึงพอใจทางกายภาพ ความเหมาะสมของสถานที่และสภาพแวดล้อม เป็นต้น

งานวิจัยนี้ยังได้นำแนวคิดการบริหารจัดการโครงการด้านกายภาพมาใช้ในการพัฒนากระบวนการตามที่เสริชย์ โชติพานิช (2553) กล่าวว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อให้โครงการเป็นไปตามเป้าหมาย และสามารถแบ่ง

ได้ 4 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นกำหนดและวิเคราะห์โครงการ 2) ขั้นวางแผนโครงการ 3) ขั้นดำเนินโครงการตามแผนงานที่ได้วางไว้ รวมถึงการติดตามและประเมินผล และ 4) ขั้นโครงการแล้วเสร็จและส่งมอบโครงการ โดยนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับ ขั้นตอนของวงจรบริหารคุณภาพ (PDCA) โดยสมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2552, 188-190) ให้คำจำกัดความไว้ว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นวงจรควบคุมคุณภาพที่ถูกพัฒนาขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1939 และเริ่มเป็นที่แพร่หลายในชื่อวัฏจักรเดมมิ่ง (Deming Cycle) หรือวงจรควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle: PDCA) เมื่อประมาณปี ค.ศ. 1950 จากการที่ ดร.วิลเลี่ยม เอ็ดเวิร์ด เดมิ่ง นำมาใช้ในวงการอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น วงจร PDCA เป็นกระบวนการที่วนซ้ำต่อเนื่อง เริ่มต้นด้วยการทดสอบเล็กน้อยเพื่อตรวจสอบผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับกระบวนการนั้น ๆ แล้ว และค่อย ๆ พัฒนาเปลี่ยนแปลงให้ใหญ่ขึ้นและเป็นเป้าหมายที่มีการเน้นผลลัพธ์ที่ได้มากขึ้น (Patel and Deshpande, 2017) ซึ่งวงจรดังกล่าว ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Plan) ซึ่งหมายถึง การวางแผน กำหนดกรอบสิ่งที่ต้องการแก้ปัญหาอย่างรอบคอบเพื่อ 2) การปฏิบัติ (Do) แล้ว 3) ตรวจสอบ (Check) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากวิธีการปฏิบัติ และ 4) ดำเนินการอย่างเหมาะสม (Act) โดยปรับปรุงแก้ไขจากผลที่ได้จากการตรวจสอบ (ชนิกานต์ เธียรสูตร, 2551) โดยในงานวิจัยนี้ได้กำหนดกรอบการวิจัยโดยนำหลักการดังกล่าวมาใช้ แสดงในตารางที่ 1 และจากแนวคิดการบริหารโครงการให้ประสบความเสร็จของ ศุภมาส ชุมแก้ว (2564) ซึ่งระบุว่าจะต้องประกอบด้วย การวางแผน ภาวะความเป็นผู้นำ การทำงานร่วมกัน การสื่อสาร การแก้ปัญหา การกำกับติดตามและให้ข้อมูลป้อนกลับ การมีจรรยาบรรณ การประกันคุณภาพ และตัวชี้วัดความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาเข้ามาร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาและลดผลกระทบจากกระบวนการในปัจจุบัน โดยคำจำกัดความของการพัฒนา คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงโดยมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า (นิพัฒน์ ชัยวรมุขกุล, 2560) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่อีกสภาพหนึ่งอย่างเป็นระบบ และ ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2534) กล่าวว่า การพัฒนาเป็นการเปรียบเทียบด้านคุณภาพว่าสภาพที่เปลี่ยนแปลงไปแล้วจะต้องดีกว่าหรือมีความสมบูรณ์มากกว่าเดิม

ตามทฤษฎีวงจรบริหารคุณภาพ (PDCA) ในขั้นแรก คือ การวางแผน (Plan: P) ซึ่งหมายถึงการกำหนดขอบเขตของปัญหาให้ชัดเจน การแก้ไข กำหนดปัญหา วิเคราะห์ หาสาเหตุของปัญหา และวางแผนร่วมกัน ดังนั้นในการหาสาเหตุของปัญหา จึงต้องใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ โดยเครื่องมือคุณภาพ 7 ชนิด (7 Quality Control Tools) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของกระบวนการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะของปัญหาหรือคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา (ศุภชัย นาทะพันธ์, 2551) โดยเครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด ประกอบด้วย ใบตรวจสอบ (Check Sheet) กราฟ (Graph) ฮีสโทแกรม (Histogram) แผนภูมิพาเรโต (Pareto Chart) แผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) ผังการกระจาย (Scatter Diagram) และแผนภูมิควบคุม (Control Chart) (Kerzner, 2009) โดยในงานวิจัยนี้นำใบตรวจสอบ และแผนผังก้างปลามาใช้ในการวิเคราะห์หาปัญหาและผลกระทบในกระบวนการเนื่องจาก

สามารถช่วยในวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสาเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมถึงนำแผนภูมิพาเรโตมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของอุปสรรคที่พบในกระบวนเพื่อจัดลำดับสิ่งที่ต้องพัฒนาก่อน-หลัง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทำการศึกษาปัญหา อุปสรรค และผลกระทบ ของกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในสภาวกรณ์ปัจจุบัน กรณีศึกษาอาคารสำนักงาน เอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์
2. เพื่อพัฒนากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบและรายละเอียดของการตรวจสอบ โดยการใช้วงจรบริหารคุณภาพ (PDCA) กรณีศึกษาอาคารสำนักงาน เอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในอาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ โดยประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานอาคาร โครงสร้างองค์กร นโยบายการจัดการจัดผู้รับเหมา กฎระเบียบและข้อบังคับการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา และกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในอาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยประกอบด้วย (1) ฝ่ายบริหารอาคาร ได้แก่ ผู้จัดการอาคาร ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร เจ้าหน้าที่อาคาร (2) ฝ่ายวิศวกรรมอาคาร ได้แก่ วิศวกรอาคารและหัวหน้าช่างอาคาร และ (3) ฝ่ายความปลอดภัยอาคาร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยอาคาร (Fireman)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ไขปัญหาโดยการพัฒนาปรับปรุงสถานการณ์เฉพาะที่พบปัญหา (ศิริพร จิรวัฒน์กุล, 2546) ซึ่งในการวิจัยนี้ หมายถึง ปัญหาในกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา โดยดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล 4 ประเภท เรียงตามขั้นตอนที่นำมาใช้ตามลำดับก่อน-หลัง ดังนี้

<u>แบบบันทึก</u> เพื่อเก็บรวบรวมเชิงคุณภาพ โดยเป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในอาคารสำนักงาน เอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ โดยประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานอาคาร นโยบายการจัดการผู้รับเหมา กฎ ระเบียบ และข้อบังคับของการเข้า

ปฏิบัติงานของผู้รับเหมา ใบเตือนและใบแจ้งปรับ ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลสถิติสาเหตุและผลกระทบของการกระทำที่ผิดกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของผู้รับเหมา

แบบสำรวจ เพื่อศึกษาขอบเขตหน้าที่ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และขั้นตอนการปฏิบัติงานในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยใช้กับ ผู้จัดการอาคาร ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร วิศวกรอาคาร หัวหน้าช่างอาคาร และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (Fireman) โดยการสัมภาษณ์กำหนดกรอบการสัมภาษณ์จากประเด็นที่ได้จากแบบบันทึกและแบบสำรวจ ที่พบว่ากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในสภาวการณ์ปัจจุบันพบปัญหาและผลกระทบ และนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากสูตร (Riviovelli and Hambleton, 1997)

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	+1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยการใช้สูตรการหาค่า IOC คือ $$\mathrm{IOC} = \frac{\sum \mathrm{R}}{\mathrm{N}}$$

IOC	หมายถึง	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
$\sum \mathrm{R}$	หมายถึง	ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N	หมายถึง	จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

หลังจากนั้นได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.8 และดำเนินการปรับปรุงตามข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว นำเครื่องมือไปดำเนินการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในขั้นตอนถัดไป

การระดมความคิด (Brianstorming) โดยใช้กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ทุกส่วนร่วมกันหาสาเหตุของปัญหาและผลกระทบ รวมถึงร่วมกันหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถาม โดยใช้กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับ ฝ่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานและระดับของตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา โดยมีลักษณะเป็นแบบจัดอันดับ (Rank Rating Scales)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามนำเสนอข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระด้วยการระบุถึงประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข

นำแบบสอบถามที่สร้างเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากสูตร (Riviovelli and Hambleton, 1997)

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	+1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

โดยการใช้สูตรการหาค่า IOC คือ $$\mathrm{IOC} = \frac{\sum \mathrm{R}}{\mathrm{N}}$$

IOC	หมายถึง	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
$\sum \mathrm{R}$	หมายถึง	ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N	หมายถึง	จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

หลังจากนั้นได้แบบสอบถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 1 และดำเนินการปรับปรุงตามข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว นำเครื่องมือไปดำเนินการเก็บข้อมูล เพื่อให้ให้ได้ระดับคะแนนความพึงพอใจ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการพัฒนาการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ นำข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาดำเนินการวิเคราะห์ร่วมกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบบันทึก แบบสำรวจ แบบสัมภาณ์ เพื่อให้มีความเข้าใจถึงสถานการณ์ ปัญหาและผลกระทบ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในอาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ ในปัจจุบัน หลังจากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหาและผลกระทบ สิ่งที่ต้องพัฒนาด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพ (QC 7 Tools) ผ่านการใช้แผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) ซึ่งประยุกต์ใช้ร่วมกับหลักการ 3P+T ของการบริหารทรัพยากรกายภาพ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นในสภาวการณ์ปัจจุบัน และแผนภูมิพาเรโต (Pareto Chart) เพื่อจัดประเมินความสำคัญของอุปสรรคและผลกระทบดังกล่าว ในการเรียงลำดับความคัญของสาเหตุหลักของปัญหาและควรดำเนินการพัฒนาก่อน และมีการระดมความคิด (Brainstorming) ร่วมกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยการพัฒนากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาดำเนินการบนหลักการวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ซึ่งแสดงในตารางที่ 1

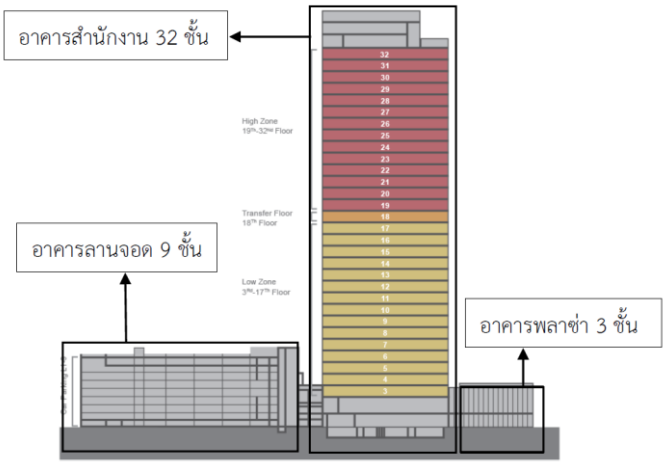
ตารางที่ 1: วงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA)

การวางแผน (Plan: P)	การปฏิบัติ (Do: D)	การตรวจสอบ (Check: C)	การดำเนินการอย่างเหมาะสม (Act: A)
- การศึกษาข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง - การเก็บรวมรวมข้อมูลจากการบันทึก การสำรวจ การสัมภาษณ์ - การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แผนผังก้างปลา และแผนภูมิพาเรโต้	- การหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการเพื่อแก้ไขปัญหาและผลกระทบที่พบจากการวิเคราะห์ข้อมูล - การพัฒนากระบวนการ	- การนำหัวข้อที่พัฒนาไปใช้ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา - การประเมินผลหลังการนำไปใช้	- การแก้ไขตามข้อคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง - การนำไปใช้

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ข้อมูลพื้นฐานอาคาร

อาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ เป็นอาคารสำนักงานให้เช่า เกรด A ตั้งอยู่บนถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร บนพื้นที่ดิน 9.5 ไร่ อาคารมีความสูง 34 ชั้น เปิดใช้งานมาแล้วประมาณ 7 ปี (ถึง พ.ศ. 2565) โดยมีพื้นที่สำนักงานให้เช่าทั้งหมดประมาณ 54,000 ตารางเมตร มีพื้นที่สำนักงานให้เช่าขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 150 ถึง 1,900 ตารางเมตร ที่จอดรถทั้งหมด 837 คัน และสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ส่วนกลาง ประมาณ 4,500 ตารางเมตร อาคารมีลักษณะเป็นอาคารที่เชื่อมต่อกันทั้งหมด 3 อาคาร ดังภาพที่ 3 ประกอบด้วย 1) อาคารสำนักงาน ความสูง 32 ชั้น 2) อาคารพลาซ่า ความสูง 3 ชั้น และ 3) อาคารจอดรถ ความสูง 9 ชั้น



ภาพที่ 2: อาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์

2. ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

จากการสำรวจขั้นตอนการตรวจสอบการปฏิบัติงานและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่า กระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา อาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ ประกอบด้วยฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 3 ฝ่าย ได้แก่ (1) ฝ่ายบริหารอาคาร ได้แก่ ผู้จัดการอาคารและเจ้าหน้าที่อาคาร (2) ฝ่ายวิศวกรรมอาคาร ได้แก่ วิศวกรอาคาร หัวหน้าช่างอาคาร และช่างอาคาร และ (3) ฝ่ายความปลอดภัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (Fireman) โดย สามารถสรุปขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2: หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

ฝ่าย	ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ฝ่ายบริหารอาคาร	ผู้จัดการอาคาร	- พิจารณาอนุมัติการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมา รวมถึงงานอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการขออนุญาต - ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานความปลอดภัยของอาคาร
	เจ้าหน้าที่อาคาร	- ตรวจสอบเอกสารการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมา และเอกสารการส่งมอบพื้นที่ - ชี้แจงกฎระเบียบการเข้าปฏิบัติงานให้กับผู้รับเหมา - ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานความปลอดภัยของอาคาร - ตรวจสอบและบันทึกข้อบกพร่อง (Defect) ที่พบก่อนส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า
ฝ่ายวิศวกรรมอาคาร	วิศวกรอาคาร	- พิจารณาอนุมัติการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบวิศวกรรมประกอบอาคาร - พิจารณาอนุมัติแบบก่อสร้างของการตกแต่งหรือรื้อถอนพื้นที่ และงานอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบวิศวกรรมประกอบอาคาร - ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบวิศวกรรมประกอบอาคาร
	หัวหน้าช่างอาคาร	- ทดสอบระบบวิศวกรรมประกอบอาคารก่อนส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า
	ช่างอาคาร	- ดำเนินการตามเอกสารที่ฝ่ายอาคารแจ้ง
ฝ่ายความปลอดภัย	เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (Fireman)	- ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานความปลอดภัยของอาคาร

3. กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและสำรวจกระบวนการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมา พบว่า อาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ มีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับในการบริหารจัดการผู้รับเหมา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความปลอดภัย 2) ด้านทรัพย์สิน 3) ด้านสภาพแวดล้อม และ 4) ด้านการแต่งกายและอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล (PPE) ซึ่งมีความครอบคลุมทั้งในด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้อาคาร ผู้ปฏิบัติงาน ตัวอาคาร รวมถึงภาพลักษณ์ของอาคาร

3.1 วันและเวลาที่อนุญาตให้ปฏิบัติงาน

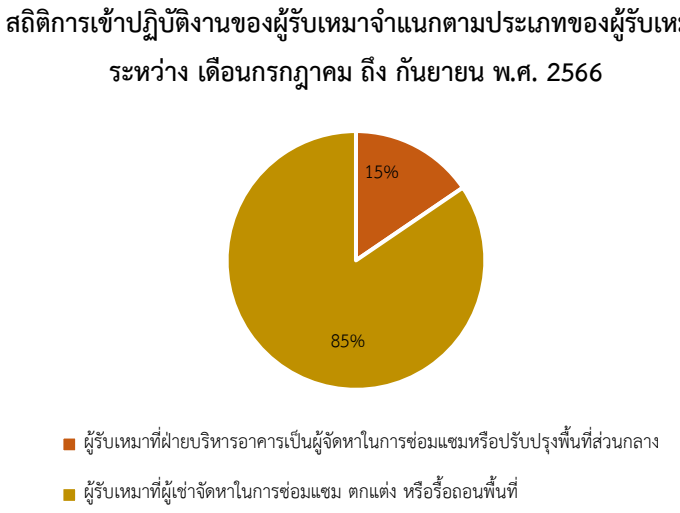
อาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ มีการกำหนดช่วงเวลาที่อนุญาตให้ผู้รับเหมาปฏิบัติงานได้ โดยมีการแบ่งข้อกำหนดออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ส่วนสำนักงาน และ 2) ส่วนร้านค้า โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 3: ช่วงเวลาที่อนุญาตให้ผู้รับเหมาปฏิบัติงานได้

วัน	เวลา	รายละเอียดงานที่สามารถปฏิบัติได้	หมายเหตุ
ส่วนสำนักงาน			
จันทร์-ศุกร์	8.00 – 21.00 น.	งานที่ไม่มีเสียง แสง สี ฝุ่น และกลิ่น รบกวน	- กรณีต้องการปฏิบัติงานเวลา 24.00 – 5.00 น. จะต้องกรอกแบบฟอร์มขออนุมัติการปฏิบัติงานล่วงหน้าก่อนเวลา 16.00 น. ของทุกวัน พร้อมทั้งชำระค่าบริการ - กรณีมีผู้ร้องเรียนจะต้องหยุดการทำงานดังกล่าวในทันที
	21.00 – 24.00 น.	งานประเภทที่ต้องใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น เลื่อยไฟฟ้า กบไฟฟ้า เครื่องตัด เครื่องเจียร เป็นต้น	
ศุกร์	21.00 – 24.00 น.	งานที่มีกลิ่นรบกวน เช่น งานสี และงานที่ใช้ทินเนอร์	
เสาร์-อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์	8.00 – 24.00 น.	งานประเภทที่ต้องใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น เลื่อยไฟฟ้า กบไฟฟ้า เครื่องตัด เครื่องเจียร เป็นต้น	
เสาร์-อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์	8.00 – 12.00 น.	งานที่มีกลิ่นรบกวน เช่น งานสี และงานที่ใช้ทินเนอร์	
ส่วนร้านค้า			
จันทร์-อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์	22.00 – 5.00 น.	งานประเภทที่ต้องใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น เลื่อยไฟฟ้า กบไฟฟ้า เครื่องตัด เครื่องเจียร เป็นต้น และงานที่มีกลิ่นรบกวน เช่น งานสี และงานที่ใช้ทินเนอร์ โดยจะต้องมีอุปกรณ์ในการระบายกลิ่นรบกวนออกจากพื้นที่ให้แล้วเสร็จ ก่อน 5.00 น.	-

4. สถิติเกี่ยวกับผู้รับเหมาที่เข้าปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์

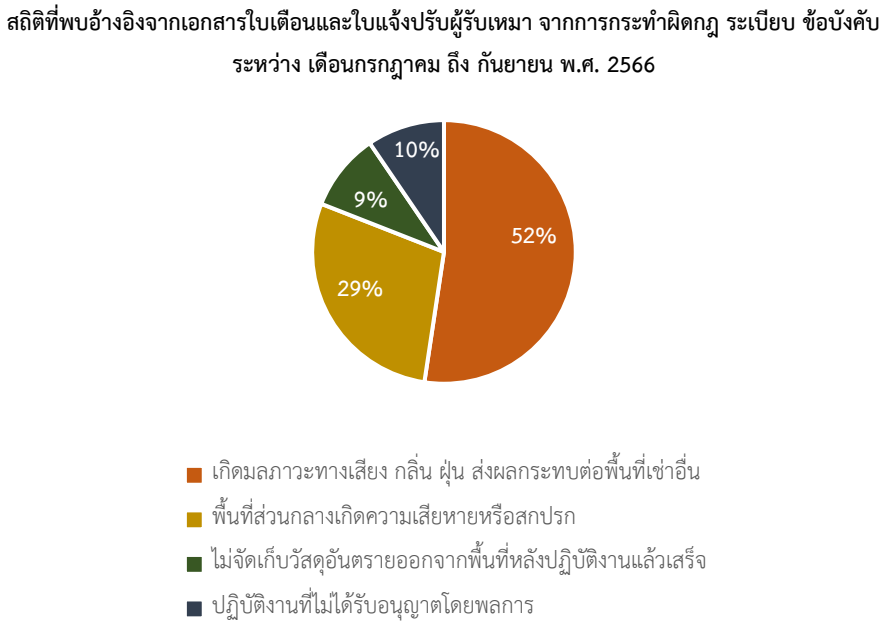
4.1 จำนวนผู้รับเหมาที่เข้าปฏิบัติงาน



ภาพที่ 3: แสดงสถิติการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมาจำแนกตามประเภทของผู้รับเหมา

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสารขอปฏิบัติงานของผู้รับเหมา ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 พบว่า มีผู้รับเหมาเข้าปฏิบัติงานในอาคารซึ่งเป็นผู้รับเหมาที่ผู้เช่าจัดหาเพื่อดำเนินการซ่อมแซม ตกแต่ง หรือรื้อถอนพื้นที่ จำนวน 846 ครั้ง และผู้รับเหมาซึ่งฝ่ายบริหารอาคารเป็นผู้จัดหาในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลาง ทั้งหมด 155 ครั้ง

4.2 การกระทำผิดกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของผู้รับเหมา



ภาพที่ 4: แสดงสถิติการกระทำผิดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อ้างอิงจากเอกสารใบเตือนและใบแจ้งปรับ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ใบเตือนและใบแจ้งปรับ ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 พบว่า มีการกระทำผิดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีการออกใบเตือนและใบแจ้งปรับทั้งหมด 21 ครั้ง โดยแบ่งออกเป็น 4 สาเหตุหลัก ได้แก่ (1) การทำให้เกิดมลภาวะทางเสียง กลิ่น ฝุ่น ส่งผลกระทบต่อผู้เช่ารายอื่น (2) พื้นที่ส่วนกลางเกิดความเสียหายหรือสกปรก (3) การไม่จัดเก็บวัสดุอันตรายออกจากพื้นที่หลังปฏิบัติงานแล้วเสร็จ และ (4) การปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับอนุญาตโดยพลการ ซึ่งสาเหตุที่พบมากที่สุด คือ การทำให้เกิดมลภาวะทางเสียง กลิ่น ฝุ่น ส่งผลกระทบต่อผู้เช่ารายอื่น จำนวน 11 ครั้ง

5. ขั้นตอนการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร สำรวจขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจุบันอาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ มีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

5.1 ขั้นตอนการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมา กรณีผู้เช่าจัดหาผู้รับเหมา

เมื่อผู้เช่าต้องการตกแต่ง ปรับปรุง หรือรื้อถอนพื้นที่เช่า ผู้เช่าจะต้องดำเนินการจัดการผู้รับเหมาเพื่อเข้ามาปฏิบัติงานและจะต้องมีการประสานงานกับฝ่านบริหารอาคารก่อนเริ่มดำเนินการ โดยมีขั้นตอน ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4: ขั้นตอนการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมา กรณีผู้เช่าจัดหาผู้รับเหมา

ขั้นตอน	ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง				เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	ผู้จัดการอาคาร	เจ้าหน้าที่อาคาร	ฝ่ายวิศวกรรม	ฝ่ายความปลอดภัย	
ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน					
1. ผู้รับเหมาติดต่อฝ่ายบริหารอาคารเพื่อรับทราบระเบียบปฏิบัติ ขั้นตอน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง		/			
2. ผู้รับเหมาดำเนินการส่งเอกสารให้ฝ่ายบริหารอาคารตรวจสอบ		/			เอกสารประกันภัย, เอกสารวิเคราะห์ความเสี่ยง JSA, แบบก่อสร้าง, เอกสารการพิจารณาอนุมัติแบบ
3. ผู้จัดการอาคารพิจารณาอนุมัติ	/				
4. การอบรมความปลอดภัยให้กับผู้รับเหมา		/			เอกสาร Induction, กฎระเบียบ ข้อบังคับของการเข้าปฏิบัติงาน
5. การตรวจสอบพื้นที่ก่อนการเริ่มงาน		/	/		เอกสารบันทึกรายการข้อบกพร่อง (Defect)
ระหว่างปฏิบัติงาน					
6. การตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา		/		/	เอกสารใบแจ้งเตือนการกระทำผิดและใบแจ้งค่าปรับ
หลังการปฏิบัติงาน					
7. การตรวจสอบพื้นที่และรับรองการออกจากพื้นที่		/	/		เอกสารการแจ้งออกจากพื้นที่เช่า
8. ผู้จัดการอนุมัติการออกจากพื้นที่	/	/			เอกสารอนุมัติการส่งมอบงาน

5.2 ขั้นตอนการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมา กรณีฝ่ายบริหารอาคารจัดหาผู้รับเหมา

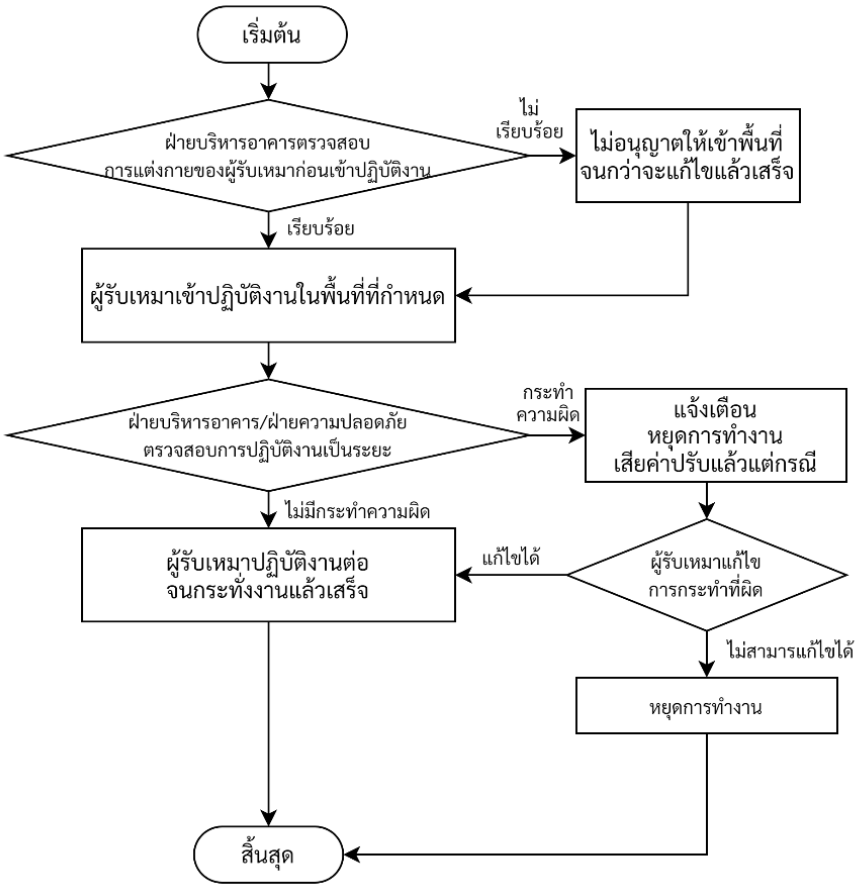
การจัดหาผู้รับเหมาของฝ่ายบริหารอาคารสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กรณี ได้แก่ 1) งานที่มีความเสี่ยง เช่น การทำงานบนที่สูง การทำงานในที่อับอากาศ เป็นต้น และ 2) งานซ่อมแซม งานตกแต่ง หรืองานปรับปรุงพื้นที่ทั่วไป โดยมีขั้นตอน ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5: ขั้นตอนการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมา กรณีฝ่ายบริหารอาคารจัดหาผู้รับเหมา

ขั้นตอน	ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง				เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	ผู้จัดการอาคาร	เจ้าหน้าที่อาคาร	ฝ่ายวิศวกรรม	ฝ่ายความปลอดภัย	
ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน					
1. ฝ่ายบริหารอาคารวางแผนการซ่อมแซม งานตกแต่ง หรืองานปรับปรุงพื้นที่ และจัดหาผู้รับเหมาเข้าปฏิบัติงาน	/	/			ใบขออนุญาตเข้าทำงาน, เอกสารวิเคราะห์ความเสี่ยง JSA, แบบฟอร์มหนังสือรับรองการเข้าทำงาน
2. การอบรมก่อนเข้าปฏิบัติงาน กรณีการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยง		/			เอกสารการอบรมผู้รับเหมา, ใบอนุญาตจากเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (จป.), หลักฐานการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย, รายชื่อผู้เข้าปฏิบัติงาน
ระหว่างปฏิบัติงาน					
3. การตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา		/	/	/	เอกสารใบแจ้งเตือนการกระทำผิดและใบแจ้งค่าปรับ
หลังการปฏิบัติงาน					
4. การตรวจสอบพื้นที่และรับรองการออกจากพื้นที่		/	/		เอกสารการแจ้งออกจากพื้นที่ปฏิบัติงาน
5. ผู้จัดการอนุมัติการออกจากพื้นที่	/	/			เอกสารอนุมัติการส่งมอบงาน

5.3 ขั้นตอนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

การตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาจะเริ่มต้นตั้งแต่การตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนการเข้าปฏิบัติงานในทุกครั้ง โดยกรณีที่ผู้รับเหมาแต่งกายไม่ถูกต้องตามระเบียบที่อาคารกำหนดไว้ จะไม่อนุญาตให้เข้าพื้นที่ และจะมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานระหว่างที่ผู้รับเหมาปฏิบัติงานในอาคารเป็นระยะ รวมถึงจะมีการตรวจสอบความเรียบร้อยหลังจากผู้รับเหมาปฏิบัติงานแล้วเสร็จ โดยกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมามีรายละเอียด ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5: กระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

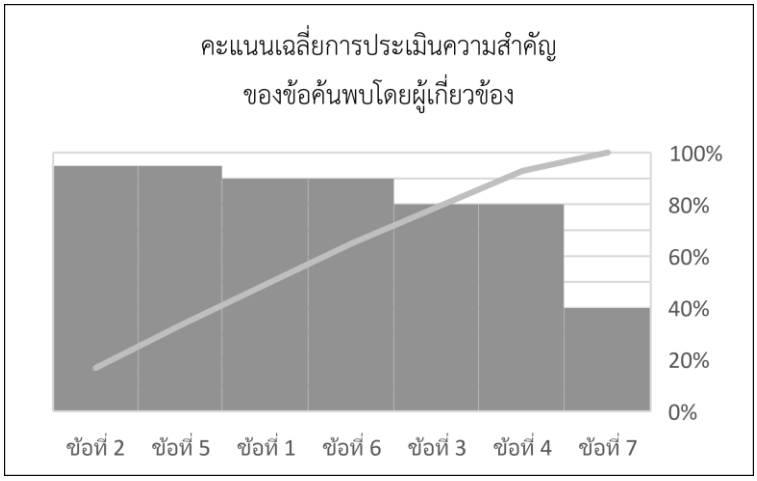
5.4 สรุปข้อค้นพบจากกระบวนการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมาและการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

จากการเก็บข้อมูลผ่านการสังเกตกระบวนการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับเหมาและกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา นำมาวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับปัจจัยหลักในการบริหารทรัพยากรกายภาพ (3P) คือ คน (People) สถานที่ (Place) และ งาน (Process) และสถิติจากใบเตือนและใบแจ้งปรับ โดยการใช้แผนภูมิก้างปลา (Fish Bone Diagram) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งจากเครื่องมือคุณภาพ 7 ชนิด ได้ข้อสรุปข้อค้นพบ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6: สรุปข้อค้นพบ

กระบวนการ	ข้อค้นพบ	ผลกระทบจาก การวิเคราะห์ร่วมกับหลักการ 3P	แนวทางแก้ไข
1. การอบรมความปลอดภัยให้กับผู้รับเหมา	ผู้รับเหมาไม่ให้ความร่วมมือในการอบรม	People - ผู้รับเหมาไม่เข้าใจกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ที่อาคารกำหนด	- การจัดให้มีการทำแบบทดสอบหลังการอบรม โดยมีการกำหนดเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ก่อนการอนุญาตเข้าปฏิบัติงาน
2. การตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา โดยฝ่ายบริหารอาคาร และฝ่ายความปลอดภัย	- ผู้รับเหมาไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่อาคารกำหนด - ผู้รับเหมาปฏิบัติงานโดยขาดความรอบคอบ - พื้นที่ใกล้เคียงได้รับผลกระทบ เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่น ฯลฯ - รายการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา (Checklist) ไม่ครอบคลุม - การตรวจสอบเป็นไปตามช่วงเวลาเดิมทุกวัน - ขาดการบันทึกการกระทำที่ผิดกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ในระบบ	People - เกิดผลกระทบด้านความปลอดภัยต่อผู้ใช้อาคารและผู้ปฏิบัติงาน - เกิดผลกระทบด้านสุขอนามัยของผู้ใช้อาคารและผู้ปฏิบัติงาน Place - เกิดความเสียหายต่อตัวอาคารหรืองานระบบวิศวกรรมประกอบอาคาร Process - รายการตรวจสอบการปฏิบัติงานไม่ครอบคลุมทุก ทำให้การตรวจสอบมีการตกหล่นในบางประเด็น	- การเพิ่มรอบการตรวจสอบการปฏิบัติงาน - การพัฒนาแบบฟอร์มรายการตรวจสอบ (Checklist) - การบันทึกสถิติการกระทำที่ผิดกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ในระบบ

จากข้อค้นพบตามตารางที่ 5 ได้มีการประเมินจัดลำดับความสำคัญของข้อค้นพบโดยผู้ทำการประเมินประกอบด้วยผู้เกี่ยวข้องจากทุกฝ่าย มีผู้ประเมินลำดับความสำคัญ ได้แก่ ผู้จัดการอาคาร ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร เจ้าหน้าที่อาคาร วิศวกรอาคาร หัวหน้าช่างอาคาร และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (Fireman) โดยสามารถสรุปลำดับความสำคัญของข้อค้นพบผ่านการใช้แผนภูมิพาเรโต้ ได้ดังภาพที่ 6 และตารางที่ 7



ระดับคะแนน	ระดับความสำคัญ
4.51 – 5.00	สำคัญมากที่สุด
3.51 – 4.50	สำคัญมาก
2.51 – 3.50	สำคัญปานกลาง
1.51 – 2.50	สำคัญน้อย
0.00 – 1.50	สำคัญน้อยที่สุด

ภาพที่ 6: แผนภูมิพาเรโตแสดงผลการประเมินความสำคัญของข้อค้นพบโดยผู้เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 7: สรุปคะแนนเฉลี่ยของการประเมินความสำคัญของข้อค้นพบ

ข้อที่	ข้อค้นพบ	ผลการประเมิน	
		ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1	ผู้รับเหมาไม่ให้ความร่วมมือในการอบรม	4.50	สำคัญมาก
2	ผู้รับเหมาไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่อาคารกำหนด	4.75	สำคัญมากที่สุด
3	ผู้รับเหมาปฏิบัติงานโดยขาดความรอบคอบ	4.00	สำคัญมาก
4	พื้นที่ใกล้เคียงได้รับผลกระทบ เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่น ฯลฯ	4.00	สำคัญมาก
5	รายการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา (Checklist) ไม่ครอบคลุม	4.75	สำคัญมากที่สุด
6	การตรวจสอบเป็นไปตามช่วงเวลาเดิมทุกวัน	4.50	สำคัญมาก
7	ขาดการบันทึกการกระทำที่ผิดกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ในระบบ	2.00	สำคัญน้อย

จากผลการประเมินข้อค้นพบจากกระบวนการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาและกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา พบว่า ข้อค้นพบที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ข้อที่ 2 ผู้รับเหมาไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่อาคารกำหนด และ ข้อที่ 5 รายการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา (Checklist) ไม่ครอบคลุม โดยมีคะแนนเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.75 คะแนน ข้อค้นพบที่มีความสำคัญลำดับถัดมา ได้แก่ ข้อที่ 1 ผู้รับเหมาไม่ให้ความร่วมมือในการอบรม ข้อที่ 4 พื้นที่ใกล้เคียงได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา และข้อที่ 6 การตรวจสอบเป็นไปตามช่วงเวลาเดิมทุกวัน โดยทั้ง 3 ข้อ มีคะแนนการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คะแนน หลังจากทราบระดับความสำคัญของข้อค้นพบจากกระบวนการแล้ว ได้มีการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการตามข้อค้นพบดังกล่าว

5.5 การพัฒนากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

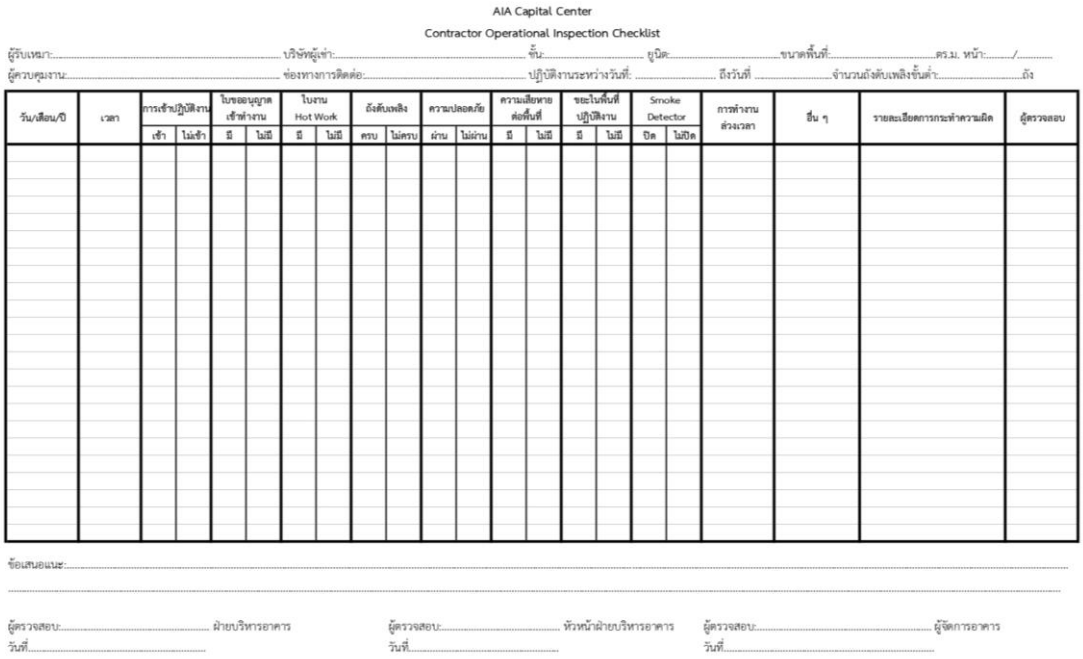
หลังจากทราบระดับความสำคัญของข้อค้นพบจากกระบวนการแล้ว ได้มีการระดมความคิด (Brainstorming) ร่วมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการตามข้อค้นพบดังกล่าว โดยมีรายละเอียดในการพัฒนา ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8: แนวทางการพัฒนากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

ลำดับ	ข้อค้นพบตามลำดับความสำคัญ ของปัญหาและผลกระทบ	แนวทางการพัฒนา จากผลของการระดมความคิดของผู้เกี่ยวข้อง
1	ผู้รับเหมาไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่อาคารกำหนด	- แบบทดสอบหลังการอบรมและสร้างเกณฑ์การทดสอบผ่าน/ไม่ผ่าน เพื่ออนุญาตเข้าปฏิบัติงาน - การพัฒนารอบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา
2	รายการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา (Checklist) ไม่ครอบคลุม	- การพัฒนารายการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา (Checklist)
3	ผู้รับเหมาไม่ให้ความร่วมมือในการอบรม	- แบบทดสอบหลังการอบรมและสร้างเกณฑ์การทดสอบผ่าน/ไม่ผ่าน เพื่ออนุญาตเข้าปฏิบัติงาน
4	การตรวจสอบเป็นไปตามช่วงเวลาเดิมทุกวัน	- การพัฒนารอบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

5.5.1 การพัฒนารายการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

จากการศึกษาพบว่ารายการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา (Checklist) ที่อาคารมีการใช้อยู่ในปัจจุบัน มีรายละเอียดที่ไม่ชัดเจน เนื่องจาก 1) ไม่มีการระบุขนาดพื้นที่ที่ทำการตรวจสอบ 2) ไม่มีการระบุระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในแต่ละพื้นที่ 3) ไม่มีการบันทึกรายนามผู้ควบคุมงานและข้อมูลติดต่อ 4) ไม่มีการระบุจำนวนถังดับเพลิงที่จะต้องมีในพื้นที่ และ 5) ขาดรายการตรวจสอบเรื่องของการปิดเครื่องตรวจจับควันในพื้นที่ที่มีผู้รับเหมาเข้าปฏิบัติงาน จึงได้มีการพัฒนารายการตรวจสอบ (Checklist) เพื่อให้ครอบคลุมในหัวข้อดังกล่าว โดยมีรายการที่ดำเนินการพัฒนาแล้ว ดังภาพที่ 7



AIA Capital Center

Contractor Operational Inspection Checklist

ผู้รับเหมา:..... บริษัทผู้เช่า:..... ชั้น:..... ยูนิต:..... ขนาดพื้นที่:..... ตร.ม. หน้า:...../.....

ผู้ควบคุมงาน:..... ช่องทางการติดต่อ:..... ปฏิบัติงานระหว่างวันที่: ..... ถึงวันที่ ..... จำนวนถังดับเพลิงขั้นต่ำ:..... ถัง

วัน/เดือน/ปี	เวลา	การเข้าปฏิบัติงาน		ใบขออนุญาตเข้าทำงาน		ใบงาน Hot Work		ถังดับเพลิง		ความปลอดภัย		ความเสียหายต่อพื้นที่		ขยะในพื้นที่ปฏิบัติงาน		Smoke Detector		การทำงานล่วงเวลา	อื่น ๆ	รายละเอียดการกระทำความผิด	ผู้ตรวจสอบ
		เช้า	ไม่เช้า	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ครบ	ไม่ครบ	ผ่าน	ไม่ผ่าน	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	ปิด	ไม่ปิด				

ข้อเสนอแนะ:.....

ผู้ตรวจสอบ:..... ฝ่ายบริหารอาคาร วันที่..... ผู้ตรวจสอบ:..... หัวหน้าฝ่ายบริหารอาคาร วันที่..... ผู้ตรวจสอบ:..... ผู้จัดการอาคาร วันที่.....

ภาพที่ 7: การพัฒนารายการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

5.5.2 การพัฒนารอบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

ปัจจุบันอาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาโดยเป็นการตรวจสอบในเวลาเดิมทุกวัน ทำให้ผู้รับเหมามีการเตรียมตัวไม่ให้มีการกระทำที่ผิดกฎระเบียบ และข้อบังคับ เฉพาะในช่วงเวลาดังกล่าว ส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียนจากบริษัทผู้เช่าอื่นในอาคาร จึงมีการพัฒนาแผนการตรวจสอบ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7: การพัฒนารอบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา

ผู้ตรวจสอบ	ผลัดกลางวัน		ผลัดดึก		หมายเหตุ
	8.00 – 12.00 น.	13.00 – 18.00 น.	19.00 – 24.00 น.	24.00 – 5.00 น.	
เจ้าหน้าที่อาคาร ฝ่ายบริหารอาคาร	สุ่มตรวจ 1 รอบ	สุ่มตรวจ 1 รอบ	-		ช่วงเวลาในการสุ่มตรวจแต่ละครั้งจะต้องไม่เกินครั้งละ 3 ชั่วโมง และช่วงเวลา 24.00 น. และ 5.00 น. ผู้รับเหมาจะต้องออกจากพื้นที่
เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (Fireman) ฝ่ายความปลอดภัย	สุ่มตรวจ 2 รอบ	สุ่มตรวจ 2 รอบ	สุ่มตรวจ 2 รอบ และ 24.00 น.	สุ่มตรวจ 1 รอบ และ 5.00 น.	

5.5.3 การพัฒนาแบบทดสอบหลังการอบรมความปลอดภัย

จากปัญหาการไม่ให้ความร่วมมือในการอบรมกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และการอบรมความปลอดภัยก่อนเข้าปฏิบัติงานในอาคารของผู้รับเหมา ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาขั้นตอนดังกล่าวในกระบวนการ โดยให้มีการทดสอบหลังการอบรม โดยแบ่งแบบทดสอบออกเป็นหมวดหมู่ ดังนี้

1) แบบทดสอบด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ทั่วไปของอาคาร

2) แบบทดสอบด้านความปลอดภัยในการทำงาน (เช่น การทำงานบนที่สูง การทำในที่อับอากาศ เป็นต้น)

โดยจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเกณฑ์การผ่านแบบทดสอบ มีรายละเอียดดังตารางที่ 8 กรณีผู้รับเหมาที่เข้าปฏิบัติงานไม่ผ่านแบบทดสอบในครั้งแรก จะสามารถทำแบบทดสอบใหม่ได้อีก 2 ครั้ง หากเกินจากนี้ จะต้องเข้ารับการอบรมใหม่อีกครั้ง

ตารางที่ 8: เกณฑ์การผ่านแบบทดสอบหลังการอบรม

คะแนน	ผลการทดสอบ	หมายเหตุ
เกินร้อยละ 80	ผ่าน	
ต่ำกว่าร้อยละ 80	ไม่ผ่าน	สามารถทำแบบทดสอบใหม่ได้อีก 2 ครั้ง (ทั้งหมด 3 ครั้ง) หากไม่ผ่านจะต้องเข้ารับการอบรมอีกครั้ง

หลังจากการนำรายการที่พัฒนาทั้ง 3 รายการ ไปใช้ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา โดยนำไปใช้ในขั้นตอนของกระบวนการ ตามภาพที่ 8 เป็นระยะเวลา 30 วัน ได้ค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจทุกด้านจากแบบสอบถาม 4.60 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

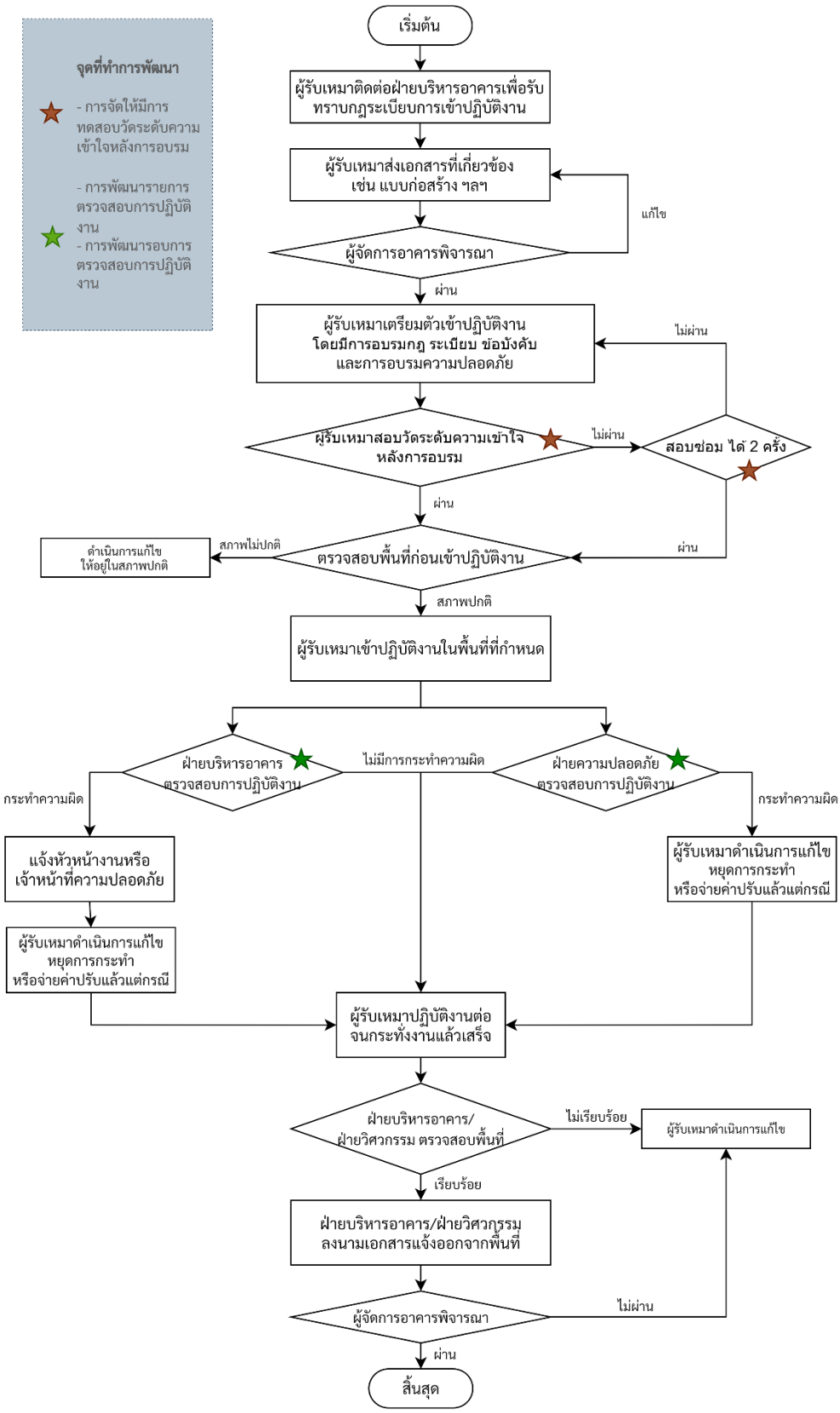
สรุป

การพัฒนากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาเริ่มต้นจากการศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อให้ทราบปัญหาในกระบวนการปัจจุบันตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลักษณะงานและวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นเพื่อกำหนดแผนและมาตรการการป้องกันผลกระทบจากการดำเนินการตามที่ฐาปกรณ์ เจริญศุภผล (2556) กล่าวไว้เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรกายภาพ โดยจากการศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันของกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาในอาคารสำนักงานเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ พบว่า ปัญหาในกระบวนการดังกล่าวส่งผลต่อทั้ง 3 ปัจจัยหลักของการบริหารทรัพยากรกายภาพ ได้แก่ สถานที่ (Place) คน (People) และ งาน (Process) (บัณฑิต จุลาสัย และเสริชย์ โชติพานิช, 2547) โดยสามารถสรุปปัญหาที่พบที่สอดคล้องกับแต่ละปัจจัยได้ ดังนี้

- สถานที่ (Place) พบว่า เมื่อมีการกระทำที่ผิดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อตัวอาคาร ทั้งในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน พื้นที่ส่วนกลางของอาคาร พื้นที่สำนักงานให้เช่าข้างเคียง หรืองานระบบวิศวกรรมประกอบอาคาร
- คน (People) สามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่าผู้รับเหมาไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และไม่ให้ความร่วมมือในการอบรมก่อนเข้าปฏิบัติงาน และ 2) ผู้ใช้งานอาคาร ซึ่งอาจได้รับผลกระทบทั้งในด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงสุขอนามัย
- งาน (Process) พบว่า ปัจจุบันไม่มีการประเมินผลการอบรมก่อนเริ่มปฏิบัติงาน รายการตรวจสอบการปฏิบัติงานไม่ครอบคลุม และการตรวจสอบเป็นไปตามช่วงเวลาเดิมทุกครั้ง

โดยหลังจากเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการปัจจุบัน มีการพัฒนากระบวนการตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับเหมาให้มีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 โดยจากความหมายของการพัฒนาซึ่งหมายถึงการสร้างความเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น (นิวัฒน์ ชัยวรมุขกุล, 2555; ยุวัฒน์ วุฒิเมธี, 2534) ในฐานะผู้บริหารจัดการทรัพยากรกายภาพการพัฒนากระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการอาคาร เช่น การควบคุมให้ผู้รับเหมาปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อกำหนดของอาคาร การรักษาคุณภาพการปฏิบัติงาน การระบุและแก้ไขปัญหา การจัดการความเสี่ยง การส่งเสริมความรับผิดชอบของผู้รับเหมา การควบคุมต้นทุนจากการแก้ไขงาน รวมถึงการรักษาภาพลักษณ์ของอาคาร โดยการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรอาคารซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้อาคารสามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้ ฐาปกรณ์ เจริญศุภผล (2556) และเป็นการบริหารจัดการ กำกับการใช้งาน สภาพแวดล้อม ให้มีความพร้อมตอบสนองต่อการใช้งานโดยเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้ รวมถึงการจัดการให้สถานที่และบริเวณแวดล้อมมีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมกับการปฏิบัติงานหรือประกอบกิจกรรม มีความปลอดภัย (เสริชย์ โชติพานิช, 2553) โดยกระบวนการที่ดำเนินการพัฒนาแล้วเป็นไปตามภาพที่ 7

จากการทบทวนวรรณกรรมและสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการว่า หากอาคารมีคู่มือการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร จะทำให้กระบวนการทำงานมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะมีการปฏิบัติตามเพื่อให้กระบวนการมีประสิทธิภาพ เนื่องจากคู่มือ (Handbook) หมายความถึง การนำเสนอเนื้อหาที่แสดงแนวทางการปฏิบัติที่มีมาตรฐานและเป็นบรรทัดฐาน โดยเป็นไปตามนโยบายของหน่วยงานหรือองค์กรที่บุคลากรที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องรู้และเข้าใจร่วมกัน เช่น กฎหรือระเบียบปฏิบัติ ซึ่งการให้มีคู่มือการปฏิบัติงานจะช่วยให้ลดปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดจากบุคลากรได้



ภาพที่ 8: กระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาที่ทำการพัฒนา

เอกสารอ้างอิง

ชนิกานต์ เธียรสูตร. (2551).*วงจร PDCA คืออะไร?.* สำนักบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. http://eduserv.ku.ac.th/km/index.php?option=com_content&task=view&id=137&Item id=68

ฐาปกรณ์ เจริญศุภผล. (2556). *การดำเนินการและกลยุทธ์วิธีการเพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงผลกระทบจากโครงการด้านกายภาพ* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นัยนา ตรงบรรทัด. (2557*). การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยกระบวนการ มีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดประขวบคีรีขันธ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

นิพัฒน์ ชัยวรมุขกุล. (2555). *การพัฒนาคืออะไร*. Gotoknow. https://www.gotoknow.org/posts/485297

บันฑิต จุลาสัย และ เสริชย์ โชติพานิช. (2547). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2534). *การพัฒนาชุมชน: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. สำนักพิมพ์บางกอกบล็อก.

ศิริพร จิรวัฒน์กุล. (2546). *การวิจัยเชิงคุณภาพในวิชาชีพการพยาบาล* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์ศิริภัณฑ์ออฟเซ็ท.

ศุภชัย นาทะพันธ์. (2551). *การควบคุมคุณภาพ =Quality control*. สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศุภมาส ชุมแก้ว. (2556). *รูปแบบการบริหารโครงการให้ประสบความสำเร็จ.* วารสารวิชาการ. 1(2), 8-14.

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. (2552). *การประกันคุณภาพมุ่งสู่คุณภาพการศึกษา.* สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

เสริชย์ โชติพานิช. (2550). *เอกสารประกอบการสอนวิชา Facility Management.* คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสริชย์ โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Chinemenma, O. A., Chisom, N. C., & Uzoamaka, O. E. (2021). The impact of facility management on office buildings performance in Nigerian Universities. *Indiana Journal of Humanities and Social Sciences, 2*(7), 19-28.

Kerzner, H. (2009). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling* (10th ed.). John Wiley & Sons, Inc.

Patel, P., & Deshpande, V. (2017). Application of plan-do-check-act cycle for quality and productivity improvement-A review. *International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology, 5*. 197-201.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research, 2,* 49-60.

การพัฒนารูปแบบความสุขของผู้สูงวัยกลุ่มไลน์แดนซ์ LOVE YOU

DEVELOPMENT HAPPINESS MODEL OF ELDERLY LINE DANCE GROUP LOVE YOU

จิตโศภิน เคนจันทึก

Chitsopin Kanchantuek

วิทยาลัยบัณฑิตเอเซีย

College of Asian Scholars

*Corresponding Author, E-mail: chitsopinkan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพความสุขของผู้สูงวัย 2) พัฒนารูปแบบความสุขของผู้สูงวัย 3) ทดลองใช้รูปแบบฯ 4) เพื่อยืนยันรูปแบบฯ การวิจัย ครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพความสุขของผู้สูงวัย กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มไลน์แดนซ์ LOVE YOU จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบฯ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม ระยะที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบฯ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้สูงอายุในชุมชนอยู่เย็นเป็นสุข จำนวน 5 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบบเจาะจง ระยะที่ 4 ยืนยันรูปแบบฯ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามยืนยันความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาความสุขของผู้สูงวัย ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพความสุขของผู้สูงวัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 มิติ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 มิติ โดยเรียงลำดับมิติที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สภาพความสุขในมิติสุขสนุก ($\bar{x}$ = 3.50, S.D. = 0.54) สภาพความสุขในมิติสุขสง่า ($\bar{x}$ = 3.33, S.D. = 0.45) สภาพความสุขในมิติสุขสว่าง ($\bar{x}$ = 3.25, S.D. = 0.54) สภาพความสุขในมิติสุขสบาย ($\bar{x}$ = 3.17, S.D. = 0.53) และมิติสุดท้าย ได้แก่ สภาพความสุขในมิติสุขสงบ ($\bar{x}$ = 3.10, S.D. = 0.42) 2) ประกอบด้วยมิติที่ 1 สุขสบาย (Health) มิติที่ 2 สุขสนุก (Recreation) มิติที่ 3 สุขสง่า (Integrity) มิติที่ 4 สุขสว่าง (Cognition) และมิติที่ 5 สุขสงบ (Peacefulness) 3) ผลการทดลองใช้รูปแบบฯ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.27) และ 4) ผลการยืนยันความสอดคล้องของรูปแบบฯ ผู้เชี่ยวชาญยืนยันประสิทธิผล มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.99 มีความเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้

คำสำคัญ: รูปแบบความสุข ผู้สูงอายุ กลุ่มไลน์แดนซ์ LOVE YOU

ABSTRACT

The aims of this research were to: (1) study the happiness of the elderly, (2) develop a happiness model of the elderly, (3) tryout the happiness model of the elderly, and (4) confirm the happiness model of the elderly. The research was divided into 4 phases: Phase 1: study happiness conditions of the elderly; the target group was the Line Dance: LOVE YOU, comprising 30 members; the instrument used was a 5 rating scale questionnaire, having a reliability value of .089; statistics used were frequency, percentage, mean, and standard deviation analysis; Phase 2:develop a happiness model of the elderly, the data collected from 5 volunteers taking care of the elderly using sampling techniques, and inductive analysis; Phase 3, test happiness model of the elderly, the data collected from 5 members of the elderly through specific sampling technique ; Phase 4: confirms the happiness model of the elderly; the informants were 5 elderly experts, using the purposive sampling technique, instrument used was a 5 rating scale questionnaire; the statistics used were median and range quantile. The findings of the research were as follows: The happiness of the elderly was found at the medium level. When considering the individual dimensions, two were found at the high level while three the medium level, ranging from the highest to the lowest – the happiness condition in the happiness with a recreation dimension ($\bar{x}$ = 3.50, S.D. = 0.54), the happiness condition with Integrity dimension ($\bar{x}$ = 3.33, S.D. = 0.54), the happiness condition with cognition dimension ($\bar{x}$ = 3.25, S.D. = 0.54), and the happiness condition with a health dimension ($\bar{x}$ = 3.17, S.D. = 0.53). and the happiness condition with peaceful dimension ($\bar{x}$ = 3.10, S.D. = 0.42), 2) Developement Model contain 5 dimension or 5 So. 1) Health 2) Recreation 3) Integrity 4) Cognition 5) Peacefulness 3) Try Out Model In all, the dimension affecting the elderly are hight ($\bar{x}$ =3.27), and 4) Confirms the happiness model of the elderly; the informants were 5 elderly experts.

Keywords: Happiness models, the elderly, Line Dance Group LOVE YOU

บทนำ

สถานการณ์ของประชากรโลกที่ประเทศต่าง ๆ ให้ความสนใจ ได้แก่ การสูงวัยของประชากร กล่าวคือ โครงสร้างอายุของประชากรโลกกำลังเปลี่ยนไปในทิศทางที่มีอายุสูงขึ้น ในขณะที่ปรากฏการณ์ทางประชากรนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากอัตราเกิดของประชากรทั่วโลกได้ลดลง ผู้คนมีอายุยืนยาวขึ้นซึ่งในปี 2558 ประชากรโลก

มี 7,349 ล้านคน ในจำนวนนี้เป็นประชากรอายุ 60 ปี ขึ้นไป ประมาณ 901 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 12 ของประชากรทั้งหมด นับได้ว่าประชากรรวมทั้งโลกได้เข้าเกณฑ์ที่เรียกได้ว่าเป็น “สังคมสูงวัย” และคาดการณ์ว่าในปี 2574 จะมีจำนวนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป ประมาณ 1,402 ล้านคน (World Health Organization, 2015)

สำหรับประเทศไทยประชากรผู้สูงอายุปี 2553 มีจำนวน 8,011,000 คน และคาดการณ์ว่าในปี 2563 และปี 2573 จะมีจำนวน 12,272,000 และ 17,763,000 คน ตามลำดับ (สมศักดิ์ ชุณหรัศมิ์, 2555) ซึ่งจากลักษณะดังกล่าวได้ส่งผลให้หลายประเทศทั่วโลกรวมถึงประเทศไทยเข้าสู่สภาวะประชากรผู้สูงอายุ (Population aging) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559)

เมื่อบุคคลเข้าสู่วัยสูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงของชีวิตในหลายด้านเกิดขึ้นพร้อมกัน มีความเสื่อมถอยทางสรีรวิทยา ทำให้เสี่ยงต่อการเกิดโรคเรื้อรัง ทำให้ผู้สูงอายุประสบปัญหาสุขภาพหลายประการ เช่น โรคเรื้อรังสมรรถภาพทางกายถดถอย การแยกตัวความผิดปกติทางอารมณ์ พบว่า ผู้สูงอายุต้องพบกับการสูญเสียต่าง ๆ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ญาติพี่น้องหรือเพื่อน สูญเสียบทบาทสถานภาพทางสังคมสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อจิตใจอารมณ์และสังคมของผู้สูงอายุโดยตรง ในปัจจุบันนี้ประเทศไทยเป็นสังคมภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น ทำให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานของคนหนุ่มสาวจากชนบทเข้าสู่ตลาดแรงงานภาคอุตสาหกรรมในเขตเมืองเพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุทั้งด้านร่างกาย จิตใจและการเข้าสังคม ส่งผลต่อโครงสร้างครอบครัวไทยให้เปลี่ยนเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น บทบาทของผู้สูงอายุในการที่ช่วยเหลือกิจการภายในของครอบครัวลดลง ส่วนผู้สูงอายุที่เป็นภาระในครอบครัวและไม่สามารถประกอบอาชีพอื่นได้มักขาดผู้ดูแล สัมพันธภาพในครอบครัวไม่ดี บุตรหลานไม่เห็นความสำคัญและไม่ให้ความเคารพ สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความสุขในชีวิตลดลง ความสุขมวลรวมของผู้สูงอายุเท่ากับ 6.74 จากคะแนนเต็ม 10

การเห็นคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุเป็นอีกสิ่งที่สำคัญ เพราะเป็นความรู้สึกเชื่อภายในตนขั้นพื้นฐานที่ผู้สูงอายุรู้สึกว่าเป็นที่รัก เป็นคนมีประโยชน์ และมีความสามารถ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ผู้สูงอายุมองเห็นความสามารถของตนเองในการเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลง เมื่อสูงวัยความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สัมพันธ์กับอารมณ์ ความรู้สึก การกระทำ พฤติกรรม ทัศนคติ รวมทั้งความสามารถด้านต่าง ๆ ของคนเรา บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะเป็นบุคคลที่มี ความสุขไม่เครียด มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกตนเองมีความสามารถ (อรวรรณ แผนคง, 2553) สอดคล้องกับ (อุมาพร ตรังคสมบัติ, 2553) ที่กล่าวว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นพื้นฐานของ สุขภาพจิต เกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย ได้รับความ รักความเป็นเจ้าของ แล้วบุคคลมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นคนมีประโยชน์และต้องการแสดง ความสามารถต่าง ๆ ที่มีอยู่ นอกจากจะเป็นความต้องการพื้นฐานแล้ว ความรู้สึกเห็นคุณค่าของ ตนเองยังเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิตได้ เปรียบได้กับภูมิคุ้มกันของร่างกายหรือเกราะป้องกันตนเอง ทำให้ผู้สูงอายุมีความสุขสามารถดำรงชีวิตได้โดยไม่เป็นภาระของคนที่อยู่ใกล้ชิด และยังสามารถใช้ชีวิตได้อย่างยาวนาน เป็นขวัญและกำลังใจให้กับลูกหลานได้เป็นระยะเวลาหลายปี (วิพรรณ ประจวบเหมาะ, 2556)

ความสุข (Happiness) เป็นสภาวะที่มนุษย์ต้องการให้คงอยู่กับตนเองยาวนาน เป็นสิ่งที่ดีที่สุดที่มนุษย์ต้องการ ความสุขจึงเป็นเป้าหมายของชีวิตที่มนุษย์ทุกคนต้องการจะมีในการดำรงชีวิต เหมือนกัน บางคนมีความสุขกับการมีทรัพย์สินเงินทอง มีอาชีพ มีรายได้ การได้รับประทานอาหารที่ตนเองชอบ หรือบางคนก็มีความสุขกับการที่ได้มีครอบครัวที่อบอุ่น ได้รับความรักการดูแลเอาใจใส่ เป็นต้น ดังนั้นการแสวงหาความสุขของคนเรานั้นจึงแตกต่างกัน ความสุขของแต่ละบุคคลนั้นอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา หรือแม้กระทั่งการให้นิยามของความสุขก็ขึ้นอยู่กับคำจำกัดความของแต่ละบุคคล แต่ละคนตัดสินใจว่ามีความสุขมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับวิถีชีวิตที่กำลังดำเนินอยู่ ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต และทัศนคติที่มีต่อการดำเนินชีวิต หลักการวิธีคิด ซึ่งประสบการณ์ชีวิต ของแต่ละบุคคลก็อาจจะมีทั้งที่ก่อให้เกิดความสุขและความทุกข์ คนที่จะมีความสุขอย่างแท้จริงนั้นจึงขึ้นอยู่กับวิธีคิด ท่าทีมุมมองต่อชีวิตการใช้ชีวิต (ภัทร ถามล, 2554) สอดคล้องกับ อัมพร เครือเอม (2561) กล่าวว่า ความสุขในชีวิต (life happiness) เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนควรได้รับและเป็นสิ่งสำคัญ ของการดำเนินชีวิตของทุกคน ถ้าแต่ละชีวิตมีความสุข มนุษย์จะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข จะเป็นความสุขของหมู่คณะ ของสังคมและของโลก ทัศนคติที่มีต่อการดำเนินชีวิต หลักการวิธีคิด ประสบการณ์ชีวิต อาจมีทั้งที่ก่อให้เกิดความสุขและความทุกข์ และระดับของความสุข และความทุกข์ ขึ้นอยู่กับเราจะจดจำประสบการณ์ชีวิตนั้นได้มากหรือน้อย

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ผู้วิจัยก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุและได้รวมกลุ่มกับกลุ่มไลน์แดนซ์ LOVE YOU ทำกิจกรรมเต้นเพื่อสุขภาพและได้ร่วมแสดงงานกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองบ้านไผ่ จึงมีแนวคิดที่อยากจะสร้างความสุขให้ทางกลุ่มโดยใช้รูปแบบความสุขของผู้สูงวัยมาให้มีความรู้ในการดูแลตนเองได้จะทำให้ผู้สูงอายุเกิดความสุขในการดำเนินชีวิต และเป็นความสุขที่ยั่งยืนไม่ต้องเป็นภาระต่อครอบครัวและสังคม

เนื้อหา

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

วัยสูงอายุเป็นวัยที่มีการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้านของชีวิต ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม การเข้าสู่วัยสูงอายุของแต่ละบุคคลนั้นจะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพร่างกาย เชาวน์ปัญญา ระดับสุขภาพจิต กรรมพันธุ์หรือยีน ทัศนคติของแต่ละบุคคล ความสามารถในการจัดการกับความเครียด และความสามารถในการปรับตัวเข้าสู่วัยสูงอายุ (ศิริพันธุ์ สาสัตย์, 2549) จึงมีการให้คำจำกัดความ คำนิยามความหมายของผู้สูงอายุในแง่มุมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งได้มีการศึกษาเกี่ยวกับ “ผู้สูงอายุ” ในหลากหลายแง่มุม โดยรายละเอียดดังนี้

ความหมายของผู้สูงอายุ

บรรลุ ศิริพานิช (2550, หน้า 6-7) ให้คำนิยามคำว่า “ผู้สูงอายุ” ไว้ว่า เมื่อบุคคลมีอายุสูงขึ้น มีการเรียกบุคคลนั้น ๆ หลายอย่าง เช่น คนแก่ คนชรา ผู้เฒ่า ผู้สูงอายุ ผู้อาวุโส เป็นต้น โดยสรุปการเรียก เป็น 3 ชนิด คือ 1) เรียกตามอายุที่สูงขึ้นตามปีปฏิทิน เรียกว่า ผู้สูงอายุ องค์การสหประชาชาติได้ กำหนดให้ผู้ที่มี

อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เรียกว่า ผู้สูงอายุ 2) เรียกตามสภาวะของชีววิทยาและกายภาพทางร่างกาย โดยทั่วไปคนสูงอายุมักจะมีอาการหรือลักษณะภาพแก่ชราด้วย แต่ก็มีไม่น้อยที่สูงอายุแล้วแต่ร่างกายยังแข็งแรงเหมือนคนหนุ่มสาว หรือในทางกลับกัน มีไม่น้อยที่อายุยังไม่สูงอายุ แต่ร่างกายแสดงอาการหรือลักษณะของคนแก่ชรา ดังนั้นคนจึงนิยมเรียกว่า สูงอายุมากกว่า 3) เรียกตามสถานภาพทางสังคมเรียกว่าผู้อาวุโส โดยมากใช้ในราชการว่า ผู้ทำงานมาก่อนเป็นผู้อาวุโส หรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าเป็นผู้อาวุโส

กระบวนการความเปลี่ยนแปลงของความสูงอายุ

กระบวนการความเปลี่ยนแปลงของความสูงอายุ เป็นการเปลี่ยนแปลงในแต่ระบบของร่างกายผู้สูงอายุ ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านความเสื่อมถอยที่ปกติตามวัย ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์หรือสังคม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจส่งผลกระทบทำให้ เกิดปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิตตามมา วัยสูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงด้านร่างกายในระบบต่าง ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความเปลี่ยนแปลงทางกายภาพของผู้สูงอายุ

1. ผิวหนัง โดยผิวหนังของผู้สูงอายุจะเริ่มเหี่ยวย่น ผิวหนังแห้ง ตกกระ ซึ่งไขมันใต้ผิวหนังเริ่มลดลง ชั้นต่าง ๆ ของผิวหนังจะมีลักษณะบางลง ทำให้เกิดแผลได้ง่าย เกิดรอยฟกช้ำตามร่างกายได้ง่าย และผู้สูงอายุจะรู้สึกหนาวเย็นได้ง่าย ต่อมเหงื่อเริ่มทำงานลดลง ทำให้การหลั่งเหงื่อน้อยลง ทำ ให้ความสามารถในการระบายความร้อนของร่างกายลดลง ส่วนเล็บของผู้สูงอายุจะมีลักษณะแตก เปราะบางได้ง่าย และการเจริญเติบโตของเล็บจะลดลงถึงร้อยละ 50 เปอร์เซ็นต์

2. กล้ามเนื้อชนิดลายจะมีการลดจำนวนลง มีเซลล์ไขมันเข้าไปแทรกในเซลล์กล้ามเนื้อมากขึ้น ซึ่งเป็นผลทำให้กล้ามเนื้อมีความแข็งแรงลดลง

3. กระดูก วัยสูงอายุจะมีแคลเซียมสลายออกจากกระดูกมากขึ้น มีการหลั่งฮอร์โมน เอสโตรเจนน้อยลง เป็นผลทำให้กระดูกเปราะและหักง่าย หมอนรองกระดูกบางลง สาเหตุของกระดูกเปราะบางมาจากการรับประทานอาหารที่มีส่วนประกอบของแคลเซียมน้อยลงหรือการดูดซึมน้อยลง

ความเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาของผู้สูงอายุ

1. ระบบการไหลเวียนเลือด วัยสูงอายุจะมีการสะสมของไขมันการเปลี่ยนแปลงของเซลล์กล้ามเนื้อหัวใจ ทำให้เกิดการฝ่อหรือหนาตัวของกล้ามเนื้อหัวใจ ขนาดของหัวใจอาจโตขึ้น ลิ้นหัวใจแข็งและหนาขึ้น หลอดเลือดเกิดภาวะเสื่อม ผนังหลอดเลือดสูญเสียความยืดหยุ่น หลอดเลือดแดงหนาและแข็งตัวขึ้นทำให้รูของหลอดเลือดแคบลง การไหลเวียนไม่ดี

2. ระบบฮอร์โมน วัยสูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงของฮอร์โมน อาจส่งผลทำให้ผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวานทำให้อ้วนง่ายขึ้น มีอาการหงุดหงิดถึงเชื่องช้า เนื่องจากต่อมไทรอยด์ทำงานแปรปรวน

3. ระบบทางเดินหายใจ เมื่อมีอายุมากขึ้นปอดที่ทำหน้าที่นำออกซิเจนไปเลี้ยงเซลล์ต่าง ๆ ในร่างกาย จะมีความจุและความยืดหยุ่นลดลง เพราะมีเส้นใยอิลาสตินลดลง ความแข็งแรงของ กล้ามเนื้อช่วย

หายใจลดลง เนื้อหุ้มปอดทึบ ทำให้ปอดขยายและหดตัวได้น้อยลง ซึ่งเป็นผลทำให้ผู้สูงอายุหายใจได้ลำบาก

4. ระบบทางเดินอาหาร เริ่มตั้งแต่ฟันของผู้สูงอายุจะมีสีคล้ำและบาง แตกง่าย ฟันผุง่ายขึ้น มีการบดเคี้ยวอาหารได้ไม่ค่อยละเอียด ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ระบบทางเดินอาหารทำงานหนักขึ้น ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จึงต้องใส่ฟันปลอม ทำให้การบดเคี้ยวอาหารนั้นไม่สะดวกเท่าที่ควร ต้องรับประทานอาหารอ่อน ๆ และย่อยง่าย ทำให้เกิดภาวะขาดอาหาร ต่อมน้ำลายทำงานน้อยลง การผลิตน้ำย่อย กรดเกลือและเอมไซม์ต่าง ๆ ในกระเพาะอาหารลดลง การไหลเวียนของเลือดลดลง ทางเดินอาหารลดลง เยื่อบุทางเดินอาหารเสื่อม ทำให้การดูดซึมอาหารลดลง เกิดภาวะขาดสารอาหารได้มากขึ้น ตับในคนสูงอายุจะมีน้ำหนักและขนาดลดลง มีผลทำให้ตับมีสมรรถภาพในการทำลายสารพิษต่าง ๆ ที่เข้าสู่ร่างกายได้น้อยลง

5. ระบบทางเดินปัสสาวะ ขนาดของไตในวัยสูงอายุจะลดลงประมาณ 1 ใน 5 ของขนาดเดิม เลือดในไตและอัตราการกรองไตลดลง ขนาดของปัสสาวะลดลง กล้ามเนื้อของกระเพาะปัสสาวะ มีการบีบตัวลง เป็นผลทำให้มีปัสสาวะคั่งค้างในกระเพาะปัสสาวะเพิ่มมากขึ้น ทำให้ต้องถ่ายปัสสาวะบ่อยขึ้น ทำให้ไม่สามารถกลั้นปัสสาวะได้ดีเหมือนวัยหนุ่มสาว

6. ระบบต่อมไร้ท่อ วัยสูงอายุจะมีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่อมไร้ท่อ ทำให้เกิดการ ผลิตฮอร์โมนต่าง ๆ ลดลง เช่น ต่อมไทรอยด์มีพังผืดมาจับสะสมอยู่มาก ทำให้การทำงานของต่อมมีประสิทธิภาพลดลง เนื้อเยื่อต่าง ๆ ของร่างกายมีการตอบสนองต่ออินซูลินลดน้อยลง เป็นผลทำให้ระดับน้ำตาลในกระแสเลือดผู้สูงอายุสูงขึ้น

7. ระบบประสาท โดยขนาดของสมอง น้ำหนักสมอง จำนวนเซลล์สมองและเซลล์ประสาทลดลง ประสิทธิภาพการทำงานของสมองในวัยสูงอายุน้อยลง ปฏิกิริยาการตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ลดลง การเคลื่อนไหวและความคิดเชื่องช้า ทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ ความจำเสื่อมลง หลงลืม ความนึกคิดต่าง ๆ เสียไป

ความเปลี่ยนแปลงทางจิตใจของผู้สูงอายุ ส่วนหนึ่งเกิดจากการสูญเสียในวัยสูงอายุ ได้แก่

1. การสูญเสียอิสรภาพและความสามารถในการช่วยตนเอง
2. การสูญเสียคู่ชีวิต เมื่อย่างเข้าสู่วัยสูงอายุสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้
3. การที่สมองของคนเสื่อมไปตามวัย
4. การที่จิตอารมณ์ผิดปกติไป

ความต้องการของผู้สูงอายุ

เวหา เกษมสุข (2562) ผู้สูงอายุก็มีความต้องการตามลักษณะพัฒนาการและความต้องการขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกับวัยอื่น ๆ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ที่ให้การดูแลหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุต้องตระหนักถึงกลุ่มผู้สูงอายุว่า เป็นวัยที่สภาพร่างกาย จิตใจ และสถานภาพทางสังคมเปลี่ยนแปลงเสื่อมถอยลงตามธรรมชาติ ซึ่งจะมีความต้องการที่ต้องให้ความสำคัญโดยความต้องการของผู้สูงอายุที่สำคัญ

พลอยชมพู มณีสุขเกษม (2556) ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มักไม่ขอความช่วยเหลือเมื่อสภาพร่างกายแย่ลงหรือป่วย ผู้สูงอายุมักจะปล่อยไว้จนกระทั่งมีความต้องการความช่วยเหลือด่วนด้วยความเชื่อว่าอาการที่ไม่ดีเหล่านั้น เป็นปรากฏการณ์ธรรมดาที่เกิดกับผู้ที่มีอายุมีความเบื่อหน่ายต่อการหาสถานที่ช่วยเหลือที่ถูกต้อง

เนื่องจากผู้สูงอายุขาดเงินและมีความกลัวการไม่ยอมรับรวมทั้งขาดพลังและการเดินทางเป็นไปด้วยความยากลำบาก

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุข

เนื่องจากความสุขของมนุษย์นั้น เป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคล ความสุขนั้นอาจเปลี่ยนแปลง ได้ตามกาลเวลา และความสุขยังเป็นผลมาจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งปัจจัยภายในเป็นเรื่องของจิตใจ เช่น ความรู้สึกผ่อนคลาย ความรู้สึกสงบและปล่อยวาง ส่วนความสุขที่เป็นผลมาจากปัจจัยภายนอกนั้น คือ การมีครอบครัวที่อบอุ่น การเป็นที่ยอมรับในสังคม เป็นต้น ความหมายของความสุขมีแง่มุมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งได้มีการศึกษาเกี่ยวกับ “ความสุข” ในหลากหลายแง่มุม โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความหมายของความสุข

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2550, หน้า 15) ให้ความหมายของความสุขว่า เป็นความรู้สึกรวมทางอารมณ์ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา เป็นแนวคิดทางอัตวิสัย (Subjective) ขึ้นอยู่กับคำจำกัดความของแต่ละบุคคล และสามารถวัดเชิงปริมาณได้เช่นเดียวกัน แต่ละบุคคลตัดสินใจว่ามีความสุขมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับวิถีชีวิตที่กำลังดำเนินอยู่ ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต และทัศนคติที่มีต่อการดำเนินชีวิต หลักการวิธีคิด ประสบการณ์ชีวิตอาจมีทั้งที่ก่อให้เกิดความสุขและความทุกข์ และระดับความสุขและความทุกข์ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้น จะจดจำประสบการณ์ชีวิตนั้นได้มากหรือน้อย

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ (2557, หน้า 26) ได้ให้ความหมายคำว่า ความสุข โดยทั่วไปหมายถึง ประสบการณ์และความรู้สึกที่บุคคลสามารถบริหารจัดการได้อย่างสม่ำเสมอตามความปรารถนาในภาพรวมจนเกิดได้จริง ทำให้บุคคลนั้นเกิดความยินดีและอิ่มเอมใจ ทั้งนี้ต้องไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน

Alexandrova (2005, pp. 301-324) กล่าวถึงความสุขในทางจิตวิทยาว่า เป็นความรู้สึกรวมทางอารมณ์ที่แต่ละบุคคลตัดสินว่ามีความสุขมากหรือน้อย ซึ่งขึ้นอยู่กับวิถีชีวิตที่กำลังดำเนินอยู่ ประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต และทัศนคติที่มีต่อการดำเนินชีวิต หลักการวิธีคิด ประสบการณ์ชีวิต อาจมีทั้งที่ก่อให้เกิดความสุขและความทุกข์ และระดับของความสุขและความทุกข์ ขึ้นอยู่กับเราจะจดจำประสบการณ์ชีวิตนั้นได้มากหรือน้อย

องค์ประกอบความสุขของผู้สูงอายุ

Argyle (1991, pp. 77–95) ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องความสุข (Happiness or Subjective Well–Being) ซึ่งความสุขนั้นเป็นเรื่องของความพึงพอใจในชีวิต เป็นเรื่องของอารมณ์ทางด้านบวก และอารมณ์ทางด้านลบ ซึ่งประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบทางความคิด (Cognitive Components) เป็นการประเมินความสุขในรูปแบบการใช้ความคิดในการตัดสิน หรือประเมินในรูปของความพึงพอใจในชีวิต โดยการสรุปรวมชีวิตของบุคคล ทั้งเหตุการณ์ในชีวิต กิจกรรม และสภาพแวดล้อม แล้วตัดสินใจว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ
2. องค์ประกอบทางอารมณ์ (Affective Components) เป็นการประเมินความสุขโดยใช้

ประสบการณ์ทางความรู้สึก คือ การประเมินความสุขในแง่ของอารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุข

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของผู้สูงอายุ ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม โดยการเป็นผู้สูงอายุที่มีความสุขนั้น จะช่วยให้ผู้สูงอายุรับรู้ถึงความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองร่วมกับการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น และการเปิดใจกว้างยอมรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ภายใต้สังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ก็จะเป็นผู้ที่มีความสุขในชีวิต โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของผู้สูงอายุ มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านสุขภาพ

ความหมายของสุขภาพ

เพนเดอร์ (Pender, 1996) ได้กล่าวถึงความหมายของสุขภาพไว้ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. เป็นความปกติ ความสมดุล และความมั่นคงของร่างกาย
2. เป็นความสำเร็จของการพัฒนาสุขภาพจากระดับหนึ่งไปอีกระดับหนึ่งที่สูงขึ้น
3. การให้ความหมายซึ่งมองทั้งสองข้อดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ สุขภาพเป็นความสมดุลของร่างกาย และเป็นการพัฒนาสุขภาพจากระดับหนึ่งไปสู่อีกระดับหนึ่ง

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2001, p. 1) ได้นิยามความหมายของ “สุขภาพ” ไว้ว่า สภาวะแห่งความสมบูรณ์ทางร่างกาย จิตใจ และสุขภาวะทางสังคม ไม่ใช่เพียงการ ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บเท่านั้น

พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ (2550) ได้กำหนดคำว่า สุขภาพ หมายความว่า ภาวะของมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางจิต ทางปัญญา และทางสังคม เชื่อมโยงกันเป็นองค์รวมอย่างสมดุล

องค์ประกอบของสุขภาพองค์รวม

ศักดิ์สิทธิ์ พรรัตนศรีกุล (2559, หน้า 21) ได้สรุปความหมายรวมของคำว่า สุขภาพ ไว้ใน 3 มิติ ได้แก่

1. มิติทางร่างกาย (Physical well-being) หมายถึง การมีร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง สามารถประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามปกติ
2. มิติทางจิตใจ (Mental well-being) หมายถึง การมีสุขภาพจิตที่ดี มีอารมณ์มั่นคง มีจิตใจที่เป็นสุข สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้
3. มิติทางสังคม (Social well-being) หมายถึง การมีสังคมที่สงบสุขทั้งในครอบครัว ชุมชน ที่ทำงาน สามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างปกติสุข มีความขัดแย้งน้อยที่สุดหรือสามารถแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

เสก อักษรนุเคราะห์ (2559, หน้า 1) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบของสุขภาพองค์รวม ไว้ดังนี้

1. ทางร่างกาย สุขภาพโดยทั่วไปทางร่างกายทั้งภายใน ภายนอก และสภาพแวดล้อม

รอบตัว ร่างกายแข็งแรง ไม่เจ็บ ไม่ป่วย รับประทานอาหารถูกหลักโภชนาการ สภาวะทางเศรษฐกิจที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะสุขภาพได้

2. ทางจิตใจ อารมณ์มีผลต่อสุขภาพ มีอารมณ์แจ่มใสร่าเริง ผ่อนคลาย มีความสุข ปลอดโปร่ง

3. ทางสังคม มีความผาสุกในครอบครัว สังคมและชุมชน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความเอื้ออาทร

4. ทางปัญญาหรือจิตวิญญาณ มีความรู้ เฉลียวฉลาด รู้เท่าทันสิ่งต่าง ๆ ที่จะเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม

ปัจจัยด้านสุขภาพที่ส่งผลต่อความสุข

DiMatteo et al. (2004) กล่าวว่า ความสุขมีความเกี่ยวข้องกับการให้ความร่วมมือในการรักษาของผู้ป่วย และเป็นปัจจัยที่เป็นตัวทำนายสุขภาพที่ดี ซึ่งหมายความว่าอารมณ์ที่เป็นสุขมีความสัมพันธ์สูงกับความทนต่อความเจ็บปวด กล่าวคือ ผู้ที่มีความสุขมากจะมีความอดทนต่อความเจ็บปวดมาก

Layard (2007) อธิบายว่า สุขภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการกำหนดความสุขของบุคคล เนื่องจากบุคคลส่วนมากต้องการมีสุขภาพที่ดี ดังนั้น ถ้าสุขภาพไม่ดีก็ต้องการได้รับการบำบัดที่ดีความผิดปกติทางจิตเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนไม่พอใจมากที่สุดต่อสุขภาพโดยรวม จะเห็นได้ชัดว่า สุขภาพจิตเป็นส่วนสำคัญของสุขภาพ ดังนั้นสุขภาพจิตจึงเป็นปัจจัยหลักของความสุขโดยรวมของบุคคล

รศรินทร์ เกรย์ (2553) อธิบายว่า ผู้ที่มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและใจ จะเป็นผู้ที่มีความสุข เพราะสุขภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการกำหนดความสุขของบุคคล เนื่องจากบุคคลส่วนมากต้องการมีสุขภาพที่ดี การมีสุขภาพดีย่อมเป็นที่พึงปรารถนาของมวลมนุษย์ทุกคนโดยเฉพาะผู้สูงอายุ สาเหตุมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายที่เสื่อมถอย ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ และเป็นเหตุให้ความสุขลดน้อยลงได้เช่นกัน ดังนั้นสุขภาพจึงเป็นเหมือนวิถีทางหรือช่องทางที่จะนำบุคคลไปสู่ความสุข และความสำเร็จต่าง ๆ ในชีวิต

3.2 ด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ความหมายของความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2558, หน้า 109) ได้อธิบายว่า ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของแนวคิดความมั่นคงของมนุษย์ (Human Security) และได้นิยามคำว่าความมั่นคงทางเศรษฐกิจ หมายถึง การที่ประชาชนมีอาชีพที่มั่นคง มีรายได้เพียงพอในการดำรงชีวิต มีปัจจัยพื้นฐานที่เพียงพอในการพึ่งตนเอง และมีหลักประกันการมีงานทำหรือการประกันสังคม

อัญมณี บูรณกานนท์ (2546) ได้สรุปความหมายของคำว่า ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ หมายถึง ความมั่นใจในเรื่องรายได้พื้นฐาน ซึ่งได้มาจากภาคการผลิตและค่าจ้างแรงงาน หรือจากการให้ความช่วยเหลือจากรัฐในเรื่องการเงิน

ปัจจัยด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อความสุข

Layard (2007) กล่าวว่า สถานการณ์ทางด้านการเงิน โดยบุคคลจะเริ่มต้นจากการได้รับผลกระทบทางด้านรายได้ของบุคคล หากรายได้ลดลงความสุขก็ลดลงตามไปด้วย โดยเฉพาะผู้ที่มีฐานะที่ยากจน เนื่องจากพบว่า บุคคลยิ่งรวยมากเท่าใดจำนวนเงินที่เพิ่มมากขึ้นจะมีความหมายน้อยลง สำหรับคนจนจะก่อให้เกิดความสุขมากขึ้น ดังนั้น ความไม่เท่าเทียมกันทางด้านรายได้ เป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความสุขของบุคคลในสังคมได้ เนื่องจากบุคคลจะเกิดความรู้สึกเป็นสุขหรือไม่เป็นสุขนั้น เกิดจากการมีพฤติกรรมเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ นั่นเอง

รศรินทร์ เกรย์และคณะ (2553) กล่าวว่า รายได้หรือสถานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ เนื่องจากรายได้ทำให้ผู้สูงอายุได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบ้านที่อยู่อาศัยที่ดีและน่าอยู่ รับประทานอาหารที่มีคุณค่า ได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพโดยเฉพาะเมื่อเจ็บป่วย เนื่องจากผู้ที่มีรายได้เพียงพอย่อมได้รับการตอบสนองตามความจำเป็นพื้นฐานได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับยารักษาโรค ตลอดจนสามารถจัดทำของใช้ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวก และส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพอนามัยที่ดี การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นการกระทำเพื่อตอบสนองความสุขของตนทั้งสิ้น ตัวบ่งชี้ที่สำคัญของการประสบความสุขในสังคมสมัยใหม่ (Modern societies) คือ รายได้ ดังนั้น บุคคลที่มีรายได้มากย่อมมีความสุขมากนั่นเอง

3.3 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม

ความหมายของความสัมพันธ์ทางสังคม

ณัฐกานต์ สำเนียงเสนาะ (2556) อธิบายความหมายของคำว่า การสนับสนุนทางสังคม คือ การให้ความรักใคร่ ผูกพันทำให้บุคคลรู้สึกมั่นคงปลอดภัยและอบอุ่น รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกว่าเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น และผู้อื่นพึ่งพาตนเอง เป็นการให้โอกาสที่จะเลี้ยงดูอุ้มชูซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าว่ามีบุคคลที่พึ่งพากันได้ อีกทั้งยังได้รับการชี้แนะช่วยเหลือ ทำให้เกิดกำลังใจที่จะสามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาได้

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ทางสังคมที่ส่งผลต่อความสุข

อิสราภรณ์ ชูช่วง (2554) อธิบายว่า การสนับสนุนทางสังคม เป็นปฏิสัมพันธ์อย่างมีจุดมุ่งหมายระหว่างบุคคล มีการติดต่อสัมพันธ์กัน เป็นการสนับสนุนด้านอารมณ์ แสดงออกถึงความเห็นใจ เห็นคุณค่า ได้รับการยกย่อง มีความผูกพันซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกเป็นส่วนร่วมในสังคมเดียวกัน มีการให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น การให้คำแนะนำ การให้สิ่งของ การประเมินเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น การช่วยเหลือโดยมาเป็นแรงงาน เวลา ความคิดเห็น ข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อภาวะจิตใจ อารมณ์ มีขอบเขตครอบคลุม ทั้งการให้การรับจากบุคคล เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน คนในชุมชน บุคลากรวิชาชีพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งเป็นความพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมที่ได้รับจากการติดต่อสัมพันธ์กับคนในกลุ่มสังคม เพื่อให้บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมดำเนินงานไปตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ

3.4 ด้านสิ่งแวดล้อม

ความหมายของสิ่งแวดล้อม

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์ และคณะ (2540, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของคำว่า สิ่งแวดล้อม (environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าตนมีชีวิต อยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่ามีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากซึ่งมลพิษต่าง ๆ มีการคมนาคมสะดวกรวดเร็ว มีแหล่งใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้าน การเงิน การให้บริการทางด้านสุขภาพ และด้านสังคมสงเคราะห์ การที่ตนเองมีโอกาสในการรับข่าวสาร การได้รับการฝึกฝนทักษะต่าง ๆ การรับรู้ว่าตนได้มีกิจกรรมสันทนาการและมีกิจกรรมในการใช้เวลาว่างที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2550, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของคำว่า สิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตเกิดขึ้นได้เองตามธรรมชาติและมนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้น ซึ่งสิ่งมีชีวิตที่มนุษย์สร้างขึ้นประกอบด้วย สิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์

จำลอง โพธิ์บุญ (2552, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของคำว่า สิ่งแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ ชีวภาพหรือสังคมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นหรือธรรมชาติสร้างขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพความสุขของผู้สูงวัย
2. เพื่อพัฒนารูปแบบความสุขของผู้สูงวัย
3. เพื่อทดลองใช้รูปแบบความสุขของผู้สูงวัย
4. เพื่อยืนยันรูปแบบความสุขของผู้สูงวัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรผู้สูงวัยที่อาศัยอยู่ในอำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มไลน์แดนซ์ LOVE YOU อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 คน อาสามัครสาธารณสุข จำนวน 5 คน ชุมชนอยู่เย็นเป็นสุข 5 คน ผู้สูงวัยใส่ใจสุขภาพ 5 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพความสุขของผู้สูงวัย เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มไลน์แดนซ์ LOVE YOU อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 30 คน โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเองและเก็บรวบรวมแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เนื่องจากผู้วิจัยอยู่ในกลุ่มไลน์แดนซ์ LOVE YOU สามารถเก็บข้อมูลได้ 100 %

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบความสุขของผู้สูงวัย เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มเป้าหมาย อาสาสมัครสาธารณสุข จำนวน 5 คน โดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบความสุขของผู้สูงวัย เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มเป้าหมาย ชุมชนอยู่เย็นเป็นสุข 5 คน เนื่องจากผู้วิจัยอยู่ในชุมชนอยู่เย็นเป็นสุข จึงขอความร่วมมือในการทดลองใช้รูปแบบ

ระยะที่ 4 ยืนยันรูปแบบความสุขของผู้สูงวัย เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบยืนยันความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาความสุขของผู้สูงวัย กลุ่มเป้าหมาย ผู้สูงวัยใส่ใจสุขภาพ 5 คน ได้ขอความร่วมมือจากคณะกรรมการสถานศึกษาที่เกษียณอายุราชการแล้วยังมีสุขภาพที่ดีเป็นผู้ยืนยันรูปแบบความสุขของผู้สูงวัย

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพความสุขของผู้สูงวัย กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มไลน์แดนซ์ LOVE YOU จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 ผลการวิจัยตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1: สภาพความสุขของผู้สูงวัย กลุ่มไลน์แดนซ์ LOVE YOU ภาพรวม

ลำดับที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มิติสุขสบาย			
1	ท่านไม่เสพสิ่งเสพติดทุกชนิด	4	-
2	ท่านมีกำลังสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางกายภาพได้	3	
3	ท่านมีปัจจัยที่จำเป็นพอเพียงต่อการดำรงชีวิต	3	
4	ท่านไม่มีอุบัติภัยหรืออันตรายใด ๆ ในชีวิตประจำวัน	3	
5	ท่านออกกำลังกายและรับประทานอาหารที่มีประโยชน์อยู่เสมอ	3	
6	ท่านดูแลสุขภาพร่างกายให้มีสมรรถภาพร่างกายที่แข็งแรง คล่องแคล่ว	3	
	รวมมิติที่ 1	3.17	0.53
มิติสุขสนุก			
1	ท่านมีวิถีชีวิตที่รื่นรมย์สนุกสนาน	3	-
2	ท่านมีจิตใจสดชื่นแจ่มใสกระปรี้กระเปร่า	4	
3	ท่านชอบทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดอารมณ์เป็นสุข	4	
4	ท่านมีกิจกรรมที่ช่วยลดความเครียดหรือกังวลให้ท่าน	3	
	รวมมิติที่ 2	3.50	0.54
มิติสุขสง่า			
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิตของท่าน	3	-
2	ท่านรู้สึกความภาคภูมิใจในตนเอง	4	

ลำดับที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3	ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเอง	3	
4	ท่านเห็นคุณค่าในตนเองและยอมรับนับถือตนเอง	4	
5	ทุกครั้งที่ท่านท้อแท้ ท่านสามารถให้กำลังใจตนเองได้	4	
6	ท่านมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมอยู่เสมอ	3	
	รวมมิติที่ 3	3.33	0.45
มิติสุขสว่าง			
1	ท่านสามารถสื่อสารได้อย่างมีเหตุผล	3	-
2	ท่านสามารถจำสิ่งต่าง ๆ และคิดอย่างมีเหตุมีผล	4	
3	ท่านสามารถการวางแผนและการแก้ไขปัญหาได้	3	
4	ท่านสามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3	
	รวมมิติที่ 4	3.25	0.54
มิติสุขสงบ			
1	ท่านเข้าใจความรู้สึกของตนเอง	3	-
2	ท่านสามารถรับรู้ความรู้สึกของตนเอง	4	
3	ท่านรู้จักควบคุมอารมณ์ของท่านเอง	3	
4	ท่านสามารถจัดการกับสภาวะอารมณ์ของท่านที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3	
5	ท่านสามารถผ่อนคลายให้เกิดความสุขสงบกับตนเองได้	3	
6	ท่านสามารถในการปรับตัวยอมรับสภาพสิ่งที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงได้	3	
	รวมมิติที่ 5	3.10	0.42

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบความสุขของผู้สูงวัย

สาระสำคัญ (Summary)

ตัวบ่งชี้ดำเนินการสอบถามความสุขของผู้สูงอายุ

องค์ประกอบการพัฒนา (Element)

องค์ประกอบของการพัฒนารูปแบบมี 5 องค์ประกอบ 26 ตัวบ่งชี้

มิติสุขสบาย	6 ตัวบ่งชี้
มิติสุขสนุก	4 ตัวบ่งชี้
มิติสุขสง่า	6 ตัวบ่งชี้
มิติสุขสว่าง	4 ตัวบ่งชี้
มิติสุขสงบ	6 ตัวบ่งชี้

ผลการวิจัยตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2: การพัฒนารูปแบบความสุขของผู้สูงวัย กลุ่มไลน์แดนซ์ LOVE YOU ภาพรวม

ตัวบ่งชี้	รายการพัฒนา
มิติสุขสบาย	
1	ท่านไม่เสพสิ่งเสพติดทุกชนิดและไม่เห็นด้วยกับกัญชาเสรี
2	ท่านมีกำลังสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางกายภาพได้อย่างดี
3	ท่านมีปัจจัยที่จำเป็นพอเพียงต่อการดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
4	ท่านไม่มีอุบัติเหตุ อุบัติภัยหรืออันตรายใด ๆ ในชีวิตประจำวัน
5	ท่านออกกำลังกายและรับประทานอาหารที่มีประโยชน์เป็นประจำ
6	ท่านดูแลสุขภาพร่างกายให้มีร่างกายแข็งแรง คล่องแคล่ว ว่องไว
มิติสุขสนุก	
1	ท่านมีวิถีชีวิตที่รื่นรมย์สนุกสนาน ร่าเริง ปลอดโปร่ง
2	ท่านมีจิตใจสดชื่นแจ่มใสกระปรี้กระเปร่ารวดเร็ว
3	ท่านชอบทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดอารมณ์เป็นสุข และคิดบวก
4	ท่านมีกิจกรรมที่ช่วยลดความเครียดหรือกังวลให้ท่านผ่อนคลาย
มิติสุขสง่า	
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิตของท่านตามความเหมาะสม
2	ท่านรู้สึกความภาคภูมิใจในตนเองที่เคยสร้างสมไว้
3	ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและกล้าแสดงออก
4	ท่านเห็นคุณค่าในตนเองและยอมรับนับถือตนเองว่าสามารถทำได้
5	ทุกครั้งที่ท่านท้อแท้ ท่านสามารถให้กำลังใจตนเองได้และปล่อยวาง
6	ท่านมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมด้วยจิตอาสา
มิติสุขสว่าง	
1	ท่านสามารถสื่อสารได้อย่างมีเหตุผล
2	ท่านสามารถจำสิ่งต่าง ๆ และคิดอย่างมีเหตุมีผล
3	ท่านสามารถการวางแผนและการแก้ไขปัญหาได้
4	ท่านสามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ
มิติสุขสงบ	
1	ท่านเข้าใจความรู้สึกของตนเอง
2	ท่านสามารถรับรู้ความรู้สึกของตนเอง
3	ท่านรู้จักควบคุมอารมณ์ของท่านเอง
4	ท่านสามารถจัดการกับสภาวะอารมณ์ของท่านที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5	ท่านสามารถผ่อนคลายให้เกิดความสุขสงบกับตนเองได้
6	ท่านสามารถในการปรับตัวยอมรับสภาพสิ่งที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงได้

ระยะที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบความสุขของผู้สูงวัย กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ผู้สูงอายุในชุมชนอยู่เย็นเป็นสุข จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม ผลการวิจัย เรียงตามลำดับดังนี้ สภาพความสุขในมิติสุขสนุก ($\bar{x}$ = 3.50, S.D. = 0.54) สภาพความสุขในมิติสุขสง่า ($\bar{x}$ = 3.45, S.D. = 0.45) สภาพความสุขในมิติสุขสว่าง ($\bar{x}$ = 3.11, S.D. = 0.54) สภาพความสุขในมิติสุขสบาย ($\bar{x}$ = 3.09, S.D. = 0.53) 2) และมิติสุดท้าย ได้แก่ สภาพความสุขในมิติสุขสงบ ($\bar{x}$ = 3.05, S.D. = 0.42) ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3: การทดลองใช้รูปแบบความสุขของผู้สูงวัย

ตัวบ่งชี้	รายการพัฒนา	ค่าเฉลี่ย
มิติสุขสบาย		
1	ท่านไม่เสพสิ่งเสพติดทุกชนิดและไม่เห็นด้วยกับกัญชาเสรี	3
2	ท่านมีกำลังสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางกายภาพได้อย่างดี	3
3	ท่านมีปัจจัยที่จำเป็นพอเพียงต่อการดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	4
4	ท่านไม่มีอุบัติเหตุ อุบัติภัยหรืออันตรายใด ๆ ในชีวิตประจำวัน	5
5	ท่านออกกำลังกายและรับประทานอาหารที่มีประโยชน์เป็นประจำ	3
6	ท่านดูแลสุขภาพร่างกายให้มีร่างกายแข็งแรง คล่องแคล่ว ว่องไว	3
		3.17
มิติสุขสนุก		
1	ท่านมีวิถีชีวิตที่รื่นรมย์สนุกสนาน ร่าเริง ปลอดโปร่ง	3
2	ท่านมีจิตใจสดชื่นแจ่มใสกระปรี้กระเปร่ารวดเร็ว	4
3	ท่านชอบทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดอารมณ์เป็นสุข และคิดบวก	3
4	ท่านมีกิจกรรมที่ช่วยลดความเครียดหรือกังวลให้ท่านผ่อนคลาย	3
		3.25
มิติสุขสง่า		
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิตของท่านตามความเหมาะสม	3
2	ท่านรู้สึกความภาคภูมิใจในตนเองที่เคยสร้างสมไว้	3
3	ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและกล้าแสดงออก	3
4	ท่านเห็นคุณค่าในตนเองและยอมรับนับถือตนเองว่าสามารถทำได้	4
5	ทุกครั้งที่ท่านท้อแท้ ท่านสามารถให้กำลังใจตนเองได้และปล่อยวาง	3
6	ท่านมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมด้วยจิตอาสา	3
		3.17
มิติสุขสว่าง		
1	ท่านสามารถสื่อสารได้อย่างมีเหตุผล	3
2	ท่านสามารถจำสิ่งต่าง ๆ และคิดอย่างมีเหตุมีผล	4
3	ท่านสามารถการวางแผนและการแก้ไขปัญหาได้	4
4	ท่านสามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3
		3.5

ตัวบ่งชี้	รายการพัฒนา	ค่าเฉลี่ย
มิติสุขสงบ		
1	ท่านเข้าใจความรู้สึกของตนเอง	4
2	ท่านสามารถรับรู้ความรู้สึกของตนเอง	3
3	ท่านรู้จักควบคุมอารมณ์ของท่านเอง	3
4	ท่านสามารถจัดการกับสภาวะอารมณ์ของท่านที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4
5	ท่านสามารถผ่อนคลายให้เกิดความสุขสงบกับตนเองได้	3
6	ท่านสามารถในการปรับตัวยอมรับสภาพสิ่งที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงได้	3
		3.33

ระยะที่ 4 ยืนยันรูปแบบความสุขของผู้สูงวัย กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามยืนยันความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาความสุขของผู้สูงวัย ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย

ผลการยืนยันรูปแบบความสุขของผู้สูงวัย ผู้เชี่ยวชาญยืนยันความสอดคล้องของรูปแบบ ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4: ผลการยืนยันความสอดคล้องของรูปแบบความสุขของผู้สูงวัย จากผู้เชี่ยวชาญ 5 คน

ลำดับที่	รายการ	ความสอดคล้องของรูปแบบ				
	ผู้เชี่ยวชาญ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5
มิติสุขสบาย						
1	ท่านไม่เสพสิ่งเสพติดทุกชนิดและไม่เห็นด้วยกับกัญชาเสรี	√	√	√	√	√
2	ท่านมีกำลังสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางกายภาพได้อย่างดี	√	√	√	√	√
3	ท่านมีปัจจัยที่จำเป็นพอเพียงต่อการดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	√	√	√	√	√
4	ท่านไม่มีอุบัติเหตุ อุบัติภัยหรืออันตรายใด ๆ ในชีวิตประจำวัน	√	√	√	√	√
5	ท่านออกกำลังกายและรับประทานอาหารที่มีประโยชน์เป็นประจำ	√	√	√	√	√
6	ท่านดูแลสุขภาพร่างกายให้มีร่างกายแข็งแรง คล่องแคล่ว ว่องไว	√	√	√	√	√
มิติสุขสนุก						
1	ท่านมีวิถีชีวิตที่รื่นรมย์สนุกสนาน ร่าเริง ปลอดโปร่ง	√	√	√	√	√
2	ท่านมีจิตใจสดชื่นแจ่มใสกระปรี้กระเปร่ารวดเร็ว	√	√	√	√	√
3	ท่านชอบทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดอารมณ์เป็นสุข และคิดบวก	√	√	√	√	√
4	ท่านมีกิจกรรมที่ช่วยลดความเครียดหรือกังวลให้ท่านผ่อนคลาย	√	√	√	√	√
มิติสุขสง่า						
1	ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิตของท่านตามความเหมาะสม	√	√	√	√	√
2	ท่านรู้สึกความภาคภูมิใจในตนเองที่เคยสร้างสมไว้	√	√	√	√	√

ลำดับที่	รายการ	ความสอดคล้องของรูปแบบ				
	ผู้เชี่ยวชาญ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5
3	ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงและกล้าแสดงออก	√	√	√	√	√
4	ท่านเห็นคุณค่าในตนเองและยอมรับนับถือตนเองว่าสามารถทำได้	√	√	√	√	√
5	ทุกครั้งที่ท่านท้อแท้ ท่านสามารถให้กำลังใจตนเองได้และปล่อยวาง	√	√	√	√	√
6	ท่านมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมด้วยจิตอาสา	√	√	√	√	√
มิติสุขสว่าง						
1	ท่านสามารถสื่อสารได้อย่างมีเหตุผล	√	√	√	√	√
2	ท่านสามารถจำสิ่งต่าง ๆ และคิดอย่างมีเหตุมีผล	√	√	√	√	√
3	ท่านสามารถการวางแผนและการแก้ไขปัญหาได้	√	√	√	√	√
4	ท่านสามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของท่านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√
มิติสุขสงบ						
1	ท่านเข้าใจความรู้สึกของตนเอง	√	√	√	√	√
2	ท่านสามารถรับรู้ความรู้สึกของตนเอง	√	√	√	√	√
3	ท่านรู้จักควบคุมอารมณ์ของท่านเอง	√	√	√	√	√
4	ท่านสามารถจัดการกับสภาวะอารมณ์ของท่านที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	√	√	√	√	√
5	ท่านสามารถผ่อนคลายให้เกิดความสุขสงบกับตนเองได้	√	√	√	√	√
6	ท่านสามารถในการปรับตัวยอมรับสภาพสิ่งที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงได้	√	√	√	√	√

สรุป

ตัวชี้วัดความสุขสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย

สำหรับตัวชี้วัดความสุขสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทยนั้น กรมสุขภาพจิต (2554, หน้า 13) ได้มีการศึกษาค้นคว้าในการพัฒนาความสุขเชิงจิตวิทยาในผู้สูงอายุโดยเฉพาะ โดยได้ดำเนินการสร้างตัวชี้วัดความสุขสำหรับผู้สูงอายุใน 5 มิติ เพื่อให้สามารถนำมาปฏิบัติและสามารถวัดในเชิงสัมพันธ์ได้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

มิติที่ 1 สุขสบาย (Health) หมายถึง ความสามารถของผู้สูงอายุในการดูแลสุขภาพร่างกายให้มีสมรรถภาพร่างกายที่แข็งแรง คล่องแคล่ว มีกำลังสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางกายภาพได้ตามสภาพที่เป็นอยู่ มีเศรษฐกิจหรือปัจจัยที่จำเป็นพอเพียง ไม่มีอุบัติภัยหรืออันตรายมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพไม่ติดสิ่งเสพติด

มิติที่ 2 สุขสนุก (Recreation) หมายถึง ความสามารถของผู้สูงอายุในการเลือกวิถีชีวิตที่รื่นรมย์ สนุกสนานด้วยการทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดอารมณ์เป็นสุข จิตใจสดชื่น แจ่มใส กระปรี้กระเปร่า มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งกิจกรรมที่เหล่านี้สามารถลดความซึมเศร้า ความเครียด และความวิตกกังวลได้

มิติที่ 3 สุขสง่า (Integrity) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตความภาคภูมิใจในตนเองความเชื่อมั่นในตนเองเห็นคุณค่าในตนเอง การยอมรับนับถือตนเอง ให้กำลังใจตนเอง ได้เห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีลักษณะเอื้อเฟื้อแบ่งปัน และมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่นในสังคม

มิติที่ 4 สุขสว่าง (Cognition) หมายถึง ความสามารถของผู้สูงอายุด้านความจำ ความคิดอย่างมีเหตุมีผล การสื่อสาร การวางแผน และการแก้ไขปัญหา ความสามารถในการคิดแบบนามธรรมรวมทั้งความสามารถในการจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 สุขสงบ (Peacefulness) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการรับรู้-เข้าใจความรู้สึกของตนเอง รู้จักควบคุมอารมณ์และสามารถจัดการกับสภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถผ่อนคลายให้เกิดความสุขสงบกับตนเองได้ รวมทั้งความสามารถในการปรับตัวยอมรับสภาพสิ่งที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง

สรุปได้ว่า การวัดความสุขนั้นสามารถทำได้ในหลายองค์ประกอบ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้ตัวชี้วัดในการวัดความสุขสำหรับผู้สูงอายุใน 5 มิติ หรือ 5 ส. ได้มีการทดลองใช้แล้วว่ามีความเหมาะสมกับการวัดความสุขของผู้สูงอายุในบริบทของประเทศไทย และนำมาพัฒนาให้ผู้เชี่ยวชาญยืนยันรูปแบบมีความเหมาะสมสอดคล้องที่สามารถสร้างสุขให้กับผู้สูงอายุทุกพื้นที่

อภิปรายผล

การพัฒนารูปแบบความสุขของผู้สูงวัยโดยมีการจัดกิจกรรมร่วมกัน มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมทั้งภาครัฐและเอกชน ช่วยเหลือสังคมอยู่เสมอ การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาจิตใจ พัฒนาร่างกายด้วยการออกกำลังกายแบบไลน์แดนซ์ เพื่อบำบัดความเครียดจากการทำงานหรือภาระงานที่ทำในช่วงกลางวัน ทุกเย็นวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 17.00-18.00 น. และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประชุมกลุ่มย่อยในกิจกรรมและภาระงานที่จะดำเนินการเป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยกรมสุขภาพจิต (2554) ที่ได้มีการศึกษาค้นคว้าในการพัฒนาความสุขเชิงจิตวิทยาในผู้สูงอายุ โดยพบว่าการจัดกิจกรรมให้ผู้สูงวัยเข้าร่วมในการมีส่วนร่วมในสังคมและเปิดโอกาสให้ผู้สูงวัยได้เข้าร่วมในการมีส่วนร่วมในสังคมและเปิดโอกาสให้ผู้สูงวัยได้เข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ จะช่วยให้ผู้สูงวัยมีความสุขในการดำเนินชีวิตและสอดคล้องกับกรีนและครูเตอร์ (Green & Kreuter, 2005) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความสุขในชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ณัฐกานต์ สำเนียงเสนาะ (2556) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทำนายความสุขของผู้สูงอายุในชุมชน จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระดับความสุขของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีกิจกรรมร่วมกันหลากหลายรูปแบบ
2. ควรส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำชุมชน
3. ควรให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตนในผู้สูงวัยให้มีความสุข
4. ควรพัฒนาคุณภาพการดูแลและการบริการด้านสาธารณสุขแก่ผู้สูงวัย
5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาความสุขของผู้สูงวัย
6. ควรมีการศึกษารูปแบบความสุขของผู้สูงวัยกลุ่มเปราะบางและมีความเสี่ยง

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2554). *แบบคัดกรองสุขภาพจิต: ดัชนีจัดความสุขคนไทย 15 ข้อ.* กระทรวงสาธารณสุข.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2558). *การศึกษาและพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดความมั่นคงของมนุษย์.* สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

กัญญ์วรา นรชาญ. (2651). *การพยาบาลเพื่อส่งเสริมการนอนหลับของผู้สูงอายุที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล: การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2550). *มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม.* สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐิติวัฒน์ แก่นมณี. (2561). *การศึกษาความสุขและปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสุขของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ ตำบลทุ่งแค้ว อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐกานต์ สำเนียงเสนาะ. (2556). *ปัจจัยทำนายความสุขของผู้สูงอายุในชุมชน จังหวัดฉะเชิงเทรา* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรลุ ศิริพานิช. (2550). *คู่มือผู้สูงอายุ: ฉบับเตรียมตัวก่อนสูงอายุ (เตรียมตัวก่อนเกษียณการงาน).* สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.

พันชัย เม่นฉาย และคณะ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย สวนดุสิต. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, *16*(2), 61-78.

ภัทร ถามล. (2554). *ความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนเมือง: กรณีศึกษา ชุมชนวัดไชยทิศ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รศรินทร์ เกรย์ และคณะ. (2553). *ความสุขเป็นสากล.* สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิพรรณ ประจวบเหมาะ. (2556). *รายงานประจำปี ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2555.* เอส เอส พลัส มีเดีย จำกัด.

เวหา เกษมสุข. (2562). *แนวทางส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของโรงเรียนผู้สูงอายุ* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศักดิ์สิทธิ์ พรรัตนศรีกุล. (2559). *นวัตกรรมเทคโนโลยีการประเมินสุขภาพแบบองค์รวม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. (2557). *ประชาสังคมกับการสร้างสุขภาพ.* สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศิริพันธุ์ สาสัตย์. (2549). *การพยาบาลผู้สูงอายุ: ปัญหาที่พบบ่อยและแนวทางในการดูแล.* สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2550). *ดัชนีความสุขจังหวัดชัยนาท.* สำนักพิมพ์สหพัฒนไพศาล.

สพลกิตติ์ สังข์ทิพย์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน: การประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้าง* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2553). *สรุปผลที่สำคัญการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร พ.ศ. 2552*. บริษัทธนาเพรส จำกัด.

สิทธิพรร์ สุนทร, วัชรินทร์ สุทธิศัย, และ พงษ์ศักดิ์ ซิมมอนด์ส. (2561). *รูปแบบความสุขของผู้สูงวัยในจังหวัดมหาสารคาม.* สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุชีรา วิบูลย์สุข และนิตยาภรณ์ บุญสวัสดิ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนรู้อย่างมีความสุขของนักศึกษาแพทย์ระดับชั้นปรีคลินิก. *วารสารเวชบันทึกศิริราช*, 8(2), 70-76.

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์ และคณะ. (2540). *เปรียบเทียบแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกทุก 100 ตัวชี้วัด และ 26 ตัวชี้วัด.* โรงพยาบาลสวนปรุง.

อรรถกร เฉยทิม. (2560). *ความสุขของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อรวรรณ แผนคง. (2553). *การพยาบาลผู้สูงอายุ.* โครงการสวัสดิการวิชาการ สถาบันพระบรมราชชนก.

อรวรรณ แสนบริสุทธิ์. (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขของผู้สูงอายุในตำบลคำใหญ่ อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, *13*(2), 14- 25.

อัญมณี บูรณกานนท์. (2546). การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*, *11,* 10-27.

อันธิกา วาปีทะ. (2561). *การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการดูแลสุขภาพชีวิตผู้สูงอายุของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตำบลบึงเกลือ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อัมพร เครือเอม. (2561). ความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ ตำบลหนองโพ จังหวัดราชบุรี. *วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล*, *3*(1), 59-71.

อิสราภรณ์ ชูช่วง. (2554). *การศึกษาปฏิบัติที่เป็นเลิศในการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาสังคมของชมรมผู้สูงอายุ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อุมาพร ตรังคสมบัติ. (2553). *Everest พาลูกค้นหาความนับถือตนเอง.* ซันตร้าการพิมพ์.

Alexandrova, A. (2005). Subjective well-being and Kahneman's objective happiness. *Journal of Happiness Study, 6*, 301-324.

Argyle, M., & Martin, M. (1991). Subjective well-being: An interdisciplinary perspective: Pergamon Press.

DiMatteo, M.R., Lepper, H.S., & Croghan, T.W. (2004). Depression is a risk factor for Noncompliance with medical treatment. *Archives of Internal Medicine, 160*(14), 2101-2107.

Eva Anna, C. H., Jeroen, L., Martin, M., Jean, M.O., Harry, R., Helene, C,. Joreintje, D. M. (2018). *Contextual correlates of happiness in European adults.* https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5783333/.

Green, L. W., & Kreuter. M. W. (1991). *Health promotion planning: An educational approach.* Mayfield Publishing Company.

Heui, S. J., Ji, Y. M., Bong, G. K., & Eun, W. N. (2015). Analysis of Socio-demographics, Self-rated Health, Social Capital, and Happiness in a Medium-Sized Healthy City, Republic of Korea. *J Lifestyle Med*, *5*(2), 325-327

Layard, R. (2007). *Happiness: Lessons from a New Science.* Intercontinental Literary agency.

Pender. N.J. (1996). Health Promotion in nursing practice. 3rd ed. Stamford. Appleton & Lange.

Shamsul, A. S., Nazarudin, S., Saharuddin, A., Wan, A. H. W. I., Zulkefley, B. M., Siti, R. N., Yugo, S. (2021). Factors Associated with Happiness among Malaysian Elderly. *Int J Environ Res Public Health, 18*(7), 3831.

United Nation. (2015). Older persons. *UNHCR Emergency Handbook, 4*, 1-7.

World Health Organization. (2001). *Health Promotion glossary.* Switzerland World

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

SATISFICTION OF STAFF USING FACILITIES AT SUVARNABHUMI AIRPORT

อรทัย เกียรติวิรุฬห์พล[1*] ประณิธาณ ตันติกำธน[2] อัครวิชญ์ แย้มโสภี[3] และปัณณิกา ภูคองหิน[4]

Orathai Kiattivirunphon[1*], Pranitan Tantikamthon[2],

Akkarawit yamsopee[3], and Pannika Phookhonghin[4]

[1,2,3,4]คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

[1,2,3,4]Faculty of Management Science, Panyapiwat Institute of Management

[*]**Corresponding Author, E-mail:** orathaikia@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกลุ่มตัวอย่างที่เลือกสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ได้จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งมีกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ผลการวิจัยพบว่าการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความ สะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 384 คน ผลการสำรวจแยกได้ดังนี้ ด้านอุปกรณ์สิ่งอำนวย ความสะดวกที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 สามารถแปลค่าได้ว่า มีความพึงพอใจมาก ด้านความปลอดภัย มี ค่าเฉลี่ย 3.69 สามารถแปลค่าได้ว่า มีความพึงพอใจมาก ด้านสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 สามารถ แปลค่าได้ว่า มีความพึงพอใจมาก ด้านระบบขนส่งสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 3.71 สามารถแปลค่าได้ว่า มีความพึงพอใจมาก ด้านความบันเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.63 สามารถแปลค่าได้ว่า มีความพึงพอใจมาก สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ใน ระดับความพึงพอใจมาก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ พนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ABSTRACT

This research report was conducted to study the level of employee satisfaction with the use of facilities at Suvarnabhumi Airport. Samples selected for quantitative research (quantitative analysis) was obtained from a method of Convenience Sampling with a sample

of 384 people using a questionnaire. (questionnaires) The results of the research found that the survey of employees' satisfaction with the use of facilities at Suvarnabhumi Airport consisted of 384 people. The results of the survey can be divided as follows. In terms of equipment and facilities provided, an average of 3.73 can be interpreted as very satisfied in terms of safety, the average 3.69 can be interpreted as very satisfied The property has an average of 3.71 can be interpreted as very satisfied. In public transport, the average 3.71 can be interpreted as very satisfied In terms of entertainment, the average 3. 63 can be interpreted as Very satisfied. It can be concluded that the satisfaction of employees with the use of facilities at Suvarnabhumi Airport. At a very satisfactory level

Keywords: Satisfaction, Staff, Facilities, Suvarnabhumi Airport

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาประเทศต่างๆทั่วโลกจะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในทุกมิติมุมมอง ทั้งด้านเทคโนโลยีวิชาการ และอีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญ คือการบริหารจัดการที่จะทำให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ และผลิตภัณฑ์ใหม่ในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อสามารถแข่งขันได้ทั้งตลาดภายในและระหว่างประเทศที่แนวโน้วของการร่วมกลุ่มทางเศรษฐกิจต่าง ๆ การตกลงการเจรจาต่อรองระหว่างภูมิภาคมีผลโดยตรงต่ออุตสาหกรรมการบิน ประกอบกับการบินในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิคมีแนวโนวปรับตัวมากขึ้น โดยเฉพาะการรวมตัวกันของประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้อุตสาหกรรมการบินของภูมิภาคอาเซียนพัฒนาขึ้น การขนส่งทางอากาศเป็นการขนส่งที่มีบทบาทและได้รับความนิยมสูง ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะของการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศในแถบเอเชียและการเปิดเสรีด้านการบิน ทำให้การเติบโตของธุรกิจสายการบินทั้งในภูมิภาคโดยเฉพาะอย่างยิ่งจีน อินเดีย และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบกับความเจริญของเทคโนโลยีการบินที่ทำให้มีผู้โดยสารนิยมเลือกการเดินทางโดยเครื่องบินมากขึ้น เนื่องจากเหตุผลทางด้านความปลอดภัย ความสะดวกสบายและความรวดเร็วที่มากขึ้น (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2563) จากนโยบายของรัฐบาลในการเปิดเสรีด้านการบิน เพื่อเกิดประโยชน์ต่อสาธารณชนในการใช้บริการขนส่งทางอากาศภายในประเทศ เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนากิจการด้านการบินพลเรือนของประเทศให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อให้โครงข่ายการคมนาคมทางอากาศภายในประเศคลอบคลุมท่าอากาศยาน มีการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์จากท่าอากาศยานที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ การส่งเสริมให้ไทยเป็นศูนย์กลางด้านการบินของภูมิภาคอาเซียน (ชลธิชา นำพา และญาณัญฎา ศิรภัทร์ธาดา, 2564)

ท่าอากาศยานและระบบพื้นฐานของท่าอากาศยานในปัจจุบัน ได้สร้างและปรับปรุงใหม่เพื่อเอื้ออำนวยต่อการขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นอย่างมาก เพราะสามารถเชื่อมโยงระบบขนส่งทั้งทางรถไฟ รถยนต์ เรือ และเครื่องบินเข้าด้วยกัน อีกทั้งยังมีระบบสื่อสารที่ทันสมัยไว้บริการ จะเห็นได้ว่า การขนส่งทางอากาศเป็นอุตสาหกรรมที่มีโซ่อุปทานเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันกับหลายธุรกิจ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมการบิน (Aviation Industry) อันเป็นภาพใหญ่ (พุทธชน อนุรักษ์ และคุณานันท์ สุขพาสน์เจริญ, 2565) การให้บริการของท่าอากาศยาน ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) บริการประเภทนี้เป็นความจำเป็นของท่าอากาศยานที่ต้องจัดให้มีไว้ เช่น เครื่องอำนวยความสะดวกให้ เครื่องบินขึ้นลง การนำเครื่องบินเข้าจอดที่ลานจอดอากาศยาน การปรนนิบัติบำรุงเครื่องบิน การจัด สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ที่เพียงพอต่อ ผู้โดยสาร การจัดพื้นที่รับส่งสินค้า พื้นที่ใช้สอยสำหรับเป็นสำนักงาน เป็นต้น คุณลักษณะของสิ่งอำนวย ความสะดวกมี 3 ประการ คือ ต้องมีมาตรฐาน ต้องมีเพียงพอ และต้องมีความปลอดภัย ประการที่สอง เป็นบริการที่ท่าอากาศยานจัดให้ โดยผู้ใช้ไม่ต้องเสีย ค่าใช้จ่าย (Services) เช่น บริการตรวจหนังสือ เดินทาง การตรวจสินค้าและสัมภาระตามกฎหมายศุลกากร เป็นต้น ซึ่งบริการประเภทนี้ต้องมีคุณลักษณะ 4 ประการ คือต้องมีความรวดเร็ว ต้องมีความสะดวก ต้องมี ความสบายและต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ ผู้ใช้บริการ ประการที่สามเป็นบริการประเภทให้ความเพลิดเพลินกับ ผู้โดยสาร (Amenities) ได้แก่ ร้านค้าต่าง ๆ ภัตตาคาร ห้องพักแรม เป็นต้น ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องเสียค่าใช้จ่าย เมื่อใช้บริการเหล่านี้บริการด้านนี้ ต้องมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ต้องราคาย่อมเยา ต้องเหมาะสมและ ต้องเป็นที่นิยมยินดี การบริการเป็น ภารกิจหลักของท่าอากาศยาน หรือเป็นผลิตผลของท่าอากาศยานที่ท่าอากาศยาน ทั่วโลกจะแข่งขันกัน เพื่อสร้างสรรค์ พัฒนา และปรับปรุงการบริการที่ท่าอากาศยานของตน เพื่อให้ผู้ใช้บริการ พึงพอใจที่สุด เพราะความพึงพอใจนี้จะนำมาซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงาน ชื่อเสียงของท่าอากาศยาน และรายได้ ของท่าอากาศยานซึ่งจะส่งผลต่อการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในที่สุด (บุณวัทน์ ศรีขวัญ, 2563)

กิจการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเพิ่มขึ้นตามขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารซึ่งมีจำนวน มากเช่นกัน การให้บริการที่ดีเริ่มต้นจากการได้รับการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานจะเห็นได้ว่ามีการ ให้บริการที่ดีแก่พนักงานเช่น การให้บริการรถขนส่งสาธารณะภายในท่าอากาศยาน ร้านอาหาร ห้องสุขา ห้องปฐมพยาบาล แต่นั่นไม่ยังไม่เพียงพอต่อพนักงานภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเท่าที่ควร (การท่าอากาศยานไทย, 2566) การให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้น นอกจากการให้บริการเครื่องบิน ผู้โดยสารและการขนส่งทางอากาศแล้ว ยังมีการให้บริการในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบครัน ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานนั้น โดยหลักมีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและอีกวัตถุประสงค์หนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กันคือ การบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตรงตามความต้องการและตอบโจทย์พนักงานที่ทำงานในพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายในการรองรับการใช้งานของพนักงานเช่นกัน

ดังนั้น ในการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงมาตรฐาน ความเพียงพอ และความปลอดภัยของพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่สนามบิน ตามขอบเขต การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกท่าอากาศยาน ซึ่งในการบริการส่วน แรก คือ สิ่งอำนวยความสะดวกก่อนเข้าท่าอากาศยาน เช่น ลานจอดรถ ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ป้ายบอกทาง ทางเดินเข้าอาคาร เป็นต้น ในส่วนที่สอง เป็นสิ่งอำนวยความ สะดวกภายในท่าอากาศยาน เช่น จุดประชาสัมพันธ์ ร้านอาหาร ห้องน้ำ ทางเดินภายในอาคาร สถานที่ นั่งรอภายใน อาคาร เป็นต้น และส่วนสุดท้าย สิ่งอำนวยความสะดวก หลังออกจากท่าอากาศยาน เช่น ทางเดินออกจากอาคาร จุดรับสัมภาระ จุดแลกเปลี่ยนเงินตรา จุดบริการเช่ารถยนต์ จุดบริการแท็กซี่ เป็นต้น (Halpern, N., & Mwesiumo, D, 2021) จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาโครงสร้างการให้บริการและการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทบทวนวรรณกรรม

1. ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบ ย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึก ที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กัน อย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของ ความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ การวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ให้บริการว่า สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1) วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นการวัดระดับ ความพึงพอใจของ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยตรงทำได้โดย กำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของ สินค้าหรือบริการนั้น ๆ และ กำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มี ต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2) วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์ คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการ ผู้ประเมินผลการให้บริการ และมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากล ของการให้บริการนั้น สรุปความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจ ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจ ไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้ หน่วยให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้อง สัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีใจรักใน การให้บริการ ด้านสถานที่สะอาด พื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับ บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบ ส่วนหนึ่ง

จากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่ จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ (ศรัณย์ ดั่นสถิตย์, 2565)

2. การวัดความพึงพอใจ ความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการสามารถวัดได้โดยการวัดหน่วยความพึงพอใจมีดังนี้

1) วัตถุประสงค์ต้องกำหนดจุดมุ่งหมายของการประเมินให้ชัดเจน เช่น ต้องการเรียนรู้เฉพาะความพึงพอใจต่อสถานการณ์ปัจจุบัน การใช้ข้อมูลเพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาเฉพาะนั้นเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ และไม่จำเป็นต้องพัฒนามาตรวัดอย่างต่อเนื่อง นี้สามารถใช้ศึกษารวบรวมข้อมูลได้ทันที

2) ระบุปัจจัยที่จะใช้วัดความพึงพอใจ ผู้วัดต้องกำหนดปัจจัยที่จะใช้วัดคะแนนความพึงพอใจโดยรวม และควรให้น้ำหนักกับแต่ละปัจจัยมากน้อยเพียงใด การได้ปัจจัยมาเป็นตัวชี้วัดเป็นกระบวนการของความร่วมมือหลายฝ่ายที่ควรทำ ทดสอบปัจจัยเหล่านี้ก่อนนำไปใช้ในการประเมินจริง เพื่อให้แน่ใจว่าดีเทอร์มิแนนต์ไม่ซ้ำซ้อนหรือขาดปัจจัยสำคัญ เป็นต้น

3) การกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด โดยปกติแล้ว Likert Scale จะใช้วัดความพึงพอใจ แต่ละปัจจัยได้รับการจัดอันดับในระดับตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดยที่ 5 พอใจมาก 4 พอใจมาก 3 พอใจปานกลาง 2 พอใจเล็กน้อย และ 1 พอใจน้อยที่สุด เนื่องจากช่วงเวลา 5 จุดนั้นเพียงพอที่จะแสดงค่าความพึงพอใจของลูกค้าที่แตกต่างกัน แต่ก็ไม่กว้างจนผิดที่ให้คะแนนมากไปหรือน้อยไป

4) กำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ที่ต้องกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในเชิงสถิติ เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าที่สุ่มมาทำการวัดความพึงพอใจ การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะหนึ่งลักษณะใด การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออก ที่ค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง การที่จะวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึง ในขั้นนี้คือขั้นของการทำวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) (เสกสิทธิ์ ทองมาก, 2560)

3. สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการยังชีพของผู้มาใช้บริการหรือที่เรียกว่าสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ โดยที่รัฐบาลของแต่ละ ประเทศพยายามสร้างสิ่งเหล่านี้ให้กับประชาชนในประเทศของตนเองให้ได้รับความสะดวกสบาย และ ส่งผลเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว และพนักงานในท่าอากาศยานด้วย โครงสร้างพื้นฐานที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ ที่ประกอบไปด้วยดังนี้

1) ระบบสื่อสารโทรคมนาคม เป็นการสื่อสารติดต่อกับบุคคลต่าง ๆ ตามที่ต้องการทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศได้อย่าง สะดวก รวดเร็วและเพียงพอ เช่น บริการ โทรศัพท์ โทรเลข ไปรษณีย์ เป็นต้น

2) ระบบการประปา เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีให้บริการน้ำใช้อาบและดื่มกิน โดยต้องให้มีบริการน้ำที่สะดวกและ เพียงพอ จึงต้องมีการลงทุนหาแหล่งน้ำ ที่มีความสะอาดให้บริการ เช่น ระบบน้ำประปาพร้อมทั้งมีการ วางท่อให้น้ำไหลอย่างไม่ติดขัด

3) การสุขาภิบาล เป็นการให้บริการดูแลสุขาภิบาลของท้องถิ่นให้มี ความสะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอ เช่น การกำจัดน้ำเสีย การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

4) ระบบไฟฟ้า เป็นการให้บริการด้านกระแสไฟฟ้าเพื่อใช้ในการให้แสงสว่างและใช้กับเครื่องใช้ไฟฟ้าชนิดต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอ โดยจะต้องมีการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าและจัดหาไว้ให้ เพียงพอกับความต้องการที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย

5) ระบบการขนส่ง เป็นการให้บริการในการสัญจรไปมาในการเข้ามาทำงานของพนักงาน จึงต้องมีการ ลงทุนด้านการขนส่งให้สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย

6) การสาธารณสุข เป็นการให้บริการด้านอนามัยอาจเกิดการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุในระหว่าง การทำงาน จึงจำเป็นต้องให้บริการ รักษาพยาบาลแก่พนักงาน เช่น โรงพยาบาล คลินิก ศูนย์อนามัย เป็นต้น ซึ่งสถานพยาบาลเหล่านี้ ต้องมีแพทย์และพยาบาลไว้รักษาให้ทันท่วงที

7) สวนสาธารณะ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ของพนักงงาน ประชาชนในท้องถิ่น และนักท่องเที่ยวใช้ร่วมกัน แม้ว่าความต้องการของกลุ่มไม่เหมือนกัน และผู้วางแผนควรสร้างสาธารณะขึ้นให้สามารถใช้ประโยชน์ทั่วทั้งบุคคลทุกกลุ่ม โดยนำเอาความต้องการของทุกกลุ่มมารวมกัน และผสมให้กลมกลืนกัน ก็จะ เป็นประโยชน์มากขึ้น (พีรันธร พัวเจริญ และวรรักษ์ สุเฌอ, 2562)

4. สิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน หมายความว่า อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับใช้ในการช่วยเหลือคนโดยสารและสมาชิกลูกเรือเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร สถานที่และยานพาหนะ โดยสร้าง ติดตั้ง หรือดัดแปลงให้เป็นส่วนหนึ่งของอาคารสถานที่และยานพาหนะนั้นสนามบินอนุญาตที่ให้บริการ ระหว่างประเทศต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในสนามบินของตนตามหลักเกณฑ์ ประกอบไปด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนโดยสารและสัมภาระที่เดินทางผ่าน (Transit) กระบวนการเพื่อให้การตรวจสอบสมาชิกลูกเรือ และสัมภาระของสมาชิกลูกเรือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทั้งด้านขาเข้าและขาออก สิ่งอำนวยความสะดวกในการขึ้นและลงจากอากาศยาน เพื่อลดความคับคั่งและเพิ่มประสิทธิภาพ ในการขึ้นและลงจากอากาศยานของคนโดยสาร ป้ายสัญลักษณ์ในอาคารผู้โดยสารตามรูปแบบที่ผู้อำนวยการประกาศกำหนด การประชาสัมพันธ์มาตรการหรือบทลงโทษผู้ที่ลักลอบนำเข้าส่งออกซึ่งยาเสพติดหรือของต้องห้ามหรือต้องกำกัดทางศุลกากร หรือกฎหมาย กฎระเบียบเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือน ผ่านทางสนามบิน อุปกรณ์ทางเดินเลื่อนอัตโนมัติ (Walk Way) หรืออุปกรณ์เครื่องจักรกลอื่นที่ช่วยในการเคลื่อนที่ภายในอาคารคนโดยสาร เมื่อมีระยะทางเดินในเส้นตรงที่ไกลเกินกว่า 300 เมตร และบริการขนส่งคนโดยสารระหว่างอาคาร การแสดงข้อมูลเที่ยวบิน ขาเข้า ขาออก ทางออกขึ้นเครื่อง การยกเลิกเที่ยวบิน การล่าช้า การแจ้งเปลี่ยนอาคารคนโดยสารในสถานที่และตำแหน่งที่เหมาะสม พร้อมกับปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา ลานจอดรถยนต์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายว่าด้วยควบคุมอาคารได้กำหนดไว้ทั้งลานจอดในระยะสั้นและระยะยาว ลานจอดและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับอากาศยานที่เพียงพอ เพื่อให้ขึ้นและลง จากอากาศยานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ไม่เป็นการกีดขวางอากาศยาน ลำอื่นที่

กำลังเคลื่อนที่ หรือกีดขวางเส้นทางการจราจรบนลานจอด (Chonsalasin, D., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V., 2021)

5. สิ่งอำนวยความสะดวกประเภทความปลอดภัย เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่มุ่งให้ความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินแก่พนักงาน และเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวด้วย ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านความปลอดภัยที่สำคัญ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านความปลอดภัยในลักษณะทั่วไปเป็นการให้ความคุ้มครองรักษา ความปลอดภัยและบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนของตนเอง รวมถึงนักท่องเที่ยวด้วย โดยดำเนินการแก้ไข ป้องกัน ปราบปราม อาชญากรรมและความเดือนร้อนต่าง ๆ ทั่วราชอาณาจักร ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับผู้มาใช้บริการ พนักงาน หรือ นักท่องเที่ยว ซึ่งการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในที่นี้หมายถึงขั้นพื้นฐานที่ควรมีในแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ใด ๆโดยทั่วไป เพื่อให้พนักงงานสามารถใช้ประโยชน์ได้และทำให้เกิดความเป็นระเบียบ เรียบร้อยต่อการใช้งาน มีการจัดระบบมาตรฐานและตัวชี้วัด เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพใน การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก จัดให้มีเส้นทางเข้า-ออกของสถานที่หรือแหล่ง ที่สามารถใช้ในการเดินทางเข้าออก เช่น ทางเดินเท้า จัดให้มีป้ายบอกทางหรือป้ายแนะนำ มีป้ายที่ติดตั้งในตำแหน่งที่เห็นเด่นชัดทำให้ ผู้ใช้บริการ มองเห็นง่ายและป้ายดังกล่าวต้องมีเนื้อหาถูกต้อง ชัดเจน และมีจำนวนเพียงพอ จัดให้มีห้องน้ำที่เพียงพอ มีความสะอาดและมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงงาน จัดให้มีถังขยะเพียงพอเพื่อรองรับจากผู้ให้บริการอาจจะเป็นถังขยะที่ออกแบบมาให้ สอดคล้องกับ สภาพแวดล้อมของสถานที่ มีคุณภาพดีไม่แตกร้าว รั่ว หรือเป็นอันตรายต่อผู้ใช้บริการ และมีปริมาณ เพียงพอ จัดให้มีสถานที่พักผ่อน เช่น ม้านั่ง โต๊ะ เก้าอี้ ที่พักคอ จัดให้มีระบบไฟฟ้า แสงสว่างในจุดต่างๆ อย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ ในเวลา กลางวัน และ กลางคืน โดยเน้นจุดที่สำคัญและจุดเสี่ยงเป็นที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อพนักงงาน และผู้มาใช้บริการ จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ผู้มาใช้บริการ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย รวมถึงการปฐมพยาบาลเบื้องต้น จัดให้มีระบบการสื่อสารหรือเครื่องมือสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อประสานงาน กับ เจ้าหน้าที่ภายนอกที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน จัดให้มีป้ายเตือน ในจุดที่อาจจะทำให้เกิดอันตรายต่อผู้มาใช้บริการได้ จัดให้มีระบบสัญญาณเตือนภัย หากเกิดเหตุการณ์ จัดให้มีร้านอาหารที่จำหน่ายอาหารที่สะอาดปลอดภัยถูกสุขลักษณะให้แก่พนักงาน จัดให้มีบริการในการติดต่อสื่อสาร เช่น ตู้โทรศัพท์ โทรสารและอินเตอร์เน็ต จัดให้มีรถโดยสารสาธารณะในการขนส่งพนักงงานอย่างเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย (ณัฐพงศ์ ประกอบการดี, 2561)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

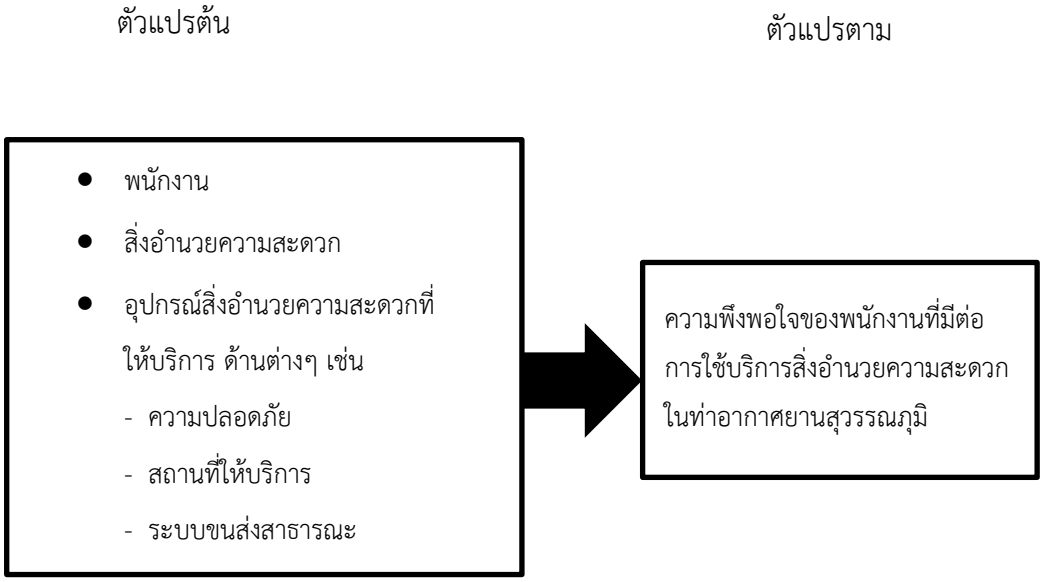
1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิ
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่พนักงานในสนามบินสุวรรณภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานที่ทำงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นประชากรประเภทกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร (Infinite Population) โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และนักศึกษาที่ฝึกงานในท่าอากาศยานสุรรณภูมิ ด้วยวิธีการคำนวนของกลุ่มตัวอย่างประชากรประเภทกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรโดยใช้วิธีการคำนวนขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ด้วยวิธีการ คำนวนของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดจำนวนตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล 384 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) รูปแบบของเครื่องมือเป็นรูปแบบมีลักษณะเป็นข้อคำถามมาตรวัดแบบ (Likert Scale) เพื่อประเมินปัจจัยที่มีอิทธิพลความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม 3 ส่วน ส่วนแรกเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุและ อาชีพ การศึกษา โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศนั้นเป็นลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง ขณะที่ อายุและอาชีพ เป็นลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก ส่วนต่อมาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการความพึงพอใจในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรรภูมิ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดและมีลักษณะคำถามแบบมีหลายคำตอบให้เลือก และส่วนสุดท้ายแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้

บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิจำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิดจำนวนโดยเป็นข้อมูลที่มีระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ระบุค่าของข้อมูลเป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขาคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ส่วนที่1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของแบ่งเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.46 และด้านอาชีพและตำแหน่งหน้าที่พนักงานบริการภาคพื้น คิดเป็นร้อยละ 20.57

ส่วนที่2

ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1: ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ

ปัจจัย		Mean	SD.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยด้านอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	1. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น เคาน์เตอร์เช็คอิน เคาน์เตอร์ ให้บริการภายในทางออกขึ้นเครื่องบิน ระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องให้บริการอัตโนมัติ (Kiosk) เครื่องอ่านพาสปอร์ต	3.71	1.03	มาก
	2. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น สายพานลำเรียงกระเป๋าสัมภาระ หลุมจอดเครื่องบิน สะพานเทียบอากาศยาน ช่องทางตรวจค้นผู้โดยสารด่วนพิเศษ	3.77	0.95	มาก
	3. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน ทางเลื่อน ที่นั่ง ป้ายบอกทางภายในอาคาร รถเข็น	3.77	0.95	มาก

ปัจจัย		Mean	SD.	ระดับความคิดเห็น
	4. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น แหล่งจ่ายไฟ จุดชาร์จแบตเตอรี่ เครื่องวัดอุณหภูมิ เครื่องปรับอากาศ	3.66	0.87	มาก
	รวม	**3.73**	**0.73**	**มาก**

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อมีค่าเฉลี่ยสูงสุดทั้งหมด 2 ปัจจัย ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการ ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น สายพานลำเรียงกระเป๋าสัมภาระ หลุมจอดเครื่องบิน สะพานเทียบ อากาศยาน ช่องทางตรวจค้นผู้โดยสารด่วนพิเศษ และ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการ ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน ทางเลื่อน ที่นั่ง ป้ายบอกทางภายในอาคาร รถเข็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.77 รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการภายในท่าอากาศ ยานสุวรรณภูมิ เช่น เคาน์เตอร์เช็คอิน เคาน์เตอร์ให้บริการภายในทางออกขึ้นเครื่องบิน ระบบ คอมพิวเตอร์ เครื่องให้บริการอัตโนมัติ (Kiosk) เครื่องอ่านพาสปอร์ต คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.71 และสุดท้าย คือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น แหล่งจ่ายไฟ จุดชาร์จแบตเตอรี่ เครื่องวัดอุณหภูมิ เครื่องปรับอากาศ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.66

ตารางที่ 2: ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัย

ปัจจัย		Mean	SD.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความปลอดภัย	1. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอยภัยภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น จุดตรวจค้นความปลอดภัย จุดตรวจสัมภาระ บริการทรัพย์สินสูญหาย	3.63	0.97	มาก
	2. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอยภัยภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น สถานีตำรวจประจำท่าอากาศยาน บัตรอนุญาตที่ออกโดยท่าอากาศยาน กล้องวงจรปิด ทางม้าลาย	3.73	1.02	มาก
	3. สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอยภัยภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วง การระบาดของโควิด19 เช่น จุดคัดกรองโรคจุดตรวจวัด อุณหภูมิ จุดล้างมือ สัญลักษณ์เว้นระยะห่าง	3.71	0.96	มาก
	รวม	**3.69**	**0.98**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอยภัยภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น สถานีตำรวจประจำท่าอากาศยาน บัตรอนุญาตที่ออกโดยท่าอากาศยาน กล้องวงจรปิด ทางม้าลาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.73 รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอยภัยภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในช่วงการ ระบาดของโควิด 19 เช่น จุดคัดกรองโรค จุดตรวจวัดอุณหภูมิ จุดล้างมือ สัญลักษณ์เว้นระยะห่าง คิดเป็น ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.71 และสุดท้าย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอยภัยภายในท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ เช่น จุดตรวจค้นความปลอดภัย จุดตรวจสัมภาระบริการทรัพย์สินสูญหาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อย ละ 3.63

ตารางที่ 3: ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิด้านสถานที่ให้บริการ

ปัจจัย		Mean	SD.	ระดับความคิดเห็น
สถานที่ให้บริการ	1. สถานที่ให้บริการอำนวย ความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น ห้องสุขา ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ จุด บริการประชาสัมพันธ์	3.74	1.04	มาก
	2. สถานที่ให้บริการอำนวย ความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น จุดรับ-ส่ง พนักงาน ศูนย์รักษาพยาบาล สำนักงานให้บริการ จุดบริการ ตรวจโควิด คลินิกบริการทาง การแพทย์	3.72	1.02	มาก
	3. สถานที่ให้บริการอำนวย ความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น จุดสูบ บุหรี่ สวนสาธารณะ ห้อง ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา	3.66	1.00	มาก
	รวม	**3.71**	**1.02**	**มาก**

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ สถานที่ให้บริการอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น ห้องสุขา ร้านอาหาร ร้าน สะดวกซื้อ จุดบริการประชาสัมพันธ์คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.74 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการอำนวย ความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น จุดรับ-ส่งพนักงาน ศูนย์รักษาพยาบาล สำนักงาน ให้บริการ จุดบริการตรวจโควิด คลินิกบริการทางการแพทย์คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.72 และสุดท้าย คือ สถานที่ให้บริการอำนวยความ

สะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น จุดสูบบุหรี่ สวนสาธารณะ ห้องประกอบพิธีกรรมทางศาสนา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.66

ตารางที่ 4: ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านระบบขนส่งสาธารณะ

ปัจจัย		Mean	SD.	ระดับความคิดเห็น
ด้านระบบขนส่งสาธารณะ	1. ระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น รถตู้โดยสาร ประจำทาง	3.70	1.01	มาก
	2. ระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น รถเมล์โดยสาร ประจำทาง	3.35	1.05	มาก
	3. ระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น รถไฟฟ้า	3.83	1.01	มาก
	4. ระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น รถบัสประจำ เส้นทางในท่าอากาศยาน	3.81	1.01	มาก
	5. ระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น รถแท็กซี่	3.82	1.00	มาก
	6. ระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น ลานจอดรถ อาคารจอดรถ ป้ายสัญลักษณ์บอกทาง	3.74	0.94	มาก
	รวม	**3.71**	**1.00**	**มาก**

จากตารางที่4 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านระบบขนส่งสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ ระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น รถไฟฟ้าคิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.83 รองลงมาคือ ระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการอำนวยความสะดวก ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น รถแท็กซี่ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.82 รองลงมาคือ ระบบขนส่ง สาธารณะที่ให้บริการอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น รถบัสประจำเส้นทางในท่า อากาศยาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.81 รองลงมาคือ ระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการอำนวยความ สะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น ลานจอดรถ อาคารจอดรถ ป้ายสัญลักษณ์บอกทาง คิดเป็น ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.74 รองลงมาคือ ระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น รถตู้โดยสารประจำทาง

คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.70 และสุดท้ายระบบขนส่งสาธารณะที่ให้บริการอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น รถเมล์โดยสารประจำทาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.35

ตารางที่ 5: ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านความบันเทิง

ปัจจัย		Mean	SD.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความบันเทิง	1. ความบันเทิงที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกภายใน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น บริการสื่อบันเทิง ที่ พักรับประทานอาหาร สถานที่ตากอากาศ ตู้โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต	3.62	1.02	มาก
	2. ความบันเทิงที่ให้บริการ อำนวยความสะดวกภายใน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น จุดชมเครื่องบิน ร้าน นวดแผนไทย สปา โรงแรม ที่ให้บริการ	3.63	1.04	มาก
	รวม	**3.63**	**1.03**	**มาก**

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความ สะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิ ด้านความบันเทิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ได้แก่ความบันเทิงที่ให้บริการอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น จุดชมเครื่องบิน ร้านนวดแผนไทย สปา โรงแรมที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.63 รองลงมาคือ ความบันเทิงที่ ให้บริการอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น บริการสื่อบันเทิง ที่พักรับประทาน อาหาร สถานที่ตากอากาศ ตู้โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.62

ตารางที่ 6: ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิ

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิ		Mean	SD.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยแต่ละด้าน	1. ปัจจัยด้านอุปกรณ์สิ่งอำนวย ความสะดวกที่ให้บริการ	3.37	0.73	มาก
	2. ปัจจัยด้านความปลอดภัย	3.69	0.98	มาก
	3. ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	3.71	1.02	มาก
	4. ปัจจัยด้านด้านระบบขนส่ง สาธารณะ	3.71	1.00	มาก
	5. ปัจจัยด้านความบันเทิง	3.63	1.03	มาก
	รวม	**3.62**	**0.95**	**มาก**

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และ ปัจจัยด้านด้านระบบขนส่งสาธารณะ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.71 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความปลอดภัย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.69 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความบันเทิง คิดเป็น ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.63 และสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ คิดเป็น ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.37

อภิปรายผล

จากการสำรวจข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถสรุปลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างได้ว่า พนักงานในสนามบินสุวรรณภูมิจำนวน 384 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และ เพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 พบว่ามีจำนวนเท่ากัน โดยช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถาม มากที่สุดคือ ช่วงอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.46 และน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 36 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อย ละ 18.57 และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริการภาคพื้นมากที่สุดจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 และประกอบอาชีพอื่นๆน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 พบว่า เพศ อายุ และอาชีพของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน ลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ภูมิหลัง ประสบการณ์การศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และอายุ มีผลทำให้บุคคลมีทัศนคติความต้องการหรือความคาดหวังแตกต่างกัน ในขณะเดียวกันสิ่งแวดล้อม ของตนก็เป็นแรงสะท้อนที่ทำให้เกิดทัศนคติที่แตกต่างของแต่ละบุคคลได้เช่นกัน ซึ่งทัศคติของ ผู้ใช้บริการ ก็ยังส่งผลต่อการจัดการการบริการที่จะรองรับผู้มาใช้บริการอีกด้วย จึงได้มีการแบ่งประเภทของลูกค้าที่มี ต่อทัศนคติที่แตกต่างกัน ซึ่งกล่าวสรุปโดยรวมแล้วปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกใน ท่าอากาศยาน

ได้ผลลัพธ์ในความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิด้านอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ พนักงานที่ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความพึงพอใจต่อสิ่ง อำนวยความสะดวกที่ให้บริการในระดับมากที่สุดอยู่ 2 ปัจจัยที่เท่ากัน ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น สายพานลำเรียงกระเป๋าสัมภาระ หลุมจอด เครื่องบิน สะพานเทียบอากาศยาน ช่องทางตรวจค้นผู้โดยสาร ด่วนพิเศษ และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น ลิฟต์ บันไดเลื่อน ทางเลื่อน ที่นั่ง ป้ายบอกทาง และรถเข็น คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.77 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ การให้บริการภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เช่น แหล่งจ่ายไฟ จุดชาร์จแบตเตอรี่ เครื่องวัดอุณหภูมิ และเครื่องปรับอากาศ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.66 48

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบิน สุวรรณภูมิด้านความปลอดภัย พนักงานที่ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความพึงพอใจต่อสิ่ง อำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยในระดับมากที่สุด ได้แก่สถานีตำรวจประจำท่าอากาศยาน บัตร

อนุญาตที่ออกโดยท่าอากาศยาน กล้องวงจรปิด และทางม้าลาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.73 และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยน้อยที่สุดได้แก่ จุดตรวจค้นความปลอดภัย จุดตรวจสัมภาระและบริการทรัพย์สินสูญหาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.63

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิด้านสถานที่ให้บริการ พนักงานที่ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ให้บริการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ห้องสุขา ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ และจุดบริการ ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.74 และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ จุดสูบบุหรี่ สวนสาธารณะ และห้องประกอบพิธีกรรมทางศาสนา คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.66

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิด้านระบบขนส่งสาธารณะ พนักงานที่ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านระบบขนส่งสาธารณะมากที่สุดได้แก่ รถไฟฟ้า คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.83 และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านระบบขนส่งสาธารณะน้อยที่สุด ได้แก่ รถเมล์โดยสาร ประจำทาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.35

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิด้านความบันเทิง พนักงานที่ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความบันเทิงมากที่สุดได้แก่ จุดชมเครื่องบิน ร้านนวดแผนไทย สปา โรงแรมที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.63 และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความบันเทิง 49 น้อยที่สุด ได้แก่ บริการสื่อบันเทิง ที่พักรับประทานอาหาร สถานที่ตากอากาศ ตู้โทรศัพท์ และ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.62 สรุปได้ว่า พนักงานในสนามบินสุวรรณภูมิมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในสนามบินสุวรรณภูมิมากที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการและด้านระบบขนส่งสาธารณะเท่ากัน คิดเป็น ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.71 และมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสนามบินสุวรรณภูมิน้อยที่สุด ในด้านอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.37

ในส่วนของภาพรวมพนักงานผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการให้พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เช่น แหล่งจ่ายไฟ จุดชาร์จแบตเตอรี่ เครื่องวัดอุณหภูมิ และเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนอกเหนือจากสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานแล้ว กลุ่มพนักงาน ผู้ใช้บริการยังต้องการเพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความปลอดภัย จุดสูบบุหรี่ สวนสาธารณะ ห้อง ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา รถเมล์โดยสารประจำทาง และบริการสื่อบันเทิง จุดบริการอินเตอร์เน็ต ไวไฟ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกในท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิดังนี้

1. ท่าอากาศยานควรฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถทำงานได้จริงในตำแหน่งที่บรรจุ และนอกจากนี้ต้องพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่แล้วให้มีความรู้ความสามารถอยู่เสมอ เพื่อให้เข้ากับความทันสมัย

2. ท่าอากาศยานควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ร้านค้า ร้านอาหาร รถโดยสารสาธารณะ เป็นต้น

3. ท่าอากาศยานควรขยายและพัฒนาจุดบริการต่างๆ ที่มีอยู่แล้ว เช่น จุดตรวจค้นความปลอดภัย จุดตรวจสัมภาระ จุดบริการทรัพย์สินสูญหาย จุดรอรถโดยสาร เป็นต้น

4. ท่าอากาศยานควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกเร่งด่วนที่ผู้รับบริการต้องการที่หน่วยงาน สามารถทำได้เลย เช่น การเพิ่มจำนวนห้องสุขา จุดบริการอินเตอร์เน็ต จุดบริการชาร์ตแบตโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ชลธิชา นำพา และ ญาณัญฎา ศิรภัทร์ธาดา (2564). ตัวแบบสมรรถนะที่เป็นเลิศของพนักงานต้อนรับในอากาศยานในประเทศไทย. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, *7*(1), 44-65

ณัฐพงศ์ ประกอบการดี. (2561). ความท้าทายในการจัดการด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณท่าอากาศยานและการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการของธุรกิจท่าอากาศยาน. *วารสารนักบริหาร, 38*(2), 18-30.

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2566). *ความพึงพอใจของลูกค้า.* https://www.airportthai.co.th

บุณวัทน์ ศรีขวัญ. (2563). แนวคิดการพัฒนาท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยอย่างยั่งยืน. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, *7*(2), 239-265.

พีรันธร พัวเจริญ และ วรรักษ์ สุเฌอ. (2562). การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานรองในภูมิภาคของไทย. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, *7*(1), 46-54.

พุทธชน อนุรักษ์ และ คุณานันท์ สุขพาสน์เจริญ. (2565). กลยุทธ์การพัฒนาการปฏิวัติท่าอากาศยานดิจิทัลเพื่อรองรับการ เป็นศูนย์กลางการบินพาณิชย์ระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก: ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภาระยอง-พัทยา. *วารสารวิชาการการบินการเดินทางและการบริการ*, *1*(1), 20-46.

ศรัณย์ดั่นสถิตย์. (2565). การประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานอู่ตะเภาจากความคิดเห็นในสื่อสังคมออนไลน์. *วารสารสหศาสตร์ศรีปทุมชลบุรี*, *8*(3), 65-83.

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2563). *รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย พ.ศ. 2562.* https://www.caat.or.th

เสกสิทธิ์ ทองมาก. (2018, March). การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ยื่นวีซ่าประเทศอิตาลีด้วยพาราสุราเมนโมเดล. *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9 “Local & Global Sustainability: Meeting the Challenges & Sharing the Solutions”* (pp. 1436-1445). มหาวิทยลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

Chonsalasin, D., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. (2021). Measurement model of passengers' expectations of airport service quality. *International journal of transportation science and technology*, *10*(4), 342-352.

Halpern, N., & Mwesiumo, D. (2021). Airport service quality and passenger satisfaction: The impact of service failure on the likelihood of promoting an airport online. *Research in Transportation Business & Management*, *41*, 100667.

คุณลักษณะของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูง ของบริษัท XYZ จำกัด
TRAIT OF HIGH PERFORMANCE SALESPERSON OF XYZ COMPANY

ขนิษฐา งามอาการ[1*] และชุติเนตร บัวเผื่อน[2]
Kanittar ngamarkan[1*] and Chutinate Buaphuan[2]

[1,2]คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
[1,2] Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management
[*]**Corresponding Author, E-mail:** Ngkanittar@gmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูงของ บริษัท XYZ จำกัด ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาคุณลักษณะของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูง ของบริษัท XYZ จำกัด กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูง 10 ท่าน และลูกค้าของพนักงานขาย 10 ท่าน จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และระยะที่ 2 การสนทนากลุ่มเพื่อยืนยันคุณลักษณะของพนักงานขายบริษัท XYZ จำกัด กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหารของบริษัท 9 ท่าน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูงของบริษัท XYZ จำกัด มี 5 ด้าน ดังนี้ 1) คุณลักษณะด้านความรู้ผลิตภัณฑ์ 2) คุณลักษณะด้านความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า 3) คุณลักษณะด้านทักษะการนำเสนอสินค้า 4) คุณลักษณะด้านความรอบรู้ในเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และ 5) คุณลักษณะด้านการมีศิลปะในการโน้มน้าวใจ โดยได้ข้อสรุปเป็นหัวข้อคุณลักษณะ นิยาม พฤติกรรมที่แสดงออก และข้อเสนอแนะ คุณลักษณะตามข้อสรุปของบริษัท XYZ จำกัด ใช้เป็นแนวทางในการสรรหาคัดเลือกพนักงานขาย และเป็นเกณฑ์ในการประเมินพนักงานขายเพื่อนำไปสู่กระบวนการพัฒนาให้เป็นพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูงได้ต่อไป

คำสำคัญ: คุณลักษณะ พนักงานขาย ผลการปฏิบัติงานสูง

ABSTRACT

This research aimed to study the trait of high performance salespeople of XYZ Co., Ltd. The research process was divided into 2 phases: Phase 1, an in-depth interview to study the trait of high-performing salespeople of XYZ Co., Ltd. The group of informants were 10 high-performing salespersons and 10 salespersons' customers. Then, the data were analyzed

by content analysis and Phase 2, focus group discussion to confirm the trait of high performance salespeople of XYZ Co., Ltd. with a group of informants who are executives of the company, 9 people.The result of this study showed that the trait of high performance salesperson of XYZ Co., Ltd. have 5 aspects as follows: 1) Trait of product-oriented. 2) Trait of understanding and fulfilling customer needs. 3) Trait of product presentation skills. 4) Trait of having knowledge about other product related, and 5) trait of having an art of persuasion. The conclusion was summarized in the topics of trait, definitions, behaviors expressed and recommendations. The trait of high performance salesperson based on the conclusions of XYZ Co., Ltd. are used as a guideline for recruiting and selecting sales personnel. And it is a criterion for evaluating salespeople in order to lead to the development process to become a salesperson with high performance in the future.

Keywords: Trait, Sale Person, High Performance

บทนำ

ปัจจุบันตลาดเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย นับเป็นตลาดใหญ่ที่มีมูลค่ารวมกว่าปีละ 90,000 ล้านบาท (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2565) มูลค่าการส่งออกสินค้าเฟอร์นิเจอร์และชิ้นส่วนในปี 2565 เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 มูลค่า 1,840.28 ล้านเหรียญสหรัฐฯ มูลค่าส่งออกจริงปี 2564 เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.46 มูลค่า 1,672.99 ล้านเหรียญสหรัฐฯ (ชัชสุภา ชลิตอาภรณ์, 2565) แสดงให้เห็นว่าตลาดเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทย ยังมีอัตราการเติบโตมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ถึงแม้จะได้รับผลกระทบจากวิกฤต COVID-19 ที่ส่งผลกระทบกับการประกอบธุรกิจและเศรษฐกิจในวงกว้างเนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผู้คนสามารถสั่งซื้อสินค้า หรือสั่งอาหารผ่านแอพพลิเคชั่นออนไลน์โดยไม่ต้องออกจากบ้าน ก่อให้เกิดยุค Digital Disruption

จากการเพิ่มสูงขึ้นของการจัดตั้งธุรกิจประเภทขายปลีก-ขายส่งเฟอร์นิเจอร์ที่มากขึ้นทำให้อัตราการแข่งขันภายในตลาดเฟอร์นิเจอร์เดิมซึ่งมีอัตราการแข่งขันสูงจากแบรนด์เฟอร์นิเจอร์ชั้นนำต่าง ๆ อยู่ก่อนแล้ว กลับเกิดอัตราการแข่งขันเพิ่มขึ้นอีกจากการเข้ามาของคู่แข่งรายใหม่ ทั้งแบรนด์เฟอร์นิเจอร์ขนาดเล็กรายใหม่ หรือแม้กระทั่งกลุ่มโรงงานเดิมซึ่งเป็นผู้รับผลิตเฟอร์นิเจอร์ให้กับแบรนด์ต่าง ๆ เปลี่ยนกลับมาเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์โดยตรงให้กับผู้บริโภคเอง ซึ่งกลุ่มผู้บริโภคบางส่วนมีแนวโน้มให้ความสนใจกับกลุ่ม แบรนด์รายใหม่และโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์โดยตรงเหล่านี้ เพราะคาดหวังกับราคาสินค้าที่ถูกกว่าซื้อจาก แบรนด์สินค้าใหญ่รายเดิมในตลาด ทำให้แบรนด์เฟอร์นิเจอร์แต่ละรายต้องหันกลับมาปรับกลยุทธ์การขายกันอีกครั้ง โดยบริษัท XYZ จำกัด เป็นผู้ประกอบการผลิตและจัดจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์กลุ่มเครื่องครัวที่มีขนาดใหญ่ มีมูลค่ายอดขายอยู่ที่ 600 ล้านบาท เปิดให้บริการมาแล้ว 17 ปี โดยในยุคการแข่งขันในปัจจุบัน บริษัท XYZ

จำกัด ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับยุค Digital Disruption และปรับกลยุทธ์การขายเพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งของตลาดกับคู่แข่งรายอื่นในตลาดเฟอร์นิเจอร์

จากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปและอัตราการแข่งขันในตลาดเฟอร์นิเจอร์ปัจจุบัน ทำให้คณะผู้บริหารบริษัท XYZ จำกัด ได้เห็นถึงความสำคัญเรื่องช่องทางที่จะทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการของแบรนด์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มากขึ้น จึงมีแผนเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ผ่านทั้งช่องทางออฟไลน์ และทางออนไลน์ โดยคณะผู้บริหารได้เล็งเห็นว่าองค์กรต้องเพิ่มจำนวนพนักงานขายทั้งในช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ให้มากขึ้นเพื่อรองรับช่องทางการจัดจำหน่ายตามกลยุทธ์การตลาดของบริษัท โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มจำนวนพนักงานขายที่มีทักษะและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้พนักงานขายเป็นตัวแทนของแบรนด์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ สามารถแข่งขันกับแบรนด์คู่แข่ง เข้าถึงและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูงของบริษัท XYZ จำกัด ในปัจจุบัน เพื่อจะนำคุณลักษณะดังกล่าวเป็นแนวทางในการสรรหาพนักงานใหม่ และพัฒนาพนักงานขายเดิมที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับนโยบายที่คณะผู้บริหารได้วางแผนไว้ โดยจะนำข้อสรุปของแต่ละคุณลักษณะในด้านข้อเสนอแนะและพฤติกรรมที่เหมาะสมของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติสูง บูรณาการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาพนักงานขายให้มีความมั่นใจและมีพฤติกรรมที่แสดงออกได้ตรงกับความต้องการของบริษัท XYZ จำกัด

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการขาย การขาย คือ การกระทำที่เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ซื้อและผู้ขาย โดยมีการตกลงกันระหว่างทั้ง 2 ฝ่าย เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนทรัพย์สินบางอย่าง โดยทั่วไปมักจะใช้ทรัพย์สินที่มีมูลค่าตามกฎหมาย เช่น ธนบัตร ทองคำ หรือสิ่งที่ทั้ง 2 ฝ่ายพึงพอใจยอมตกลงที่จะเกิดการซื้อขายแลกเปลี่ยนกัน โดยมูลค่าของสินค้าและสิ่งที่นำมาแลกเปลี่ยนกันนั้น อาจจะมีมูลค่ามากกว่าหรือน้อยกว่ากันก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของทั้ง 2 ฝ่าย

Freeman (2021) AIDAS Theory of Selling ทฤษฎีการขายที่เน้นทางผู้ขายต้องปฏิบัติให้ถูกกาลเทศะเพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการเสนอขายสินค้า ดังนี้ 1) ความตั้งใจ (Attention) การสร้างการกระตุ้นให้ลูกค้าหรือผู้ที่ต้องการสินค้าเกิดความตระหนักในการรับฟัง โดยถือเป็นจุดสำคัญ หากลูกค้าเกิดความตั้งใจหรือสนใจที่จะฟัง จะทำให้ลูกค้าเกิดการกระตุ้นให้ซื้อผลิตภัณฑ์ได้ง่ายขึ้น 2) ความสนใจ (Interest) เมื่อลูกค้าพร้อมที่จะรับฟังโดยให้ความสนใจมาที่ผู้ขาย สิ่งที่ผู้ขายต้องทำในลำดับถัดไป คือการเสนอขายสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าคนนั้นสนใจ ทั้งนี้ ในการเสนอขาย มุ่งเน้นไปที่การนำเสนอถึงรายละเอียดสินค้าเพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าทำการศึกษาสินค้าที่ตนเองสนใจ 3) ความปรารถนา (Desire) เมื่อลูกค้าเกิดความสนใจในสินค้า สิ่งที่พนักงานต้องทำต่อไป คือการสร้างความปรารถนาให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความปรารถนาในตัวสินค้าแล้วจะส่งผลให้พนักงานขายสามารถเพิ่มโอกาสในการปิดการขายได้มากยิ่งขึ้น 4) การตัดสินใจ (Action) เมื่อพนักงานขายสามารถสร้างความปรารถนาที่เหมาะกับตัวผลิตภัณฑ์ได้แล้วนั้น จะส่งผลให้ลูกค้าเกิด

กระบวนการตัดสินใจ โดยพิจารณาว่าสินค้าชิ้นนั้นเหมาะกับความต้องการของตนเองหรือไม่ หากเหมาะกับความต้องการของตนเองจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจในการซื้อ และ 5) ความพอใจ (Satisfaction) โดยหลังจากกระบวนการตัดสินใจซื้อเสร็จสิ้น สิ่งที่ลูกค้าจะได้รับคือความพึงพอใจต่อสินค้าและการตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง ทั้งนี้ ผู้ขายสามารถสร้างความประทับใจเพิ่มเติมให้กับลูกค้าได้ ในส่วนขั้นตอนหลังการตัดสินใจซื้อ หากทำให้ลูกค้าประทับใจยิ่งมากเท่าใด จะส่งผลต่อการซื้อซ้ำในโอกาสครั้งถัดไป

Romford (2021) ได้กล่าวถึงทฤษฎี The Want Satisfaction Theory ไว้ดังนี้ ความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นได้จากพฤติกรรมที่ก่อเกิดมาจากสิ่งเร้า ในที่นี้มีความหมายถึงสิ่งจูงใจและแรงผลักดัน โดยเมื่อเกิดทั้งสองอย่างขึ้น จะทำให้มนุษย์เกิดความต้องการในสิ่งของและต้องการให้ได้สิ่งที่ตนต้องการมากจนจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

Maslow (1943) ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ เป็นทฤษฎีที่นำเอาความต้องการของมนุษย์ที่ไม่มีที่สิ้นสุด มาใช้ในการกำหนดความต้องการของลูกค้าในการแสวงหาสินค้า ซึ่งพนักงานขายจำเป็นต้องศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ที่มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีวันสิ้นสุดนี้ เพื่อจะได้นำมาใช้ในการเสนอขายต่อไป โดยลำดับความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้น มีดังนี้ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical Need) หมายถึง ความต้องการในด้านปัจจัย 4 ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตต่อได้ ได้แก่ อาหาร ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) หมายถึง ความต้องการในด้านความปลอดภัยในการดำรงชีวิต เช่น ความปลอดภัยในที่ทำงาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3) ความต้องการทางสังคม (Social Need) หมายถึง ความต้องการในด้านการพูดคุย การเข้าสังคม มีกลุ่มเพื่อนร่วมในการใช้ชีวิต 4) ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem Need) หมายถึง ความต้องการในการได้รับการยกย่องยอมรับในการใช้ชีวิต เป็นที่นับถือของผู้อื่น และได้รับการชื่นชม และ 5) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Need) หมายถึง ความต้องการประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายของชีวิต เช่น ด้านการเงิน ด้านความรัก ด้านความสมหวัง ตามแต่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

จากทฤษฎีเกี่ยวกับการขายที่ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าและศึกษามานั้น พบว่าทฤษฎีการขายได้บ่งบอกถึงกระบวนการและลำดับขั้นในการที่จะสร้างแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจ เพื่อให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อตัวสินค้า โดยมักจะเริ่มจากการสร้างความต้องการให้กับลูกค้า โดยทั้งนี้หน้าที่ของพนักงานขาย คือหาทางตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ถูกต้อง โดยถ้าสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้องแล้วนั้น จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานขาย แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือความสามารถของบุคคลเริ่มขึ้นโดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน McClelland (1998) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือสมรรถนะไว้ดังนี้ คือบุคลิกของบุคคลแต่ละคนที่อาจมีความเหมือนหรือไม่เหมือนกัน โดยบุคลิกหรือสมรรถนะเหล่านี้ สามารถส่งผลต่องานที่พนักงานคนนั้นรับผิดชอบ หรือผลักดันให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ดีได้ โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล การแสดงออกในเชิง

พฤติกรรม ทั้งนี้ การสร้างสมรรถนะนั้นเกิดขึ้นได้จาก 3 หัวข้อ ดังนี้ 1) พรสวรรค์ที่มีมาตั้งแต่เกิด 2) ประสบการที่สั่งสมในการทำงานหรือการใช้ชีวิต และ 3) การฝึกอบรมหรือการสร้างให้เกิดขึ้น

จิตติมา ปฏิมาประกร (2559) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะทั่วไปของพนักงานขาย ได้แก่ 1) บุคลิกภาพดี หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะตัวบุคคล ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา การพูด การแต่งกาย ท่าทางที่แสดงออก โดยรวมที่กล่าวมาในทางที่ดีน่ามองแก่ผู้พบเจอ 2) มีมนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ความยืดหยุ่นในการปรับตัวเองให้เข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี 3) ความซื่อสัตย์ หมายถึง ความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจต่อผู้ซื้อ ทำให้ผู้ซื้อเกิดความไว้วางใจ 4) ความร่าเริงแจ่มใส หมายถึง ลักษณะภายนอกที่ดูเป็นมิตรเป็นคนร่าเริงแจ่มใส อาจแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง และอารมณ์ 5) ความเสียสละ หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่เป็นการเสียสละเพื่อมุ่งเน้นทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ทำให้ได้มาซึ่งผลสำเร็จของบริษัท 6) ความรับผิดชอบ หมายถึง การกระทำ ต่าง ๆ ที่สามารถทำตามเป้าหมาย ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จเรียบร้อยตามที่วางไว้ 7) ความยับยั้งชั่งใจ หมายถึง การควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติในทุกสถานการณ์ ไม่ใช้อารมณ์ให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 8) ความคิดริเริ่ม หมายถึง มีการพัฒนาความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานต่าง ๆ สามารถใส่ความคิดสร้างสรรค์ลงไปในสิ่งเหล่านั้นได้ เพื่อให้งานออกมาแปลกใหม่นำคู่แข่งของบริษัท และ 9) ความกระตือรือร้น หมายถึง ความพยายามที่จะปฏิบัติงานด้วยความกระฉับกระเฉง ว่องไว มีความตั้งใจในการทำงานทุกครั้ง

จุฑามาส บุญตั้ง และคณะ (2559) ได้สรุปปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จในงานขายมากที่สุด ได้แก่ การสร้างมิตรภาพ การมีทัศนคติที่ดีในแง่บวก การมองโลกตามหลักความจริงโดยอิงความรับผิดชอบ และการก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทั้งนี้พนักงานขายควรมุ่งเน้นในการหาข้อมูลเพื่อเตรียมตัวในการพบลูกค้าและการฝึกฝนถึงวิธีแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นหน้างาน โดยอาจแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานของตนและมุ่งเน้นในการทำงานเป็นทีม

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูง ของบริษัท XYZ จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะ

<u>ระยะที่ 1</u> การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาคุณลักษณะของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูงของบริษัท XYZ จำกัด

ส่วนที่ 1 เก็บข้อมูลจากพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูงบริษัท XYZ จำกัด

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล/กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ พนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูงในปี 2563 โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์เป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงพิจารณาจากยอดขายระดับ 10 ล้านบาทต่อปี ในปี 2563 จำนวน 10 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีการแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

1. คำถามกึ่งโครงสร้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมุ่งเน้นที่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานขาย โดยแบ่งออกเป็น 5 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) ด้านความรู้ผลิตภัณฑ์ 2) ด้านทักษะการนำเสนอสินค้า 3) ด้านการมีศิลปะการโน้มน้าวใจ 4) ด้านความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า และ 5) ด้านความรอบรู้ในเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยมีรายละเอียดข้อคำถามในภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

2. คำถามปลายเปิดในกรณีที่ข้อคำถามที่เตรียมมาอาจไม่เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นผู้วิจัยจะเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายแสดงความคิดเห็นของตนในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มที่

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีกระบวนการจัดทำข้อคำถามผ่านกระบวนการทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) โดยมีข้อคำถามอ้างอิงกรอบแนวคิดที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในสายงานการบริหารคนและกลยุทธ์องค์การ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยประสานงานกับ บริษัท XZY จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมอธิบายถึงวัตถุประสงค์การศึกษาในครั้งนี้

1) ผู้วิจัยประสานงานกับ บริษัท XZY จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมอธิบายถึงวัตถุประสงค์การศึกษาในครั้งนี้

2) นัดหมายวันโดยระบุวันเวลาของพนักงานขายทั้ง 10 ท่าน เพื่อทำการเก็บข้อมูลในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยใช้เวลารวบรวมข้อมูล 1 สัปดาห์ โดยการสัมภาษณ์ใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที

3) เริ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานขายแต่ละท่าน โดยมีการอธิบาย ข้อวัตถุประสงค์ที่ต้องการในการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกในครั้งนี้เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจแนวทางในการให้ข้อมูลที่มีความเหมาะสม

4) ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก ตามแนวข้อคำถามที่สร้างไว้กับกลุ่มเป้าหมายทั้ง 10 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำมาสรุปเป็นข้อกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานขาย บริษัท XYZ จำกัด และการสรุปข้อมูลเข้าด้วยกันในระหว่างผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่าน เพื่อจัดกลุ่มข้อมูลที่มีความคล้ายคลึงกันหรือใกล้เคียงกันให้อยู่ในกลุ่มประเภทคุณลักษณะเดียวกันโดยอิงจากการทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรม การปรับคำสนทนาของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้มีความกระชับและชัดเจนมากขึ้น

ส่วนที่ 2 เก็บข้อมูลจากลูกค้าบริษัท XYZ จำกัด

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล/กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าของบริษัท XYZ จำกัด ซึ่งเป็นลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อสินค้าและบริการ โดยตรงของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูงซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการเก็บข้อมูลการวิจัย ส่วนที่ 1 โดยมีการซื้อสินค้าและบริการบริษัท XYZ จำกัด ในช่วงไตรมาสที่ 3 ของปี 2563 เพื่อสะดวกต่อการติดต่อขอสัมภาษณ์ และเพื่อความแม่นยำของข้อมูล จำนวน 10 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีการแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

1. คำถามกึ่งโครงสร้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมุ่งเน้นที่คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานขาย โดยแบ่งออกเป็น 5 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) ด้านความรู้ผลิตภัณฑ์ 2) ด้านทักษะการนำเสนอสินค้า 3) ด้านการมีศิลปะการโน้มน้าวใจ 4) ด้านความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า และ 5) ด้านความรอบรู้ในเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยมีรายละเอียดข้อคำถามในภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล

2. คำถามปลายเปิดในกรณีที่ข้อคำถามที่เตรียมมาอาจไม่เหมาะสมกับบริบทของกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น ผู้วิจัยจะเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายแสดงความคิดเห็นของตนในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างเต็มที่

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ผู้วิจัยประสานงานกับบริษัท XZY จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมอธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษาในครั้งนี้

2) ทำการนัดหมายวันโดยระบุวันเวลาของลูกค้า ทั้ง 10 ท่าน เพื่อทำการเก็บข้อมูลในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยรูปแบบการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วัน และใช้ระยะเวลาสัมภาษณ์กับลูกค้าไม่เกิน 20 นาที ต่อราย

3) เริ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกกับลูกค้าแต่ละท่าน โดยมีการอธิบายข้อวัตถุประสงค์ที่ต้องการในการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกในครั้งนี้เพื่อให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเข้าใจแนวทางในการให้ข้อมูลที่มีความเหมาะสม

4) ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก ตามแนวข้อคำถามที่สร้างไว้กับผู้ให้ข้อมูลหมายทั้ง 10 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำมาสรุปเป็นข้อกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานขาย บริษัท XYZ จำกัด และการสรุปข้อมูลเข้าด้วยกันในระหว่างผู้ให้ข้อมูลแต่ละท่าน เพื่อจัดกลุ่มข้อมูลที่มีความคล้ายคลึงกันหรือใกล้เคียงกันให้อยู่ในกลุ่มประเภทคุณลักษณะเดียวกันโดยอิงจากการทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรม การปรับคำสนทนาของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้มีความกระชับและชัดเจนมากขึ้น

<u>ระยะที่ 2</u> การยืนยันคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานขายบริษัท XYZ จำกัด

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล/กลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกลุ่มที่เลือกแบบเจาะจงมีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้าพนักงานขาย 7 ท่าน ผู้จัดการฝ่ายขาย 1 ท่าน และผู้จัดการฝ่ายการตลาด 1 ท่าน รวมทั้งหมดจำนวน 9 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อสรุปคุณลักษณะของพนักงานในระยะที่ 1 ให้กับผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อกำหนดคุณลักษณะของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูง ของบริษัท XYZ จำกัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลในรูปแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับกลุ่มผู้บริหาร ผ่านการประชุม ณ บริษัท XYZ จำกัด ในการประชุมผู้บริหาร 1/2565 ในวันที่ 3 มีนาคม 2565 เวลา 14:30-16:00 น. โดยผู้วิจัยเป็นผู้ทำหน้าที่ดำเนินการประชุม โดยมีผู้จัดการฝ่ายการตลาด เป็นประธาน และผู้จัดการฝ่ายขายเป็นรองประธาน ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่ม โดยการอภิปรายผล คุณลักษณะของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูง จากระยะที่ 1 และให้ผู้บริหารแต่ละท่านร่วมแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การสนทนากลุ่มผู้วิจัยได้ข้อกำหนดคุณลักษณะของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูง ของบริษัท XYZ จำกัด จากการสนทนากลุ่ม โดยการยอมรับและเสนอแนะจากผู้บริหาร เพื่อใช้ในการพัฒนาพนักงานขายขององค์กรให้ได้ตามเป้าหมาย และใช้เป็นเกณฑ์ในการสรรหาและพัฒนาพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูงเข้าสู่องค์กร

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ตารางที่ 1: ตารางผลการวิจัย ระยะที่ 1 และ 2

คุณลักษณะ	ระยะที่ 1	ระยะที่ 2
คุณลักษณะด้านความรู้ผลิตภัณฑ์	นิยามของคุณลักษณะด้านความรู้ผลิตภัณฑ์ หมายถึง มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทุกตัวของบริษัทอย่างถูกต้องแม่นยำ เช่น ข้อมูลชื่อรุ่น วัสดุ สี ดีไซน์ ราคาขาย โปรโมชั่น จุดเด่น จุดด้อยสินค้า ความแตกต่างของแต่ละรุ่น	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อสรุปนิยามของคุณลักษณะด้านความรู้ผลิตภัณฑ์
	พฤติกรรมที่แสดงออกของคุณลักษณะด้านความรู้ผลิตภัณฑ์มีดังนี้ 1) พนักงานขายรู้รายละเอียดข้อมูลผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของ	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อสรุปพฤติกรรมด้านความรู้ผลิตภัณฑ์

คุณลักษณะ	ระยะที่ 1	ระยะที่ 2
	บริษัทอย่างชัดเจนและครบถ้วนเช่น ชื่อรุ่นสินค้า สี ดีไซน์ วัสดุ ราคา 2) พนักงานขายทราบโปรโมชั่นที่เป็นปัจจุบันที่สุดในแต่ละช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีข้อมูลแตกต่างกันอยู่เสมอ เช่น โปรโมชั่นช่องทางการจัดจำหน่ายในห้างสรรพสินค้าแต่ละที่ ร้านค้าท้องถิ่น หรือการจัดจำหน่ายออนไลน์ 3) พนักงานขายมีความรู้เกี่ยวเนื่องเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ สามารถแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ เช่น กระบวนการติดตั้งสินค้า เงื่อนไขการรับประกันสินค้า จุดเด่น จุดด้อยสินค้า	
	ข้อเสนอแนะของคุณลักษณะด้านความรู้ผลิตภัณฑ์ มีดังนี้ เสนอให้มีการจัดฝึกอบรมทุกไตรมาสเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับพนักงานขาย และมีการส่งข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดโปรโมชั่นที่เป็นปัจจุบันในแต่ละช่องทางการจัดจำหน่าย ก่อนการประกาศใช้ล่วงหน้า 15 วัน เพื่อพนักงานจะได้ศึกษาก่อนนำไปใช้งานจริง	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อสรุปข้อเสนอแนะด้านความรู้ผลิตภัณฑ์ โดยผู้จัดการฝ่ายการตลาด ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ถึงกระบวนการวัดผลควบคู่ไปกับการจัดฝึกอบรม และการทดสอบความรู้ทุกไตรมาส โดยผู้บริหารท่านอื่นเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้จัดการฝ่ายการตลาด
คุณลักษณะด้านทักษะการนำเสนอสินค้า	นิยามของคุณลักษณะด้านทักษะการนำเสนอสินค้า หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดเนื้อหาหรือเรื่องราวต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ที่มีการผสมผสานระหว่างศิลปะการพูด กับการแสดงข้อมูลในรูปแบบการนำเสนอต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยต้องมีการพูดจาที่สุภาพ ไพเราะ มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ดูน่าเชื่อถือ มีมารยาทในการพูด ในการนำเสนอมีอุปกรณ์ช่วยให้เข้าใจได้ง่าย เพื่อสร้างความสนใจต่อลูกค้า	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อสรุปนิยามของคุณลักษณะด้านทักษะการนำเสนอสินค้า
	พฤติกรรมที่แสดงออกของคุณลักษณะด้านทักษะการนำเสนอสินค้า มีดังนี้ 1) พนักงานขายแต่งกายสุภาพตามเครื่องแบบและชุดยูนิฟอร์มของบริษัท เหมาะสมกับสถานที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า 2) พนักงานขายมีทักษะในการเลือกใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับลูกค้าและสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี โดยใช้ภาษาที่สุภาพ ฟังเข้าใจง่าย ให้เกียรติต่อคู่สนทนา ทั้งเพื่อนร่วมงานและลูกค้าในการเสนอขายสินค้า 3) พนักงานขายมีการเตรียมเนื้อหาการนำเสนอสินค้าที่น่าสนใจ เช่น การเสนอขายโดยมีภาพตัวอย่าง โมเดลสินค้า	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อสรุปพฤติกรรมคุณลักษณะด้านทักษะการนำเสนอสินค้า

คุณลักษณะ	ระยะที่ 1	ระยะที่ 2
	หรือแผ่นพับแสดงรูปแบบของสินค้า เพื่อทำให้ลูกค้าเข้าใจรูปแบบสินค้าง่ายมากยิ่งขึ้น 4) พนักงานขายต้องมีการสังเกตพฤติกรรมและคำถามของลูกค้า เพื่อวิเคราะห์ประเด็นข้อสงสัยและให้ข้อมูลสินค้าได้ตรงตามที่คู่สนทนาต้องการ	
	ข้อเสนอแนะของคุณลักษณะด้านทักษะการนำเสนอสินค้า มีดังนี้ บริษัทควรมีการจัดอบรมด้านพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสาร ทั้งภาษาทางการ และภาษาอังกฤษ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการขายของพนักงานขายให้ดีมากยิ่งขึ้น	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะของคุณลักษณะด้านทักษะการนำเสนอสินค้
คุณลักษณะด้านการมีศิลปะในการโน้มน้าวใจ	นิยามของคุณลักษณะด้านการมีศิลปะในการโน้มน้าวใจ หมายถึง การพูดเชิญชวนเพื่อเปิดการขาย เกลี้ยกล่อม ชักจูงให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ มีความคิดเห็นคล้อยตาม เช่น การสร้าง Sales pitch จากจุดขายที่แตกต่าง และคุณค่าของผลิตภัณฑ์ การเล่าเรื่องแบบ Story Telling เพื่อสามารถสร้างเรื่องราวที่มีพลังในการนำเสนอการขายและเชื่อมโยงกับ Lifestyle ของลูกค้าเพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการซื้อได้	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อสรุปนิยามของคุณลักษณะด้านการมีศิลปะในการโน้มน้าวใจ
	พฤติกรรมที่แสดงออกของคุณลักษณะด้านการมีศิลปะการโน้มน้าวใจ มีดังนี้ 1) พนักงานขายมีทักษะการเปิดการขายได้อย่างรวดเร็ว ตรงจุดประสงค์ อธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้อย่างชัดเจน 2) พนักงานขายรู้จักวิธีการชักจูง ให้ลูกค้าเห็นดีเห็นงามกับประโยชน์ หรือคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้สินค้า เช่น การใช้กระบวนการเล่าเรื่องแบบ Story Telling หรือวิธี Sales Pitch จากความแตกต่าง	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อสรุปพฤติกรรมคุณลักษณะด้านการมีศิลปะในการโน้มน้าวใจ โดยผู้จัดการฝ่ายขายให้ข้อเสนอแนะว่า พนักงานขายต้องรู้จักสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อที่จะหาจังหวะเข้าไปเปิดการขาย โดยผู้บริหารท่านอื่นเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	3) พนักงานขายต้องมีอัธยาสัยดี ชวนลูกค้าสนทนาในเรื่องที่น่าสนใจเพื่อสร้างความสนิทสนมและความน่าเชื่อถือ 4) พนักงานขายสามารถเชื่อมโยงตัวสินค้าให้เข้ากับ Lifestyle ของลูกค้าได้และสามารถเลือกสินค้าที่เหมาะสมกับเงื่อนไขความต้องการของลูกค้าได้ 5) พนักงานขายต้องรู้ข้อมูลโปรโมชั่นของสินค้าแต่ละช่องทางการขาย ในเขตความรับผิดชอบของตนเองเป็นอย่างดี เพื่อใช้ในการเสนอโปรโมชั่นโน้มน้าวใจลูกค้า	
	ข้อเสนอแนะของคุณลักษณะด้านการมีศิลปะการโน้มน้าวใจ มีดังนี้ บริษัทควรจัดทำข้อมูลโปรโมชั่นการขายแต่ละช่องทางการจัดจำหน่ายในแต่ละเดือน ส่งให้พนักงานขายทั้งทาง	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะของคุณลักษณะด้านการมีศิลปะในการโน้มน้าวใจ โดยมี

คุณลักษณะ	ระยะที่ 1	ระยะที่ 2
	ออนไลน์ และรูปเล่มเอกสาร เพื่อให้พนักงานขายสามารถศึกษาได้ง่ายและป้องกันความผิดพลาดรวมถึงใช้อุปกรณ์ในการโน้มน้าวใจลูกค้า มีการอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มคุณลักษณะด้านการมีศิลปะในการโน้มน้าวใจ	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้ ● หัวหน้าพนักงานขายท่าน ที่ 3 ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการจัดทำโปรโมชั่นให้เป็นเอกสารขนาดเล็กพกพาได้ง่ายเปิดดูและมีรายละเอียดที่ครบถ้วนให้กับพนักงานขาย เพื่อลดความผิดพลาดในการนำเสนอโปรโมชั่น ● หัวหน้าพนักงานขายท่าน ที่ 5 ให้ข้อเสนอแนะว่า การจัดหาวิทยากรมาฝึกอบรมควรเป็นวิทยากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานจริง และเข้าใจหน้างานการขายสินค้าเฟอร์นิเจอร์โดยตรง ● โดยผู้บริหารท่าน อื่นเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
คุณลักษณะด้านความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า	นิยามของคุณลักษณะด้านความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการทำความเข้าใจ และวิเคราะห์ ความต้องการ และพฤติกรรม ของลูกค้า ควรรู้ว่าลูกค้ากำลังมองหาอะไร การมองหาความต้องการ หรือปัญหาที่แท้จริงของลูกค้า โดยใช้การสังเกต ฟัง และตั้งคำถาม เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลและตอบสนองได้ตรงความต้องการลูกค้าได้ครบถ้วนถูกต้องและเหมาะสมต่อสภาพการใช้งานของลูกค้า หรือการให้	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อสรุปนิยามของคุณลักษณะด้านความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า
	คำแนะนำถึงความเหมาะสมของสินค้าที่ลูกค้าควรเลือก โดยการให้ข้อมูลต้องเป็นไปตามหลักความจริงและข้อมูลของผลิตภัณฑ์เพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของลูกค้า	
	พฤติกรรมที่แสดงออกของคุณลักษณะด้านความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีดังนี้ 1) พนักงานขายสามารถวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้จากกระบวนการฟังและสอบถาม 2) พนักงานขายสามารถตอบสนอง และแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงจุดของปัญหาที่ลูกค้าต้องการแก้ไข 3) พนักงานขายสามารถแนะนำสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม โดยต้องพิจารณาถึงความต้องการที่แท้จริงของ	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อสรุปพฤติกรรมคุณลักษณะด้านความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า โดยหัวหน้าพนักงานขายท่าน ที่ 2 ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ พนักงานขายต้องรู้จักฟังจับใจความสำคัญของลูกค้า โดยผู้บริหารท่าน อื่นเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คุณลักษณะ	ระยะที่ 1	ระยะที่ 2
	ลูกค้าและความเหมาะสมของสินค้า โดยให้คำแนะนำอย่างจริงใจ	
	ข้อเสนอแนะของคุณลักษณะด้านความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีดังนี้ บริษัทควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานขายในด้านการวิเคราะห์บทสนทนาของลูกค้า เช่นการทำ Role play เพื่อให้พนักงานขายสามารถวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะของคุณลักษณะด้านความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ การฝึกด้วยวิธีการทำ Role play ต้องมีการทบทวนและทดสอบเพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารท่าน อื่นเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
คุณลักษณะด้านความรอบรู้ในเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	นิยามของคุณลักษณะด้านความรอบรู้ในเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หมายถึง เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวผลิตภัณฑ์ เช่น เพื่อที่ จะสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าและนำไปสู่การปิดการขาย หรือเมื่อลูกค้าต้องการคำแนะนำในเรื่องนั้น ๆ เทรนด์สีหรือสไตล์การตกแต่งตามกระแสนิยม ความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดวางแบบตามศาสตร์ฮวงจุ้ย ข้อมูเครื่องใช้ไฟฟ้า การให้คำแนะนำผู้รับเหมาที่มีคุณภาพ	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อสรุปนิยามของคุณลักษณะด้านความรอบรู้ในเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
	พฤติกรรมที่แสดงออกของคุณลักษณะด้านความรอบรู้ในเรื่องอื่นๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีดังนี้ พนักงานขายแนะนำความรู้เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการที่ขายให้กับลูกค้า เช่น ความรู้ด้านการออกแบบ	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อสรุปพฤติกรรมคุณลักษณะด้านความรอบรู้ในเรื่องอื่นๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยผู้จัดการฝ่ายการตลาด ให้ข้อเสนอแนะ
	และจัดวาง ความรู้เกี่ยวกับหลักฮวงจุ้ยการตกแต่งให้ถูกต้องตามศาสตร์การใช้งาน ข้อมูลช่างหรือผู้รับเหมาที่มีคุณภาพและราคาเหมาะสมให้กับลูกค้า	ดังนี้ พนักงานควรทำตัวให้เป็น One Stop Service เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างดีที่สุด โดยผู้บริหารท่าน อื่นเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	ข้อเสนอแนะของคุณลักษณะด้านความรอบรู้ในเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีดังนี้ ข้อเสนอแนะ บริษัทควรจัดทำทะเบียนรายชื่อของผู้รับเหมาในแต่ละท้องที่โดยจะเป็นผู้รับเหมาที่ผ่านเกณฑ์การวัดคุณภาพชัดเจน มีการจัดทำคอร์สฝึกอบรมความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ให้พนักงานขายทุกไตรมาส	ผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะของคุณลักษณะด้านความรอบรู้ในเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ บริษัทจะมีการจัดทำ Datalog รายชื่อของผู้รับเหมาที่ผ่านเกณฑ์

คุณลักษณะ	ระยะที่ 1	ระยะที่ 2
		ประเมินจากบริษัทโดยตรงเพื่อให้ได้คุณภาพในการให้บริการมากที่สุด โดยผู้บริหารท่าน อื่นเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 2: ตารางสรุปคุณลักษณะของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูง ของบริษัท XYZ จำกัด

ชื่อคุณลักษณะ	นิยาม	พฤติกรรม	ข้อเสนอแนะ
คุณลักษณะด้านความรู้ผลิตภัณฑ์	มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทุกตัวของบริษัทอย่างถูกต้องแม่นยำ เช่น ข้อมูลชื่อรุ่น วัสดุ สี ดีไซน์ ราคาขาย โปรโมชั่น จุดเด่น จุดด้อยสินค้า ความแตกต่างของแต่ละรุ่น	1) พนักงานขายรู้รายละเอียดข้อมูลผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของบริษัทอย่างชัดเจนและครบถ้วนเช่น ชื่อรุ่นสินค้า สี ดีไซน์ วัสดุ ราคา 2) พนักงานขายทราบโปรโมชั่นที่เป็นปัจจุบันที่สุดในแต่ละช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีข้อมูลแตกต่างกันอยู่เสมอ เช่น โปรโมชั่นช่องทางการจัดจำหน่ายในห้างสรรพสินค้าแต่ละที่ ร้านค้าท้องถิ่น หรือการจัดจำหน่ายออนไลน์ 3) พนักงานขายมีความรู้เกี่ยวเนื่องเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ สามารถแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ เช่น กระบวนการติดตั้งสินค้า เงื่อนไขการรับประกันสินค้า จุดเด่น จุดด้อยสินค้า	- การจัดฝึกอบรมทุกไตรมาสเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่ให้กับพนักงานขาย - จุดส่งข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดโปรโมชั่นที่เป็นปัจจุบันในแต่ละช่องทางการจัดจำหน่าย ก่อนการประกาศใช้ล่วงหน้า 15 วัน เพื่อพนักงานจะได้ศึกษาก่อนนำไปใช้งานจริง - มีกระบวนการทดสอบควบคู่ไปกับกระบวนการฝึกอบรมและมีการทดสอบความรู้ทุกไตรมาส
คุณลักษณะด้านความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้า	ความสามารถในการทำความเข้าใจและวิเคราะห์ ความต้องการ และพฤติกรรมของลูกค้า ควรรู้ว่าลูกค้ากำลังมองหาอะไร การมองหาความต้องการ หรือปัญหาที่แท้จริงของลูกค้า โดยใช้การสังเกต ฟัง และตั้งคำถาม เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลและตอบสนองได้ตรงความต้องการลูกค้าได้ครบถ้วนถูกต้อง เหมาะสมต่อสภาพการใช้งานของลูกค้า หรือการให้คำแนะนำถึงความเหมาะสมของสินค้าที่ลูกค้าควรเลือก โดย	1) พนักงานขายสามารถวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้จากกระบวนการฟังและสอบถาม 2) พนักงานขายสามารถตอบสนองและแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงจุดของปัญหาที่ลูกค้าต้องการแก้ไข 3) พนักงานขายสามารถแนะนำสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม โดยต้องพิจารณาถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าและความเหมาะสมของสินค้า โดยให้	- บริษัทจัดหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานขายในด้านการวิเคราะห์บทสนทนาของลูกค้า เช่น การทำ Role play เพื่อให้พนักงานขายสามารถวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ - การฝึกด้วยวิธีการทำ Role play ต้องมีการทบทวนและทดสอบเพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

ชื่อคุณลักษณะ	นิยาม	พฤติกรรม	ข้อเสนอแนะ
	การให้ข้อมูลต้องเป็นไปตามหลักความจริงและข้อมูลของผลิตภัณฑ์เพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของลูกค้า	คำแนะนำอย่างจริงใจ 4) พนักงานขายต้องรู้จักฟังจับใจความสำคัญของลูกค้า	
คุณลักษณะด้านทักษะการนำเสนอสินค้า	กระบวนการถ่ายทอดเนื้อหาหรือเรื่องราวต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ที่มีการผสมผสานระหว่างศิลปะการพูด กับการแสดงข้อมูลในรูปแบบการนำเสนอต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยต้องมีการพูดจาที่สุภาพไพเราะ มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยดูน่าเชื่อถือ มีมารยาทในการพูด ในการนำเสนอมีอุปกรณ์ช่วยให้เข้าใจได้ง่าย เพื่อสร้างความสนใจต่อลูกค้า	1) พนักงานขายแต่งกายสุภาพตามเครื่องแบบและชุดยูนิฟอร์มของบริษัท เหมาะสมกับสถานที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า 2) พนักงานขายมีทักษะในการเลือกใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับลูกค้าและสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี โดยใช้ภาษาที่สุภาพฟังเข้าใจง่าย ให้เกียรติต่อคู่สนทนาทั้งเพื่อนร่วมงานและลูกค้าในการเสนอขายสินค้า 3) พนักงานขายมีการเตรียมเนื้อหาการนำเสนอสินค้าที่น่าสนใจ เช่น การเสนอขายโดยมีภาพตัวอย่าง โมเดลสินค้า หรือแผ่นพับแสดงรูปแบบของสินค้าเพื่อทำให้ลูกค้าเข้าใจรูปแบบสินค้าง่ายมากยิ่งขึ้น	- บริษัทควรมีการจัดอบรมด้านพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสารทั้งภาษาทางการและภาษาอังกฤษเพื่อพัฒนาศักยภาพในการขายของพนักงานขายให้ดีมากยิ่งขึ้น
		4) พนักงานขายต้องมีการสังเกตพฤติกรรมและคำถามของลูกค้าเพื่อวิเคราะห์ประเด็นข้อสงสัยและให้ข้อมูลสินค้าได้ตรงตามที่คู่สนทนาต้องการ	
คุณลักษณะด้านความรอบรู้ในเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์	เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวผลิตภัณฑ์เพื่อที่จะสามารถให้ข้อมูลกับลูกค้าและนำไปสู่การปิดการขาย หรือเมื่อลูกค้าต้องการคำแนะนำในเรื่องนั้น ๆ เช่น เทรนด์สีหรือสไตล์การตกแต่งตามกระแสนิยม ความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดวางแบบตามศาสตร์ฮ	1) พนักงานขายแนะนำความรู้เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการที่ขายให้กับลูกค้า เช่น ความรู้ด้านการออกแบบและจัดวางแบบ ความรู้เกี่ยวกับหลักฮวงจุ้ย การตกแต่งให้ถูกต้องตามศาสตร์การใช้งาน ข้อมูลช่างหรือผู้รับเหมาที่มีคุณภาพและราคา	- บริษัทควรจัดทำทะเบียนรายชื่อของผู้รับเหมาในแต่ละท้องที่โดยจะเป็นผู้รับเหมาที่ผ่านเกณฑ์การวัดคุณภาพชัดเจน - มีการจัดทำคอร์สฝึกอบรมความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ให้พนักงานขายทุกไตรมาส

ชื่อคุณลักษณะ	นิยาม	พฤติกรรม	ข้อเสนอแนะ
	วงจุ้ย ข้อมูลเครื่องใช้ไฟฟ้า การให้คำแนะนำผู้รับเหมาที่มีคุณภาพ	เหมาะสมให้กับลูกค้า 2) พนักงานต้องสามารถให้บริการแบบ One Stop Service กับลูกค้าได้	- บริษัทจะมีการจัดทำ Datalog รายชื่อของผู้รับเหมาที่ผ่านเกณฑ์ประเมินจากบริษัทโดยตรงเพื่อให้ได้คุณภาพในการให้บริการมากที่สุด
คุณลักษณะด้านการมีศิลปะในการโน้มน้าวใจ	การพูดเชิญชวนเพื่อเปิดการขาย เกลี้ยกล่อม ชักจูงให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ มีความคิดเห็นคล้อยตาม เช่นการสร้าง Sales pitch จากจุดขายที่แตกต่าง และคุณค่าของผลิตภัณฑ์ การเล่าเรื่องแบบ Story Telling เพื่อสามารถสร้างเรื่องราวที่มีพลังในการนำเสนอการขายและเชื่อมโยงกับ Lifestyle ของลูกค้าเพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการซื้อได้	1) พนักงานขายมีทักษะการเปิดการขายได้อย่างรวดเร็ว ตรงจุดประสงค์ อธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้อย่างชัดเจน 2) พนักงานขายรู้จักวิธีการชักจูงให้ลูกค้าเห็นดีเห็นงามกับประโยชน์ หรือคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้สินค้า เช่น การใช้กระบวนการเล่าเรื่องแบบ Story Telling หรือวิธี Sales Pitch จากความแตกต่าง 3) พนักงานขายต้องมีอัธยาศัยดี ชวนลูกค้าสนทนาในเรื่องที่น่าสนใจเพื่อสร้างความสนิทสนมและความน่าเชื่อถือ	- บริษัทควรจัดทำข้อมูลโปรโมชั่นการขายแต่ละช่องทางการจัดจำหน่ายในแต่ละเดือน ส่งให้พนักงานขายทั้งทางออนไลน์ และรูปเล่มเอกสาร เพื่อให้พนักงานขายสามารถศึกษาได้ง่ายและป้องกันความผิดพลาดรวมถึงใช้เป็นอุปกรณ์ในการโน้มน้าวใจลูกค้า - มีการอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มคุณลักษณะด้านการมีศิลปะในการโน้มน้าวใจ - บริษัทจัดจัดทำเอกสารโปรโมชั่นขนาดเล็กที่สามารถพกพาได้ง่าย เปิดดูและมีรายละเอียดที่ครบถ้วนให้กับพนักงานขาย เพื่อลดความผิดพลาดในการนำเสนอโปรโมชั่น
		4) พนักงานขายสามารถเชื่อมโยงตัวสินค้าให้เข้ากับ Lifestyle ของลูกค้าได้และสามารถเลือกสินค้าที่เหมาะสมกับเงื่อนไขความต้องการของลูกค้าได้ 5) พนักงานขายต้องรู้ข้อมูลโปรโมชั่นของสินค้าแต่ละช่องทางการขาย ในเขตความรับผิดชอบของตนเองเป็นอย่างดี เพื่อใช้ในการเสนอโปรโมชั่นโน้มน้าวใจลูกค้า 6) พนักงานขายต้องรู้จักสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าเพื่อที่จะหา	- การจัดหาวิทยากรมาฝึกอบรมจะเป็นวิทยากรที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านการขายเกี่ยวกับเฟอร์นิเจอร์โดยตรง

ชื่อคุณลักษณะ	นิยาม	พฤติกรรม	ข้อเสนอแนะ
		จังหวะเข้าไปเปิดการขาย	

อภิปรายผลการวิจัย

คุณลักษณะด้านความรู้ผลิตภัณฑ์ เป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญอย่างมากสำหรับพนักงานขายของบริษัท XYZ จำกัด โดยพนักงานขายทุกคนจะต้องมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าของบริษัท ซึ่งความรู้ในสินค้าได้แก่ ข้อมูลชื่อรุ่นสินค้า วัสดุที่ใช้ในการผลิต สีที่มีในแต่ละรุ่นสินค้า ราคาขายในแต่ละช่องทางการขาย โปรโมชั่นในแต่ละช่วงกิจกรรม จุดเด่นจุดด้อยในแต่ละรุ่นนั้น ทั้งนี้ จากการสนทนากลุ่มผู้บริหารได้ให้ความคิดเห็นว่า บริษัท XYZ จำกัด เป็นบริษัทจัดจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่มีคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าสูง การที่พนักงานขายรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้ามากเท่าใด จะยิ่งทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการให้ข้อมูลและลดโอกาสที่จะเกิดปัญหาจากการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด บ่อยครั้งที่พนักงานขายใหม่มักจะให้ข้อมูลสินค้าที่คลาดเคลื่อน จึงทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการ พฤติกรรมที่แสดงออกได้ชัดเจนของพนักงานขายที่มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี ลูกค้าถามสามารถตอบได้และเป็นคำตอบที่ถูกต้อง ตั้งแต่กระบวนการแนะนำการขายสินค้าไปจนถึงกระบวนการติดตั้งและการรับประกันสินค้า เนื่องมาจากพนักงานขายที่มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าของบริษัทได้อย่างครบวงจร จะได้เปรียบมากกว่าพนักงานขายที่รู้น้อยกว่าและจะเห็นได้จากยอดขายที่มีความแตกต่างที่ชัดเจน จึงเป็นคุณลักษณะหลักที่พนักงานขายทุกคนของบริษัท XYZ จำกัด พึงมี โดยคุณลักษณะด้านความรู้ผลิตภัณฑ์ สอดคล้องกับ จุฑามาส บุญตั้ง และคณะ (2559) ในด้านการเตรียมความพร้อมของข้อมูลในการนำเสนอต่อลูกค้าโดยพนักงานขายควรมีการเตรียมตัวหาข้อมูลของสินค้าที่จะเสนอขายก่อนเข้าใจรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่จะเสนอขายอย่างถูกต้องชัดเจน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในกระบวนการขาย เช่นเดียวกับ ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2557) และ McClelland (1998) ได้สรุปคุณลักษณะในด้านความรู้โดยเป็นคุณลักษณะที่จะช่วยผลักดันให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย

คุณลักษณะด้านความเข้าใจและความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นคุณลักษณะที่จะช่วยให้พนักงานขาย มีความสามารถรู้จักการคิด วิเคราะห์ ทำความเข้าใจกับการรับฟังข้อมูล และฝึกการตั้งคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาประกอบการขายและช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด โดยพนักงานขายจะต้องฝึกการรับฟัง การสังเกต เพื่อจะวิเคราะห์ให้ได้ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าและตรงกับการใช้งานสินค้าในแต่ละพื้นที่ หากลูกค้าเลือกสินค้าที่ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน อาจทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้สินค้าได้และจะมีปัญหาในการดูแลรักษาตามมาหลังการขาย จึงเป็นสิ่งที่บริษัท XYZ จำกัด ได้ให้ความสำคัญเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ดีที่สุดเนื่องมาจากการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้มากที่สุดจะสามารถเกิดการขายแบบบอกต่อของลูกค้าด้วยกันเองได้ โดยพฤติกรรมที่พนักงานขายพึงมี คือ กระบวนการวิเคราะห์ ถามตอบลูกค้า ฟังแบบจับใจความเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลสินค้าที่พนักงานขายมี และสามารถแนะนำสินค้าได้ตรงกับความต้องการและสภาพการใช้งานที่แท้จริงของลูกค้า ทั้งนี้กระบวนการสอบถามต้องได้รับการฝึกอบรม เพราะการใช้คำถามในการถามข้อมูลนั้นหากไม่ระมัดระวังอาจทำ

ให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจได้ โดยคุณลักษณะความเข้าใจและความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้ายังสอดคล้องกับ Freeman (2021) ได้กล่าวถึง AIDAS Theory of Selling ในด้านกระบวนการที่ตอบสนองต่อความปรารถนาของลูกค้าซึ่งสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและการตัดสินใจซื้อสินค้า และยังสอดคล้องกับ Mehrabian and Russekk (1974) ได้กล่าวถึง The Stimulus Response Theory เกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากและเป็นสิ่งที่พนักงานขายพึงกระทำเป็นลำดับแรกเมื่อพนักงานขายสามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้นั้นจะทำให้พนักงานขายเสนอผลิตภัณฑ์ได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และสอดคล้องกับ Kotler (2000) ได้สรุปไว้การรับรู้ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าคือคุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานขาย และเป็นไปตามการศึกษาของ Aqmala and Ardyan (2019) ได้ศึกษากระบวนการเพิ่มศักยภาพของพนักงานขาย โดยได้ข้อสรุปถึงความสำคัญจำเป็นอย่างมากที่จะต้องพัฒนาความสามารถของพนักงานขายให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

คุณลักษณะด้านทักษะการนำเสนอสินค้า คือกระบวนการถ่ายทอดเนื้อหาหรือข้อมูลของผลิตภัณฑ์ การมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ ศิลปะการพูด โดยพนักงานขายที่มีทักษะการนำเสนอสินค้าที่ดีนอกจากการใช้ศิลปะการพูดแล้ว ในการนำเสนอขายสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์ยังจำเป็นต้องมีการใช้เครื่องมือในการช่วยขายเพื่อสร้างเข้าใจให้กับลูกค้า เช่น ตัวอย่างของสินค้า ภาพแบบจำลอง 3 มิติ พฤติกรรมที่แสดงออกได้ชัดเจนของพนักงานขายที่มีศักยภาพสูง พนักงานจะต้องมีบุคลิกภาพดูน่าเชื่อถือ การนำเสนอสินค้าทำให้ลูกค้าเข้าใจและเห็นภาพของสินค้าได้ชัดเจน การให้ข้อมูลต้องสังเกตผู้ฟังอยู่เสมอ เพื่อคอยสื่อสารและให้ข้อมูลได้ตรงกับความต้องการ รู้จักการใช้โมเดลแบบ หรือการแสดงตัวอย่างของสินค้าในรูปแบบ 3 มิติ แผ่นพับเกี่ยวกับโปรโมชั่นของรุ่นสินค้า เพื่อทำให้ลูกค้าเข้าใจตัวสินค้าได้ง่ายมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะธุรกิจของบริษัท XYZ จำกัด ที่ต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการเสนอขายของพนักงานขายเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจได้โดยง่าย สอดคล้องกับ ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2557) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมบุคลิกของบุคคล การสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติกิจกรรมได้สำเร็จซึ่ง Kotler (2000) ได้กล่าวไว้ว่าความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะทำการเสนอขายของพนักงาน ถือเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของพนักงานขายสอดคล้องกับ จิตติมา ปฏิมาประกร (2559) ได้สรุปคุณลักษณะของพนักงานขาย โดยพนักงานขายจะต้องมี บุคลิกภาพดีน่าเชื่อถือ การพูด การแต่งกาย เพื่อสร้างความไว้วางใจที่จะได้รับจากลูกค้า และยังสอดคล้องกับ สุนันทา ปิ่นสุวรรณ (2554) ที่ได้ สรุปผลคุณลักษณะด้านการนำเสนอสินค้า เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานขายเช่นกัน และยังสอดคล้องกับ Freeman (2021) ได้กล่าวถึง AIDAS Theory of Selling ในกระบวนการขายที่เน้นพนักงานขาย โดยพนักงานขายต้องรู้จักการปฏิบัติตัวให้น่าเชื่อถือมีมารยาทในการเสนอขายสินค้าให้กับลูกค้า โดยต้องประกอบด้วยกระบวนการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจและตั้งใจฟังในสิ่งที่พนักงานขายต้องการสื่อสาร

คุณลักษณะด้านความรอบรู้ในเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การที่พนักงานขายมีความรอบรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เช่น การเลือกสีให้เหมาะสมกับพื้นที่ห้อง การออกแบบการจัดวางตามหลักฮวงจุ้ย

การให้คำแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับเหมา หรือการแนะนำยี่ห้อแบรนด์เครื่องใช้ไฟฟ้าที่เหมาะสม จะทำให้ลูกค้าเกิดความสนิทสนมและไว้วางใจ ทั้งนี้เพราะบริษัท XYZ จำกัด เป็นบริษัทผู้จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้งานในครัวจึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นให้มีการดูแลลูกค้าอย่างเต็มที่และผลักดันให้พนักงานขายสามารถให้บริการแบบ One Stop Service สามารถดูแลลูกค้าได้อย่างครบวงจร และเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน โดยจะส่งผลต่อการปิดการขาย และการใช้บริการของลูกค้าอย่างยั่งยืน พนักงานขายของบริษัท XYZ จำกัด ยังต้องเป็นที่ปรึกษาในกระบวนการหลังการขายให้ได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ สุนันทา ปิ่นสุวรรณ (2554) ที่ได้สรุปให้คุณลักษณะด้านความรอบรู้ในเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของพนักงาน

คุณลักษณะด้านการมีศิลปะในการโน้มน้าวใจ พนักงานขายต้องมีความสามารถในการพูดเชิญชวนชักจูงให้ลูกค้าสนใจสินค้า และเป็นการเปิดการขายหรือ Sale Pitch โดยมุ่งเน้นไปที่จุดขายที่มีความแตกต่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์ การให้ข้อมูลและการโน้มน้าวลูกค้าผ่านกระบวนการ Story Telling ของตัวสินค้า การให้ข้อมูลสินค้าที่ชัดเจน พนักงานมีทักษะทางด้านจิตวิทยาเพื่อจูงใจให้ลูกค้าคล้อยตามไปกับการให้ข้อมูลของสินค้า การโน้มน้าวใจยังต้องประกอบไปด้วยการรู้ให้ครอบคลุมถึงโปรโมชั่นที่จะช่วย โน้มน้าวใจลูกค้าและทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อได้ง่ายมากยิ่งขึ้น และพนักงานขายยังต้องรู้จักวิธีการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า เพื่อสร้างจุดโน้มน้าวใจให้ถูกต้อง ทั้งนี้ด้วยลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัท XYZ จำกัดและการแข่งขันในตลาดปัจจุบัน แข่งขันกันเรื่องการดูแลและการปิดการขายผ่านโปรโมชั่นมากขึ้น จึงเป็นสาเหตุให้คุณลักษณะด้านการมีศิลปะในการโน้มน้าวใจจึงเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญเช่นกัน สอดคล้องกับ จิรนันท์ โสมประเสริฐ (2556) ได้กล่าวถึงความสำคัญของพนักงานขายในกระบวนการโน้มน้าวใจลูกค้าโดยพนักงานขายเป็นส่วนสำคัญที่จะจูงใจลูกค้าให้เกิดพฤติกรรมการซื้อโดยมาจากกระบวนการเสนอขาย การกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้า โดยจะเริ่มตั้งแต่กระบวนการเปิดการขาย จนถึงกระบวนการติดตามหลังการซื้อสินค้าโดยกระบวนการ โน้มน้าวใจจะเกิดขึ้นตั้งแต่กระบวนการหาผู้ที่มีโอกาสมาเป็นลูกค้าหรือการเปิดการขายและการจูงใจลูกค้าในระหว่างการขายสอดคล้องกับ YADAN (2014) ได้ให้ข้อสรุปถึงความสำคัญของกระบวนการจูงใจลูกค้าผ่านพนักงานขายโดยการสื่อสารแบบตัวต่อตัว ที่ทำให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้ความสามารถในการโน้มน้าวและจูงใจเพื่อทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือคล้อยตาม โดยสอดคล้องไปกับทฤษฎีของ Freeman (2021) ได้กล่าวถึง AIDAS Theory of Selling ในด้านของการสร้างความสนใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า และหาโอกาสโน้มน้าวลูกค้าผ่านการสร้างแรงปรารถนาเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจในการซื้อสินค้า

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณลักษณะของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูง ของบริษัท XYZ จำกัด ผ่านกระบวนการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานขายจำนวน 10 ท่าน และ ลูกค้าจำนวน 10 ท่าน ในระยะที่ 1 จึงได้ข้อสรุปในด้านคุณลักษณะทั้ง 5 ด้าน ในหัวข้อ นิยาม พฤติกรรมที่แสดงออก และข้อเสนอแนะ จากนั้นนำมาสนทนากลุ่มกับผู้บริหารทั้ง 9 ท่าน ในระยะที่ 2 ทำให้ได้ข้อสรุปคุณลักษณะที่สำคัญของบริษัท จำนวน 5 ด้าน โดยผู้วิจัยจะดำเนินการนำข้อสรุปคุณลักษณะของพนักงานขายที่มีผลการปฏิบัติงานสูง ของบริษัท XYZ จำกัด

ไปปรับใช้ในกระบวนการพัฒนาองค์กรศักยภาพด้านการแข่งขัน และการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานขายตามนโยบายของผู้บริหารบริษัท XYZ จำกัด เช่น ในด้านการจัดกระบวนการอบรมพัฒนาทักษะ ด้านการสรรหาพนักงานให้ได้ตรงกับคุณลักษณะที่บริษัท XYZ จำกัดต้องการ หรือได้ใกล้เคียงมากที่สุด ด้านการจัดทำระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการเรียกใช้และเข้าถึงข้อมูลเพื่อนำไปสู่คุณภาพการบริการและการปิดการขายได้ดียิ่งขึ้น โดยข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับในการวิจัยครั้งนี้จะจัดส่งมอบเพื่อเป็นคุณประโยชน์ต่อบริษัท XYZ จำกัดในการพัฒนาในลำดับถัดไป

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ดังนี้

1) บริษัท ควรมีการจัดอบรมความรู้ทุกไตรมาสโดยมีหัวข้อการอบรม เช่น ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ ความรู้ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาท้องถิ่น ความรู้ด้านการออกแบบตามหลักฮวงจุ้ย การเลือกใช้โทนสีในการตกแต่ง โดยจะมีการจัดกระบวนการฝึกอบรมผ่านกระบวนการสอนและการจัดกิจกรรม Role Play

2) บริษัท ควรจัดทำข้อมูลโปรโมชั่นในแต่ละเดือน เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันกับพนักงานขายและจัดทำสื่อโปรโมชั่นขนาดเล็กเพื่อให้พนักงานสามารถพกพาและทบทวนได้ง่าย

3) บริษัท ควรจัดทำ Data log รายชื่อผู้รับเหมาในแต่ละพื้นที่ โดยจะมีการจัดทำเกณฑ์ประเมินกลาง เพื่อให้เป็นมาตรฐาน เพื่อใช้ในการให้คำแนะนำกับลูกค้า

4) บริษัท ควรจัดหาวิทยากรที่มีประสบการณ์ด้านการขายในธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ เพื่อฝึกอบรมให้กับพนักงานขายของบริษัท XYZ จำกัด

เอกสารอ้างอิง

จิตติมา ปฏิมาประกร. (2559). *การพัฒนาและการจัดการคุณลักษณะ ทักษะการขายของพนักงานขายที่ส่งผลต่อเป้าหมายของบริษัทในอุตสาหกรรมการพิมพ์ประเภทฉลากสินค้า: กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิรนันท์ โสมประเสริฐ. (2556). *คุณสมบัติ กระบวนการสื่อสารกับลูกค้า และการประยุกต์ใช้เครื่องมือการสื่อสารการตลาดของพนักงานขายโชว์รูมที่ประสบความสำเร็จ: กรณีศึกษา บริษัท บุญถาวร เซรามิค จำกัด สาขาปิ่นเกล้า* (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

จุฑามาศ บุญตั้ง, เทียน เลรามัญ และศิริพร วิษณุมหิมาชัย. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในงานขายของพนักงานขายรถยนต์ญี่ปุ่นในเขตจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 9*(2), 109-113.

ชัชสุภา ชลิตอาภรณ์. (2565). *สินค้าเฟอร์นิเจอร์และชิ้นส่วน* [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สำนักงานส่งเสริมการค้าสินค้าไลฟ์สไตล์: กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2557). สมรรถนะสำคัญของผู้บริหารมืออาชีพ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, *6*(12), 165-184.

ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. (2565, 18 กรกฎาคม). ปัจจัยรุมเร้าตลาดเฟอร์นิเจอร์-ตกแต่งบ้านปรับแผนธุรกิจลดเสี่ยง. https://www.reic.or.th/News/RealEstate/456008

สุนันทา ปิ่นสุวรรณ. (2554). *ปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานขาย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่ปรึกษาความงาม ของผู้ใช้บริการสตรีวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา เครื่องสำอางยี่ห้อพาโยต์* (การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Aqmala, D. & Ardyan E. (2019, May). How does a salesperson improve their performance? The important role of their customer smart response capability. *Gadjah Mada International Journal of Business*, *21*(2), 223-241.

Freeman, J. (2021, December 11). *AIDA theory of selling-What is it and how to use?*. https://www.edrawsoft.com/aida-theory-of-selling.html.

Kotler, P. (2000). *Marketing management.* Prentice-Hall.

Maslow, A. (1943). *A theory of human motivation* (pp. 370-396). http://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.html

McClelland, D. C. (1989). Identifying competencies with Behavioral Event Interviews. *Psychological Science*, *9*(5), 331-339.

Mehrabian, A. & Russekk, A. J. (1974). The basic emotional impact of environments. *SAGE journals*, *38*(1). 283-301. https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.2466/pms.1974.38.1.283?download=true

Romford, J. (2021, December 11). *Need-want satisfaction chain & theory–A complete guide*. https://agilityportal.io/blog/need-want-satisfaction-chain

Yadan, Luo. (2014). *The Influence of Marketing Promotion Strategy and Corporate Image on the Brand Awareness on ICBC China Union Pay credit card* (Master's thesis). Dhurakij Pundit University.

ภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว
LEADERSHIP AND LONG-TERM CARE (LTC) SUCCESSFUL FOR THE ELDERLY

จุฬาภรณ์ โสตะ[1*] กษม ชนะวงศ์[2] สุวกิจ ศรีปัดถา[3]
อำนาจ ชนะวงศ์[4] และชวลิต หงษ์ยนต์[5]
Chulaporn Sota[1*], Kasom Chanawongse[2], Suwakit Sripathar[3],
Amnaj Chanawongse[4], and Chawalit Hongyon[5]

[1,5]คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย
[1,2,3,4,5]หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมภาวะผู้นำ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย
[1,5]Faculty of Science and Technology, College of Asian Scholars
[1,2,3,4,5]Doctor of Philosophy Program in Leadership Innovation, College of Asian Scholars
[*]**Corresponding Author, E-mail:** chulaporn@cas.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อรวบรวมและสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน 2) เพื่อสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน การทบทวนวรรณกรรม โดยสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว จากฐานข้อมูล ประกอบด้วย ThaiLIS, สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา Google Scholar, Science direct พบงานวิจัยทั้งหมด จำนวน 8,767 ฉบับ และคัดเลือกตามเกณฑ์ได้ จำนวน 30 เรื่อง นำมาทำการสังเคราะห์อย่างเป็นระบบ โดยเลือกงานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ระหว่าง พ.ศ. 2556-2566 ได้แก่ ภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ใช้หลักเกณฑ์การคัดเลือกงานวิจัย (Inclusion criteria) ตามหลัก PICOS เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกคุณลักษณะที่ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง การจัดกิจกรรมแทรกแซง การเปรียบเทียบ ผลลัพธ์ และการออกแบบงานวิจัย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว พบว่า เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา วิจัยกึ่งทดลอง งานวิจัยเชิงคุณภาพ งานวิจัยและพัฒนา สำหรับการสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน โดยประยุกต์ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน โดยเน้นองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) การให้ความรู้เพื่อสุขภาพที่ดี 2) ต้องส่งเสริมและมีการจัดทีมสหสาขาวิชาชีพ 3) ต้องส่งเสริมการคัดกรองผู้สูงอายุตามเกณฑ์ ADL (Barthel ADL Index) 4) ต้องส่งเสริม สนับสนุน ทรัพยากรสำคัญและจำเป็น 5) ต้องส่งเสริมสมรรถนะและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จากปัจจัยที่สังเคราะห์ได้จากการงานวิจัยครั้งนี้สะท้อนถึงความสำคัญและจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำแบบ

ปรับเปลี่ยนเพื่อการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวอย่างจริงจัง เพื่อพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพยั่งยืนครอบคลุมต่อไป

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน ความสำเร็จ การดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ผู้สูงอายุ

ABSTRACT

This systematic review study were 1) Collect and study the leadership and success of long-term elderly care in the community. 2) The factors that comprehensively affect leadership skills and the success of long-term care for elderly people in the community. Collected data from the database, consisting of ThaiLIS, Google Scholar, Science direct. A total of 8,767 studies were found, 30 criteria were selected for systematic synthesis by selecting research on the leadership and success of long-term elderly care in the community during 2013-2023, including adaptive leadership and long term care by using inclusion criteria according to PICOS. The instrument used in the research was a feature recording form consisting of population, interventions, comparison, outcomes, and research designs. And using content analysis. Twenty-five studies on adaptive leadership and long term care were found, consisting descriptive research, quasi-experimental research, qualitative research as well as research and development. The results of the collection of research on Leadership and long-term success in caring for the elderly found that it is descriptive research. quasi-experimental research qualitative research, research and development. For the synthesis of factors affecting Leadership and success in long-term care for the elderly in the community by applying the theory of adaptive leadership emphasis is placed on 5 key elements: 1) education for good health; 2) multidisciplinary teams must be promoted and established; 3) elderly screening must be promoted according to the ADL (Barthel ADL index) criteria; 4) Important and necessary resources must be promoted and supported. 5) Competencies and continuous learning must be promoted. From the factors synthesized from this research, it reflects the importance and necessity of developing adaptive leadership for serious long-term care of the elderly. To develop a system for caring for the elderly to be efficient, sustainable, and comprehensive.

Keywords: Leadership, Successful, Long term care, Elderly

บทนำ

สังคมผู้สูงอายุหรือสังคมสูงวัย (ageing society) พบได้ในหลายประเทศทั่วโลก เช่น ญี่ปุ่น และประเทศทางตะวันตกได้มีการเตรียมการเข้าสู่สังคมสูงอายุมาหลายปี ซึ่งมีการวางแผนนโยบายแผนงานและบริการต่าง ๆ เตรียมการประเทศเข้าสู่สังคมสูงอายุเป็นเวลากว่า 100 ปี ปฏิบัติมาเป็นระยะและสามารถเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างเป็นขั้นตอนและเกิดปัญหาน้อย ในขณะที่ประเทศไทยมีเวลาเตรียมการเข้าสู่สังคมสูงอายุในปี 2548 เพียง 20 ปีเท่านั้นซึ่งนับว่าเป็นระยะเวลาที่สั้นมาก ส่วนประชาคมอาเซียน 10 ประเทศมีประชากรสูงอายุเพิ่มขึ้น โดยใน พ.ศ. 2559 มี 3 ประเทศที่ก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุ คือ ประเทศสิงคโปร์ (ร้อยละ 18.7) ประเทศไทย (ร้อยละ 16.5) และประเทศเวียดนาม (ร้อยละ 10.7) โดยมีแนวโน้มว่าประชากรโลกจะมีอายุสูงขึ้นเรื่อย ๆ การสูงอายุของประชากรจึงเป็นปรากฏการณ์ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชากรทั่วโลกอยู่ในปัจจุบันและในอนาคตข้างหน้า โดยใน พ.ศ. 2565 ประเทศไทยมีประชากรทั้งสิ้น 66,090,475 คน แบ่งเป็นชาย ร้อยละ 48.82 และหญิงร้อยละ 51.17 ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป รวม 12,116,199 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ของประชากรทั้งหมด เพศชาย 5,339,610 คน เพศหญิง 6,776,589 คน โดยจำแนกตามกลุ่มช่วงวัยส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุวัยต้น ช่วงอายุ 60-69 ปี จำนวน 6,843,300 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 ของผู้สูงอายุทั้งหมด ผู้สูงอายุวัยกลาง ช่วงอายุ 70-79 ปี มีจำนวน 3,522,778 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และผู้สูงอายุวัยปลาย อายุ 80 ปีขึ้นไป จำนวน 1,750,121 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 (ระบบสถิติและทางการทะเบียน, 2565)

สำนักงานสถิติแห่งชาติ คาดการณ์ว่า ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัวในปี พ.ศ. 2565 และในปี พ.ศ. 2573 จะมีสัดส่วนประชากรสูงวัยเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 26.9 ของประชากรทั้งประเทศ และในส่วนของรัฐบาลไทย ตามที่ได้กำหนดให้สังคมสูงอายุเป็นวาระแห่งชาติ และได้สานต่อแผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ (พ.ศ.2545-2565) เตรียมพร้อมสังคมไทยเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปี พ.ศ.2564 ซึ่งจากการประเมินผลแผนปฏิบัติการ ยังพบการดำเนินงานบางด้านที่ต้องปรับปรุง เช่น การเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ การส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ และการคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ดังนั้น คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ จึงได้ปรับแผนปฏิบัติการ (พ.ศ. 2563-2565) ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันของหลายหน่วยงาน โดยให้ความสำคัญกับประเด็นหลัก ได้แก่ 1. การรณรงค์ให้สังคมตระหนักถึงความจำเป็นของการเตรียมการเข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุ คนวัยทำงานมีความเข้าใจถึงการเตรียมตัวด้านต่าง ๆ เช่น รายได้ สุขภาพ ที่อยู่อาศัย (กรมสุขภาพจิต, 2563) แนวทางการดูแลการให้บริการ LTC ได้แก่ การดูแลที่บ้าน ชุมชน และการดูแลในระดับสถาบัน โดยใช้การกำลังคนและการบริหารจัดการกำลังคนที่แตกต่างกัน การดูแลที่บ้าน ชุมชน เหมาะสำหรับผู้ป่วยที่มีครอบครัวหรือคนใกล้ชิดให้การดูแล และเป็นการดูแลที่ตอบสนองความต้องการด้านจิตใจของผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงที่ต้องการกำลังใจจากคนในครอบครัวมากเป็นพิเศษ บริการส่วนใหญ่ที่ผู้ป่วยหรือผู้ที่อยู่ในภาวะพึ่งพิงต้องการคือการดูแลกิจวัตรประจำวันพื้นฐาน การอาบน้ำ ทานอาหาร แต่งตัว จัดการระบบขับถ่าย การเคลื่อนไหวร่างกายคือการลุกจากเตียงไปห้องน้ำ เดินไปมาเพื่อดำเนินกิจวัตรประจำวัน ซึ่งกำลังคนที่ระบบการดูแลระยะยาวต้องการสามารถแบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มสหวิชาชีพทำหน้าที่

ให้บริการด้านสุขภาพและบริการทางการแพทย์ ผู้จัดการเคส (care manager: CM) และผู้ช่วยเหลือดูแลหรือนักบริบาล (caregiver: CG) (สำนักงานวิจัยและพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ, 2564)

ขณะที่ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นความท้าทายของผู้นำในองค์กรที่ต้องทำความเข้าใจและปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ได้ในยุค VUCA world ซึ่งหมายถึง โลกยุคแห่ง คือ ความผันผวนสูง มีความไม่แน่นอนสูง ความซับซ้อนที่มากขึ้นเรื่อย ๆ และมีความคลุมเครือ ซึ่งทักษะสำคัญในยุค VUCA World ต้องคำนึงถึงการเรียนรู้และปรับใช้ให้เร็ว มีภูมิคุ้มกันและแข็งแกร่งของจิตใจ และมองโลกในแง่ดี มีทางเลือกที่หลากหลาย ซึ่งมีเครื่องมือจัดการ VUCA World ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ การทำความเข้าใจ และทำความชัดเจน ด้วยความว่องไวสู่วิถีความเป็นปกติใหม่ (New Normal) อย่างมีคุณภาพ อนาคต (Bass & Riggio, 2006; กระแส ชนะวงศ์, 2564; กษม ชนะวงศ์, 2564)

ภาวะผู้นำในโลกยุคใหม่ ที่จะต้องพัฒนาให้รอบด้านในทุกมิติ เป็นผู้นำที่มีภาวะผู้นำหรือมีภาวะความเป็นผู้นำ 360 องศา เป็นผู้นำแกนกลาง เป็นผู้นำที่ไม่ใช่คนสั่งการ กำกับควบคุม แต่เป็นผู้นำที่จะต้องดึงศักยภาพบุคลากร ต้องสร้างทุกคนให้เป็นผู้บริหาร มีทักษะผู้นำในยุค New Normal มีภาษาใหม่ของการเป็นผู้นำในการต้องแก้ไขปัญหากับ Disruption ด้วยการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น เข้าใจ Digital Disruption เป็นการสร้างโอกาสเพื่อความสำเร็จใหม่ในยุคดิจิทัล มี Mindset, Skillset, Toolset ประกอบกับ Hard Skill, Soft Skill รวมถึงมีการ Reskill และ Upskill ภาวะผู้นำเป็นทั้งพรสวรรค์และพรแสวง ที่สำคัญ คือ การเรียนรู้และฝึกฝนจึงจะเกิดภาวะผู้นำอย่างแท้จริงได้ (จิรยุทธ พุทธรักษาพิทักษ์, 2564; จุฬาภรณ์ โสตะ, 2564) การพัฒนาและแก้ไขปัญหา สถานการณ์ผู้สูงอายุ ต้องอาศัย ผู้นำ ผู้มีความรู้ ความสามารถ มองการณ์ไกล ที่จะทำให้เกิดความอยู่รอด และยั่งยืนได้ โดยเฉพาะการมีภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน (Adaptive leadership) เพื่อหาแนวทางการทำงานแก้ไขปัญหา ให้สอดรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างไม่สามารถคาดเดาได้ ดังนั้นผู้นำต้องมีการปรับตัวอยู่เสมอ ความสุขและความสำเร็จในการบริหารจัดการและการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เก่ง ดี มีภาวะผู้นำและทันเกม ทันการณ์ ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อย่างผันผวนไม่แน่นอน สลับซับซ้อน คลุมเครือ ตลอดเวลาในทุกมิติ

ประเทศไทย ได้เห็นความสำคัญของการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว โดยการสนับสนุนงบประมาณของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เพื่อให้ภาคีเครือข่ายได้ดำเนินงานดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ซึ่งเป็นปัญหาที่มีแนวโน้มสำคัญของประเทศไทย เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ การมีภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยนเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาการดำเนินงาน การดูแลผู้สูงอายุระยะยาว

คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาภาวะผู้นำ และความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน โดยประยุกต์แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ เพื่อค้นหาจุดแข็งจุดอ่อนและแนวทางการพัฒนาและขยายระบบการดูแลการดูแลผู้สูงอายุให้กว้างขวาง ครอบคลุมประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อรวบรวมและสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน
2. เพื่อสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน

ทบทวนวรรณกรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบและสังเคราะห์ผลการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน คณะผู้วิจัยสืบค้นงานวิจัยจากฐานข้อมูลของของโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา และ Google scholar, Science Direct เกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว พ.ศ. 2556-2566 ได้แก่ ภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน โดยใช้หลักเกณฑ์การคัดเลือกงานวิจัย (Inclusion criteria) ตามหลัก PICOS

ประชากร

งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน พ.ศ. 2556-2566 ซึ่งคัดเลือกจากประชากรโดยใช้วิธีคัดเลือกตามเกณฑ์การคัดเลือกงานวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น งานวิจัยจากฐานข้อมูลของโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา และ Google scholar, Science Direct เกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน ระหว่าง พ.ศ. 2556-2566 ซึ่งคัดเลือกจากประชากรโดยใช้วิธีคัดเลือกตามเกณฑ์การคัดเลือกงานวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น จำนวน 30 ฉบับ โดยมีเกณฑ์คัดเข้า ได้แก่ (1) เป็นงานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน อยู่ระหว่างช่วงปี พ.ศ. 2556-2566 (2) อยู่ในฐาน TCI ขึ้นไป (3) ภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน (4) ภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน 25 เรื่อง (5) ประเด็นย่อยเรื่อง ภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน

เครื่องมือในการวิจัย

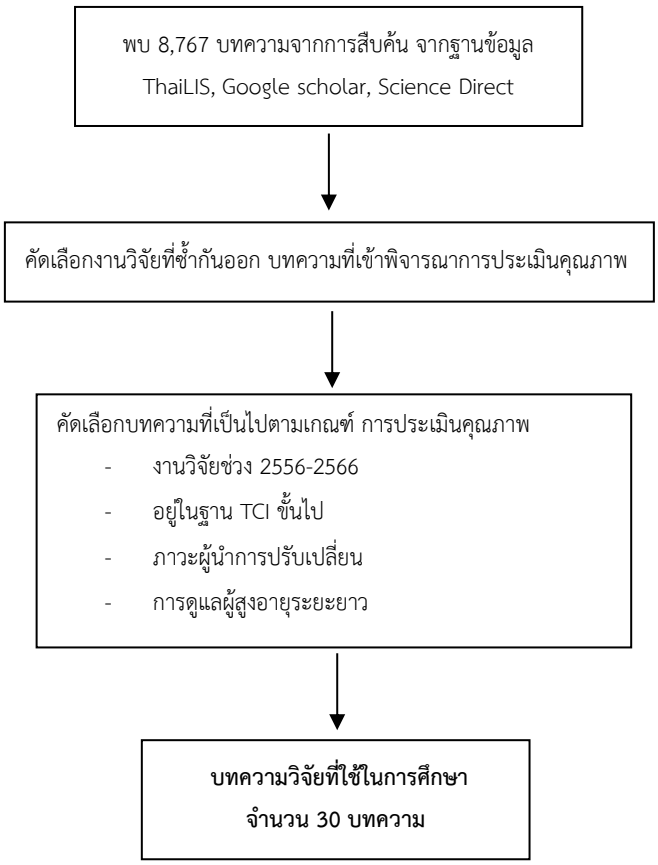
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย แบบบันทึกคุณลักษณะของงานวิจัย (PICOS) ที่ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่าง (Population) การจัดกิจกรรมแทรกแซง (Intervention) การเปรียบเทียบ (Comparison) ผลลัพธ์ (Outcomes) และการออกแบบงานวิจัย (Study type)

โดยใช้คำค้นที่กำหนด จากฐานข้อมูลของของโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของนักศึกษาพยาบาล และ Google scholar ระหว่าง พ.ศ. 2556-2566 ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน (Adaptive Leadership) กับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน ในระหว่างวันที่ 1 มีนาคม - 30 เมษายน 2566 ใช้คำค้น ได้แก่ ภาวะผู้นำ ความสำเร็จ การดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน เมื่อใช้คำค้นแต่ละขั้นตอน ได้งานวิจัยจำนวนทั้งหมด 8,767 ฉบับ จากนั้นคัดเลือกงานวิจัยตามเกณฑ์ที่กำหนด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่และร้อยละ พร้อมทั้งวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงเนื้อหา ระหว่างภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน ได้งานวิจัยจำนวน 30 เรื่อง เลือกงานวิจัยที่อยู่ในช่วงปี พ.ศ. 2556-2566 เป็นงานวิจัยที่มีความถูกต้องตามระเบียบวิธีการวิจัย มีความน่าเชื่อถือ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหาเป็นหมวดหมู่ (Content analysis)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อทราบถึงภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน ในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2556-2566 โดยดำเนินการทบทวนอย่างเป็นระบบตามแนวทางของสถาบันโจแอนนาบริกซ์ ซึ่งมี 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การกำหนดปัญหาในการทบทวน 2) การค้นหาและคัดเลือกงานวิจัย 3) การประเมินผลคุณภาพงานวิจัย 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล 5) การวิเคราะห์ข้อมูล 6) การนำเสนอข้อมูล และ 7) การแปลผลข้อมูล

ขั้นตอนการคัดเลือกงานวิจัย



ภาพที่ 1: ขั้นตอนการคัดเลือกงานวิจัย

ผลการวิจัย

1. **ผลการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชนประเทศไทย** จำนวน 30 เรื่อง เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา งานวิจัยกึ่งทดลอง งานวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยและพัฒนา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ดูแลระบบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ได้แก่ พยาบาล พยาบาลผู้สูงอายุ บุคลากรสาธารณสุข สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การวิจัยทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบครั้งนี้ ได้สืบค้นและสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน งานวิจัยจำนวน 8,767 ฉบับและคัดเลือกตามเกณฑ์ได้ 30 เรื่อง ที่มีความสอดคล้องกับเกณฑ์คำสำคัญในการสืบค้นจากฐานข้อมูลต่าง ๆ ประกอบด้วย ThaiLIS, Google Scholar, Science direct เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบบันทึกคุณลักษณะงานวิจัยเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยส่วนใหญ่ได้รับการตีพิมพ์ในปี พ.ศ. 2556-2566 มาจากวารสารต่าง ๆ เกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน รูปแบบการวิจัยส่วนมากเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา รองลงมาเป็นการวิจัยกึ่งทดลอง และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา กลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่เป็นพยาบาล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบฟอร์มการวิเคราะห์งานวิจัยตามหลัก PICO (Participant, Intervention, Comparison และ Output)

ภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน (Adaptive Leadership) เป็นภาวะผู้นำที่เหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบันที่แนวโน้มสถานการณ์ผู้สูงอายุ มีความจำเป็นเร่งด่วนต้องดำเนินการแก้ไข ป้องกันและการดูแลเชิงรุกอย่างเร่งด่วนและสอดคล้องกับบริบทและสภาพปัญหาและความต้องการอย่างแท้จริง ต้องอาศัยภาวะผู้นำในการแก้ไขปัญหาแบบปรับเปลี่ยน ซึ่งเป็นผู้นำที่สามารถนำพาองค์กรหรือทีมงาน ให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่ผันผวนและรวดเร็วตลอดเวลา โดยเรียนรู้และปรับตัวไปพร้อม ๆ กันกับทีมงาน และประชาชนเป็นผู้นำแห่งโลกอนาคต ซึ่งมีความสำคัญมากในสถานการณ์ปัจจุบัน และการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ทำให้มองโลกอย่างเป็นจริง สามารถบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และมองไปข้างหน้า เพื่อสามารถปรับตัวได้ในโลกแห่งการรเปลี่ยนแปลงนี้ได้อย่างเหมาะสม เอาชนะวิกฤต แปลงวิกฤติให้เป็นโอกาส สามารถปรับตัวให้อยู่ในสถานการณ์ ที่พยากรณ์ล่วงหน้าได้อย่างเหมาะสม ชะลอความสูญเสีย ป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหา แบบ adaptive problem หรือปัญหาที่ท้าทาย สลับซับซ้อน มิใช่เพียง technical problem หรือปัญหาพื้นฐานทั่วไป

1.1 หลักการของการแก้ไขปัญหาแบบ Adaptive leadership มีหลายประการที่สำคัญ 1 (Ronald, 2022, Cojocar, & William, 2008; The Secret Sauce EP.426, 2022)

1) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) มีความยืดหยุ่นและเข้าใจผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น

2) การบริหารจัดการอย่างยุติธรรม (Organizational justice)

3) การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) มองถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

4) มีคุณลักษณะแห่งความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม Character: Creative and Innovative

5) การแก้ไขปัญหาแบบชนะ ชนะทุกฝ่าย win-win Problem Solving

1.2 แนวทางการพัฒนาผู้นำแบบ Adaptive Leadership 6 ประการ (Ronald, 2022, DeRue, Scott, 2011; The Secret Sauce EP.426, 2022)

1) Getting all the balcony: Bird Eyes View มองภาพกว้างทั้งหมดให้เห็นชัดเจนว่า มีความท้าทายอะไรบ้างในภาพรวม มีปัญหาสำคัญเร่งด่วนอะไรบ้าง ความรุนแรง มากน้อยแค่ไหน ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญในการบริการให้ถูกต้องเหมาะสม

2) Identifying the adaptive challenge คือ ปัญหาอะไรที่สำคัญ มีผลกระทบท้าทายมากที่สุด เพื่อให้มีการแก้ไขให้ถูกต้องตรงจุดเป้าหมายมากที่สุด

3) Regulating distress (Turning up the heat) คือ กำกับและดูแล แรงต้าน หรือความไม่เห็นด้วย ต้องให้ทีมงานเข้าใจก่อน จึงต้องสื่อสาร ให้เข้าใจ โดยการประชุมชี้แจง มีหนังสือเวียน และอธิบายให้เป็นแนวทางเดียวกัน

4) Maintenance discipline attention ต้องรักษาวินัยต่าง ๆ ให้มีวินัยในตนเอง และไม่กดดันเกินไป ทำให้ดำเนินงานไปได้อย่างราบรื่น มีกติกา มีกฎเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับได้เปิดเผย เช่น เกณฑ์ ADL สำหรับคัดกรองผู้สูงอายุในกลุ่มติดเตียงเพื่อรับบริการที่เหมาะสมยิ่งขึ้นตามความรุนแรงที่ประเมินได้

5) Giving work back to the people หรือการเสริมพลังอำนาจ (empowerment) ทีมงาน การให้กำลังใจและเสริมสร้างความร่วมมือ มีความรับผิดชอบและความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีงานของตนเอง อย่างสม่ำเสมอ การสนับสนุน งบประมาณ ค่าเบี้ยเลี้ยงในการทำงานตามความเหมาะสม

6) Protecting Voices' of leadership เสียงของผู้น้อย รับฟังข้อเสนอแนะคนทุกระดับ ทั้งอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครผู้สูงอายุ (อสผ.) ผู้ดูแล (care giver)

2. ผลการสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชนของผู้นำ โดยประยุกต์ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน โดยเน้นองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1) ภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยนต้องคำนึงถึงการให้ความรู้เพื่อสุขภาพที่ดี เพื่อส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ การป้องกันโรค การส่งเสสริมสุขภาพ การออกกำลังกาย อาหารที่มีประโยชน์ การนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ การป้องกันการหกล้อม โรคที่พบบ่อย โดยเฉพาะ โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดสมอง โรคหลอดเลือดหัวใจ การจัดการความเครียด การนั่งสมาธิ การประกอบอาชีพเพื่อรายได้เสริม

2) ภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยนต้อง ส่งเสริมและมีการจัดทีมสหสาขาวิชาชีพเพื่อการดูแลรักษาแบบองค์รวม ทั้งแพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพบำบัด อาสาสมัครผู้สูงอายุ ให้เหมาะสมกับ บริบทและสถานการณ์ รวมทั้งการพัฒนาภาคีเครือข่ายความร่วมมือ ทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ชมรมผู้สูงอายุ วัดเพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ ผู้ดูแลและครอบครัว รวมทั้งการจัดเยี่ยมบ้านตามความเหมาะสม

3) ภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน ต้องส่งเสริมให้มีการคัดกรองผู้สูงอายุด้วยเกณฑ์ ADL (Barthel ADL index) ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงตามคู่มือระบบการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ ในหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2559 โดยผู้สูงอายุต้องได้รับการประเมินความสามารถในการดำเนินชีวิตประจำวันตามดัชนีบาร์เธลเอดีแอล (Barthel ADL index) เท่ากับหรือน้อยกว่า 11 คะแนน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม (ติดบ้าน 2 กลุ่ม ติดเตียง 2 กลุ่ม) คือ 1) กลุ่มติดบ้าน หรือกลุ่มที่เคลื่อนไหวได้บ้าง มีปัญหาการกิน การขับถ่าย แต่ไม่มีภาวะสับสนและกลุ่มที่เคลื่อนไหวได้บ้าง มีภาวะสับสนและอาจมีปัญหาการกิน ขับถ่าย 2) กลุ่มติดเตียง หรือกลุ่มที่เคลื่อนไหวเองไม่ได้ เจ็บป่วยรุนแรง หรืออยู่ในระยะท้ายของชีวิต โดยมีการประเมินภาวะพึ่งพิงของผู้สูงอายุ ซึ่งประเมินจากความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันตามเกณฑ์ การประเมิน ADL คือ ดัชนีบาร์เธลเอดีแอล (Barthel ADL Index)

4) ภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน ต้องส่งเสริม สนับสนุน ทรัพยากรสำคัญและจำเป็น ให้สำหรับการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวได้ตามความเหมาะสม เช่น เตียงผู้ป่วยที่ยกศรีษะได้ เครื่องดูดเสมหะ เครื่องให้ออกซิเจน ผ้าอ้อมหรือแพมเพิร์ท และสิ่งสนับสนุนอื่น ตามความเหมาะสม

5) ส่งเสริมอบรมและการเรียนรู้ที่จำเป็นทั้งแก่ผู้จัดการทีม ผู้ดูแล นักบริบาล ให้มีความรู้ความสามารถ ให้ได้รับการอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด และมีจำนวนมากพอกับปริมาณของจำนวนผู้สูงอายุ ทั้งผู้สูงอายุติดบ้าน ติดเตียงและผู้พิการ

สรุป

การวิจัยทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว จากฐานข้อมูลต่าง ๆ พบงานวิจัยทั้งหมด จำนวน 8,767 ฉบับ และคัดเลือกตามเกณฑ์ได้ จำนวน 30 เรื่อง นำมาทำการสังเคราะห์อย่างเป็นระบบ ระหว่าง พ.ศ. 2556-2566 ใช้หลักเกณฑ์การคัดเลือกงานวิจัยตามหลัก PICOS การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว พบว่า ความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวของผู้สูงอายุโดยประยุกต์ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน โดยเน้นองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) การให้ความรู้เพื่อสุขภาพที่ดี 2) ต้องส่งเสริมและมีการจัดทีมสหสาขาวิชาชีพ 3) ต้องส่งเสริมการคัดกรองผู้สูงอายุตามเกณฑ์ ADL (Barthel ADL Index) 4) ต้องส่งเสริม สนับสนุน ทรัพยากรสำคัญและจำเป็น 5) ต้องส่งเสริมสมรรถนะและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จากปัจจัยที่สังเคราะห์ได้จากการงานวิจัยครั้งนี้สะท้อนถึงความสำคัญและจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยนเพื่อการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวอย่างจริงจัง เพื่อพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพ ยั่งยืน ครอบคลุมต่อไป

การอภิปรายผล

1. **การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อรวบรวมและสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชน

ผลการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชนประเทศไทย จำนวน 30 เรื่อง เป็นงานวิจัยเชิงพรรณนา งานวิจัยกึ่งทดลอง งานวิจัยเชิงคุณภาพ และงานวิจัยและพัฒนา กลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้ดูแลระบบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ได้แก่ พยาบาล บุคลากรสาธารณสุข สมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการประยุกต์ใช้ภาวะผู้นำภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน (Adaptive Leadership) ในการพัฒนาแนวทางสู่การดูแลผู้สูงอายุระยะยาวเป็นสิ่งสำคัญ จำเป็นต้องคำนึงถึงหลักสำคัญซึ่งประกอบด้วย 15 E (The Secret Sauce EP.426, 2022; จุฬาภรณ์ โสตะ, 2564; กษม ชนะวงศ์, 2566) ได้แก่ 1) Envision ผู้นำแบบ Adaptive Leadership ต้องมีวิสัยทัศน์ กว้างไกล สามารถทำนายแนวโน้มเพื่อเพื่อแก้ไขปัญหาและสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม 2) Ecosystem ผู้นำต้องคำนึงถึงความสมดุลแห่งระบบนิเวศวิทยา เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน 3) Embrace พิจารณารวบรวมความเปลี่ยนแปลงทั้งหมดในภาพรวมของปัญหาผู้สูงอายุ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม 4) Empower การส่งเสริมให้ทีมงานมีพลังอำนาจ มีความรู้ความสามารถและสมรรถภาพในการทำงาน ทั้งทีมสุขภาพ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

และผู้ดูแล ตลอดจนนักบริบาลผู้สูงอายุ 5) Energize ผนึกพลังกาย พลังใจที่เข้มแข็งร่วมกัน เกิดความสมานสามัคคีของทีมงาน 6) Equity เสริมสร้างความเสมอภาค ทุกคนมีสิทธิ์ได้รับการดูแล ไม่ว่าจะเป็น ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเมืองหรือชนบท 7) Equality สร้างความเท่าเทียมกัน ผู้สูงอายุที่มีฐานะดีหรือไม่ รายได้ สูงหรือต่ำ ควรได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมเช่นกัน 8) Enable มีความสามารถ มีศักยภาพในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 9) Encourage มีการให้กำลังใจ และเสริมสร้างความร่วมมือ เสริมสร้างกำลังใจ ให้มีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องและกลมกลืน มีเป้าหมายร่วมกัน 10) Engage เสริมสร้างความร่วมมือของทีมงานอย่างเข้มแข็ง รวมทั้งการมีจิตสาธารณะให้ทุกฝ่ายได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญ ช่วยเหลือเกื้อกูลร่วมกัน 11) Empathy มีความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจ ผู้อื่น ทั้งทีมงานทุกระดับและผู้สูงอายุ ตลอดจนครอบครัว 12) Elastic มีความยืดหยุ่น ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ 13) Effective คือ คำนึงถึงประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 14) Educational continuing มีการศึกษา เรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง แสวงหาความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ จากสื่อต่าง ๆ หลากหลาย ทั้ง social media 15) Efficiency คำนึงถึงประสิทธิภาพ ประหยัดและมีความรอบรู้ด้านการเงิน ให้เกิดความคุ้มทุนคุ้มค่า ใช้ทรัพยากรอย่างเห็นคุณค่า เพื่อความมั่งคั่งมั่นคง ยั่งยืนต่อไป

2. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชนทบทวนวรรณกรรม

ผลการสังเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในชุมชนของผู้นำโดยประยุกต์ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน โดยเน้นองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1) การให้ความรู้เพื่อสุขภาพที่ดี 2) ต้องส่งเสริมและมีการจัดทีมสหสาขาวิชาชีพ 3) ต้องส่งเสริมการคัดกรองผู้สูงอายุตามเกณฑ์ ADL (Barthel ADL Index) 4) ต้องส่งเสริม สนับสนุน ทรัพยากรสำคัญและจำเป็น 5) ต้องส่งเสริมสมรรถนะและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยในการดูแลผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดความสำเร็จ (ไพจิตตรา ล้อสกุลทอง และ วรรณภา ศรีธัญรัตน์, 2557; ยศ วัชระคุปต์, วรรณภา คุณากรวงศ์, พสิษฐ์ พัจนา และ สาวิณี สุริยันรัตกร, 2561; ศิริพันธุ์ สาสัตย์, นงลักษณ์ พะไกยะ และ วาสินี วิเศษฤทธิ์, 2562; ณัฐวิภา ทองรุ่ง และ กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์, 2564) ดังต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยนต้องคำนึงถึงการให้ความรู้เพื่อสุขภาพที่ดี เพื่อส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ การออกกำลังกาย อาหารที่มีประโยชน์ การนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ การป้องกันการหกล้อม โรคที่พบบ่อย โดยเฉพาะ โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดสมอง โรคหลอดเลือดหัวใจ การจัดการความเครียด การนั่งสมาธิ การประกอบอาชีพเพื่อรายได้เสริม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ไพจิตตรา ล้อสกุลทอง และวรรณภา ศรีธัญรัตน์ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ บริการการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนภายใต้บริบทของโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิแห่งหนึ่ง พบว่า ขั้นตอนที่ 1 คือ 1) ด้านร่างกาย ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีภาวะสุขภาพปานกลางต้องใช้อุปกรณ์ช่วยในการเคลื่อนที่สูญเสียความจำและการมองเห็น 2) ด้านสุขภาพจิต มีภาวะซึมเศร้า เล็กน้อยถึงปานกลางและมีภาวะสมองเสื่อม ด้านเศรษฐกิจและสังคมสอดคล้องกับการศึกษาของ Silvestre, Bowers, & Gaard (2015)

พบว่า มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการดูแลคุณภาพในการดูแลระยะยาว วัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุน ความเป็นผู้นำที่แข็งแกร่ง พนักงานและบุคลากรที่เหมาะสม ตลอดจนการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและการพัฒนาวิชาชีพของพนักงานล้วนเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่จำเป็น ปัญหาความท้าทายที่ยิ่งใหญ่ที่สุดสำหรับองค์กรการดูแลระยะยาวและพยาบาล คือ ความไม่สอดคล้องกันในคุณภาพของความเป็นผู้นำความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมไปสู่การดูแลที่เน้นคนเป็นศูนย์กลาง การจัดหาบุคลากรและการผสมผสานบุคลากรที่ไม่เพียงพอและการพัฒนาบุคลากรที่ไม่เพียงพอ มีความร่วมมือกับวิทยาลัยพยาบาลเพื่อจัดการศึกษาพยาบาลสำหรับการดูแลระยะยาว ส่งเสริมการได้รับใบอนุญาตในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว และสอดคล้องกับการศึกษาของ Cacchione, Spurlock, Richards, & Harris (2022) พบว่า ผู้นำทางการพยาบาลผู้สูงอายุมีความเชี่ยวชาญในการจัดการกับสภาวะทางจิตเวชทั่วไปในสถานดูแลระยะยาว ทั้งด้านความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า อาการเพ้อ และภาวะเพ้อเกินที่เกิดจากภาวะสมองเสื่อมไปจนถึงปัญหาการใช้สารเสพติดและความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรง รวมถึงโรคอารมณ์สองขั้ว โรคจิตเภท และโรคสกิโซแอฟเฟกทีฟ (schizoaffective disorder) ความเชี่ยวชาญในการใช้ยาตามหลักฐานและการรักษาที่ไม่ใช่เภสัชวิทยาของความผิดปกติเหล่านี้เป็นความคาดหวังของพยาบาลจิตเวช ผู้นำทางการพยาบาลผู้สูงอายุ ให้คำปรึกษาและให้ความรู้แก่เพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการพัฒนาตามหลักฐานในการดูแลระยะยาวเพื่อปรับปรุงการดูแลระหว่างวิชาชีพ องค์กรวิชาชีพต่างตระหนักถึงความสำคัญของ ความร่วมมือของพยาบาลผู้สูงอายุ ได้จัดตั้งกลุ่มงานพฤติกรรมสุขภาพเพื่อจัดการกับปัญหาสุขภาพจิตในการดูแลระยะยาวและมีภาวะเฉียบพลัน สมาคมจิตเวชศาสตร์ผู้สูงอายุแห่งอเมริกายังมีการประชุมพยาบาลวิชาชีพขั้นสูง เพื่อพัฒนาความรู้และให้การอบรมในการเป็นผู้นำ การดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งผู้นำในการดูแลผู้สูงอายุ ตอบสนองความต้องการด้านการดูแลสุขภาพที่จำเป็น ตั้งแต่ภาวะสมองเสื่อม ไปจนถึงการใช้สารเสพติดในทางที่ผิดและความเจ็บป่วยทางจิตขั้นรุนแรง การส่งเสริมสนับสนุนพยาบาลทุกคนที่สนใจจะเป็นผู้นำในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว

2. ภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยนต้อง ส่งเสริมและมีการจัดทีมสหสาขาวิชาชีพเพื่อการดูแลรักษาแบบองค์รวม ทั้งแพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพบำบัด อาสาสมัครผู้สูงอายุ ให้เหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ รวมทั้งการพัฒนาภาคีเครือข่ายความร่วมมือ ทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ชมรมผู้สูงอายุ วัดเพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ ผู้ดูแลและครอบครัว รวมทั้งการจัดเยี่ยมบ้านตามความเหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐวิภา ทองรุ่ง และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2564) ได้ทำการประเมินโครงการบริการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง กรณีศึกษา อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการบริการดูแลระยะยาว สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ในเขตพื้นที่อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ระดับมากและความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ คือ ความเข้าใจคลาดเคลื่อนเรื่องของกองทุนเป็นเรื่องของท้องถิ่น เรื่องของการจัดบริการสาธารณสุขเป็นเรื่องของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทำให้เกิดความล่าช้าในการดูแลกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งส่งผลเสียต่อระบบสุขภาพจึงสนับสนุนให้มีการจัดการเยี่ยมบ้านตามความเหมาะสมและสอดคล้องกับการศึกษาของ Caspar &

McGilton (2017) ได้ศึกษาการพัฒนาภาวะผู้นำและการดูแลส่วนบุคคลในการดูแลระยะยาวด้วยการศึกษากึ่งทดลอง เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว ในสถาบันการดูแลระยะยาว 4 แห่ง โดยเป็นกลุ่มทดลอง 2 แห่ง กลุ่มควบคุม 2 แห่ง โดยใช้กิจกรรมพัฒนาภาวะผู้นำ (Responsive Leadership Intervention: RLI) ประกอบด้วย 1) การมีหัวหน้าทีมเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการที่เน้นเรื่องความเป็นผู้นำที่ตอบสนอง 2) การนำทีมดูแลมารวมกันในแนวปฏิบัติการดูแลประจำวัน และ 3) การนำระบบสนับสนุนของหัวหน้าทีมไปใช้

3. ภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน ต้องส่งเสริมให้มีการคัดกรองผู้สูงอายุด้วยเกณฑ์ ADL (Barthel ADL index) ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงตามคู่มือระบบการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่ ในหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2559 โดยผู้สูงอายุต้องได้รับการประเมินความสามารถในการดำเนินชีวิตประจำวันตามดัชนีบาร์เธลเอดีแอล (Barthel ADL index) เท่ากับหรือน้อยกว่า 11 คะแนน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม (ติดบ้าน 2 กลุ่ม ติดเตียง 2 กลุ่ม) คือ 1) กลุ่มติดบ้าน หรือกลุ่มที่เคลื่อนไหวได้บ้าง มีปัญหาการกิน การขับถ่าย แต่ไม่มีภาวะสับสนและกลุ่มที่เคลื่อนไหวได้บ้าง มีภาวะสับสนและอาจมีปัญหาการกิน ขับถ่าย 2) กลุ่มติดเตียง หรือกลุ่มที่เคลื่อนไหวเองไม่ได้ เจ็บป่วยรุนแรง หรืออยู่ในระยะท้ายของชีวิต โดยมีการประเมินภาวะพึ่งพิงของผู้สูงอายุ ซึ่งประเมินจากความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันตามเกณฑ์ การประเมิน ADL คือ ดัชนีบาร์เธลเอดีแอล (Barthel ADL Index) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของยศ วัชระคุปต์, วรรณภา คุณากรวงศ์, พสิษฐ์ พัจนา และสาวิณี สุริยันรัตกร (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดูแลระยะยาวสำาหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง กรณีศึกษา จังหวัดอุดรธานี พบว่า การให้บริการดูแลระยะยาวทั้งในรูปแบบปกติและภายใต้โครงการ Long Term Care ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีศักยภาพในการทำกิจวัตรประจำวันขั้นพื้นฐานด้วยตนเองได้มากขึ้น

4. ภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยน ต้องส่งเสริม สนับสนุน ทรัพยากรสำคัญและจำเป็น ให้สำหรับการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวได้ตามความเหมาะสม เช่น เตียงผู้ป่วยที่ยกศรีษะได้ เครื่องดูดเสมหะ เครื่องให้ออกซิเจน ผ้าอ้อมหรือแพมเพิร์ท และสิ่งสนับสนุนอื่น ตามความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พนมวัลณ์ แก้วหีด (2557) พบว่า ปัจจัยนำเข้าด้านงบประมาณมีความเหมาะสมระดับปานกลาง (ร้อยละ 60.00) แต่ขาดการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ คู่มือการดำเนินงาน บุคลากรมีความเหมาะสมระดับปานกลาง (ร้อยละ 57.60) และขาดบุคลากรเฉพาะทาง อัตราส่วนอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุกับผู้สูงอายุไม่สอดคล้องตามเกณฑ์ หน่วยงานสาธารณสุข ภาครัฐควรมีบทบาทเป็นผู้สนับสนุนด้านความรู้ วางแผนอัตรากำลัง ติดตามควบคุมกำกับคุณภาพ หน่วยงานท้องถิ่นควรมีนโยบายและระบบบริหารทรัพยากร บูรณาการภาคีเครือข่าย และ ชื่อมโยงระบบบริการที่ตอบสนอง สอดคล้องกับสภาพปัญหาและวิถีชีวิตของผู้สูงอายุตามบริบทชุมชน

5. ส่งเสริมอบรมและการเรียนรู้ที่จำเป็น ทั้งแก่ผู้จัดการทีม ผู้ดูแล นักบริบาล ให้มีความรู้ความสามารถให้ได้รับการอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด และมีจำนวนมากพอกับปริมาณของจำนวนผู้สูงอายุทั้งผู้สูงอายุติดบ้าน ติดเตียงและผู้พิการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพันธุ์ สาสัตย์, นงลักษณ์ พะไกยะ และวาสินี วิเศษฤทธิ์ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประมาณการและแนวโน้มกำลังคนด้านสุขภาพเพื่อรองรับการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว พบว่า การดูแลผู้สูงอายุในระยะยาวต้องการกำลังคนด้านสุขภาพเพิ่มเติมจาก

การดูแลการเจ็บป่วยเฉียบพลัน คือ ต้องการแพทย์ ประมาณ 2,042 คน พยาบาล จำนวน 58,841 คน นักกายภาพบำบัด จำนวน 3,649 คน ผู้ช่วยพยาบาล จำนวน 412 คน และนักบริบาล จำนวน 82,528 คน ในขณะที่ภาพรวมยังขาดแคลนกำลังคนที่เป็นทางการในระบบบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ดังนั้น เมื่อต้องเพิ่มความต้องการกำลังคนเพื่อรองรับการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว จึงทำให้เกิดการขาดแคลนกำลังคนที่เป็นทางการมากยิ่งขึ้นในส่วนของผู้ช่วยดูแลหรือนักบริบาล หลักสูตรมุ่งเน้นในการดูแลผู้สูงอายุทั่วไปทำให้มีข้อจำกัดทางด้านสมรรถนะและทักษะในอาชีพทำให้ไม่สามารถให้การดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะเจ็บป่วยได้ ส่วนกำลังคนที่เป็นทางการที่เป็นอาสาสมัคร มีประมาณ 23,324 คน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการอบรม เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ทีมงาน และผู้ดูแลให้เพียงพอและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

1. เสริมสร้างความตระหนัก ให้เห็นคุณค่าของการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่คาดคิด
2. ควรนำการพัฒนาภาวะผู้นำ แบบ Adaptive leadership ไปประยุกต์ใช้ในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว
3. ส่งเสริม สภาพแวดล้อม นโยบาย ที่เอื้อต่อการปรับเปลี่ยน ให้เกิดความคล่องตัว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวระหว่างประเทศต่าง ๆ
2. ควรเปรียบเทียบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในบริบทที่ต่างกัน เช่น ในเมือง ชนบท
3. ควรศึกษาประสิทธิผลของการพัฒนาภาวะผู้นำแบบปรับเปลี่ยนในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารและคณาจารย์และนักศึกษา ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานวิจัยครั้งนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบคุณเจ้าของงานวิจัยที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการนำมาสังเคราะห์การวิจัย

เอกสารอ้างอิง

กมลทิพย์ ดวงจันทร์. (2560). *ความรู้และทัศนคติ การปฏิบัติต่อการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวของนักบริบาลชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ ประเทศไทย* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กระแส ชนะวงศ์. (2564). *88 ปีที่ฝันใฝ่ให้ความรักและความสุข*. บริษัท เพ็ญพริ้นติ้ง จำกัด.

กษม ชนะวงศ์. (2564). นวัตกรรมภาวะผู้นำ. ใน *เอกสารประกอบการจัดทำโครงการการจัดการความรู้ ครั้งที่ 5 วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย*.

กษม ชนะวงศ์. (2565). องค์กรอัจฉริยะ. ใน *เอกสารประกอบการบรรยายสำหรับนักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขานวัตกรรมภาวะผู้นำวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย.*

จิรยุทธ พุทธรักษาพิทักษ์. (2564). จินตนาการใหม่การพัฒนาภาวะผู้นำในยุคโลกป่วน. *วารสารแสงอิสาน, 18*(1), 22-33.

จุฬาภรณ์ โสตะ. (2564). การจัดการปัญหาของผู้นำในยุควูก้าเวิร์น. ใน *เอกสารประกอบการบรรยายการจัดการความรู้ (KM) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย.*

จุฬาภรณ์ โสตะ. (2564). *ทักษะสำคัญในยุค VUCA World.* บล็อกดิต (Blockdit). https://www.blockdit.com/chulapornsota

จุฬารัตน์ ยังสงบสุข. (2559). *การศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในโครงการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต๊าและศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลบ้านมาง จังหวัดพะเยา* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐ วิภาทองรุ่ง และ กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2564). การประเมินโครงการบริการดูแลระยะยาว สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง กรณีศึกษา อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 6*(2), 97-106.

พนมวัลณ์ แก้วหีด. (2557). *การประเมินผลโครงการตำบลต้นแบบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ไพจิตตรา ล้อสกุลทอง และ วรรณภา ศรีธัญรัตน์. (2557). การพัฒนาระบบบริการการดูแลระยะยาว สำหรับผู้สูงอายุในชุมชนภายใต้บริบทของโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิแห่งหนึ่ง. *วารสารพยาบาลศาสตร์และสุขภาพ, 37*(2), 1-11.

ไพจิตรา ล้อสกุลทอง. (2556). *การพัฒนาระบบบริการการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนภายใต้บริบทของโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิแห่งหนึ่ง* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ยศ วัชระคุปต์, วรรณภา คุณากรวงศ์, พสิษฐ์ พัจนา และ สาวิณี สุริยันรัตกร. (2561). ประสิทธิผลของบริการการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง: กรณีศึกษาจังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข, 12*(4), 608-624.

รัตนชัย เพ็ชรสมบัติ. (2565). *การพัฒนากรอบการประเมินศักยภาพการจัดการดูแลผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริพันธุ์ สาสัตย์, นงลักษณ์ พะไกยะ และ วาสินี วิเศษฤทธิ์. (2562). การประมาณการณ์และแนวโน้มกำลังคนด้านสุขภาพเพื่อรองรับการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว. *วารสารพฤฒาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอาย, 19*, 9-21.

สุธาสินี ช่วยใจดี. (2556). *สมรรถนะพยาบาลวิชาชีพในการดูแลระยะยาวของผู้สูงอายุ* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัศวิน โรจนเอิบ. (2555). *รูปแบบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational Leadership,* New Jersey.

Cacchione, P. Z., Spurlock, W., Richards, K., & Harris, M. (2022). Geropsychiatric Nursing Leadership in Long -Term Care. *Nurs Clin N Am, 57*, 233–244. https://doi.org/10.1016/j.cnur.2022.02.005

Caspar, S., Le, A., & McGilton, K. S. (2017). The Responsive Leadership Intervention: Improving leadership and Individual Leadership and Individual care in Long term care. *Geriatrics Nurse*, *38*(6), 559-566.

Chanathorn, S. (2023). *Adaptive Leadership คืออะไร? จะเป็นได้อย่างไร?.* บางพลีสเตชั่นเนอรี่ (Bangpleestationery). https://bangpleestationery.com/adaptive-leadership.

Cojocar, J. W. (2008). *Adaptive Leadership: Leadership Theory or Theoretical Derivative?.* Proquest LLC.

DeRue, S. (2011). Adaptive leadership theory: Leading and following as a complex adaptive process. *Research in Organizational Behavior*, *31*, 125–150.

Ronald, H. (2022). *What Is Adaptive Leadership: Definition & Heifetz Principles.* WDHB (Warm Decent Human Beings). https://wdhb.com/blog/what-is-adaptive-leadership/

Silvestre, J. H., Bowers, B. J., & Sue, G. (2015). Improving the Quality of Long-Term Care. *Journal of Nursing Regulation*, *6*(2), 52-56.

The Secret Sauce EP.426. (2023). *Adaptive Leadership ทักษะที่ผู้นำยุคนี้ต้องมี.* Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=o7vLCLDHgZk

สมรรถนะผู้นำ กรณีศึกษา บริษัท เอ็ม.อี.ซี. วิศวกรรม จำกัด

LEADERSHIP COMPETENCIES CASE STUDY OF MEC ENGINEERING CO, LTD.

สมโพธิ์ ธิราขันธิ์[1*] และธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร[2]

[1,2]คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

[1,2]Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

[*]**Corresponding Author, E-mail:** sompotetirakhan@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดสมรรถนะผู้นำของ บริษัท เอ็ม.อี.ซี. วิศวกรรม จำกัด การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรง และการสนทนาแบบกลุ่ม (Focus Group) โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารทุกระดับในองค์การ จำนวน 75 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะผู้นำของ บริษัท เอ็ม.อี.ซี. วิศวกรรม จำกัด ที่ต้องการแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) สมรรถนะด้านการนำตนเอง (Leading Self) ประกอบด้วย ภาวะผู้นำเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Leadership for Change Management) และการควบคุมตนเอง (Self-Control) 2) สมรรถนะการนำผู้อื่น (Leading Other) ประกอบด้วย การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others) การสื่อสารและการจูงใจ (Communication & Influencing) และการพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others) และ 3) สมรรถนะการนำองค์การ (Leading Organization) ประกอบด้วย การมีวิสัยทัศน์และการคิดเชิงกลยุทธ์ (Visioning & Strategic Thinking) และการดำเนินการเชิงรุก (Pro-activeness)

คำสำคัญ: สมรรถนะ สมรรถนะผู้นำ บริษัทวิศวกรรม

ABSTRACT

This research aims to determine the leadership competencies of M.E.C. Engineering Co., Ltd. This research is qualitative research by means of in-depth interviews from directly related executives and focus groups, with the target group consisting of 75 executives at all levels in the organization.

The results of the research showed that the leadership competencies of M.E.C. Engineering Co., Ltd. that need to be divided into 3 aspects: 1) Leading Self competencies consist of: Leadership for Change Management and Self Control 2) Leadership Other consists of Empowering Others, Communication & Influencing, and Caring & Developing Others, and 3) Leading Organization competencies consist of: Visioning & Strategic Thinking and Pro-activeness

Keywords: competencies, leadership competencies, engineering companies

บทนำ

องค์การธุรกิจและองค์การภาครัฐในโลกยุคปัจจุบัน ล้วนให้ความสำคัญต่อการนำเอาระบบสมรรถนะ (Competency) มาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อส่งเสริมปัจจัยในการบริหารองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาการฝึกอบรม การวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง การพัฒนางานบริหารจัดการองค์การ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้นำในระดับต่าง ๆ ภายในองค์การอย่างแพร่หลาย สมรรถนะ (Competency) ถือเป็นปัจจัยในสำคัญในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์การ โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์การในภาพรวมโดยเฉพาะ "สมรรถนะผู้นำ" (Leadership Competencies) ที่จะเป็นตัวระบุระดับของพฤติกรรมของผู้นำในระดับต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายขององค์การ

จากแนวความคิดที่ว่า "การพัฒนาองค์การคือการพัฒนาคน" และ "มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์การและเป็นทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้" ประกอบกับบริบทของเศรษฐกิจของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป มีการแข่งขันกันมากขึ้น รวมทั้งความสอดคล้องกับค่านิยมในการจัดการองค์การโดยหลักธรรมมาภิบาล ด้วยแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการที่ดี (Corporate good Governance) ขององค์การ ทำให้หลายหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญในการที่จะพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ ด้วยเทคนิคเครื่องมือในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อที่จะเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์การ (ฉันทรา พูนศิร, 2554) "ผู้นำ" ในระดับต่าง ๆ ขององค์การจึงนับเป็นเฟืองจักรสำคัญในการขับเคลื่อนทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่หลักในการนำพา "ผู้ตาม" ในฐานะสมาชิก ในขอบเขตที่ตนดูแลรับผิดชอบ เพื่อการนำไปสู่เป้าหมาย (Goal) และวิสัยทัศน์ (Vision) ขององค์การเป็นหลัก รวมถึงการการเสริมสร้างอุดมการณ์และค่านิยม ตามค่านิยมองค์การ (Core Values) ที่พึงปรารถนา "ผู้นำ" จึงถือได้ว่า เป็นเฟืองจักรสำคัญที่จะผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว คุณลักษณะที่สำคัญที่ผู้นำในระดับต่าง ๆ พึงมี คือ "ภาวะผู้นำ" (Leadership) และ "สมรรถนะผู้นำ" (Leadership Competencies) ผู้นำทุกระดับในองค์การจะต้องมีความรู้และทักษะ ทั้งในหน้าที่รับผิดชอบ เป็นที่ยอมรับ

และได้รับความเชื่อถือ ศรัทธา จากผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนับเป็นหลักสำคัญในการนำทีม ให้ไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์โดยรวมกับองค์การ

บริษัท เอ็ม.อี.ซี. วิศวกรรม จำกัด เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด จดทะเบียนก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2525 ประกอบธุรกิจออกแบบและรับเหมาก่อสร้างอาคาร รวมทั้งระบบไฟฟ้าและเครื่องกลที่เกี่ยวกับอาคาร พนักงานส่วนใหญ่ในองค์การเป็นนักวิชาชีพในกลุ่มประเภทงานสาขาวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม (วิศวกร สถาปนิก) ในบริบทขององค์การที่ทำการศึกษาได้กำหนดค่านิยมและพฤติกรรมที่สำคัญของพนักงานและสมาชิกในระดับต่าง ๆ ไว้ว่าจะเป็น "คนเก่ง" อย่างเดียวไม่เพียงพอ หากต้องเป็น "คนดี" อีกด้วย กล่าวคือ ผู้นำในระดับต่าง ๆ ขององค์การ ต้องมีคุณสมบัติพร้อมทั้งความสามารถความรอบรู้ในวิชาชีพ และยังต้องเป็นคนดีอีกด้วย สอดคล้องกับปรัชญาและหลักการสร้าง " คนเก่งและดี” ในองค์การ โดยปรากฏว่าในปัจจุบันบริษัทฯ ยังไม่มีการกำหนด “สมรรถนะผู้นำ”(Leadership Competencies) ขึ้นในองค์การแต่อย่างใดจึงถือเป็นเรื่องสำคัญที่น่าทำการศึกษา และถือเป็นความต้องการขององค์การ ทั้งนี้ เพื่อนำไปกำหนดสมรรถนะ และพฤติกรรมของระดับผู้นำที่องค์การต้องการตลอดจนกำหนดระดับของพฤติกรรมและการวัดระดับไว้เป็นปทัศฐาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จากปัญหาที่พบในองค์การและการศึกษาข้อมูลที่ผ่านมาจึงนำไปสู่การตั้งคำถามการวิจัยว่า องค์การต้องการสมรรถนะผู้นำของบุคลากรระดับบริหาร และควรมีสมรรถนะความเป็นผู้นำในด้านใดบ้าง และทำไมจึงต้องกำหนดพฤติกรรมสมรรถนะผู้นำให้กับองค์การในที่สุด

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของประเทศสหรัฐอเมริกา (American Approach)

กลุ่มวิธีการประเมินสมรรถนะนั้นได้รับการพัฒนาโดย McClelland (1960) ในการวิจัยของเขาได้พยายามค้นหาตัวแปรที่จะใช้ทำนายความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินชีวิตของบุคคลโดยที่ตัวแปรดังกลาวมิใช่การใช้แบบทดสอบวัดเชาวน์ปัญญาหรือแบบทดสอบความถนัดอื่น ๆ ซึ่งเขาพบว่า “สมรรถนะ” นั้นเป็นตัวแปรที่สามารถใช้ทำนายการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการประเมินสมรรถนะของบุคคลนั้น โดย McClelland (1960) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นตัวแปรที่มีความเป็นไปได้มากที่สุดที่ควรนำมาใช้ในการทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคคล

ต่อมา Boyatzis (1982) ได้นำแนวคิดของ McClelland มาศึกษาค้นคว้าและทำการวิจัยต่อ โดยพบว่า คุณลักษณะของผู้จัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยแบบจำลองสมรรถนะของ Boyatzis นั้น มีการดัดแปลงแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมทางจิตวิทยาแบบคลาสสิคมาประยุกต์ใช้ด้วย โดยเขามีความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากการกระทำตามหน้าที่และสภาพแวดล้อม และต่อมาในช่วงต้นของปี ค.ศ. 1970 สมาคมการบริหารจัดการแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา (The American Management Association: AMA) ได้ริเริ่มที่จะให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องสมรรถนะอย่างจริงจัง โดยสมาคมได้คัดเลือกให้บริษัท

Mcber เข้ามาช่วยในการวิจัย โดยมี Boyatzis เป็นหัวหน้าโครงการวิจัย โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยนี้จะนำไปสู่การสร้างโปรแกรมการพัฒนาผู้บริหารให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ผลการวิจัยพบว่าสามารถนำมาออกแบบโปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารได้ เป็นสิ่งที่สำคัญและผู้บริหารจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะเหล่านี้ ในการศึกษา Boyatzis ได้มุ่งไปที่กลุ่มของผู้บริหารจำนวน 2,000 คน ที่มีลักษณะงานแตกต่างกันจำนวน 41 งานโดยกลุ่มตัวอย่างมาจาก 12 องค์การที่มีภูมิหลังแตกต่างกันทั้งภาครัฐและเอกชน

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของประเทศอังกฤษ (British Approach)

เป็นแนวคิดที่มองเรื่องสมรรถนะว่าเป็นพื้นฐานหรือตัวผลักดันที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในการทำงานที่ดี (Output Based) หรือมุ่งเน้นที่งาน (Work oriented) ดังนั้นในแนวคิดนี้ องค์การต้องค้นหาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดหรือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการทำงานแต่ละอาชีพ เช่น ความยืดหยุ่น การปรับตัว ความมีจริยธรรม เป็นต้น กรมการจัดหางานแห่งประเทศอังกฤษ (The UK Government Employment Department) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “สมรรถนะ” ไว้อย่างกว้าง ๆ ว่าเป็นแนวคิดที่ระบุความคาดหวังผลงานจากการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม แนวคิดนี้ยังให้ข้อเสนอแนะว่า การประสบความสำเร็จในการทำงานมิได้เกิดมาจากเพียงบุคคลมีความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังต้องประกอบด้วยคุณลักษณะของบุคคลที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วย Day (1989) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า "สมรรถนะ" หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการใช้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของทั้งสองประเทศ สามารถสรุปได้ว่า ในการปฏิบัติงานของบุคคลให้ประสบความสำเร็จนั้น สมรรถนะเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้น องค์การจำต้องค้นหาให้ได้ว่า สมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งนั้นควรมีสมรรถนะอะไรบ้าง

ความหมายของสมรรถนะ

McClelland (1973) ให้ความหมายของ สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ” ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะตามทัศนะของ McClelland จึงมีเพียง 3 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ เท่านั้น

Spencer and Spencer (1993) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ เป็นคุณลักษณะส่วนลึกอยู่ภายในของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุผลกับประสิทธิผลตามเกณฑ์มาตรฐาน และหรือผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าในการทำงานหรือในสถานการณ์หนึ่ง

ภิญญดา เกียรติกิติกูล (2561) กล่าวว่า สมรรถนะโดยสรุปจึงเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม มีผลมาจาก ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Traits) ความคิดต่อตนเอง (Self-Concept) รวมถึงมุมมองความคิด (Attributes) ของบุคคลที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงาน สร้างผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด และประสบความสำเร็จในการทำงาน

ปาริฉัตร หิรัญสาย (2559) สรุปว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยเกิดจากพื้นฐานความรู้ ทักษะ และทัศนคติ นำไปสู่ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สรุปความหมายของสมรรถนะว่า "สมรรถนะ" (Competency) เป็นคุณลักษณะและพฤติกรรมเฉพาะตัวของบุคคลที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมในวิถีการดำเนินชีวิตประจำวันทั้งในส่วนของตนเองและส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยมีพื้นฐานจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attribute) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมและมีผลิตภาพโดดเด่นปรากฏชัดเจนกว่าบุคคลอื่น

องค์ประกอบและประเภทของสมรรถนะ

Spencer and Spencer (1993) ได้จัดองค์ประกอบของสมรรถนะโดยปรับปรุงจาก McClelland (1973) และได้จำแนกองค์ประกอบของสมรรถนะเป็น 5 ส่วน

1) แรงจูงใจ (Motives) คือ สิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการ ซึ่งเป็นเหตุของการกระทำแรงจูงใจจะขับเคลื่อนส่งผลโดยตรง และเลือกพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายและการลงมือกระทำอย่างจริงจัง

2) พฤติกรรมของบุคคลลักษณะเฉพาะ (Traits) คือ ลักษณะทางกายภาพและการ ตอบสนองกับสถานการณ์หรือข้อมูลของแต่ละบุคคล

3) ความคิดเห็นของตนเอง (Self-Concept) คือ ทัศนคติ คุณค่า หรือภาพลักษณ์ของบุคคลนั้น

4) ความรู้ (Knowledge) คือข้อมูลเฉพาะจากการรวบรวมและสะสมของบุคคลนั้น

5) ทักษะ (Skill) คือ ความสามารถในการแสดงออกทางร่างกายหรือความคิด

บำรุง สาริบุตร (2561) และเลิศชัย ธุรรมานนท์ (2561) ได้กล่าวว่า Competency ประกอบด้วย

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะส่วนบุคคลในภาพรวมซึ่งองค์การต้องการให้บุคลากรทุกคนมี โดยกำหนดจากค่านิยมหลัก (Core Value) ขององค์การที่สมาชิกทุกคนในองค์การต้องมี

2) สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency หมายถึง บุคลิกลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นต้องมีตามหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบ ผู้รับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต้องมี

3) สมรรถนะความเป็นผู้นำ (Leadership & Managerial Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะส่วนบุคคลในด้านการบริหารและจัดการ และการมีภาวะผู้นำที่เป็นสมรรถนะในกลุ่มผู้นำและผู้บริหารต้องมี

โดยสมรรถนะดังกล่าวต้องมีรากฐานมาจากค่านิยม (Value) หรือวัฒนธรรม (Culture) ขององค์การ ทั้งนี้เมื่อประกอบกับประสบการณ์หรือประสิทธิภาพ (Experience/Achievement) และความมีศักยภาพของบุคคล (Potential) ก็จะส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพที่เหนือกว่า (Superior Performance)

การกำหนดประเภทและระดับของสมรรถนะ

เลิศชัย สุธรรมมานนท์ (2560) กล่าวว่า สมรรถนะถูกนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มพฤติกรรม(Behavioral Competencies) สมรรถนะในกลุ่มนี้เน้นพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดผลสำเร็จอย่างสูง เช่น การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร การตัดสินใจ การมีภาวะผู้นำ

2. กลุ่มสมรรถนะทางเทคนิค (Technical Competencies) สมรรถนะในกลุ่มนี้ เน้นความรู้ (Know) ความสามารถ และทักษะ (Skill) ทางเทคนิคเฉพาะตำแหน่งงานเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวัง

วีรศักดิ์ พัทบุรี (2559) กล่าวว่า กรอบคุณสมบัติที่เป็นหลักการพิจารณา โดยใช้ความซับซ้อนในกิจกรรมของงานและระดับของความรับผิดชอบเสมือนเป็นตัวชี้วัดมากกว่าเป็นตัวกำหนด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 สมรรถนะในการปฏิบัติงานตามขอบเขตกิจกรรมของงานส่วนมากเป็นงานประจำเดิม ๆ และสามารถทำนายได้

ระดับที่ 2 สมรรถนะในขอบเขตของกิจกรรมของงานที่สำคัญและหลากหลายกิจกรรม บางเรื่องซับซ้อนไม่ใช่งานประจำสมรรถนะในระดับนี้ต้องการการเป็นสมาชิกของทีมหรือกลุ่มงาน

ระดับที่ 3 สมรรถนะในขอบเขตที่กว้างของกิจกรรมที่หลากหลาย ส่วนใหญ่ของงานที่ปฏิบัติ มีความซับซ้อนและไม่ได้เป็นงานประจำ สมรรถนะในระดับนี้ต้องการการนิเทศ

ระดับที่ 4 สมรรถนะในขอบเขตของกิจกรรมในงานกว้าง ซับซ้อนต้องใช้เทคนิคหรือความเชี่ยวชาญในงานที่หลากหลาย ต้องรับผิดชอบในการทำงานของผู้อื่น

ระดับที่ 5 สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่กิจกรรมของงานซับซ้อนและไม่สามารถคาดการณ์ได้ต้องใช้เทคนิคความเชี่ยวชาญเฉพาะและพิเศษ ประกอบด้วยส่วนประกอบของการออกแบบ (Design) การวางแผนและการแก้ปัญหาสมรรถนะในการนิเทศหรือการจัดการ (Management) เป็นสิ่งที่ต้องการในระดับนี้

ภาวะผู้นำและสมรรถนะผู้นำ

Yukl (1994) ได้ให้ความหมายภาวะผู้นำว่า เป็นการกระทำที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกของพนักงาน โดยเป็นผู้เลือกวัตถุประสงค์ของกลุ่มหรือขององค์การ จัดกิจกรรมการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยจูงใจให้พนักงานมุ่งสู่วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมทั้งทำให้เกิดความสัมพันธ์ของการร่วมมือและการทำงานร่วมกัน รวมทั้งเป็นผู้นำที่ทำให้เกิดการสนับสนุน เกิดความร่วมมือจากบุคคลภายนอกกลุ่มหรือองค์การ

ณิรดา เวชญาลักษณ์ (2560) ได้สรุปและให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า กระบวนการของผู้มีอิทธิพลในการชักนำ การโน้มน้าว การจูงใจ การสร้างความเชื่อมั่น การสร้างแรงบันดาลใจ ให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ให้ความร่วมมือในกิจกรรมจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

AMA's Model of Leader Competencies American Management Association (AMA) ที่เป็นองค์การที่มีชื่อเสียงในเรื่องการจัดการฝึกอบรม และการพัฒนาองค์การและทรัพยากรบุคคลของประเทศสหรัฐอเมริกา (APM Group, 2015) กล่าวว่า "สมรรถนะผู้นำ" (Leadership Competency) หมายถึง

คุณลักษณะที่แสดงออกของผู้นำ ใน 3 มิติ ที่ส่งผลต่อตนเอง ผู้อื่น และองค์การ ประกอบด้วย การนำตนเอง (Leading Self) การนำผู้อื่น (Leading Other) การนำองค์การ (Leading Organization) ตามกรอบการกำหนดสมรรถนะผู้นำของ AMA Management Development Competency Mode โดยยกเอาพฤติกรรมสำคัญที่ส่งผลโดยตรงกับองค์การมากำหนดสมรรถนะดังนี้

"สมรรถนะการนำตนเอง" (Leading Self) หมายถึง สมรรถนะด้านการควบคุมตนเองสมรรถนะด้านการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

"สมรรถนะการนำผู้อื่น" (Leading Other) หมายถึง สมรรถนะด้านการมอบอำนาจการสื่อสารและการสร้างแรงจูงใจ การพัฒนาศักยภาพคน

"สมรรถนะการนำองค์การ" (leading Organization) หมายถึง สมรรถนะการคิดเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะการทำงานเชิงรุก

ขั้นตอนการกำหนดสมรรถนะ

ภิญญดา เกียรติกิติกุล (2561) ได้เสนอเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อนำไปพิจารณาสำหรับการประเมินสมรรถนะไว้ดังนี้

1. วิธีทดสอบผลงาน (Tests of Performance) เป็นการวัดผลโดยใช้แบบทดสอบเรื่องต่าง ๆ เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ การเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุด เพื่อวัดความสามารถของบุคคลแบ่งรูปแบบของการประเมินย่อยตามกลุ่มสาระที่วัดได้ 3 รูปแบบ ได้แก่

1.1 การวัดความรู้ ความจำและการวิเคราะห์ (Cognitive) เป็นการวัดความสามารถทางสมอง

1.2 การวัดทัศนคติ ค่านิยม (Phycological/Affective) เป็นการวัดความรู้สึก จิตใจ อารมณ์ บุคลิกลักษณะ

1.3 การวัดทักษะในการปฏิบัติงาน (Practical Performance) เป็นการวัดทักษะในการปฏิบัติงาน

2. แฟ้มสะสมผลงาน (Portfolio Assessment

3. วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการวัดผลโดยการสอบปากเปล่าและเป็นการคุยอย่างมีจุดมุ่งหมายนิยมใช้เป็นเครื่องมือวัดผลเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้สึกเป็นส่วนใหญ่

4. วิธีการสังเกตการณ์ (Behavior Observation) เป็นการวัดผลโดยการสังเกตพฤติกรรมการเข้าสังคม พฤติกรรมการทำงาน เป็นต้น เหมาะสำหรับการวัดทักษะการปฏิบัติ คุณลักษณะ กระบวนการทำงาน พฤติกรรมการทำงานและผลงาน โดยให้ผู้ถูกประเมินได้ปฏิบัติงานจริงแล้วผู้ประเมินสังเกต

5. การทดสอบด้วยตัวพนักงานเอง (Self-Reports) เป็นการทดสอบโดยให้ผู้ตอบประเมินเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ เป็นต้น แบบทดสอบ ได้แก่ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสำรวจความคิดเห็นต่าง และแบบสัมภาษณ์

6. วิธีประเมินผลงาน (Performance Appraisal) สำหรับการประเมินสมรรถนะจะใช้แบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) วิธีการประเมินผลงานในลักษณะนี้มี 2 รูปแบบ ดังนี้

6.1 แบบประเมินความถี่หรือมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) เป็นการใช้ความถี่ หรือปริมาณกำหนดระดับของพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะที่พึงประสงค์ มีข้อดี คือ สร้างง่าย ใช้ง่ายเป็นที่นิยม แต่มีข้อจำกัด คือ อาจเกิดความลำเอียง เพราะเป็นการประเมินจากความคิด ความรู้สึกของผู้ประเมิน และผลการประเมินอาจผิดพลาดได้เพราะตัวกำกับพฤติกรรมในการทำงานแต่สามารถให้ความหมายแก่ระดับต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนมากขึ้น

6.2 แบบประเมินที่ใช้พฤติกรรมในการกำหนดคะแนน (Behaviorally Anchored Rating Scale–BARS) เป็นการสร้างคำอธิบายของพฤติกรรมในแต่ละระดับของสมรรถนะอย่างชัดเจนในลักษณะของพจนานุกรม ทำให้เห็นภาพรวมของสมรรถนะทุกระดับ มีความตรงไปตรงมา และชัดเจนโอกาสที่ผลการประเมินจะผิดพลาดมีน้อยแต่มีข้อจำกัด คือ สร้างยากและใช้เวลาในการพัฒนานาน แต่มีข้อดีกว่าแบบประเมิน Likert Scale เพราะมีคำอธิบายระดับต่าง ๆ ของสมรรถนะไว้ชัดเจนมากกว่า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อกำหนดสมรรถนะผู้นำของ บริษัท เอ็ม.อี.ซี. วิศวกรรม จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 ให้ความรู้และสร้างการรับรู้ให้แก่พนักงานในกลุ่มสมรรถนะสูงและผู้บริหารทั้งหมดในองค์การ จำนวน 50 คน ในเรื่องสมรรถนะ (Competencies) เพื่อให้ทราบถึงความหมายความสำคัญ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นพนักงานระดับบริหารระบุวิธีการดำเนินการวิจัยควรเขียนให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ เช่น ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 2 ทำการเก็บข้อมูลเรื่องค่าคาดหวังในสมรรถนะผู้นำขององค์การ โดยทำการเก็บข้อมูลเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 2.1 สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้บริหารระดับสูงขององค์การจำนวน 2 คน วัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงนโยบายในการกำหนดสมรรถนะของผู้นำในระดับต่าง ๆ ขององค์การให้สอดรับกับเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์องค์การ

ระยะที่ 2.2 จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) สำหรับกลุ่มผู้บริหารในระดับรองลงมา จำนวน 19 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ร่วมกิจกรรมทั้งสองระยะข้างต้นมีส่วนร่วมในการกำหนด “สมรรถนะผู้นำ” (Leadership Competencies) พร้อมกำหนด คำนิยามสมรรถนะ (Competency Definition) และกำหนดระดับความเชี่ยวชาญ (Proficiency Level) ตลอดจนระดับพฤติกรรม (Behavior Level) ลงในตารางสมรรถนะที่กำหนดขึ้น ให้สอดคล้องกับค่านิยมหลัก (Core Values) และเป้าหมายขององค์การ ตามที่ได้รับแนวนโยบาย จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากระยะที่ 2.1

ระยะที่ 3 จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อให้การเห็นชอบและอนุมัติสมรรถนะผู้นำ (Leadership Competencies) ที่ได้จากการสรุปในประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ในระยะที่ 2

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ระยะที่ 1 การให้ความรู้และสร้างการรับรู้เรื่องสมรรถนะ โดยเฉพาะสมรรถนะของผู้นำ (Leadership Competency) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า หลังจากผู้เข้าร่วมทั้งหมดผ่านการให้ความรู้เรื่องของสมรรถนะในองค์การ โดยเฉพาะสมรรถนะของผู้นำ (Leadership Competency) จากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ร่วมกิจกรรมสามารถอธิบายถึงความหมายและความสำคัญของสมรรถนะและสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมผู้นำให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางขององค์การได้เป็นอย่างดี โดยการประเมิณความพึงใจในเนื้อหาเรื่องสมรรถนะผู้นำที่ได้รับจากการบรรยายของวิทยากร และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดสมรรถนะผู้นำขององค์การอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดและระดับความพึงใจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี จากการประเมินด้านเนื้อหาและการรับรู้หลังจากการฟังบรรยายเรื่องสมรรถนะผู้นำ

ระยะที่ 2 การเก็บข้อมูลเรื่องค่าคาดหวังในสมรรถนะผู้นำขององค์การกับผู้บริหาร โดยแบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้บริหารระดับสูงถึงเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจและสมรรถนะผู้นำที่สอดคล้องกับเป้าหมายองค์การ โดยสามารถสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เรื่องสมรรถนะผู้นำ คือ การให้ความสำคัญด้านการมีทักษะการคิดเชิงกลยุทธ์ ความมีวิสัยทัศน์ การบริหารอารมณ์การควบคุมอารมณ์ ความสามารถในการพัฒนาทีม และความสามารถในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งสามารถแบ่งสมรรถนะผู้นำที่ต้องการออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ คือ

1. สมรรถนะด้านการนำตนเองเอง (Leading Self)
2. สมรรถนะการนำผู้อื่น (Leading Other)
3. สมรรถนะการนำองค์การ (Leading Organization

ระยะที่ 2.2 การจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) สำหรับกลุ่มผู้บริหารในระดับรองลงมาร่วมกำหนดสมรรถนะผู้นำ (Leadership Competencies) พร้อมคำนิยามสมรรถนะ กำหนดระดับความเชี่ยวชาญ (Proficiency Level) และระดับพฤติกรรม ให้สอดคล้องกับคุณค่า (Core Values) และเป้าหมายขององค์การ สมรรถผู้นำที่องค์การต้องการ ที่ประชุมสนทนากลุ่มได้ร่วมกันสรุปกลุ่มสมรรถนะ 3 ด้าน ตามแนวคิดของ AMA’s Model of Leader Competencies American Management Association (AMA) และกำหนดชื่อสมรรถนะ จำนวน 7 สมรรถนะ ดังนี้

1. กลุ่มสมรรถนะการนำตนเอง (Leading Self) ประกอบด้วย สมรรถนะ 2 ด้าน ดังนี้
   สมรรถนะที่ 1 ภาวะผู้นำเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Leadership for Change Management)
   สมรรถนะที่ 2 การควบคุมตนเอง (Self-Control)

2. กลุ่มสมรรถนะการนำผู้อื่น (Leading Other) ประกอบด้วย สมรรถนะ 3 ด้าน ดังนี้
   สมรรถนะที่ 3 การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (Empowering Others)
   สมรรถนะที่ 4 การสื่อสารและการจูงใจ (Communication & Influencing)
   สมรรถนะที่ 5 การพัฒนาศักยภาพคน (Caring & Developing Others)
3. กลุ่มสมรรถนะการนำองค์การ (Leading Organization) ประกอบด้วย สมรรถนะ 2 ด้าน ดังนี้
   สมรรถนะที่ 6 การมีวิสัยทัศน์และการคิดเชิงกลยุทธ์ (Visioning & Strategic Thinking)
   สมรรถนะที่ 7 การดำเนินการเชิงรุก (Pro-activeness)

และที่ประชุมสนทนากลุ่มยังได้ร่วมกันกำหนดระดับความเชี่ยวชาญ (Proficiency Level) และคำนิยามพฤติกรรมในแต่ละสมรรถนะ เพื่อเป็นตัววัดในแต่ละสมรรถนะอีกด้วย

ระยะที่ 3 การจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยกลุ่มงานทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ร่วมกับผู้วิจัยได้นำเสนอสมรรถนะผู้นำ คำนิยาม และระดับความเชี่ยวชาญที่ได้จากระยะที่ 2 ของการเก็บข้อมูลมาสรุปและนำเสนอสมรรถนะผู้นำ คำนิยาม และระดับความเชี่ยวชาญตามผลสรุปในระยะที่ 2.2 โดยองค์ประกอบของสมรรถนะที่ได้มีดังนี้

1. กลุ่มสมรรถนะ (Group of Competency) ทั้ง 3 ด้าน ตามนโยบาย คือ กลุ่มสมรรถนะการนำตนเอง (Leading Self) กลุ่มสมรรถนะการนำผู้อื่น (Leading Other) และกลุ่มสมรรถนะการนำองค์การ (Leading Organization)
2. ชื่อสมรรถนะ (Competency Name) และสมรรถนะผู้นำที่องค์การต้องการจำนวน 7 สมรรถนะ ที่ได้จากการประชุมสนทนากลุ่ม
3. คำนิยามสมรรถนะ (Competency Definition) ของสมรรถนะผู้นำ จำนวน 7 สมรรถนะ ที่ได้จากการประชุมสนทนากลุ่ม
4. ระดับความเชี่ยวชาญ (Proficiency Level) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามความเชี่ยวชาญ ดังนี้
   ระดับที่ 1 ตระหนักในความรู้หรือมีความรู้ขั้นพื้นฐาน (Awareness/Basic Knowledge)
   ระดับที่ 2 มีความรู้ในการปฏิบัติงาน (Working Knowledge; Can do with help)
   ระดับที่ 3 มีความชำนาญ (Skilled; Can do without help)
   ระดับที่ 4 มีความเชี่ยวชาญ (Mastery)
   ระดับที่ 5 มีความเชี่ยวชาญอันเป็นที่ยอมรับได้ระดับนานาชาติ หรือมีการสร้างนวัตกรรมหรือค้นคิดสิ่งใหม่ ๆ (International Recognition/ Innovation/Develop New Approach)

โดยที่ประชุมสนทนากลุ่ม ได้ร่วมกันกำหนดคำอธิบายพฤติกรรมในแต่ละระดับไว้ด้วยแล้ว ทั้งนี้ที่ประชุมสนทนากลุ่มของผู้บริหารระดับสูง มีมติเป็นเอกฉันท์เห็นชอบและอนุมัติโดยให้ประกาศใช้สมรรถนะผู้นำดังกล่าวทั้ง 7 สมรรถนะต่อไป

สรุป

การได้เรียนรู้องค์ความรู้ที่สำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรในกลุ่มผู้นำ โดยการให้ความรู้และสร้างการรับรู้เรื่องสมรรถนะ โดยเฉพาะสมรรถนะของผู้นำ (Leadership Competency) ทำให้สมาชิกในองค์การในระดับบริหารและเป็นผู้นำในระดับต่าง ๆ ในองค์การ มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องของสมรรถนะและเล็งเห็นถึงความสำคัญของสมรรถนะผู้นำที่องค์การต้องการ ซึ่งสอดล้องกับเป้าหมาย พันธกิจ วิสัยทัศน์และบริบทขององค์การ การตระหนักรู้ถึงผลต่อการนำองค์การโดยใช้หลักการและทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการนำและกำหนดสมรรถนะ การติดตามประเมินผลสมาชิกที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลที่เหมาะสมกับบริบทขององค์การทั้งในปัจจุบันและอนาคต การเก็บข้อมูลเรื่องค่าคาดหวังในสมรรถนะผู้นำขององค์การกับผู้บริหาร ทำให้เกิดความชัดเจนในการกำหนดนโยบายขององค์การผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้บริหารระดับสูงถึงเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะผู้นำที่สอดคล้องกับเป้าหมายองค์การ และการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ผ่านการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) สำหรับกลุ่มผู้บริหารในระดับรองลงมา เพื่อร่วมกำหนดสมรรถนะผู้นำ (Leadership Competencies) พร้อมร่วมกำหนดคำนิยามสมรรถนะ กำหนดระดับความเชี่ยวชาญ (Proficiency Level) และระดับพฤติกรรมให้สอดคล้องกับคุณค่าหลัก (Core Values) และเป้าหมายขององค์การ จากประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องทุกส่วนในองค์การ

ซึ่งได้สมรรถนะผู้นำออกมาเป็นกลุ่ม 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มสมรรถนะการนำตนเอง (Leading Self) ถือเป็นสมรรถนะที่สำคัญอย่างยิ่ง ในบริบทขององค์การที่มีการแข่งขันในอุตสาหกรรมค่อนข้างรุนแรง ผู้นำในระดับต่าง ๆ ต้องมีทัศนคติที่ดีและมีความเข้าใจถึงกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกและสามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) เพื่อนำทีมไปสู่การเปลี่ยนแปลงโดยผ่านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ให้สอดรับกระแสการเปลี่ยนแปลง 2) กลุ่มสมรรถนะการนำผู้อื่น (Leading Other) มีความสำคัญในการส่งเสริมผลักดันศักยภาพของผู้ตามให้เกิดขึ้นอย่างเต็มความสามารถ กลุ่มสมรรถนะในการนำผู้อื่นจึงมีความสำคัญต่อองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในที่สุด ผู้นำจึงต้องมีความเข้าใจในวิธีการบริหารอำนาจและการใช้อำนาจอย่างเป็นธรรม อีกทั้งต้องสามารถสื่อสารจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามอีกด้วย และ 3) กลุ่มสมรรถนะการนำองค์การ (Leading Organization) การประกาศวิสัยทัศน์และนโยบายองค์การในแผนพัฒนาองค์การ ในการกำหนดให้เป็นองค์การสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ในอนาคต สมรรถนะการนำองค์การจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้นำจะต้องมีโดยเฉพาะการมีวิสัยทัศน์และการคิดเชิงกลยุทธ์ (Visioning & Strategic Thinking) และการดำเนินการเชิงรุก (Pro-activeness) ทั้งสองประการดังกล่าวเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำองค์การไปสู่เป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวทางการกำหนดสมรรถนะผู้นำของสถาบัน The American Management Association (AMA) ซึ่งเหมาะสมกับการนำมาใช้ในองค์การเพื่อให้เกิดการพัฒนาทั้งตัวบริษัทและทรัพยากรมนุษย์ที่มีนำองค์การให้ประสบความสำเร็จและไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับจอมรัศมิ์ นมัสศิลา (2562) ได้ศึกษาการศึกษาสมรรถนะผู้นำและแนวทางการพัฒนาของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ และพิชามญชุ์ ลาวชัย (2562) ได้ศึกษาสมรรถนะของ

ผู้บริหารกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม นอกจากนี้ยังได้สอดคล้องกับ สุดา ตังกานนท์ (2560) ที่ศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อสร้างเครื่องมือประเมินสมรรถนะของบุคลากร สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ และพัฒนวดี สุนทรวรรณ (2559) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรระดับบริหารตามสมรรถนะความเป็นผู้นำของบริษัทผู้แทนจำหน่ายเครื่องจักรกลทางการเกษตร ซึ่งจากผลการวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นในการกำหนดสมรรถนะผู้นำในแต่ละกลุ่มสมรรถนะที่ได้ผลลัพธ์ออกมานั้นแตกต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละองค์การที่กำหนดขึ้นมานั้นสอดคล้องกับเป้าหมายพันธกิจ วิสัยทัศน์ รวมไปถึงนโยบายขององค์การ เพื่อนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

เอกสารอ้างอิง

จอมรัศมิ์ นมัสศิลา. (2562). *สมรรถนะผู้นำและแนวทางการพัฒนาของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

ฉันทรา พูนศิร. (2554). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการวิจัย.* กระทรวงการต่างประเทศ.

ณิรดา เวชญาลักษณ์. (2560). *ภาวะผู้นำทางการบริหาร.* สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บำรุง สาริบุตร. (2561). PS59705 การบริหารผลงานเชิงกลยุทธ์และขีดความสามารถของคน. ใน *เอกสารประกอบการเรียนวิชาการบริหารผลงานเชิงกลยุทธ์และขีดความสามารถของคน.* สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

ปาริฉัตร หิรัญสาย. (2559). *สมรรถนะของบุคลากรและการถ่ายโอนความรู้ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมในองค์การบริบทธนาคารพาณิชย์ไทย.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พัฒนวดี สุนทรวรรณ. (2559). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรระดับบริหารตามสมรรถนะความเป็นผู้นำของบริษัทผู้แทนจำหน่ายเครื่องจักรกลทางการเกษตร.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

พิชามญชุ์ ลาวชัย. (2562). *สมรรถนะของผู้บริหารกับการบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ภิญญดา เกียรติกิติกุล. (2561). *การศึกษาสมรรถนะหลักและสร้างเครื่องมือประเมินสมรรถนะหลักของนักทรัพยากรมนุษย์ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (หมาชน).* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

เลิศชัย สุธรรมมานนท์. (2560). PS 59714 วิชาการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพและผู้มีความสามารถสูง. ใน *เอกสารประกอบการเรียนวิชาการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพและผู้มีความสามารถสูง.* สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

วีรศักดิ์ พัทบุรี. (2559*). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะการบริหารความขัดแย้ง สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในจังหวัดชายแดนภาคใต้.* [วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุดา ตังกานนท์. (2560). *สมรรถนะหลักเพื่อสร้างเครื่องมือประเมินสมรรถนะของบุคลากร สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

APM Group. (2015). *Leadership Competency.* www.apm.co.th

Boyatzis, R. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. John Wiley & Sons.

McClelland, D. (1973). *Test for Competence, Rather Than Intelligence*. American Psychologist.

Spencer, L. & Spencer, S. (1993). *Competency at work: Models for Superior Performance.* John Wiley and Sons Inc.

The Association for Talent Development. (2014). *The ATD Competency Model™ 2014.* https://www.td.org/Certification/Competency-Model.