



N1

การจัดการ
(Management)

การกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท เอ็นพีเอส จำกัด
A DEVELOPMENT OF CORE COMPETENCY OF THE EMPLOYEE CASE STUDY:
NPS COMPANY LIMITED

ณัฐปภัทร์ ศุภพิพัฒน์^{1*} และกัญชพร ธรรมณี²
Natpaphats Suppipat^{1*} and Kanchaporn Sonmanee²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

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

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

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพนี้ เพื่อกำหนดสมรรถนะหลัก ของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท เอ็นพีเอส จำกัด โดยมีผู้บริหารระดับสูง ผู้บริการระดับกลาง และผู้บริหารระดับปฏิบัติการ ของบริษัท เอ็นพีเอส จำกัด จำนวน 10 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการยืนยันสมรรถนะหลักของบริษัท เอ็นพีเอส จำกัด โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และยืนยันสมรรถนะหลักที่มีความสอดคล้อง ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย เป้าหมาย วัฒนธรรมขององค์กร

ผลการศึกษาพบว่า การกำหนดสมรรถนะหลักที่สำคัญสำหรับบุคลากรในองค์กรสรุปได้ 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) สมรรถนะความเป็นผู้นำ (Leadership) 2) สมรรถนะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Morality and Ethics) 3) สมรรถนะการสร้างประสิทธิภาพและความยอดเยี่ยม (Efficiency & Excellent) 4) สมรรถนะการทำงานเป็นทีม (Teamwork) 5) สมรรถนะการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (Open-Minded) ดังนั้น สมรรถนะทั้ง 5 สมรรถนะ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างและกำหนดสมรรถนะหลักที่จำเป็นของ บุคลากรในองค์กรให้ชัดเจน และเหมาะสมกับการทำงานของแต่ละบุคคล รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรและ สามารถนำพาองค์กรสู่ความเป้าหมายและความสำเร็จที่ยั่งยืน

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก ความเป็นผู้นำ คุณธรรมและจริยธรรม ประสิทธิภาพและความยอดเยี่ยม การทำงานเป็นทีม การเปิดรับฟังความคิดเห็น FAMZ

ABSTRACT

The purpose of this qualitative research study was to develop core competencies of personnel in the organization, case study of MPS Company Limited, with 1 Top Management 1 Senior Managements, 1 Middle level Management and 7 Operational Executives of NPS Company Limited were key informants. and confirming the core competencies of NPS Company Limited by collecting data using in-depth interviews and analyzing the data using content analysis and confirm core competencies that are consistent with the organization's vision, mission, policies, goals, and culture.

The results of the study found that, the determination of important core competencies for personnel in the organization can be summarized into 5 competencies: 1) Leadership Competencies 2) Morality and Ethics Competencies 3) Efficiency & Excellent Competencies 4) Teamwork Competency 5) Open – Minded Competency

Therefore, all 5 competencies are very important in creating and clearly defining the necessary core competencies of personnel in the organization. And suitable for each person's work Including personnel development and being able to lead the organization to its goals and sustainable success.

Keywords: Core Competencies, Leadership, Morals and Ethics, Efficiency & Excellent, Teamwork, Open-Minded, FAMZ

บทนำ

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพเศรษฐกิจ (Economic) สังคม (Social) การเมือง (Political) และเทคโนโลยี (Technology) นับวันยิ่งทวีความรุนแรงและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในทุก ๆ ส่วนทั่วโลก เกิดจุดพลิกผันทาง เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยีอย่างมากมาย มีการรวมกลุ่มกัน ระหว่างหน่วยงาน องค์กรหรือในระดับประเทศเพื่อก้าวเข้าสู่เวทีการค้าโลก อีกทั้งยังพยายามตอบสนองความต้องการของตลาดทั้งภายในและภายนอก ในขณะที่เดียวกันทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก แม้กระทั่งองค์กรที่ทำกำไรสูงและองค์กรที่อยู่ในภาวะขาดทุนทั้งหมดจะได้รับผลกระทบจากปัจจัยสภาพแวดล้อมข้างต้นที่ทำให้ธุรกิจเกิดภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงและสูงขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (วุฒิ วัชโรดมประเสริฐ, 2557) แต่ละองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อสร้างจุดแข็ง ดังนั้นคนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวแปรที่มีสำคัญอย่างยิ่งในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งนี้ องค์กรจะประสบความสำเร็จได้หรือไม่ได้นั้นมีความจำเป็นต้องอาศัยคน หรือทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และทักษะที่มีความแตกต่างกันไปในแต่ละด้านเพื่อช่วยในการขับเคลื่อนองค์กร

ให้มีความแข็งแรง ความโดดเด่น สามารถแข่งขันทางธุรกิจและสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ในส่วนของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศไทยในภาพรวมมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากผลของการยกระดับสุขภาวะ การเข้าถึงโอกาสทางการศึกษา และระดับรายได้ที่เพิ่มขึ้น ตามดัชนีการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติสะท้อนว่าคนไทยทุกช่วงวัยมีความรู้ความสามารถ โดยรวมเพิ่มขึ้น แต่กลับพบว่า มีทักษะด้านการอ่าน หรือการศึกษาหาความรู้ลดลง และมีจำนวนเยาวชน ที่ไม่ได้เรียนและไม่ได้ทำงานใด ๆ เพิ่มขึ้น ทำให้ศักยภาพของเยาวชนกลุ่มนี้ไม่ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์และไม่ได้รับการพัฒนา ซึ่งประเด็นด้านการพัฒนาทุนทรัพยากรมนุษย์เชิงคุณภาพเป็นความท้าทายที่สำคัญของไทยมาโดยตลอด จากระบบและคุณภาพการศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่ารายงาน ขององค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา ที่ทำการทดสอบความรู้ความเข้าใจของนักเรียน อายุ 15 ปีทั่วโลก ในด้านคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และการอ่าน พบว่า นักเรียนไทย ร้อยละ 49.5 อยู่ในกลุ่มที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน และมีนักเรียนไทยเพียง ร้อยละ 0.18 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ที่ทำคะแนนได้ในระดับสูงกว่าค่ามาตรฐาน ทั้งยังขาดความเชื่อมโยงระหว่างระบบการศึกษาและตลาดแรงงาน และยังไม่มีระบบฐานข้อมูลอุปสงค์และอุปทานกำลังคนของประเทศเพื่อประกอบการวางแผนพัฒนากำลังแรงงาน ที่จะช่วยระบุถึงสมรรถนะและทักษะที่จำเป็นของงานแต่ละอาชีพซึ่งเป็นสิ่งที่ภาคธุรกิจให้ความสำคัญมากกว่าคุณวุฒิทางการศึกษา จึงเป็นข้อจำกัดในการผลิตและยกระดับทักษะแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและทิศทางการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศสู่ฐานนวัตกรรมที่มีแนวโน้มความต้องการทักษะที่เกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากขึ้น อาทิ ความรอบรู้ด้านดิจิทัล การจัดการข้อมูล ปัญญาประดิษฐ์ โค้ดดิ้ง รวมไปถึงทักษะที่เทคโนโลยีไม่สามารถทดแทนได้ โดยเฉพาะทักษะทางพฤติกรรม อาทิ ทักษะมนุษย์ การคิดเชิงวิพากษ์ การทำงานเป็นทีม หรือความคิดสร้างสรรค์โดย

Werner และ DeSimore (2016) พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) สามารถกำหนดได้เป็นระบบและกิจกรรมที่วางแผนไว้ซึ่งออกแบบโดยองค์กรเพื่อให้สมาชิกมีโอกาสที่จะได้ในการเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการงานขององค์กรในปัจจุบันและในอนาคต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยมากจะเป็นการมุ่งเน้นเพื่อพัฒนา ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ผลผลิต และความพึงพอใจของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ส่วนตัวหรือกลุ่ม/ทีม หรือเพื่อประโยชน์ขององค์กร ชุมชน ประเทศชาติ หรือในท้ายที่สุดคือ มนุษยชาติทั้งหมด

A Guidebook on Competency Modelling and Profiling (2017) ในส่วนของสมรรถนะ (Competency) สามารถเปรียบได้กับเก้าอี้ 3 ขา โดยจะไม่สามารถขาดขาใดขาหนึ่งได้ เนื่องจากว่าหากขาดหายไปขาใดขาหนึ่งเก้าอี้ก็จะไม่สามารถที่จะตั้งได้ กล่าวคือ เก้าอี้ก็จะล้มลงนั่นเอง ดังนั้น สมรรถนะจำเป็นต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และ ทักษะ (Attitude) ดังนั้น หากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปจะไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอีกทั้งส่งผลต่อความสำเร็จได้ในส่วนของการนำไปใช้ของความหมายนี้ สมรรถนะไม่ได้รวมถึงคุณลักษณะที่ไม่สามารถเรียนรู้ได้ผ่านการ

เรียนและการพัฒนา ซึ่งในปัจจุบันนี้ความหมายของสมรรถนะได้ถูกขยายออกไปถึงส่วนประกอบ เช่น อุปนิสัย ส่วนบุคคล (Personality Traits) การจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivates) และ คุณค่า (Values) โดยส่วนประกอบเหล่านี้ยากที่จะได้มาและแสดงออกมา

ในปัจจุบัน การจัดการระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ยังไม่ได้มีข้อกำหนดชัดเจนและการปฏิบัติอย่างชัดเจน รวมไปถึงการกำหนดสมรรถนะหลัก สมรรถนะตามสายงาน ทั้งนี้ ระบบการสรรหา การคัดเลือก และการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานไม่มีการนำสมรรถนะที่จำเป็นและเหมาะสมมาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินและดำเนินการ

นอกจากนี้อัตราการลาออกประมาณ 20% โดยสาเหตุหลักที่สามารถเป็นไปได้ 3 ประการคือ 1) การสรรหาพนักงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่อาจจะมิสมรรถนะไม่ตรงตามตำแหน่งงาน 2) บุคลากรที่มีฝีมือและมีศักยภาพเป็นประโยชน์ต่อองค์กรลาออกเพื่อหาความก้าวหน้าและความท้าทายใหม่ ๆ ส่งผลให้องค์กรต้องมีเสียค่าใช้จ่ายในการอบรมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นจำนวนมาก 3) แบบประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่มี การนำสมรรถนะหลัก และสมรรถนะที่จำเป็นและเหมาะสมมาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน จึงทำให้การดำเนินการเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การสร้างก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Path) อัตราการขึ้นเงินเดือน และการบริหารค่าตอบแทนอื่น ๆ ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเกิดความไม่แน่นอนในสายอาชีพของบุคคลนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องของการกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) มาใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรค รวมถึงการใช้ระบบสมรรถนะหลักเป็นพื้นฐานในการพัฒนาระบบการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ทั้งระบบ (Human Resource System based on Competency) ขององค์กรไม่ว่าจะเป็นระบบการสรรหาและคัดเลือก ระบบการเรียนรู้และพัฒนา ระบบการบริหารผลงาน และระบบการบริหารค่าตอบแทน ซึ่งสามารถนำระบบสมรรถนะหลักเป็นพื้นฐานเพื่อพัฒนาให้เกิดความชัดเจน และสอดคล้องกับเป้าหมายหลักในการดำเนินธุรกิจขององค์กร (พสธร จงสุวัฒน์, 2561)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท เอ็นพีเอส จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เพื่อกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็นพีเอส จำกัด โดยจะดำเนินการศึกษาองค์ประกอบและประเภทของสมรรถนะ วิธีการหาสมรรถนะหลัก ระดับของสมรรถนะ การประยุกต์ใช้ของสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร
2. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้มีการเลือกกลุ่มตัวอย่างทางการวิจัย จำนวน 10 คน จากกลุ่มประชากรทั้งหมด 90 คน โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 1 ท่าน ได้แก่ Chief Executive Officer
กลุ่มที่ 2 ได้แก่ บุคลากรระดับผู้บริหารของบริษัทซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัท และประสบการณ์มากกว่า 5 ปี อีกทั้งมีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และวัฒนธรรมขององค์กรเป็นอย่างดี จำนวน 1 คน ได้แก่ Managing Director

กลุ่มที่ 3 ได้แก่ ผู้บริหารระดับกลาง เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลายาวนานกว่า 5 ปี อีกทั้งมีบทบาทและหน้าที่กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ขององค์กร จำนวน 1 ท่าน ได้แก่ Assistant to CEO – Culture Development and Protocols Management

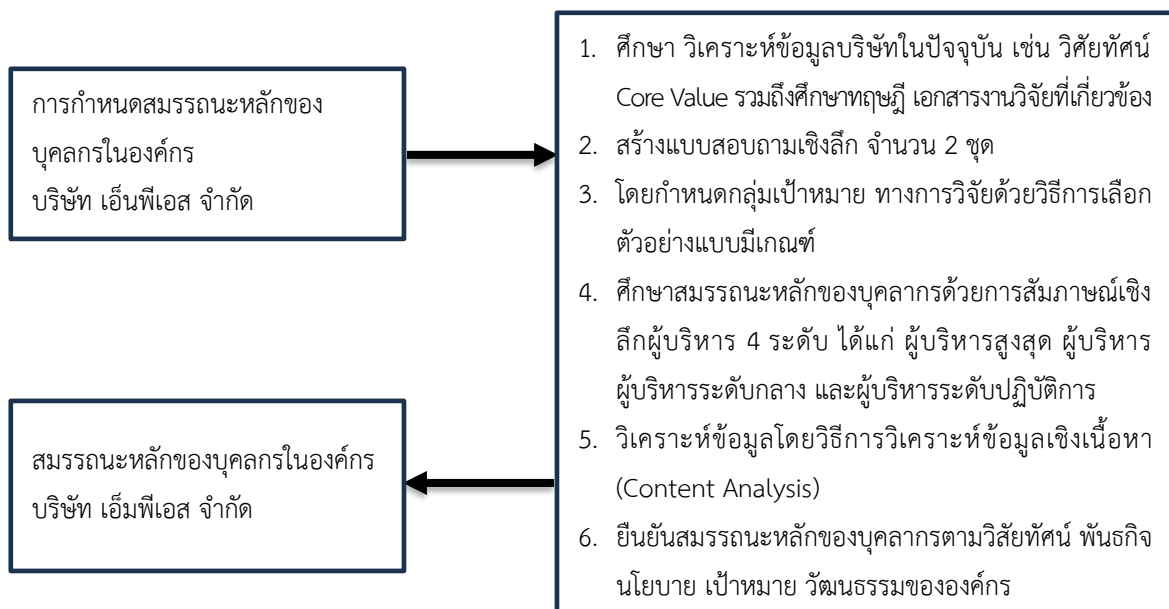
กลุ่มที่ 4 ได้แก่ ระดับผู้จัดการ เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์กว่า 5 ปี อีกทั้งมีบทบาทและหน้าที่วางแผนงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กรเป็นอย่างดี จำนวน 7 ท่าน ได้แก่ ผู้จัดการฝ่าย Event Management จำนวน 6 ท่าน และ ผู้จัดการฝ่าย Hospitality จำนวน 1 ท่าน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตด้านพื้นที่ คือ บริษัท เอ็มพีเอส จำกัด

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม 2566 ถึงวันที่ 16 มีนาคม 2567

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นบุคลากรและผู้บริหารขององค์กร มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยตามแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1: ขั้นตอนการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร บริษัท เอ็นพีเอส จำกัด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งที่มา ได้แก่

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลตามการวิจัยโดยเก็บข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามประเด็นที่ศึกษา คือแนวทางการกำหนดสมรรถนะหลัก จากผู้บริหารทั้ง 4 ระดับ จำนวน 10 คน โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ทางการวิจัยด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างอย่างง่ายมีเกณฑ์ ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 1 ท่าน ได้แก่ Chief Executive Officer กลุ่มที่ 2 ได้แก่ บุคลากรระดับผู้บริหารของบริษัท จำนวน 1 คน ได้แก่ Managing Director กลุ่มที่ 3 ได้แก่ ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 1 ท่าน ได้แก่ Assistant to CEO – Culture Development and Protocols Management และกลุ่มที่ 4 ได้แก่ ระดับผู้จัดการ จำนวน 7 ท่าน ได้แก่ ผู้จัดการฝ่าย Event Management จำนวน 6 ท่าน และ ผู้จัดการฝ่าย Hospitality จำนวน 1 ท่าน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึง ศึกษาเอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ การสืบค้นจากอินเทอร์เน็ต และข้อมูล งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ เป็นต้น ตลอดจนศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลสภาพองค์กรปัจจุบัน

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องการกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท เอ็นพีเอส จำกัด เพื่อกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากร ทั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลร่วมกับทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และต้องมีสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย เป้าหมาย วัฒนธรรมองค์กรจากบริษัทแม่ โดยจะดำเนินแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ในระดับการตีความ (Interpretive) จากข้อมูลที่ทำการศึกษาทั้งหมดโดยการถอดข้อมูลการสัมภาษณ์ออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือที่บันทึกไว้ในระหว่างการสัมภาษณ์ จากนั้น นำข้อมูลมาตีความ จัดกลุ่มข้อมูล และวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวม จากนั้น นำเสนอข้อมูลด้วยรูปแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ซึ่งจะแบ่งประเด็นหลักตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยอาศัยทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการสรุปข้อมูลในขั้นตอนสุดท้าย

ผลการวิจัยและอภิปราย

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท เอ็นพีเอส จำกัด โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรระดับผู้บริหารขององค์กร จำนวน 10 ท่าน เพื่อทราบถึงความคิดเห็นต่อการกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร มีผลการศึกษาดังนี้

การมีภาวะผู้นำ การเป็นผู้นำที่ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ กล้าคิดกล้าเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย การให้คำแนะนำช่วยเหลือ การสนับสนุนให้บุคคล ทีมงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาทีมงาน รู้ขีดความสามารถของทีม ผู้นำมีส่วนในการส่งเสริมและดัดการ

ศักยภาพของบุคคลให้เหมาะสมกับการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานของทีมเกิดผลความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น สมรรถนะความเป็นผู้นำที่ดี ต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ ความสามารถในการบริหารจัดการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ กล้าที่จะเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการให้เข้ากับสถานการณ์ตามเป้าหมายขององค์กร กำหนดจุดมุ่งหมายการบริหารจัดการให้มีความชัดเจน และเป็นแบบอย่างต่อการปฏิบัติที่ดี มีความยุติธรรม ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ทีมงานเกิดการยอมรับ และเกิดความเชื่อมั่นในความเป็นผู้นำ พร้อมปฏิบัติตามแนวทางที่ผู้นำสร้าง ได้ทำ และได้กำหนดไว้ได้

การไม่เบียดเบียน ไม่ทำร้าย และไม่สนับสนุนการทำร้ายชีวิต หรือจิตใจผู้อื่น การไม่พูดในสิ่งที่ทำให้ผู้อื่นมีความรู้สึกเสื่อมนเสีย ละอาย ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ยึดมั่นในความถูกต้อง มีจิตมุ่งมั่นในการทำ ความดี ดังนั้น สมรรถนะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Morality and Ethics) ในบริบทของผู้นำต้องยึดและปฏิบัติตน เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีตามหลักคุณธรรม และจริยธรรมขององค์กร ทั้งการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน หากผู้นำต้องการให้บุคลากรในองค์กรมีจิตใจที่ดีในการให้บริการต่อลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคน ผู้นำควรให้ความสำคัญพร้อมปลูกฝังเพื่อเน้นย้ำให้เป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจน องค์กรธุรกิจประสบผลสำเร็จได้ และทุกคนควรต้องยึดหลักการดำเนินงานต่างๆ ภายใต้อุดมการณ์ คุณธรรม จริยธรรม ความซื่อสัตย์ และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดกับองค์กรและสังคมส่วนมาก และผู้นำที่ดีควรยึดมั่นในหลักการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงการอยู่ในระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด พร้อมมีการสื่อสารให้กับบุคลากร ทีมงาน ได้ทราบว่า คุณธรรมและจริยธรรมการปฏิบัติงานตามเป็นนโยบาย หรือวิสัยทัศน์ของบริษัท พร้อมทั้งการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และสามารถนำมาปรับใช้ให้เข้ากับยุคสมัยปัจจุบันได้

การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้นำสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้โดยการบริหารเวลา บริหารทรัพยากรอย่างความคุ้มค่า ทำให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ ดังนั้น สมรรถนะการสร้างประสิทธิภาพและความยอดเยี่ยม (Efficiency & Excellent) ในการทำงาน ต้องยึดหลักการส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเป็นระบบ วางแผนการทำงาน หรือทำงานทุกอย่างให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่องค์กรได้กำหนดไว้ การทำงานของบุคคลทุกคนได้มีการเรียนรู้ การประยุกต์ใช้ความสามารถให้เหมาะสมตามยุคสมัยให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน รวมถึงมีความสามารถในการคาดการณ์ในอนาคตได้ โดยผ่านประสบการณ์การเรียนรู้ และวางแผนในการรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้น เพื่อขับเคลื่อนการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือการทำงานเป็นทีม สิ่งสำคัญคือ การให้เกียรติ การสร้างความสัมพันธ์ ความไว้วางใจกันและกัน การชื่นชมความสำเร็จของบุคคล ทีมงาน รวมถึงการรับฟัง การแบ่งปันความรู้ ความคิดเห็น การช่วยเหลือซึ่งกัน การรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ต่อผลงานของบุคคล ทีมงาน ดังนั้น สมรรถนะการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ผู้นำต้องเป็นบุคคลที่เปิดโอกาสให้ทุกคนได้เป็นส่วนหนึ่งของการมีส่วนร่วมในการแชร์ความคิด แนวคิดใหม่ ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อให้ทุกคนมีความรู้สึกถึงความ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร เพื่อให้การทำงานเป็นทีมได้แบบเต็มใจ และมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยกัน

ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองถูกบังคับ หรือกดดันให้ทำ เพื่อให้งานนั้น ๆ ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรของเรา สร้างหรือปลูกฝังการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดสามัคคีที่เป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมาย รวมถึงสร้างการยอมรับให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกันถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และสื่อสารหลักของการปฏิบัติงานตามนโยบาย วิสัยทัศน์ เพื่อผลลัพธ์ของงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์แบบที่องค์กรได้กำหนดไว้

การเปิดกว้างรับฟังทุกข้อเสนอแนะ ทุกความคิดเห็นอย่างเข้าใจ พร้อมทั้งจะเปิดรับโอกาสให้ทีมงานหรือสมาชิกที่มีได้สร้างความท้าทายใหม่ ๆ ทางความคิด ข้อเสนอแนะ ดังนั้น สมรรถนะการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (Open-Minded) ของผู้นำ ควรพร้อมที่จะให้อิสระกับบุคคลในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ พร้อมมีการสื่อสารระหว่างกันและกัน โดยการให้เกียรติซึ่งกันและกัน เพราะการทำงานใด ๆ ก็แล้วบุคคลไม่สามารถทำเพียงคนเดียวให้สำเร็จได้ จำเป็นต้องมีทีมงาน ซึ่งบุคคลในทีมต่างมีลักษณะ มุมมองความคิด รวมถึงประสบการณ์ที่หลากหลาย ดังนั้น ผู้นำไม่ควรปิดกั้นความคิดเห็นของบุคคล รวมถึงการพัฒนาองค์การในอนาคตก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ และเพื่อความเข้าใจในทิศทางที่ดี ผู้นำต้องสื่อสารในช่องทางที่เหมาะสม เพื่อให้ข้อมูลกับบุคลากรได้ทราบถึงทิศทางการดำเนินงานขององค์กร หรือสามารถอธิบายให้ทีมได้รับรู้ ได้มีความเข้าใจกับบทบาทการทำงานร่วมกัน โดยผู้นำควรมีการชี้แจง หรือสรุปวิสัยทัศน์ให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ รวมถึงพันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจนด้วยเหตุและผลของการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นด้วยกันทั้งองค์กร โดยปราศจากความรู้สึกรู้ว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน แต่เป็นการเปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร

อภิปรายผล

การผลการศึกษาวิจัยเรื่องการกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท เอ็นพีเอส จำกัด จะเห็นได้ชัดเจนว่า การกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรภายในองค์กร จำเป็นต้องมีความสอดคล้องและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย เป้าหมาย และวัฒนธรรมขององค์กรจากบริษัทแม่ นอกจากนี้ในผลการวิจัยยังค้นพบว่า การกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) จะต้องประกอบด้วย ประเด็นสมรรถนะความเป็นผู้นำ (Leadership) พบว่า ภาวะของการผู้นำที่ดีนั้น ต้องเป็นบุคคลที่มีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ กล้าคิด กล้าลงมือทำ กล้าที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร รวมถึง ผู้นำจะมีจุดยืนที่ชัดเจน เป็นต้นแบบที่ดีให้กับ FAMz ทุกคนยอมรับ ยึดถือ และปฏิบัติตามภายใต้หลักการ Nurturing Leader ผู้นำที่ดีต้องมีคุณธรรม และจริยธรรม มี Mindset ที่ดี Brain Friendly เป็นมิตรกับสมอง และ เป็น Role Model เป็นต้นแบบที่ดีเรื่องของความคิด การพูด การกระทำที่ดี และถูกต้องให้กับ FAMZ ทุกคน และยังคงสอดคล้องสอดคล้องกับผลงานของอริสรา ศรีเพ็ง (2565) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับการบริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่กล่าวว่า ผู้นำจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ มีคุณลักษณะทางภาวะผู้นำที่พร้อมไปด้วยศักยภาพ มีความทันสมัยสามารถพัฒนาองค์กรให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ วารสารการบริหารการศึกษา มจร.วิทยาเขตร้อยเอ็ด ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2565), ประเด็นสมรรถนะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Morality and

Ethics) ผลการวิจัย พบว่า FAMZ ทุกคนต้องยึดหลักการทำงานอย่างโปร่งใส ชัดเจน มีคุณธรรม และจริยธรรมตามหลักการของ DTGO Moral Code 14 ข้อ ในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันของทุกคน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีธัญญา อรุณภู่ (2557) ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จ นอกจากจะต้องมีความซื่อสัตย์ในงานที่ทำแล้วยังจำเป็นต้องมีคุณธรรมและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจด้วย ประเด็นสมรรถนะการสร้างประสิทธิภาพและความยอดเยี่ยม (Efficiency & Excellent) ผลการวิจัย พบว่า การส่งเสริมสนับสนุนให้ FAMZ ทุกคนในองค์กรทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ วางแผนส่งเสริมการพัฒนาทักษะความรู้ เพื่อช่วยขับเคลื่อนการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยยึดหลัก Core Value คือ DTGO ซึ่ง D คือ Dynamic คือ การรักษาคำพูด การรักษาเวลา การสื่อสารต้องมีความถูกต้องเหมาะสม คำพูดเป็นนายตนเอง หากเรามีการรักษาคำมั่นสัญญาของเราเอง คำมั่นสัญญาที่มีต่อทีมงาน ต่อหัวหน้างาน ต่อลูกค้า หรือ Partner งานที่ทำย่อมมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จอย่างยอดเยี่ยม สอดคล้องกับงานวิจัยของสโรชา ชัยปาณี ดร.บำรุง สาริบุตร ได้ศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท ABC จำกัด พบว่า ด้วยสิ่งแวดล้อมปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีอิทธิพลในการทำงานมากขึ้น ความคิดสร้างสรรค์ในการค้นคว้าหาข้อมูลหรือคิดค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำสิ่งเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองและองค์กร ประเด็นสมรรถนะการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ผลการวิจัยพบว่า FAMZ ทุกคนต้องพร้อมที่จะเปิดโอกาสให้ FAMZ ทุกคนได้เป็นส่วนหนึ่งของการมีส่วนร่วมในการแชร์ความคิด ไอเดียใหม่ ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อให้รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร โดยยึดหลัก Core Value คือ DTGO ซึ่ง T คือ Teamwork คือ การช่วยเหลือต่อผู้ร่วมงานเสมอ ทีมเวิร์คและความสามัคคี จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกคนมีน้ำใจที่พร้อมช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เคารพ และเห็นคุณค่าในความแตกต่างของผู้อื่น ซึ่งการทำงานเป็นทีมจะเปิดโอกาสให้แต่ละคนนำศักยภาพของตนเองออกมาใช้เพื่อเสริมสร้างจุดแข็ง ลดจุดอ่อนส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของพสุธร จงสุวัฒน์ (2561) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ยิงยงมินิมาร์ท จำกัด พบว่า บุคลากรระดับผู้บริหารทุกคนให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างสมาชิกในทีมที่ดี รวมถึงการสื่อสารและการรักษาความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีมเพื่อให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจในการสร้างผลงานที่ได้ตามเป้าหมาย และประเด็นสมรรถนะการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (Open-Minded) ผลการวิจัยพบว่า FAMZ ทุกคน ต้องเป็นบุคคลที่พร้อมที่จะให้อิสระทางความคิดเห็น เปิดใจรับฟัง และจะต้องสื่อสารระหว่างกันด้วยการให้เกียรติซึ่งกันและกัน โดยยึดหลัก Core Value คือ DTGO ซึ่ง O คือ Open-Minded คือ การเปิดใจให้กว้าง คิดบวกเสมอ พร้อมรับโอกาส หรือความรู้ ความท้าทายในสิ่งใหม่ ๆ ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในชีวิตและองค์กร ซึ่งพบว่า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเกื้อจิตร ชีระกาญจน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่า สมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เหมาะสม และมีความจำเป็นต้องการความสามารถ 9 ด้าน ตัวอย่างเช่น Communication Flexibility Motivation เป็นต้น จึงจะบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้อย่างบรรลุผลสำเร็จได้

สรุปผล

สรุปผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักทั้ง 5 สมรรถนะ ได้แก่ 1) สมรรถนะความเป็นผู้นำ (Leadership) 2) สมรรถนะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Morality and Ethics) 3) สมรรถนะการสร้างประสิทธิภาพและความยอดเยี่ยม (Efficiency & Excellent) 4) สมรรถนะการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และ 5) สมรรถนะการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (Open Minded) สามารถแบ่งระดับของสมรรถนะหลักแต่ละข้อในเชิงพฤติกรรมได้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับ 3 หมายถึง ประธานบริหาร และ Assistant to CEO – Culture Development and Protocols Management ระดับ 2 หมายถึง กรรมการผู้จัดการ และระดับ 1 หมายถึง ผู้จัดการ และพนักงานในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยแสดงถึงความจำเป็นของการกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร เพื่อใช้ในการต่อยอดการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และการส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพ

เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญต่อการกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร โดยควรมีการประชุมปรึกษาหารือกันภายใน โดยมีการกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของการกำหนดสมรรถนะสำหรับบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้ทราบถึงหัวใจหลักและความสำคัญที่แท้จริงที่มีผลต่อการพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ในการให้น้ำหนักความสำคัญตามลำดับตำแหน่งหน้าที่ โดยอ้างอิงระดับตำแหน่งต่าง ๆ จากโครงสร้างองค์กร (Organization Chart) ในการกำหนดระดับพฤติกรรมที่คาดหวังสำหรับสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ในการกำหนดคำจำกัดความของการกำหนดสมรรถนะหลักสำหรับบุคลากรภายในองค์กรแต่ละข้อ ควรเข้าถึงบุคลากรทุกคนด้วยการสื่อสารภายในองค์กร ผ่านช่องทาง และวิธีต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ในเรื่องสมรรถนะหลักให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กรทุกคน ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรในองค์กรทุกคนสามารถนำสมรรถนะหลักเหล่านั้นประยุกต์เข้ากับหน้าที่ การทำงานของตนเอง รวมถึง เพื่อเป็นแรงกระตุ้นและผลักดันให้บุคลากรสร้างสรรค์ผลงานทั้งของตนเองและทีมให้ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันและบรรลุเป้าหมายด้วยกันทั้งองค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและครอบคลุมยิ่งขึ้น
2. ศึกษาถึงปัจจัยการสร้างการรับรู้สมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถนำสมรรถนะหลักไปใช้ในการปฏิบัติงานได้
3. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักในรูปแบบต่าง ๆ

เอกสารอ้างอิง

- เกื้อจิตร ชีระกาญจน์. (2555). *สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. <https://libdoc.dpu.ac.th/research/146685.pdf>
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570). สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- พสธร จงสุวัฒน์. (2561). *การศึกษาศมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ย่างยงนิมิต จำกัด* [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. <https://elibrary.pim.ac.th/ebook/viewer?file=https://elibrary.pim.ac.th/ebook?id=77527807-ef0d-11ed-b3fc-fa163e01dc04&id=77527807-ef0d-11ed-b3fc-fa163e01dc04>
- วุฒิ วิชโรตมประเสริฐ. (2557). ปัจจัยทางการแข่งขันกับสถานการณ์ปัจจุบัน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 8(17), 127-134. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/trujournal/article/view/56694/47178>
- ศรันญา อรุณภู. (2557). *การศึกษาศมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด*. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/20061/17457>
- สโรชา ชัยปาณี, และ บำรุง สาริบุตร. (2564). การศึกษาศมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท ABC จำกัด. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 8 ประจำปี พ.ศ. 2564* (น. 464-473). วิทยาลัยนครราชสีมา. http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2564Vol13No1_44.pdf
- อริสรา ศรีเพ็ง. (2565). ภาวะผู้นำกับการบริหารในยุคไทยแลนด์ 4.0. *วารสารการบริหารการศึกษา มจร. วิทยาเขตร้อยเอ็ด*, 2(1), 32-42. <http://ojs.mbu.ac.th/index.php/RJGE/article/view/1819>
- A Guidebook on Competency Modelling and Profiling. (2017). https://www.australiaawardsphilippines.org/km-1/publications-old/pahrod_f_competency-modelling-guidebook_2017june15.pdf
- Werner J.M., & DeSimore R.L. (2016). *Human resource development*. Sixth Edition. <http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4276/1/Human%20Resource%20Development.pdf>

การกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร: กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือ
ทางการแพทย์แห่งหนึ่ง

DETERMINING THE CORE COMPETENCIES OF EMPLOYEES IN AN IMPORT-EXPORT
COMPANY GROUP OF MEDICAL EQUIPMENT

พิชญา เหมมาลา^{1*} ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร²

จตุชาติพิทย์ ลีลาธนาพิพัฒน์³ และไพโรจน์ ภูทอง⁴

Pichaya Hemmala^{1*}, Thanasit Phoemphian²,
Jutathip Leelathanapipat³, and Pairode Putong⁴

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

^{3,4}คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

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

^{3,4}Faculty of Engineering and Technology, Panyapiwat Institute of Management

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

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยผสมผสาน (Mixed Method) โดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงคุณภาพและวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดและสร้างแบบประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่เหมาะสมให้กับบุคลากร โดยการสร้างเครื่องมือประเมินสมรรถนะหลักเพื่อให้บุคลากรทราบถึงสมรรถนะหลักของตนเอง อีกทั้งสามารถทราบถึงพฤติกรรมมาตรฐาน หรือพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ รวมถึงสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบแบบประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากร ช่วยให้บุคลากรทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (career path) โดยจะได้มีแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับสายงานที่รับผิดชอบ เพื่อบุคลากรจะได้มีคุณภาพมากขึ้น

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สมรรถนะหลักจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) กับผู้บริหารในแต่ละส่วนงานจำนวน 12 ท่าน จึงได้สมรรถนะหลัก 10 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การพัฒนาตนเอง 2) การทำงานเป็นทีม 3) การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว 4) การคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ 5) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 6) ทักษะคิดเชิงบวก 7) ยึดมั่นในความถูกต้องและมีจริยธรรม 8) รักใจบริการ 9) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และ 10) ความเชี่ยวชาญในงาน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้สมรรถนะหลัก และนำสมรรถนะหลักมาให้ผู้บริหารระดับสูง ได้ทำการคัดเลือกจำนวน 4 ท่าน โดยการแจกแจงความถี่ เพื่อให้ได้มาซึ่งรายการสมรรถนะหลักของกลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือ

ทางการแพทย์ XYZ แห่งหนึ่ง ประกอบด้วย 1) การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว 2) การทำงานเป็นทีม 3) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 4) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และ 5) มีความเชี่ยวชาญในงาน

คำสำคัญ: สมรรถนะหลัก การกำหนดสมรรถนะหลัก ธุรกิจนำเข้า-ส่งออกอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์

ABSTRACT

This study is a mixed method using qualitative and quantitative research models. The researcher aims to define and create an appropriate core competency assessment for personnel by creating a core competency assessment tool for personnel to know their core competencies. In addition, they can know the standard behaviors or behaviors that the organization needs and can be used as criteria for measuring knowledge, skills, and behaviors in performing work clearly. It can also help personnel to know the career path by having clear guidelines for developing their potential to achieve their goals. In line with the line of responsibility for quality personnel.

The results of this research the researcher obtained core competencies from in-depth interviews and focus group interviews with 12 executives in each department, thus obtaining 10 core competencies: 1) self-development 2) teamwork 3) change and adaptation 4) initiative 5) continuous learning 6) positive attitude 7) adherence to accuracy and ethics, 8) love for service 9) focus on work achievement and 10) work expertise. One of the XYZ medical equipment consists of 1) change and adaptation 2) teamwork 3) continuous learning 4) achievement and 5) expertise.

Keywords: Core competencies, Defining core competency, Import-export Medical equipment business

บทนำ

ในปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจ เกิดภาวะที่ทุกองค์กรต้องกดดันตนเอง ให้โดดเด่นขึ้นมา การคำนึงถึงต้นทุนที่องค์กรมีอยู่เพื่อหาแนวทางการพัฒนาให้ต้นทุนเหล่านั้น สร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพสูง เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อองค์กรเป็นอย่างมาก และทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ต่อการดำเนินงานของธุรกิจและเป็นต้นทุนการบริหารที่กระแสองค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ จึงเกิดเป็นการพยายามนำเครื่องมือและกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาใช้ มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่สามารถนำไปสู่แผนการ

ปฏิบัติที่ชัดเจน โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานที่ไม่เพียงแค่รวดเร็ว คุ่มค่าและ มีคุณภาพเท่านั้น แต่ต้องมีความสอดคล้องกับเป้าหมายใหญ่ขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย ค่านิยมขององค์กร เพื่อให้ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเป็นแรงผลักดันสำคัญที่จะส่ง องค์กรให้เดินหน้าสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืนและประสบความสำเร็จ (พูลสุข นิลกิจศรานนท์, 2561)

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจการกำหนดและสร้างแบบประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่เหมาะสมให้กับบุคลากร โดยการสร้างเครื่องมือประเมินสมรรถนะหลักเพื่อให้บุคลากรทราบถึงสมรรถนะหลักของตนเองและเหมาะสมกับองค์กร อีกทั้งสามารถทราบถึงพฤติกรรมมาตรฐาน หรือพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ รวมถึงสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้บุคลากรทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (career path) โดยจะได้มีแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับสายงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้บุคลากรจะได้มีคุณภาพ มีภาวะการรับรู้และรู้จักการบริหารจัดการตนเอง บริหารการจัดผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้และรู้จักบริหารจัดการองค์กร (สุดา ตั้งกานนท์, 2559)

กล่าวได้ว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ขัดขวางการดำเนินงานขององค์กรดังที่ได้กล่าวมานั้น สามารถแก้ไขได้ด้วยการกำหนดใช้แนวทางของการกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในองค์กรมีรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจนทั้งในรายละเอียดงานและ เป้าหมายที่จะเกิดขึ้น และเพื่อใช้ระบบสมรรถนะหลักเป็นพื้นฐานในการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งระบบ (Human Resource System based on competency) ไม่ว่าจะเป็น ระบบการสรรหาและคัดเลือก ระบบการเรียนรู้และพัฒนา ระบบการบริหารผลงาน และระบบการบริหารผลตอบแทน ซึ่งสามารถนำระบบสมรรถนะหลักเป็นพื้นฐานเพื่อพัฒนาให้เกิดความชัดเจนและเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจได้ทั้งสิ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสังเคราะห์และวิเคราะห์ในเรื่องของสมรรถนะหลัก ในการดำเนินงานและสอดคล้องกับเป้าหมายหลักขององค์กร เพื่อกำหนดเป็นคุณสมบัติหนึ่งอันเป็นปัจจัยที่กำหนดการทำงานของบุคลากรในองค์กร ให้เกื้อหนุนองค์กรสู่ความสำเร็จต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

การกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา: กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง เพื่อให้ได้สมรรถนะหลักและแบบประเมินสมรรถนะหลักขององค์กร ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำเนิการวิจัย โดยรวบรวมจากเอกสาร ตำรา วิชาการ และผลงานวิจัยรวมถึงบริบทขององค์กรที่ศึกษา เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการวิจัย ดังนี้

2.1 ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) มีการกำหนดความหมายไว้อย่างหลากหลาย โดยขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องในการประยุกต์ใช้กับปัจจัยและทรัพยากรต่าง ๆ รวมถึงการกำหนดนิยามตามการศึกษาของนักวิชาการแต่ละท่านและสถาบันนั้น ๆ โดยในภาษาไทยได้มีการกำหนดคำเรียกหลากหลาย ไว้ว่า “สมรรถนะ” หรือ “ขีดความสามารถ” ซึ่งได้มีนักวิชาการและนักวิจัยได้กำหนด และตีความความหมายของสมรรถนะไว้ ดังนี้

Spencer and Spencer (1993) ได้กำหนดความหมายของสมรรถนะว่า คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ของบุคคลหนึ่ง ๆ ซึ่งได้แก่ แรงจูงใจ (Motive), อุปนิสัย (Trait), อัตมโนทัศน์ (Self - Concept), ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันหรือปัจจัยเชิงสาเหตุให้บุคคลปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิงหรือเป้าหมายที่กำหนด

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ก.พ. (2550) กล่าวว่า “สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้นั้น มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการตามที่ผู้รับบริการนั้นต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น ต้องมีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการบริการการศึกษา การตอบคำถามการให้คำแนะนำที่เป็นแนวทางในการให้นักศึกษาสามารถได้ คำปรึกษาที่ดี ซึ่งคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

Tobin and Pettingell (2008) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ได้ผลดี

ศศิธร จิมากรณ์ (2556) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะไว้ว่า คุณลักษณะที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความรู้ ความสามารถ หรือทักษะและคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะนิสัย หรือบุคลิกประจำตัว แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ภาพลักษณ์บทบาทของตนเองในสังคม

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2557) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะไว้ว่า คุณลักษณะความสามารถของบุคคลที่แสดงออกมาในเชิงพฤติกรรมที่ส่งผลให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน สามารถวัดและสังเกตเห็นได้ อาจเกิดจากพรสวรรค์หรือการเสริมสร้างขึ้น โดยผ่านการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2550) ได้แปลชื่อเรียกของ Competency ว่า ความสามารถ, ศักยภาพ หรือสมรรถนะ และสรุปความหมายของ Competency ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) เจตคติ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) และอุปนิสัย (Trait)

กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ ของบุคคล (Attributes) หรือเรียกว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคลที่สามารถวัด และสังเกตเห็นได้

Boyatzis (2008) ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะที่สัมพันธ์เชิงเหตุผลกับการปฏิบัติงานที่มีความโดดเด่น ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลโดยเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ส่งผลให้บรรลุ ถึงความต้องการของการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะ มีความหมายว่า คุณลักษณะหรือความสามารถของบุคคล แต่ละบุคคล ที่มีเป็นพื้นฐาน โดยจะแสดงออกในเชิงพฤติกรรมส่วนบุคคล และคุณสมบัติเหล่านี้ บุคคลแต่ละคนจะมีมาก น้อยแตกต่างกันไปตามที่มีติดตัวมาแต่กำเนิดนอกเหนือจากนั้นเกิดจากการศึกษา และประสบการณ์ที่ผ่านมา จากการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันไปของบุคคลนั้น ๆ

2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

Spencer and Spencer (1993) ได้แบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. แรงจูงใจ (motive) หมายถึง สิ่งที่บุคคลคิดคำนึง หรือต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งขับเคลื่อนให้แสดง พฤติกรรม เป็นแรงจูงใจเป็นแรงส่งเสริมให้เลือกที่จะทำหรือแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และเป็นเหตุที่ทำให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน เช่น คนที่มีลักษณะมุ่งมั่นต่อความสำเร็จสูง (achievement) ก็จะเป็นคนที่ตั้งเป้าหมายให้กับตนเองอย่างท้าทาย

2. คุณลักษณะเฉพาะ (traits) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ (physical) และลักษณะนิสัยของ บุคคลที่ต้องแสดงออกต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นรูปแบบอย่างนั้น ๆ สม่่าเสมอ เช่น การมีปฏิภริยาที่รวดเร็ว มี สายตาดี เป็นคุณลักษณะทางร่างกายของนักบิน หรือการมีความสามารถในการควบคุมตนเอง และการมี ความคิดริเริ่ม ทำให้สามารถแก้ปัญหาภายใต้ภาวะกดดันต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ เป็นสมรรถนะของผู้บริหารที่จะ ประสบความสำเร็จ

3. อัตมโนทัศน์ (Self-concept) หมายถึง ทักษะคติ (attitudes) ค่านิยม (values) หรือจินตนาการ (Self-image) เช่น การเป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ก็จะเป็นบุคคลที่เชื่อว่า ตนเองสามารถทำในสิ่งที่มี ประสิทธิภาพได้ในหลาย ๆ สถานการณ์ ส่วนค่านิยมเป็นแรงบันดาลใจให้แสดงพฤติกรรมที่สามารถพยากรณ์ ล่วงหน้าได้

4. ความรู้ (knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือองค์ความรู้โดยเฉพาะเจาะจงที่บุคคลนั้น ๆ มี ความรู้เป็นสมรรถนะที่มีความซับซ้อน ดังพบได้ว่า การวัดความรู้โดยการทดสอบบ่อยครั้งที่ไม่สามารถ พยากรณ์การทำงานได้ ทั้งนี้ เพราะประการแรก เป็นการทดสอบการวัดความจำ ประการที่สอง เป็นการวัดว่า จะแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างไร โดยไม่ได้วัดความสามารถในการใช้ความรู้นั้นเป็นพื้นฐาน ประการ ที่สาม สามารถทดสอบความรู้เป็นเพียงการพยากรณ์ ความสามารถที่จะทำแต่ไม่ได้วัดว่าบุคคลนั้นจะลงมือทำ

5. ทักษะ (skill) หมายถึง ความสามารถในการทำงาน ที่ใช้ความสามารถทางร่างกาย เช่น หมอ ฟันสามารถใส่ฟันให้โดยไม่ทำให้คนไข้กลัว หรือความสามารถในกระบวนการทางความคิด (mental or cognitive) เช่น ความคิดในเชิงวิเคราะห์ ความคิดรวบยอด (conceptual thinking) เป็นต้น

Spencer and Spencer (1993) ได้เสนอกรอบในการพิจารณาองค์ประกอบของ “สมรรถนะ” โดยได้พิจารณาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คือ ส่วนที่สามารถมองเห็นได้ (visible group) ซึ่งเป็นส่วนที่สามารถ สัมผัสและเห็นได้ง่ายจากการแสดงออก สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้ง่าย ซึ่งได้แก่ ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill)

ส่วนที่ 2 คือ ส่วนที่สามารถมองเห็นได้ยาก (hidden group) ซึ่งเป็นส่วนที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใน และยากต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งได้แก่ คุณลักษณะพิเศษส่วนบุคคล ประกอบด้วย แนวคิดของตน (self-concept) อุปนิสัย (trait) และแรงจูงใจ (motive)

ซึ่งเมื่อทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม สามารถวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบของสมรรถนะ ตามแนวคิดของ (McClelland, 1970) โดยแบ่งองค์ประกอบ ของสมรรถนะเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นต้องมาจากพื้นฐานความรู้ และสามารถนำความรู้นั้นไปปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วเชี่ยวชาญ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองควรจะเป็น เช่น ความมั่นใจในตัวเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) คือ สิ่งที่อยู่ภายในบุคคลนั้น ๆ เช่น คนที่สามารถไว้วางใจได้ หรือผู้ที่มีภาวะความเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ (Motive Attitude) คือ แรงขับเคลื่อนภายใน ซึ่งทำให้บุคคลนั้น ๆ แสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่ผลงาน ความสำเร็จหรือเป้าหมาย

สรุปได้ว่า นักวิชาการหลายท่านซึ่งศึกษาองค์ประกอบของ “สมรรถนะ” มีความเห็นคล้ายคลึง และสอดคล้องกัน ว่าด้วยองค์ประกอบของ “สมรรถนะ” นั้นประกอบด้วย คุณลักษณะต่าง ๆ อันประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถจำแนกเป็น 2 ส่วน อันได้แก่ส่วนที่มองเห็นชัดเจน สามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงปรับปรุงได้ง่าย และส่วนที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในจิตใจและเปลี่ยนแปลงได้ยาก ซึ่งการจำแนกองค์ประกอบเหล่านี้เป็นส่วน ๆ ก็เพื่อให้เกิดความชัดเจนและง่ายต่อการบริหารจัดการต่อไป

2.3 ประเภทของสมรรถนะ

ในการจำแนกประเภทของสมรรถนะได้มีนักวิชาการและผู้วิจัยหลายท่านใช้เกณฑ์และหลักการแนวคิดในจำแนกประเภทแตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กัญญ์วรา ผลเจริญ (2559) ได้แบ่งประเภทสมรรถนะออกเป็น 3 กลุ่ม เพื่อใช้ในการทำวิจัย ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Essential competency) หมายถึง พื้นฐานของความรู้และทักษะ ที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ซึ่งสามารถพัฒนาขึ้นมาได้โดยการฝึกอบรม

2. สมรรถนะขั้นแยกแยะได้ (Differentiating competency) หมายถึง สมรรถนะที่สามารถแยกผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถโดดเด่นออกจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถระดับปานกลาง (Average performance) ได้ แม้ว่าสมรรถนะด้านนี้จะยากต่อการพัฒนา แต่ก็เป็นตัวกำหนดความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในระยะยาว

3. สมรรถนะขั้นกลยุทธ์ (Strategic competency) หมายถึง สมรรถนะหลักขององค์กร แต่มุ่งไปที่สมรรถภาพขององค์กร (Organizational capability) รวมไปถึงสมรรถนะที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ได้แก่ ความสามารถด้านนวัตกรรม การให้บริการความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ สามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถเฉพาะตัวคนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวของจาพนม นักแสดงชื่อดังในหนังเรื่อง “ต้มยำกุ้ง” ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบหรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคล กับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะ เช่น อาชีพนักสำรวจจำเป็นต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์กร (Organization competencies) หมายถึง ความสามารถ พิเศษเฉพาะองค์กรเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นเนล (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัท พอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น หรือบริษัท ทีโอเอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core competencies) หมายถึง ความสามารถที่บุคคลทุกคนต้องมีเหมือนกัน ไม่ว่าจะตำแหน่งงานนั้นจะเป็นตำแหน่งงานระดับใด ไม่ว่าจะ เป็นตำแหน่งงานที่สำคัญขององค์กร จนถึงตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ โดยเป็นความสามารถที่ต้องมีเหมือนกันเพื่อให้บุคคลในองค์กร ให้ความสำคัญต่อความสามารถเหล่านี้ได้ในทิศทางเดียวกัน เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ต่างกันโดยเจาะจงในหน้าที่งานนั้น ๆ อย่างชัดเจน เช่น ตำแหน่งงานช่าง โดยแบ่งออกเป็น ช่างไฟฟ้า ช่างเครื่องยนต์ ช่างประปา ซึ่งแต่ละตำแหน่งต้องมีความสามารถต่างกัน จึงต้องมีสมรรถนะในงานที่เจาะจงชัดเจน เป็นต้น

Competency ที่มีต่อองค์กรและตัวพนักงานเอง พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน โครงการ กิจกรรม ทั้งระยะสั้นและระยะยาวเพื่อแปลความหมายของ Core Competency สู่การปฏิบัติและสร้างให้เกิดผลในเชิงพฤติกรรมที่คาดหวังให้เห็นเป็นรูปธรรม

สรุปได้ว่า การกำหนดสมรรถนะขึ้นมา นั้น สามารถกระทำได้หลายวิธีโดยต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของข้อมูลพื้นฐานที่ต้องใช้ในการวิเคราะห์เพื่อสร้างสมรรถนะขององค์กรขึ้นมา เพื่อให้สมรรถนะที่กำหนดขึ้นมาเป็นสมรรถนะที่เหมาะสมต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรนั้น ๆ การกำหนดสมรรถนะจึงเริ่มจากการพิจารณาเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรโดยรวม ซึ่งสามารถทำได้ผ่านกระบวนการ หรือเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากนโยบายที่ได้กำหนดไว้แล้วบุคคลหรือกลุ่มคน ซึ่งเป็นผู้กำหนดทิศทางขององค์กรผ่านการสัมภาษณ์ (Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus group)

2.5 ระดับของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2550) การแบ่งระดับของสมรรถนะ มีความแตกต่างกันไปตามความเข้าใจและความเหมาะสมของแต่ละองค์กร ซึ่งหลักเกณฑ์ในการแบ่งระดับของสมรรถนะ มีหลายแนวทาง ดังนี้

1. แบ่งระดับของสมรรถนะ ออกเป็น 5 ระดับ การแบ่งระดับของสมรรถนะ โดยทั่วไปมักจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับเหมือนกันหมดทุกตัว แต่มีลักษณะของการเขียนคำอธิบายใน 2 รูปแบบ คือ

(1) เขียนคำอธิบายครบทุกระดับ แบบนี้มีการเขียนอธิบายความแตกต่างของพฤติกรรมหรือความสามารถที่แสดงออกให้เห็นทุกระดับ

(2) เขียนคำอธิบายเพียง 3 ระดับ สมรรถนะแต่ละตัวจะเขียนคำอธิบายเพียง 3 ระดับเท่านั้น คือ ระดับ 1 ระดับ 3 และระดับ 5 โดยสมรรถนะในระดับ 2 กำหนดไว้ให้ผู้ประเมินใช้ดุลยพินิจ ในกรณีที่ผลการประเมินออกมาไม่ชัดเจน (Gray Area) ว่าอยู่ในระดับ 1 หรือระดับ 3 และในระดับ 4 ก็เช่นเดียวกัน คือ ผลการประเมินออกมาไม่ชัดเจนว่าอยู่ในระดับ 3 หรือระดับ 5

2. แบ่งระดับตามลักษณะของสมรรถนะแต่ละตัว โดยไม่มีการกำหนดว่า สมรรถนะทุกตัวจะต้องมี 5 ระดับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของสมรรถนะตัวนั้น ๆ บางตัวอาจจะแบ่งออกเป็น 4 ระดับ บางตัวอาจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ในขณะที่บางตัวแบ่งออกเป็น 6 ระดับ หรืออาจจะแบ่งมากกว่าน้อยกว่านั้นก็ได้

3. แบ่งระดับสมรรถนะตามระดับพนักงานและสายบังคับบัญชาในองค์กร บางองค์กรได้แบ่งระดับของสมรรถนะ โดยพิจารณาจากระดับชั้นการบังคับบัญชาในองค์กร เช่น องค์กรจะมีการแบ่งพนักงานออกเป็น 4 ระดับ คือ ระดับบริหาร ระดับจัดการ ระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ จึงแบ่งระดับของสมรรถนะแต่ละตัวออกเป็น 4 ระดับเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกในการนำไปกำหนดและประยุกต์ใช้

โดยทั้งนี้การแบ่งระดับของสมรรถนะนั้น มีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละองค์กร ว่าแบบใดเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด ยังไม่สามารถบอกได้ว่าหลักเกณฑ์ใดถูกหรือผิด แนวทางที่ดีที่สุด คือ ศึกษาข้อดีข้อเสียของแต่ละแนวทาง แล้วนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละองค์กร ถ้านำไปใช้แล้วยังมี

ข้อบกพร่อง ก็ควรจะมีการทบทวนปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงจนกว่าจะได้ รูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะขององค์กรนั้น ๆ

2.6 การประยุกต์ใช้สมรรถนะ

ขจรศักดิ์ ศิริมัย (2555) ข้อมูลจากการกำหนดสมรรถนะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในงานทรัพยากรบุคคลได้ ดังนี้

1. นำมาใช้กับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร (Recruitment and Selection) เพื่อให้ได้คุณสมบัติของผู้ที่มาปฏิบัติงานในตำแหน่งงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการวางแผนในการคัดเลือกพนักงาน โดยพิจารณาคุณสมบัติของผู้สมัครงาน/พนักงานให้ตรงกับสมรรถนะของตำแหน่งงาน และใช้สมรรถนะเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน ทำให้เป็นแบบแผนเหมือนกันทั้งองค์กร

2. นำมาใช้เพื่อพัฒนาการจัดทาเส้นทางอาชีพ (Career Path) นำเอาข้อมูลของสมรรถนะที่หามาได้ ทำการประเมินหาช่องว่างสมรรถนะเพื่อทำการวางแผนเส้นทางอาชีพ สร้างหลักสูตรอบรมเพื่อลดช่องว่างสมรรถนะของพนักงานในองค์กรให้อยู่ในระดับความคาดหวัง (Expectation) ขององค์กรหรือเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานให้สูงขึ้น

3. การประเมินผลงาน (Performance Management) เพื่อปรับขึ้นค่าตอบแทนหรือการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน โดยการพิจารณาระดับสมรรถนะของพนักงาน หากอยู่ในเกณฑ์หรือระดับความคาดหวังของบริษัทก็สามารถพิจารณาปรับขึ้นค่าตอบแทนหรือเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงาน

4. การจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) เมื่อสามารถหาสมรรถนะของพนักงานในแต่ละตำแหน่งแล้ว สามารถทราบถึงความรู้ความสามารถ หรือสมรรถนะที่จำเป็นในตำแหน่งต่าง ๆ ของสายอาชีพนั้น ทำให้พนักงานสามารถเตรียมตัวในการพัฒนาสมรรถนะ เพื่อที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า

5. พัฒนาศักยภาพบุคคล (Individual Development) ข้อมูลสมรรถนะ หลังจากทำการประเมิน จะทำให้ทราบถึงช่องว่างสมรรถนะของพนักงานแต่ละคน ว่าคนไหนที่จำเป็นต้องเสริมความรู้ความสามารถในส่วนใด เพื่อให้พนักงานคนนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง (rotation termination and promotion) การทราบสมรรถนะของแต่ละคน ทำให้สามารถบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับการโยกย้าย การเลิกจ้าง และการเลื่อนตำแหน่งได้ง่ายและเหมาะสม

7. การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance management) เป็นการนำหลักการจัดการทางคุณภาพ ที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การวางแผนที่ต้องคำนึงถึงสมรรถนะของแต่ละคน วางคนให้เหมาะกับงาน และความสามารถ รวมทั้งการติดตามการทำงาน และการประเมินผลก็พิจารณาจากสมรรถนะเป็นสำคัญ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออกอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อสร้างแบบประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออกอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง
3. การตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออกอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยบุคลากรระดับผู้บริหารระดับสูงขององค์กร อันได้แก่ CEO COO CFO และ GM ซึ่งมีจำนวน 4 คน คุณสมบัติเป็นผู้มีหน้าที่กำหนดทิศทางการทำงาน และเป้าหมายทั้งหมดขององค์กร อันดับต่อมา คือ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรระดับผู้บริหารระดับแต่ละแผนกขององค์กร ซึ่งเป็นผู้กำหนดทิศทาง และหน้าที่ในแต่ละแผนกขององค์กร อันได้แก่ ฝ่ายการเงินและการบัญชี ฝ่ายธุรการทั่วไป ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการขายและการตลาด ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายทะเบียนเครื่องมือทางการแพทย์ และฝ่ายกราฟิกดีไซน์ ซึ่งมีเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 8 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน และมีการตรวจสอบเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างระดับผู้ปฏิบัติงานจริงทั้งหมด จำนวน 36 คน ซึ่งมีเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบปลายเปิดผ่านการตรวจสอบรูปแบบคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหา และทำเฉพาะประเด็นของสิ่งที่ต้องการถามเท่านั้น โดยการสร้างแนวคำถามที่จัดเรียงจากเรื่องขององค์กรก่อน ไปถึงคำถามหลักที่ต้องการให้ผู้ให้ข้อมูลว่าสมรรถนะหลักของบุคลากรของกลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออกอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง เป็นอย่างไร

3.3 การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการนัดหมายกับทางผู้บริหารซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการนัดหมายพร้อมอธิบายวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus Group) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) พร้อมทั้งการจดบันทึกและบันทึกเสียงสนทนา

3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากการถอดไฟล์เสียงจากการสัมภาษณ์ และตรวจสอบความถูกต้องจากการจดบันทึก แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content

Analysis) สรุปเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ โดยสรุปความคิดที่คล้ายคลึงกันหรือเหมือนกันไว้ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อหาสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร: กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีการแบ่งขั้นตอนดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 เพื่อศึกษาและกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง

สมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง จากการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) ครั้งที่ 1 กับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรระดับผู้บริหารระดับแต่ละแผนกขององค์กร ซึ่งเป็นผู้ที่กำหนดทิศทางและหน้าที่ในแต่ละแผนกขององค์กร อันได้แก่ ฝ่ายการเงินและการบัญชี ฝ่ายธุรการทั่วไป ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการขายและการตลาด ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายทะเบียนเครื่องมือทางการแพทย์ และฝ่ายกราฟิกดีไซน์ ซึ่งมีเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 8 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ครั้งที่ 2 กับผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ได้แก่ CEO COO CFO และ GM ซึ่งมีจำนวน 4 คน รวมทั้งหมด 12 คน ดังตารางสรุปผลสัมภาษณ์ ทำให้ได้สมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่งดังนี้

สมรรถนะที่ 1 การพัฒนาตนเอง (Personal Development)

นิยาม : การพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ และความสามารถในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับตัวกับสถานการณ์และทำงานให้เป็นอย่างดีขึ้น

สมรรถนะที่ 2 การทำงานเป็นทีม (Team Work)

นิยาม : การทำงานเป็นทีมคือการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบซึ่งกันและกัน สื่อสารเป็นทีม รวมไปถึงการแบ่งปัญหาและการแก้ไขปัญหาเพื่อประโยชน์ของทีม การเสนอแนะและการรับฟังความคิดของทีมเพื่อเป้าหมายและทิศทางเดียวกัน

สมรรถนะที่ 3 การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว (Change and Adaptability)

นิยาม : การเตรียมความพร้อมในสถานการณ์ไม่คาดคิด สามารถปรับตัวช่วยให้เราสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ฉับไวได้ การเปลี่ยนแปลงเป็นโอกาสให้เราคิดใหม่ สร้างความสร้างสรรค์ และพัฒนาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้เห็นโอกาสและวิถีทางที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้

สมรรถนะที่ 4 การคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation)

นิยาม : การช่วยส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ การสนับสนุนและกระตุ้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่เป็นการพัฒนาทักษะ รวมไปถึงความสามารถของบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อ

สร้างความแตกต่างและเพิ่มคุณค่า ไม่ว่าจะเป็นการสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทางธุรกิจ หรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ให้ดีขึ้น

สมรรถนะที่ 5 การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning)

นิยาม : คือกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งเสริมพัฒนาทักษะความรู้ และความเข้าใจในหลาย ๆ ด้านของการทำงาน รวมถึงเสริมสร้างมุมมองที่ดีแก่การตัดสินใจที่ดีกว่าในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

สมรรถนะที่ 6 ทศคติเชิงบวก (Positive Attitude)

นิยาม : การมองในแง่บวกช่วยให้เรามีการมองเห็นโอกาสและเปิดใจในการพัฒนาตัวเองและสิ่งรอบตัวให้ดีขึ้น หากเราสามารถมีทัศนคติเชิงบวกในทุกสถานการณ์ จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการเติบโตและพัฒนาทั้งในด้านบุคลิกภาพของตนเองและคนรอบข้าง

สมรรถนะที่ 7 ยึดมั่นในความถูกต้องและมีจริยธรรม (Morality and Ethics)

นิยาม : เป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญในการพัฒนาบุคคลและสังคม การยึดมั่นในความถูกต้องและมีจริยธรรมมีผลที่สำคัญต่อการเป็นบุคคลที่ดี ช่วยสร้างเสถียรภาพและความเชื่อมั่นในการตัดสินใจและการกระทำซึ่งเป็นฐานที่สำคัญในการสร้างความเข้มแข็งและความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน

สมรรถนะที่ 8 ใจรักบริการ (Service Mind)

นิยาม : การให้บริการที่ดีและใส่ใจในความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ คนที่มีใจรักบริการจะให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า พยายามทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดี มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และให้บริการที่เป็นมิตรและเอื้ออำนวยในทุกสถานการณ์

สมรรถนะที่ 9 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Achievement Motivation)

นิยาม : การตั้งเป้าหมายหรือเป้าหมายที่ต้องการให้งานหรือโครงการที่ดำเนินการดังกล่าวสำเร็จตามที่กำหนดไว้ การมุ่งผลสัมฤทธิ์นี้เป็นการกำหนดแนวทางและเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อให้ทีมงานหรือบุคคลที่ทำงานเข้าใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะที่ 10 ความเชี่ยวชาญในงาน (Expertise)

นิยาม : การมีความรู้และทักษะที่เชี่ยวชาญในงานช่วยส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จ ในการดำเนินงานและเปิดโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้ยังช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและเคารพในวงกว้างในสถานะของบุคคลหรือองค์กร

หลังจากที่ได้สมรรถนะหลักทั้ง 10 ตัว จากการสัมภาษณ์กลุ่ม ครั้งที่ 1 กับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรระดับผู้บริหารระดับแต่ละแผนกขององค์กร ซึ่งเป็นผู้ที่กำหนดทิศทางและหน้าที่ในแต่ละแผนกขององค์กร อันได้แก่ ฝ่ายการเงินและการบัญชี ฝ่ายธุรการทั่วไป ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการขายและการตลาด ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายทะเบียนเครื่องมือทางการแพทย์ และฝ่ายกราฟิกดีไซน์ ซึ่งมีเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้

ที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 8 คน แล้วผู้วิจัยได้นำสมรรถนะทั้งหมดมาสร้างแบบฟอร์ม Check List สมรรถนะหลัก ให้ผู้บริหารทำการเลือกเพื่อให้ได้สมรรถนะหลักเพียง 5 สมรรถนะหลักตามความต้องการของบริษัทฯ และต้องสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร โดยให้ผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย CEO COO CFO และ GM จำนวน 4 ท่าน เป็นผู้เลือกสมรรถนะที่เหมาะสมเพื่อเป็นทิศทางในการบริหารองค์กร

ตารางที่ 1: ตารางแสดงรายการสมรรถนะหลักทั้ง 10 รายการ

สมรรถนะหลัก	ค่าความถี่
การพัฒนาตนเอง	3
การทำงานเป็นทีม	4
การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว	4
การคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่	2
การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4
ทัศนคติเชิงบวก	2
ยึดมั่นในความถูกต้องและมีจริยธรรม	2
รักใจบริการ	1
มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน	4
ความเชี่ยวชาญในงาน	4

จากตารางที่ 1 ทำให้ได้สมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง จำนวน 5 ตัว ดังต่อไปนี้

- การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว
- การทำงานเป็นทีม
- การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
- ความเชี่ยวชาญในงาน

4.2 ขั้นตอนที่ 2 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อสร้างแบบประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบประเมินสมรรถนะหลัก โดยยึดหลักการแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักและค่านิยมของแบบประเมินสมรรถนะหลัก ซึ่งผู้วิจัยพบว่า เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน ข้อมูลที่ได้มานั้น มีลักษณะซ้ำซ้อน (Redundancy) โดยผู้วิจัยไม่พบแนวคิดรูปแบบ หรือข้อค้นพบอื่น ๆ ที่เกิดจากความซ้ำซ้อนนี้ จึงพิจารณาได้ว่า มีความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) (ประไพพิพิมพ์ สุธีวสินนทร์ และ ประสพชัย พสุนนท์, 2559) จึงได้ยุติการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก

กลุ่มตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ ประกอบกับผลการสรุปสมรรถนะหลักทั้ง 5 รายการ ซึ่งได้จากขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ประกอบกับการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดระดับของสมรรถนะหลัก โดยแบ่งระดับของสมรรถนะหลักแต่ละรายการ ได้ดังต่อไปนี้

4.2.1 สมรรถนะหลักที่ 1 การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว (Change and Adaptability)

คำจำกัดความ : การเตรียมความพร้อมในสถานการณ์ไม่คาดคิด สามารถปรับตัวช่วยให้เราสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ฉับไวได้ การเปลี่ยนแปลงเป็นโอกาสให้เราคิดใหม่ สร้างสรรค์ และพัฒนาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้เห็นโอกาสและวิถีทางที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จได้

4.2.2 สมรรถนะหลักที่ 2 การทำงานเป็นทีม (Team Work)

คำจำกัดความ : การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบซึ่งกันและกัน สื่อสารเป็นทีม มีส่วนร่วมในแสดงออกและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีม เสนอแนะและการรับฟังความคิดของทีม เพื่อเป้าหมายของผลงานและนำไปสู่ความสำเร็จที่กำหนดไว้

4.2.3 สมรรถนะหลักที่ 3 การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning)

คำจำกัดความ : กระบวนการเรียนรู้และพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง แสวงหาโอกาสที่จะรับฟังหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน ส่งเสริมพัฒนาทักษะ ความรู้ และความเข้าใจในหลาย ๆ ด้านของการทำงาน รวมถึงเสริมสร้างมุมมองที่ดีแก่การตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

4.2.4 สมรรถนะหลักที่ 4 มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Achievement Motivation)

คำจำกัดความ : การตั้งเป้าหมายหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน ที่ต้องการให้งานหรือโครงการที่ดำเนินการดังกล่าวสำเร็จตามที่กำหนดไว้ การมุ่งผลสัมฤทธิ์นี้เป็นการกำหนดแนวทางและเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ทีมงานหรือบุคคลที่ทำงานเข้าใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้เกิดผลลัพธ์ ที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.5 สมรรถนะหลักที่ 5 ความเชี่ยวชาญในงาน (Expertise)

คำจำกัดความ : การมีความรู้และทักษะที่เชี่ยวชาญในงานเพื่อช่วยส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จ ในการดำเนินงานและเปิดโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในอาชีพ มีการประยุกต์ความรู้ในการทำงานให้เกิดความเหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อสร้างผลงานที่ดีที่สุด สร้างความน่าเชื่อถือและเคารพในวงกว้างในสถานะของบุคคลหรือองค์กร

4.3 ขั้นตอนที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

4.3.1 การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity analysis)

เป็นการวิเคราะห์ผลจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์

(Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยตรวจสอบความเหมาะสมของภาษาและความครอบคลุมของประเด็นที่ศึกษาตามวิธีของโรวินลลีและแฮมเบิลตัน (Rovinelli & Hambleton, 1997) คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจะประเมิน 3 ระดับ คือ 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่สอดคล้อง ซึ่งค่า IOC ที่มีค่า 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามหรือรูปแบบนั้นมีความเหมาะสม ผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการวิเคราะห์การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง ดังนี้ การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว การทำงานเป็นทีม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ความเชี่ยวชาญในงาน มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์โดยรวมทั้งหมด เท่ากับ 1

4.3.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (reliability)

การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่นโดยการทดลองความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability test) ของแบบประเมินโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha) (มนสิข สิทธิสมบูรณ์, 2550) ของสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กรกลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง จากแบบประเมินสมรรถนะหลักที่ได้ไปทำการทดสอบกับผู้ปฏิบัติงานจริง 36 คน จึงขอสรุปผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น ตามรายการสมรรถนะหลักได้ คือ 1) การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว 2) การทำงานเป็นทีม 3) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 4) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 5) ความเชี่ยวชาญในงาน มีภาพรวมมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.889 โดยเครื่องมือที่ได้จากการวิเคราะห์ผลคุณภาพเครื่องมือ อยู่ในระดับที่สามารถนำแบบประเมินสมรรถนะหลักไปใช้ได้จริงตามความต้องการขององค์กร

สรุป

การกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของพนักงาน มีจำนวน 5 สมรรถนะ ได้แก่

1) การเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว (Change and Adaptability) เป็นทักษะที่สำคัญในการดำเนินชีวิต เพราะโลกและสถานการณ์ต่าง ๆ มักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การที่บุคคลสามารถปรับตัว และจัดการกับการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้พวกเขาสามารถเผชิญกับความท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิณัฐตา กิตติมา (2561) ที่กล่าวไว้ว่า การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ภายในองค์กรได้ว่าไปในทิศทางใด เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จเนื่องจากเราทำงานโครงการเมื่อโครงการเสร็จ เราก็จะเปลี่ยนไปทำอีกโครงการ เราจึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง และยังสอดคล้องกับ วิชชุตา ถาวรกลปชัย (2560) ที่ให้ความสำคัญกับการทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วิถีชีวิตและสังคมโลกทั้งปัจจุบันและในอนาคต

2) การทำงานเป็นทีม (Team Work) เป็นสมรรถนะหนึ่งที่สำคัญในองค์กร เนื่องจากเป็นสมรรถนะที่สำคัญในการปฏิบัติงานในหลายสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นในองค์กรธุรกิจ โครงการวิจัย หรือกลุ่มโรงงาน การทำงานเป็นทีมสามารถสร้างประสบการณ์ที่มีความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพเมื่อทุกคนในทีมทำงานร่วมกันไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บดินทร์ อินทร์พันธ์ (2558) การทำงานเป็นทีมส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงมีความสามัคคีร่วมกันกับผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชา การสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าอีกด้วย

3) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) เป็นแนวคิดที่สำคัญในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและทันสมัย บุคลากรทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด ทั้งในด้านการงาน การศึกษา หรือชีวิตประจำวัน ควรยึดมั่นในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้อย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนั้นเป็นกระบวนการที่ต้องตั้งใจที่จะทำได้ตลอดชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เบญจพร วาทิกานท์ (2559) พบว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองหรือพัฒนาศักยภาพของตนเองด้วยการเรียนรู้อบรม การศึกษาคูงาน และพัฒนาด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ตลอดจนการติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ดังนั้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจึงสำคัญเป็นอย่างมาก

4) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Achievement Motivation) หมายถึง การมีแรงจูงใจที่แข็งแกร่งในการตั้งเป้าหมายและพยายามในการบรรลุผลลัพธ์ที่ดี ในการทำงานหรือกิจกรรมทางวิชาชีพ คนที่มีมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานมักจะมีภาวะกระตือรือร้นและพยายามทำงานอย่างมีความมุ่งมั่นเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ พิสิษฐ์ พลอินทร์ (2557) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรที่มีความพยายามในการทำงานในหน้าที่อย่างดีและถูกต้อง

5) มีความเชี่ยวชาญในงาน (Expertise) หมายถึงความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ลึกซึ้งและมีคุณภาพในด้านที่บุคคลหรือองค์กรนั้น ๆ กำลังทำงาน ความเชี่ยวชาญนี้มักเกิดขึ้นจากการศึกษา การทำงานในสายงานที่เกี่ยวข้อง และประสบการณ์ที่สะสมมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พสธร จงสุวัฒน์ (2561) พบว่า บุคลากรระดับผู้บริหารส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ บุคลากรในองค์กรต้องมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงานของตนเอง รวมถึงมีความใฝ่รู้ และสนใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผลงานของตนเองได้

เอกสารอ้างอิง

- กัญญ์วรา ผลเจริญ. (2559). *การศึกษาสมรรถนะของครูโรงเรียนสันติราษฎร์วิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่มัธยมศึกษา เขต 1* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2555, 15 ตุลาคม). *แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. <http://competency.rmutp.ac.th/>
- จิณัฐตา กิตติมา. (2561). *การศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.

- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2550). *มารู้จัก Competency กันเถอะ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- บดินทร์ อินทร์พันธ์. (2558). *สมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท มอนซานโดไทยแลนด์ จำกัด* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เบญจพร วาทิกานนท์. (2559). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 2* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ประไพพิมพ์ สุวีลีนนท์ และ ประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 29(2), 31-48.
- พสธร จงสุวัฒน์. (2561). *การศึกษาสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยิ่งยงมินิมาร์ท จำกัด สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- พิสิษฐ์ พลอินทร์. (2557). *การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พูลสุข นิลกิจศรานนท์. (2561). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม 2561-2563 : ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่*. https://www.krungsri.com/bank/getmedia/ece23010-e01f-42ee-a944-264c479bbd46/IO_Modern_Trade_180905_TH_EX.aspx
- มนสิข สิทธิสมบูรณ์. (2550). *ระเบียบวิธีวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 8). คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วิชชุดา ถาวรกาลปชัย. (2561). *รูปแบบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในทศวรรษหน้า* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ศศิธร จิมากรณ์. (2556). *สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเลขานุการสำนักงานศาลยุติธรรม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2557). *สมรรถนะสำคัญของผู้บริหารมืออาชีพ*. *SNRU Journal of Science and Technology*, 6(12), 165-183.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550). *ตัวแบบ Competency กัับการพัฒนาคุณภาพข้าราชการไทย*. สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2547). *Competency: เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้*. *Productivity*, 9(53), 20-25.
- สุดา ตังกานนท์. (2559). *การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อสร้างเครื่องมือประเมินสมรรถนะของบุคลากร สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- Boyatzis, R. E. (2008). *Competencies in the 21st Century*. *Journal of Management Development*, 27(1), 5-12.
- McClelland, D. C. (1973). *Testing for Competence rather than for "intelligence"*. *American Psychologist*, 28(1), 423-447.
- 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 Education Research*, 2, 49-60.

Spencer, M., & Spencer, M. S. (1993). *Competence at work models for superior performance*. John Wiley & Sons.

Tobin, D. R., & Pettingell M. S. (2008). *The AMA Guide to Management Development*. AMACOM.

การประเมินความเสี่ยงในการซ้อมอพยพหนีไฟ กรณีศึกษาโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA EVALUATION OF RISK IN FIRE EVACUATION DRILLS A CASE STUDY OF EXCELLENCE CENTER LEVEL HOSPITAL AA

นวินดา ตูลาภรณ์^{1*} และปรีชา โสภากันต์²
Nawinda Tulaporn^{1*} and Preecha Sopajan²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

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

*Corresponding Author, E-mail: nawindatul@pim.ac.th

บทคัดย่อ

โรงพยาบาลเป็นอาคารประเภทที่มีความทำหายนที่เฉพาะเจาะจงในการซ้อมอพยพหนีไฟ เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะการใช้งานของอาคารประเภทอื่น ๆ เนื่องจากเป็นอาคารที่มีการใช้ตลอดเวลา รวมถึงผู้ที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายตัวเองได้ โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และประเมินระดับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการซ้อมอพยพหนีไฟ กรณีศึกษาโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA ซึ่งหมายถึงโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในระดับตติยภูมิระดับสูง หรือ Excellence Center โดยในสถานการณ์ปัจจุบันโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA มีอุปสรรคจากการดำเนินการดังกล่าวจำแนกตามปัจจัยหลักของการบริหารทรัพยากรกายภาพ ทั้ง 3 หัวข้อ ได้แก่ 1) สถานที่ (Place) 2) กระบวนการ (Process) และ 3) คน (People) โดยมีเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบบันทึกการเก็บข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ 2) แบบสำรวจกายภาพอาคาร 3) แบบสังเกตการปฏิบัติงาน 4) การระดมความคิด (Brainstorming) ถูกนำมาใช้กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล และ 5) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์แบบอุปนัย และแผนผังก้างปลา เพื่อระบุ วิเคราะห์ และประเมินระดับความเสี่ยงด้วยเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงของโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA

ผลการศึกษาพบว่า ในสถานการณ์ปัจจุบัน โรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA มีความเสี่ยงในการซ้อมอพยพหนีไฟทั้งหมด 24 ความเสี่ยง ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งหมด 6 ข้อ คือ 1) ความผิดพลาดในการจำแนกผู้ป่วยและวิธีการอพยพหนีไฟ 2) ความล่าช้าในการตอบสนองต่อสถานการณ์ 3) ความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการเข้าระงับเหตุ 4) การเกิดอุบัติเหตุระหว่างการอพยพหนีไฟ 5) ความสับสนระหว่างการเข้าระงับเหตุและการอพยพหนีไฟ และ 6) สถานการณ์ลุกลามเป็นวงกว้าง และยังสามารถจำแนกสาเหตุของความเสี่ยงได้ตามปัจจัยหลักทั้ง 4 ด้านของการบริหารทรัพยากรกายภาพ โดยพบว่า คน สถานที่ และกระบวนการ เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยงในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน โดยผลจากการประเมินระดับความเสี่ยง พบว่า มีความเสี่ยงระดับสูงเป็นจำนวนมากที่สุด คือ 9 ความเสี่ยง โดยการประเมินระดับความเสี่ยงเพื่อจัดลำดับความรุนแรง จะสามารถสร้างแนวทางการจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสมตามลำดับ เพื่อช่วยให้การอพยพหนีไฟเป็นไป

อย่างเรียบร้อยและปลอดภัย ลดความเสี่ยงที่มีต่อชีวิตและทรัพย์สิน เพิ่มประสิทธิภาพในการช่วยเหลือผู้ป่วย รวมถึงสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้อาคารทั้งในส่วนของผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล

คำสำคัญ: การประเมินความเสี่ยง การซ้อมอพยพหนีไฟ โรงพยาบาล

ABSTRACT

The hospital is a type of building that poses unique challenges in fire evacuation drills compared to other types of buildings due to its continuous usage and the presence of patients who are unable to evacuate on their own. This research aims to analyze and evaluate the potential risks that may arise during fire evacuation drills, using the case study of the Excellence Center Level Hospital AA. Currently, Excellence Center Level Hospital AA faces obstacles in conducting fire evacuation drills. These obstacles can be categorized according to three main factors of Facility Management: Place Process and People. Research instruments included 1) data collection forms from various relevant documents, 2) building physical survey forms, 3) observation forms of operations, 4) brainstorming sessions with informants, and 5) structured interview forms. The data obtained were analyzed using Analytic Induction and Fishbone Diagrams to identify, analyze, and evaluate the level of risk using the risk assessment criteria of Excellence Center Level Hospital AA

The study found that in the current situation, the Excellence Center Level Hospital AA has a total of 24 identified risks in fire evacuation drills, which impact 6 main areas: 1) errors in patient classification and evacuation procedures, 2) delays in responding to situations, 3) delays and errors in firefighting, 4) accidents during evacuation, 5) confusion between firefighting and evacuation, and 6) widely spread situation. The study also identified causes of risk (Risk Factors) based on the four main dimensions of facility management: people, place, process, and technology. It was found that people, place, and process are the factors that contribute to similar number of risks. The assessment revealed that the greatest number of risk is a high very high risk level, totaling 9 out of 24 risks. By prioritizing these risks, appropriate risk management strategies can be subsequently developed to ensure smooth and safe evacuation, reduce risks to life and property, improve patient care efficiency, and build confidence among building users, including patients, their families, and hospital staff.

Keywords: Risk Evaluation, Fire Evacuation Drills, Hospital

บทนำ

การเกิดอัคคีภัยเป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลให้เกิดความเสียหายร้ายแรงต่อชีวิตและทรัพย์สิน การเตรียมความพร้อมและการป้องกันเพื่อรับมือกับเหตุอัคคีภัยที่อาจเกิดขึ้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นในทุก ๆ อาคาร และการเตรียมความพร้อมในการรับมือก็เป็นหนึ่งในขอบเขตหน้าที่ของการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคาร ตามที่รัฐาภรณ์ เจริญศุภผล (2566) กล่าวไว้ว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพเป็นการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อทั้งผู้ใช้งาน ตัวอาคาร และทรัพย์สินอื่น ๆ ในอาคาร เช่น การติดตั้งระบบตรวจจับและป้องกันไฟไหม้ การบำรุงรักษาโครงสร้างอาคารให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย การบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยให้พร้อมสำหรับการใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งเป็นวิธีการที่สามารถลดความเสี่ยงในการเกิดเหตุอัคคีภัยหรือลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากเกิดเหตุอัคคีภัยได้ อย่างไรก็ตามการฝึกฝนและเตรียมความพร้อมในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินให้กับผู้ใช้งานอาคารเอง ก็เป็นประเด็นสำคัญเพื่อให้ผู้ใช้งานอาคารรับทราบวิธีการและสามารถรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 จึงได้มีการกำหนดไว้ว่าสถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่สิบคนขึ้นไป นอกจากจะต้องจัดให้มีแผนการป้องกันและระงับอัคคีภัยแล้ว ยังต้องจัดให้มีการตรวจตรา การอบรม การณรงค์ป้องกันอัคคีภัย การซ้อมดับเพลิง การซ้อมอพยพหนีไฟ และการบรรเทาทุกข์จากเหตุอัคคีภัยอีกด้วย

การเกิดอัคคีภัยเป็นเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างไม่คาดคิดในอาคารทุกประเภท รวมถึงโรงพยาบาล ซึ่งมีความท้าทายที่เฉพาะเจาะจงเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะการใช้งานของอาคารประเภทอื่น ๆ เนื่องจากเป็นอาคารที่มีการเปิดใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง และมีการดูแลผู้ป่วยที่มีสภาวะทางการแพทย์แตกต่างกันออกไป รวมถึงผู้ที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายตัวเองได้ ผู้สูงอายุ หรือผู้ป่วยที่อยู่ในระหว่างการเข้ารับการรักษา ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในการอพยพผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉิน (American Hospital Association, 2020) การฝึกซ้อมอพยพหนีไฟจะเป็นการเสริมความรู้ความเข้าใจและทักษะของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อเหตุอัคคีภัย (Joint Commission, 2021) นอกจากนี้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยแล้ว โรงพยาบาลยังเป็นอาคารที่มีความซับซ้อน ประกอบไปด้วยพื้นที่ต่าง ๆ หลากหลาย ซึ่งอาจส่งผลต่อความล่าช้าในการอพยพและการตอบสนองต่อสถานการณ์ (National Fire Protection Association, 2018) การตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉิน ยังต้องอาศัยทักษะในการประสานงานระหว่างผู้เกี่ยวข้องกลุ่มต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร ดังนั้น การฝึกซ้อมอพยพหนีไฟจึงเป็นส่วนช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับการฝึกฝนการสื่อสารและประสานงานเพื่อให้ตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Centers for Medicare & Medicaid Services, 2021)

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า หากสามารถระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการซ้อมอพยพหนีไฟของโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA ซึ่งเป็นโรงพยาบาลในสังกัดปลัดกระทรวงสาธารณสุขในระดับ Excellent Center ซึ่งจัดว่าเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ซึ่งจากการศึกษาสถานการณ์ปัจจุบันรวมถึงการซ้อมอพยพหนีไฟที่ผ่านมา ทำให้เห็นว่า จากการดำเนินการดังกล่าว โรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA มีอุปสรรคจำแนกตาม

ปัจจัยหลักในการบริหารทรัพยากรกายภาพ ดังนี้ 1) ด้านสถานที่ (Place) ได้แก่ ตำแหน่งของจุดรวมพลในแผนกต่าง ๆ ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือความไม่ชัดเจนของป้ายและสัญลักษณ์ 2) ด้านกระบวนการ (Process) ได้แก่ ความซับซ้อนในด้านการประสานงานระหว่างผู้เกี่ยวข้อง และการรายงานผลของการซ่อมอพยพหนีไฟ 3) ด้านคน (People) ได้แก่ ความไม่เข้าใจในกระบวนการซ่อมอพยพหนีไฟ การเปลี่ยนสถานะของผู้ป่วยระหว่างการซ่อมอพยพหนีไฟ การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน และการใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องไม่ถูกวิธี ซึ่งโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA เนื่องจากเป็นสถานพยาบาลขนาดใหญ่และมีความซับซ้อนประกอบด้วย ผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในศูนย์การรักษาเฉพาะทางต่าง ๆ จะสามารถเป็นตัวอย่างให้กับสถานพยาบาลระดับอื่น ๆ ที่มีความใกล้เคียงกัน หรือสถานพยาบาลขนาดเล็กกว่าให้สามารถระบุและประเมินความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุม

บททวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนทฤษฎีเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และประเมินระดับความเสี่ยงในการซ่อมอพยพหนีไฟ โดยประกอบด้วยทฤษฎี ดังต่อไปนี้

การบริหารทรัพยากรกายภาพ หมายถึง การบริหารจัดการองค์ประกอบด้านกายภาพของอาคาร (เสรีชัย โชติพานิช, 2553) โดยเป็นการบริหารจัดการเพื่อให้โครงการ/อาคาร บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ บัณฑิตจุฬาลงกรณ์ และ เสรีชัย โชติพานิช (2547) ได้ให้นิยามของการบริหารทรัพยากรกายภาพว่าเป็นการบริหารปัจจัยหลัก ทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ คน (People) สถานที่ (Place) และกระบวนการ (Process) ให้มีการทำงานอย่างสอดคล้องกัน การดำเนินการบริหารทรัพยากรกายภาพในปัจจุบัน นอกจาก 3 ปัจจัยที่กล่าวไปข้างต้นแล้ว ยังมีการนำ Technology เข้ามาเป็นปัจจัยหลักอีกข้อหนึ่ง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการบริหารงานอีกด้วย (Rondeau et al., 2006) นอกจากนี้ฐาปกรณ์ เจริญศุภผล (2566) ยังได้กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพเป็นการดำเนินการเพื่อลดผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อตัวอาคารและผู้ใช้งานอาคาร โดยในการวิจัยนี้ได้ดำเนินการจำแนกความเสี่ยงในการซ่อมอพยพหนีไฟออกเป็น 4 ด้าน ตามปัจจัยหลักของการบริหารทรัพยากรกายภาพ รวมทั้งนำปัจจัยดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วมกับแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) จากเครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการศึกษาสาเหตุของปัญหา เพื่อการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง ทำให้ระบุที่มาของความเสี่ยงได้ (Ishikawa, 1985)

การซ่อมอพยพหนีไฟ เป็นกระบวนการที่มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานในอาคาร/ผู้ใช้งานอาคารทราบขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุอัคคีภัย 2) เพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานในอาคาร/ผู้ใช้งานอาคารได้เรียนรู้สัญญาณเตือนภัยที่บอกถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ 3) เพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานในอาคาร/ผู้ใช้งานอาคารมีชีวิตรอดจากเหตุอัคคีภัย และ 4) เพื่อลดการสูญเสียชีวิตจากเหตุอัคคีภัย (ปิ่นทองกรุป แมนเนจเม้นท์ แอนด์ คอนซัลแตนท์, ม.ป.ป.) โดยการซ่อมอพยพหนีไฟมีข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ซึ่งมีการกำหนดให้สถานประกอบการจะต้องจัดให้มีการซ่อมอพยพหนีไฟ และซ้อมดับเพลิงขั้นต้น ลูกจ้างทุกคนในสถานประกอบการจะต้องเข้า

ฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี และ 40% ของลูกจ้างในสถานประกอบการจะต้องได้รับการอบรมดับเพลิงขั้นต้น รวมถึงสถานประกอบการจะต้องจัดให้มีทีมงานเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย ซึ่งจะเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกัน และระงับอัคคีภัย การใช้อุปกรณ์ในการดับเพลิง การปฐมพยาบาล และการช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า คือขอบเขตหน้าที่หนึ่งของการบริหารทรัพยากรกายภาพ

โรงพยาบาล ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 หมายถึง สถานที่ซึ่งให้บริการเกี่ยวกับ สุขอนามัย ได้แก่ การตรวจ การรักษา รวมถึงการป้องกันโรค โดยให้บริการแก่ประชาชน และมีเตียงสำหรับผู้ป่วยในการเข้าพักรักษาตัว สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขแบ่งระดับบริการสุขภาพในสังกัดไว้ทั้งหมด 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับปฐมภูมิ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ศูนย์การแพทย์ชุมชนเมือง เป็นต้น 2) ระดับทุติยภูมิ เช่น โรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก ระดับกลาง และขนาดใหญ่ โรงพยาบาลชุมชนเพื่อรับและส่งต่อ เป็นต้น และ 3) ระดับตติยภูมิ เช่น โรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็ก ขนาดใหญ่ และโรงพยาบาลศูนย์ โดยกรณีศึกษา โรงพยาบาล AA เป็นโรงพยาบาลในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถูกจัดอยู่ในระดับตติยภูมิ ระดับสูง หรือ Excellence Center เนื่องจากถูกกำหนดให้เป็นศูนย์การรักษาเฉพาะทางที่ต้องใช้ทรัพยากรระดับสูง โดยโรงพยาบาล AA ประกอบไปด้วยศูนย์การรักษาเฉพาะทาง ดังนี้ ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการส่องกล้องระบบทางเดินอาหาร ศูนย์ความเป็นเลิศด้านโรคหลอดเลือดสมอง ศูนย์ความเป็นเลิศด้านโรคไตในภาวะวิกฤติ ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการปลูกถ่ายอวัยวะ ศูนย์ความเป็นเลิศด้านสเต็มเซลล์และเซลล์บำบัด

ความเสี่ยง หมายถึง ผลกระทบของความไม่แน่นอนต่อวัตถุประสงค์ (International Organisation for Standardization 31000, 2018) หรือ เหตุการณ์หรือการกระทำที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน อาจส่งผลกระทบให้เกิดความเสียหาย ต่อวัตถุประสงค์ของงาน กิจกรรม หรือองค์กร (Edwards, 2004) ซึ่งในการวิจัยนี้ หมายถึง ความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการซ้อมอพยพหนีไฟ ซึ่งจะทำให้การซ้อมอพยพหนีไฟไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมาย และก่อให้เกิดผลกระทบด้านความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานอาคาร โดยความเสี่ยงมีองค์ประกอบ ได้แก่ ความเสี่ยง (Risk Event) โอกาส/ความถี่ที่จะเกิด (Likelihood/Frequency) ผลกระทบ (Consequence/Impact) ระดับความรุนแรง (Magnitude of Consequence) และ ระยะเวลา (Period of Exposure) ซึ่งกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงอ้างอิงตาม ISO31000 : 2018 Risk Management Guidelines มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดบริบทของสถานการณ์/วัตถุประสงค์ 2) การระบุความเสี่ยง 3) การวิเคราะห์ความเสี่ยง 4) การประเมินระดับของความเสี่ยง 5) การกำหนดแนวทางการจัดการ และ 6) การติดตามและรายงานผล โดยในการวิจัยนี้จะดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1-4 ของกระบวนการดังกล่าวเพื่อให้ทราบถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการซ้อมอพยพหนีไฟในปัจจุบันของกรณีศึกษา

การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้มาจากเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายเพื่อดำเนินการศึกษาในประเด็นเดียวกัน (Denzin & Lincoln, 2011; Flick, 2014; Merriam, 2009) โดยในการวิจัยนี้มีการนำการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodology Triangulation) และด้านข้อมูล (Data Triangulation) มาใช้

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) หมายถึง ค่าที่ใช้วัดความตรงประเด็น โดยวัดระดับความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Walpole, 2007) ซึ่งในการวิจัยนี้มีการนำมาใช้กับแบบสัมภาษณ์

เครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด หมายถึง เครื่องมือที่นำมาใช้ในการศึกษาสาเหตุของปัญหา รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา (ศุภชัย นาทะพันธ์, 2551) โดยประกอบด้วยเครื่องมือ คือ ใบตรวจสอบ (Check Sheet) กราฟ (Graph) ฮิสโทแกรม (Histogram) แผนภูมิพาเรโต (Pareto Chart) แผนผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) ผังการกระจาย (Scatter Diagram) และแผนภูมิควบคุม (Control Chart) (Kerzner, 2009) โดยการวิจัยนี้ได้นำแผนผังก้างปลาวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยทั้ง 4 ของการบริหารทรัพยากรกายภาพ เพื่อหาความสัมพันธ์ของเหตุและผลที่นำไปสู่สาเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายในกระบวนการซ่อมอพยพหนีไฟในปัจจุบันของกรณีศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์และประเมินระดับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการซ่อมอพยพหนีไฟ กรณีศึกษาโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ศึกษาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการซ่อมอพยพหนีไฟของโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA เท่านั้น โดยประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐานอาคาร โครงสร้างองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมอพยพหนีไฟ ขอบเขตหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง นโยบายเกี่ยวกับการซ่อมอพยพหนีไฟ กระบวนการซ่อมอพยพหนีไฟและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ใช้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะจากผู้เกี่ยวข้องกับการซ่อมอพยพหนีไฟเท่านั้น คือ ฝ่ายอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ของโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยวิชาชีพ (จป.)

การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งหมด 5 ประเภท ดังนี้ 1) แบบบันทึก โดยการเก็บข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมอพยพหนีไฟ 2) แบบสำรวจกายภาพอาคาร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมอพยพหนีไฟ 3) แบบสังเกตการปฏิบัติงานของผู้เกี่ยวข้องกับการซ่อมอพยพหนีไฟและกระบวนการอพยพหนีไฟ 4) การระดมความคิด (Brainstorming) ถูกนำมาใช้กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เพื่อร่วมกันวิเคราะห์และประเมินระดับของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการซ่อมอพยพหนีไฟ และ 5) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยใช้กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยดำเนินการกำหนดกรอบการสัมภาษณ์จากประเด็นที่ได้จากแบบบันทึก แบบสำรวจ และแบบสังเกต และ

นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสนอผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากสูตร (Rovinelli & Hambleton, 1997)

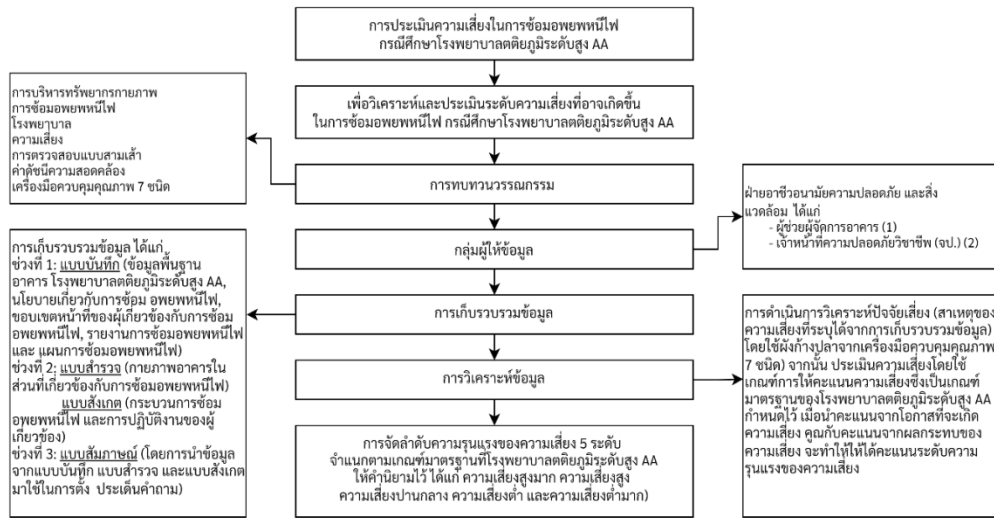
เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน	+1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน	-1

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

IOC	หมายถึง	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
$\sum R$	หมายถึง	ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N	หมายถึง	จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

โดยข้อคำถามจากแบบสัมภาษณ์มีค่า IOC เท่ากับ 0.85 และปรับปรุงข้อคำถามตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึก เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในขั้นตอนถัดไป นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้ทำการเก็บรวบรวมจากเครื่องมือต่าง ๆ ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ ด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodology Triangulation) และด้านข้อมูล (Data Triangulation)

การวิเคราะห์ข้อมูล นำสิ่งได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ แบบบันทึก แบบสำรวจ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และการระดมความคิด เพื่อให้มีความเข้าใจในสถานการณ์ปัจจุบันของการช้อมอพยพหนีไฟของโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงโดยใช้แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) จากเครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด ที่นำมาวิเคราะห์ร่วมกับ 4 ปัจจัยหลักของการบริหารทรัพยากรกายภาพ ได้แก่ Place People และ Process เพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเหตุและผล (ปัจจัยเสี่ยง) ที่นำไปสู่ความเสี่ยง และทำการประเมินระดับของความเสี่ยงเพื่อจำแนกระดับความรุนแรงของความเสี่ยง ซึ่งจะนำไปสู่การลำดับความสำคัญในการจัดทำแนวทางการจัดการความเสี่ยงของโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA ต่อไป



ภาพที่ 3: วิธีดำเนินการวิจัย

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบบันทึก แบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการซ้อมอพยพหนีไฟของโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA พบว่า โรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA จะมีการจัดซ้อมอพยพหนีไฟใหญ่ รวมทุกหน่วยงานปีละ 2 ครั้ง โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การซ้อมอพยพหนีไฟช่วงกลางวัน และการซ้อมอพยพหนีไฟช่วงกลางคืน โดยจะมีการสำรวจความเสี่ยงในพื้นที่ของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล 1 ครั้งต่อปีต่อหน่วยงาน รวมถึงทุกหน่วยงานย่อยจะมีการซ้อมอพยพหนีไฟย่อย (Unit Fire Drill) เป็นของตนเองก่อนจะเข้ารับการซ้อมอพยพหนีไฟใหญ่ โดยมีผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนของบุคลากรโรงพยาบาล 2) ฝ่ายบริหารอาคาร และ 3) หน่วยงานภายนอก (Outsource) โดยมีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องและขอบเขตหน้าที่ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องกับการซ้อมอพยพหนีไฟ

ตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง	ขอบเขตหน้าที่
ส่วนของบุคลากรโรงพยาบาล	
ผู้อำนวยการด้านบริหารกายภาพ	- อนุมัติการใช้ Code นายแพทย์อัคคี 3 และ 4 - ประเมินสถานการณ์ในการอนุมัติใช้ Code นายแพทย์อัคคี 1 และ 2 - สั่งการเมื่อเกิดเหตุอัคคีภัยในช่วง Code นายแพทย์อัคคี 1 และ 2
ผู้จัดการแผนศูนย์บริหารระบบ กายภาพอาคารพิเศษ 1	- อนุมัติการใช้ Code นายแพทย์อัคคี 1 และ 2 - ประเมินสถานการณ์ในการอนุมัติใช้ Code นายแพทย์อัคคี 1 และ 2 - ผู้สั่งการเมื่อเกิดเหตุอัคคีภัยในช่วง Code นายแพทย์อัคคี 1 และ 2 - ผู้ประสานงานไปยัง บก.ร่วม เมื่อเกิดเหตุอัคคีภัย

ตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง	ขอบเขตหน้าที่
ฝ่ายบริหารอาคาร	
ผู้ช่วยผู้จัดการงานวิศวกรรม	- ควบคุมและสรุปสถานการณ์ด้านวิศวกรรม - รายงานแผนผังแผนผังอาคาร และระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย
ผู้ช่วยผู้จัดการงานอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	- ประสานงานสนับสนุนกับฝ่ายบริหารความปลอดภัย - จัดอบรม Unit Fire Drill ให้เป็นไปตามแผนประจำปีที่ระบุในสัญญาจ้าง - จัดซ้อมการอพยพหนีไฟ
เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยวิชาชีพ	- ตรวจสอบความปลอดภัยของอาคาร - จัดอบรมการอพยพหนีไฟ (Unit Fire Drill) - จัดทำรายงานการตรวจสอบความเสี่ยงประจำเดือน
ผู้ช่วยผู้จัดการด้านความปลอดภัยและจราจร	- เข้าตรวจสอบเหตุ เมื่อมีการแจ้งกลิ่นควันไฟ การมองเห็นควันไฟ หรือกรณีเกิดเสียงดังคล้ายการระเบิด - จัดการลิฟต์สำหรับการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยกลุ่มสีเหลืองและสีแดง
เจ้าหน้าที่อาคาร (ด้านความปลอดภัยและจราจร)	- เข้าตรวจสอบพื้นที่เมื่อมีการแจ้งกลิ่นควันไฟ การมองเห็นควันไฟ หรือกรณีเกิดเสียงดังคล้ายการระเบิด
เจ้าหน้าที่อาคาร (ด้านงานรักษาความสะอาดและงานจัดการขยะ)	- แจ้งเหตุเมื่อมีกลิ่นควันไฟ มองเห็นควันไฟ หรือเมื่อมีเสียงดังคล้ายการระเบิด
ผู้ช่วยผู้จัดการงานสนับสนุน	- จัดการเรื่องการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เพื่อแจ้งเหตุ Code นายแพทย์ อัคคี - ควบคุมงานประชาสัมพันธ์เมื่อเกิดเหตุ
FM Caller	- รับแจ้งเหตุอัคคีภัย - ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อเกิดเหตุ - ประกาศ Code นายแพทย์อัคคี
หน่วยงานภายนอก (Outsource)	
งานรักษาความสะอาด	- ส่วนสนับสนุนในการอพยพคนออกนอกพื้นที่ - ส่วนสนับสนุนในการระงับเหตุเบื้องต้น
งานรักษาความปลอดภัย	- ส่วนสนับสนุนในการระงับเหตุเบื้องต้น - เข้าตรวจสอบพื้นที่ที่เกิดเหตุ
งานวิศวกรรมอาคาร	- ส่วนสนับสนุนในการระงับเหตุเบื้องต้น - เข้าตรวจสอบพื้นที่ที่เกิดเหตุ - ปิดวาล์วแก๊สทางการแพทย์ (เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจสูงสุดในพื้นที่)

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบบันทึกพบว่า โรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA มีการจำแนกคนในการอพยพหนีไฟออกเป็น 4 กลุ่ม ซึ่งจะมีรายละเอียดในการอพยพหนีไฟแตกต่างกันออกไปตามสถานะของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ความสามารถในการช่วยเหลือตนเองและการเคลื่อนที่เป็นเกณฑ์ในการจำแนก ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: การจำแนกคนในการอพยพหนีไฟ

ลำดับ	การจำแนก (สี)	รายละเอียด	ช่องทางการอพยพ	
			บันไดหนีไฟ	ลิฟต์
1	เจ้าหน้าที่	สามารถอพยพเคลื่อนที่ได้ด้วยตนเอง	✓	
2	ผู้ป่วยสีเขียว	สามารถอพยพเคลื่อนที่ได้ด้วยตนเอง	✓	
3	ผู้ป่วยสีเหลือง	สามารถอพยพเคลื่อนที่ได้โดยการใช้รถเข็นแบบนั่ง		✓
4	ผู้ป่วยสีแดง	สามารถอพยพเคลื่อนที่ได้โดยการใช้รถเข็นแบบเตียงนอน		✓

เนื่องจากโรงพยาบาลเป็นสถานที่ใช้เสียง ในปัจจุบันโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA จึงมีการใช้รหัส (Code) ในการแจ้งเหตุตามระดับความรุนแรงของสถานการณ์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้งานโรงพยาบาลในส่วนอื่น ๆ และทำให้การอพยพสามารถดำเนินไปได้อย่างเป็นระเบียบและปลอดภัย (กรมควบคุมโรค, 2565; กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2564) โดยโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA มีการจำแนกรหัสออกเป็น 4 ระดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3: การจำแนกรหัส (Code) แจ้งเหตุอัคคีภัย

ลำดับ	รหัส (Code)	ระดับความรุนแรง	รูปแบบการอพยพ	ผู้อนุมัติการใช้รหัส
1	นายแพทย์อัคคี 1	เกิดเหตุเพลิงไหม้ในหน่วยงาน	อพยพไปยังจุดรวมพลซึ่งเป็นจุดปลอดภัยในแผนก (อพยพแนวราบ)	ผู้จัดการแผนกศูนย์บริหารระบบกายภาพอาคาร
2	นายแพทย์อัคคี 2	เกิดเหตุเพลิงไหม้ลูกกลามข้ามโซน	อพยพข้ามโซนไปยังจุดรวมพลของโซนอื่น (อพยพแนวราบ)	พิเศษ 1
3	นายแพทย์อัคคี 3	เกิดเหตุเพลิงไหม้ลูกกลามข้ามชั้น	อพยพไปยังชั้น/ตึก Buddy ในรูปแบบ Double Sandwich (อพยพแนวตั้ง)	ผู้อำนวยการ
4	นายแพทย์อัคคี 4	เกิดเหตุเพลิงไหม้ลูกกลามข้ามชั้นและไม่สามารถควบคุมได้	อพยพออกนอกอาคารไปยังจุดรวมพล ด้านนอกอาคาร (อพยพแนวตั้ง)	ด้านบริหารกายภาพ

ผลการวิจัยที่นำข้อมูลจากแบบบันทึกรายงานการซ้อมอพยพหนีไฟ แบบสำรวจกายภาพอาคารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการหนีไฟ เช่น เส้นทางหนีไฟ บันไดหนีไฟ จุดรวมพลในแผนก จุดรวมพลนอกแผนก จุดรวมพลนอกอาคาร เป็นต้น รวมถึงแบบสังเกตการปฏิบัติงาน การระดมสมอง และแบบสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้องับกระบวนการซ้อมอพยพหนีไฟ ประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร 1 ท่าน และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยวิชาชีพ (จป.) 2 ท่าน ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการซ้อมอพยพหนีไฟ มาวิเคราะห์โดยใช้แผนผังก้างปลา

(Fishbone Diagram) ร่วมกับปัจจัยหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ Place People Process และ Technology เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของสาเหตุ (ปัจจัยเสี่ยง) ที่นำไปสู่ความเสี่ยง และใช้ตารางไขว้ (Cross-tabulation Table) เพื่อหานัยสำคัญของสาเหตุเหล่านั้นกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น จากความเสี่ยง ซึ่งทำให้ค้นพบความเสี่ยงในการซ่อมอพยพหนีไฟของโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA ทั้งหมด 25 ความเสี่ยง ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4: สรุปความเสี่ยงและผลกระทบของความเสี่ยงจากการซ่อมอพยพหนีไฟในสถานการณ์ปัจจุบัน

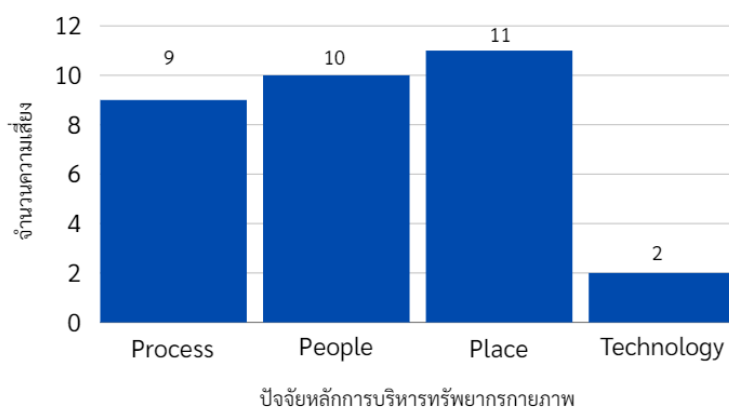
ลำดับ	ความเสี่ยงและสาเหตุของความเสี่ยง	ผลกระทบ						ปัจจัยหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ			
		ความผิดพลาดในการจำแนกผู้ป่วยและวิธีการอพยพหนีไฟ	ความล่าช้าในการตอบสนองต่อสถานการณ์	ความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการเข้ารหัสผู้ป่วย	การเกิดอุบัติเหตุระหว่างการอพยพหนีไฟ	ความล้มเหลวระหว่างการเข้ารหัสผู้ป่วยและการอพยพหนีไฟ	สถานการณ์ฉุกเฉินเป็นวงกว้าง	Process	People	Place	Technology
R01	ผู้ปฏิบัติงานไม่แม่นยำ/ไม่เข้าใจในเกณฑ์การจำแนกผู้ป่วยตามความสามารถในการช่วยเหลือตัวเองและการเคลื่อนย้ายของ	✓	✓					✓	✓		
R02	การประสานงานที่ซับซ้อนจากการมีผู้เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน		✓			✓		✓	✓		✓
R03	การเปลี่ยนสถานะของผู้ป่วยในระหว่างการอพยพหนีไฟเนื่องจากอาการของผู้ป่วย	✓	✓						✓		
R04	ผู้เกี่ยวข้องกับการหาสาเหตุ/จุดเกิดเหตุไม่ทราบจุดเกิดเหตุ			✓		✓	✓	✓			

ลำดับ	ความเสี่ยงและสาเหตุของความเสี่ยง	ผลกระทบ						ปัจจัยหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ			
		ความผิดพลาดในการจำแนกผู้ป่วยและวิธีการอพยพหนีไฟ	ความล่าช้าในการตอบสนองต่อสถานการณ์	ความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการเข้าถึงประตู	การเกิดอุบัติเหตุระหว่างการอพยพหนีไฟ	ความล้มเหลวระหว่างการเข้าถึงประตูและอาคารอพยพหนีไฟ	สถานการณ์ฉุกเฉินเป็นวงกว้าง	Process	People	Place	Technology
R05	ผู้เกี่ยวข้องไม่ทราบช่องทางการติดต่อประสานงาน		✓	✓		✓	✓		✓		✓
R06	การอพยพหนีไฟก่อนมีการประกาศรหัส (Code) และให้อพยพ				✓	✓			✓		
R07	ความไม่เข้าใจในกระบวนการอพยพหนีไฟ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เข้าร่วมการอบรมและการซ้อมอพยพหนีไฟ	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		
R08	ประตูหนีไฟไม่ถูกปิดหลังจากการอพยพคนสุดท้าย เนื่องจากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน						✓		✓		
R09	การรายงานผลกระทบไม่เป็นไปตามขั้นตอน					✓		✓			
R10	บุคคลสูญหายระหว่างการอพยพ จาก การประสานงานที่ผิดพลาด					✓		✓	✓		
R11	การใช้อุปกรณ์ระงับเหตุผิดวิธี			✓					✓		
R12	ไม่ทราบยอดผู้อพยพที่ชัดเจน					✓		✓			
R13	หน่วยงานอื่นไม่สามารถจำแนกผู้ป่วยได้เนื่องจากอุปกรณ์ในการบ่งชี้ประเภทของผู้ป่วยไม่ชัดเจน		✓		✓			✓			
R14	ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ระงับเหตุ			✓			✓	✓		✓	

ลำดับ	ความเสี่ยงและ สาเหตุของความเสี่ยง	ผลกระทบ							ปัจจัยหลักการบริหาร ทรัพยากรกายภาพ			
		ความผิดพลาดในการจำแนกผู้ช่วยและวิธีการอพยพหนีไฟ	ความล่าช้าในการตอบสนองต่อสถานการณ์	ความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการเข้าถึงระบบเหตุ	การเกิดอุบัติเหตุระหว่างการอพยพหนีไฟ	ความล้มเหลวระหว่างการเข้าถึงระบบเหตุและการอพยพหนีไฟ	สถานการณ์ฉุกเฉินเป็นวงกว้าง	Process	People	Place	Technology	
R15	ไฟบอกเส้นทางการอพยพหนีไฟไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ				✓					✓		
R16	ผ้าเปดานบริเวณเส้นทางหนีไฟและบันไดหนีไฟชำรุด				✓					✓		
R17	Smoke Detector บริเวณเส้นทางหนีไฟและบันไดหนีไฟถูกนำออกและไม่ได้รับการติดตั้งใหม่				✓		✓	✓		✓		
R18	ไฟส่องสว่างฉุกเฉินบริเวณเส้นทางหนีไฟและบันไดหนีไฟไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ				✓					✓		
R19	ประตูหนีไฟอยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์				✓		✓			✓		
R20	ป้ายแสดงจุดรวมพลไม่ชัดเจน				✓	✓				✓		
R21	จุดรวมพลที่กำหนดไว้ในหน่วยงานอยู่ในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม เช่น อยู่ใกล้กับจุดรวมพลของหน่วยงานอื่นมากเกินไป พื้นที่เล็กเกินไป ฯลฯ				✓					✓		
R22	การเข้าถึงอุปกรณ์ระงับเหตุเป็นไปอย่างลำบาก จากการมีสิ่งกีดขวาง	✓	✓				✓			✓		
R23	การมีพื้นที่ต่างระดับในเส้นทางการหนีไฟไปยังจุดรวมพล				✓					✓		

ลำดับ	ความเสี่ยงและสาเหตุของความเสี่ยง	ผลกระทบ						ปัจจัยหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ			
		ความผิดพลาดในการจำแนกผู้ป่วยและวิธีการอพยพหนีไฟ	ความล่าช้าในการตอบสนองต่อสถานการณ์	ความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการเข้ารหัสเหตุ	การเกิดอุบัติเหตุระหว่างการอพยพหนีไฟ	ความสับสนระหว่างการเข้ารหัสเหตุและการอพยพหนีไฟ	สถานการณ์ลูกกลมเป็นวงกว้าง	Process	People	Place	Technology
R24	จุดรวมพลที่กำหนดไม่สามารถใช้งานเต็มพื้นที่ เนื่องจากมีการปรับปรุงพื้นที่ในบริเวณใกล้เคียง				✓	✓				✓	
รวม		3	7	3	10	3	4	9	10	11	2

จากการระบุความเสี่ยง เมื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) และนำมาสรุปเป็นตารางไขว้ (Cross-tabulation Table) พบว่า ความเสี่ยงทั้ง 24 ความเสี่ยง มีสาเหตุของความเสี่ยง (ปัจจัยเสี่ยง) จำแนกประเภทตามปัจจัยหลักของการบริหารทรัพยากรกายภาพได้ดังภาพที่ 1 และมีผลกระทบจากความเสียหายทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ 1) ความผิดพลาดในการจำแนกผู้ป่วยและวิธีการอพยพหนีไฟ 2) ความล่าช้าในการตอบสนองต่อสถานการณ์ 3) ความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการเข้ารหัสเหตุ 4) การเกิดอุบัติเหตุระหว่างการอพยพหนีไฟ 5) ความสับสนระหว่างการเข้ารหัสเหตุและการอพยพหนีไฟ และ 6) สถานการณ์ลูกกลมเป็นวงกว้าง ซึ่งผลกระทบในประเด็นของการเกิดอุบัติเหตุระหว่างการเข้ารหัสเหตุและการอพยพหนีไฟ สามารถพบได้มากที่สุด คือ เป็นผลกระทบจาก 10 ความเสี่ยง



ภาพที่ 2: สาเหตุของความเสี่ยงจำแนกประเภทตามปัจจัยหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการประเมินระดับของความเสี่ยงซึ่งเป็นการคาดการณ์ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นโดยอ้างอิงเกณฑ์การประเมินจากเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงของโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA ซึ่งมีรายละเอียดของเกณฑ์การประเมิน ดังตารางที่ 5

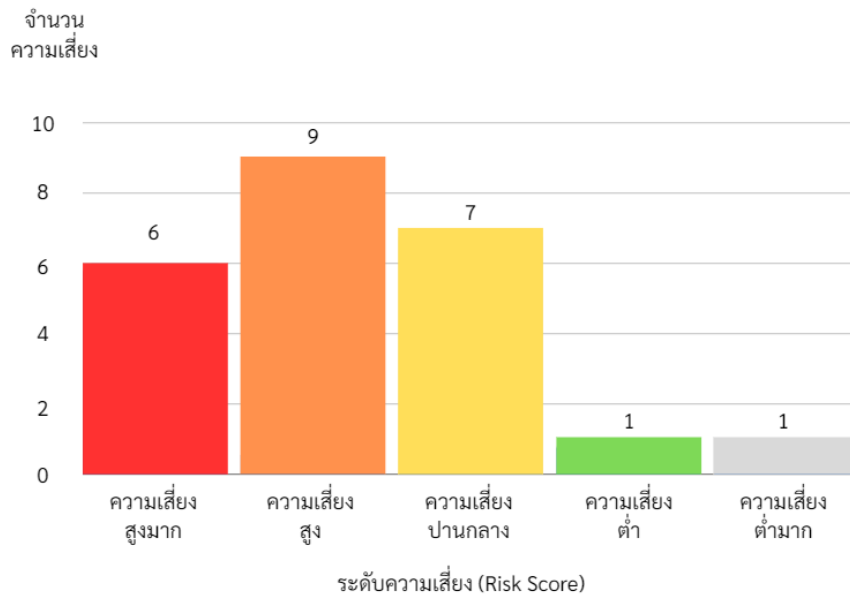
ตารางที่ 5: เกณฑ์การประเมินระดับความเสี่ยงของโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA

ประเด็นการประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน	
	ระดับคะแนน	คำอธิบายระดับคะแนน
โอกาสที่จะเกิด (Likelihood)	5	พบทุกสัปดาห์
	4	พบ 2-5 ครั้ง ต่อสัปดาห์
	3	พบ 1 ครั้ง ต่อ 6 เดือน
	2	พบ 1 ครั้ง ต่อ 1 ปี
	1	มากกว่า 1 ปี ต่อครั้ง
ผลกระทบ (Impact)	5	สูงมาก (Very High)
	4	สูง (High)
	3	ปานกลาง (Medium)
	2	น้อย (Low)
	1	น้อยมาก (Very Low)
ระดับความเสี่ยง (Risk Score)	20-25	ความเสี่ยงสูงมาก
	11-19	ความเสี่ยงสูง
	5-10	ความเสี่ยงปานกลาง
	3-4	ความเสี่ยงต่ำ
	1-2	ความเสี่ยงต่ำมาก

ผลการประเมินระดับความเสี่ยง (Risk Score) โดยการพิจารณาการให้คะแนนแต่ละความเสี่ยงตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงของโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA (ตารางที่ 5) โดยมีผลการประเมินโอกาสที่จะเกิด ผลกระทบ และระดับความเสี่ยง ดังตารางที่ 6 และภาพที่ 2

ตารางที่ 6: สรุปผลการประเมินระดับความเสี่ยง (Risk Score)

ลำดับ	การประเมินความเสี่ยง		
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง
R01	3	5	15
R02	4	4	16
R03	2	5	10
R04	3	4	12
R05	4	5	20
R06	4	2	8
R07	5	5	25
R08	4	5	20
R09	4	5	20
R10	2	5	10
R11	2	3	6
R12	4	5	20
R13	5	2	10
R14	3	5	15
R15	3	5	15
R16	1	4	5
R17	1	5	5
R18	3	5	15
R19	1	5	5
R20	1	2	2
R21	4	3	12
R22	4	5	20
R23	3	5	15
R24	3	5	15



ภาพที่ 3: จำนวนความเสี่ยงจำแนกตามระดับความเสี่ยง (Risk Score)

สรุป

ปัจจุบันโรงพยาบาลตติยภูมิระดับสูง AA จัดให้มีการซ้อมอพยพหนีไฟย่อย (Unit Fire Drill) ของทุกหน่วยงาน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนการซ้อมอพยพหนีไฟใหญ่ที่จะมีการจัดขึ้นปีละ 2 ครั้ง ในรูปแบบช่วงกลางวันและช่วงกลางคืน ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อนำข้อมูลที่ได้จากแบบบันทึก การสำรวจ การสังเกต การระดมความคิด และการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการซ้อมอพยพหนีไฟ ทำให้สามารถระบุความเสี่ยงได้ทั้งหมด 24 ความเสี่ยง หลังจากนั้นนำความเสี่ยงมาทำการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด คือ แผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เพื่อหาความสัมพันธ์ของสาเหตุที่นำไปสู่ความเสี่ยง (ศุภชัย นาทะพันธ์, 2551) ร่วมกับปัจจัยหลักของการบริหารทรัพยากรกายภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ คน (People) สถานที่ (Place) และกระบวนการ (Process) (บัณฑิต จุฬาสัย และ เสริชย์ โชติพานิช, 2547) และ Technology (Rondeau et al., 2006) พบว่ามีสาเหตุของความเสี่ยงในด้านคน (People) 10 ความเสี่ยง ด้านสถานที่ (Place) 11 ข้อ ด้านกระบวนการ (Process) 9 ข้อ และ ด้าน Technology 2 ข้อ โดยบางความเสี่ยงมีสาเหตุของความเสี่ยงมากกว่า 1 ปัจจัย นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางไขว้ (Cross-tabulation Table) จากการเก็บข้อมูลโดยแบบบันทึก การสำรวจ การสังเกต การระดมความคิด และการสัมภาษณ์ ยังพบว่า จากความเสี่ยงทั้งหมด 24 ความเสี่ยง ส่งผลกระทบต่อ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความผิดพลาดในการจำแนกผู้ป่วยและวิธีการอพยพหนีไฟ 2) ความล่าช้าในการตอบสนองต่อสถานการณ์ 3) ความล่าช้าและข้อผิดพลาดในการเข้าระงับเหตุ 4) การเกิดอุบัติเหตุระหว่างการอพยพหนีไฟ 5) ความสับสนระหว่างการเข้าระงับเหตุและการอพยพหนีไฟ และ 6)

สถานการณ์ลูกกลมเป็นวงกว้าง ซึ่งการเกิดอุบัติเหตุระหว่างการอพยพหนีไฟเป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นมากที่สุดจาก 10 ความเสี่ยง

จากการศึกษาข้อมูลและผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย เป็นสาเหตุให้เกิดความเสี่ยงในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับบัณฑิต จุฬาลงกรณ์ และ เสรีชัย โชติพานิช (2547) ที่กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรกายภาพคือการบริหารปัจจัยหลัก คือ People Place และ Process ให้มีการทำงานอย่างสอดคล้องกัน ซึ่งหากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรกายภาพดำเนินการระบุ วิเคราะห์ และประเมินระดับความเสี่ยงที่เป็นไปได้ ก็จะสามารถสร้างแนวทางการจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดรวมถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นเมื่อความเสี่ยงนั้นเกิดขึ้นแล้ว ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า ควรมีการทบทวนความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยทั้งภายนอกและภายใน การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อระบุความเสี่ยงเกิดใหม่ (Emerging Risk) ซึ่งจะส่งผลการซ่อมอพยพหนีไฟ หรือกระบวนการอื่น ๆ มีประสิทธิภาพ สนับสนุนด้านความปลอดภัย รวมถึงด้านภาพลักษณ์ของอาคาร โดยสถานพยาบาลในทุกระดับสามารถนำกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงมาประยุกต์ใช้ร่วมกับการจัดกลุ่มความเสี่ยงตามแหล่งที่มาจากการอ้างอิงปัจจัยหลักของการบริหารทรัพยากรกายภาพทั้ง 3 ข้อ เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่าความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นมาจากแหล่งใด Place People หรือ Process ซึ่งจะส่งผลให้สามารถหาแนวทางการแก้ไขได้ตรงจุด สามารถระบุจุดเสี่ยงได้อย่างครอบคลุม จัดลำดับความรุนแรงของความเสี่ยงเพื่อพิจารณาคำรุนแรงของเหตุการณ์ โอกาสเกิดขึ้นผลกระทบต่อผู้ป่วยและบุคลากรได้ กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องได้รับความช่วยเหลือเป็นลำดับแรกได้ และผู้เกี่ยวข้องสามารถวางแผนการอพยพและจัดเตรียมอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้ การฝึกซ้อมและทบทวนความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอเองก็จะทำให้สถานพยาบาลสามารถวางแผนการจัดการความเสี่ยงเกิดใหม่ได้อย่างทันต่อสถานการณ์ เพื่อช่วยให้การอพยพหนีไฟเป็นไปอย่างเรียบร้อยและปลอดภัย ลดความเสี่ยงที่มีต่อชีวิตและทรัพย์สิน เพิ่มประสิทธิภาพในการช่วยเหลือผู้ป่วย รวมถึงสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้อาคารทั้งในส่วนของผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2565). *มาตรฐานการป้องกันและระงับอัคคีภัยในสถานพยาบาล*. กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2564). *คู่มือการจัดทำแผนเผชิญเหตุฉุกเฉินสำหรับสถานพยาบาล*. กระทรวงสาธารณสุข.
- ฐาปกรณ์ เจริญศุภผล. (2556). *การดำเนินการและกลยุทธ์วิธีการเพื่อลดหรือหลีกเลี่ยงผลกระทบจากโครงการด้านกายภาพ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บัณฑิต จุฬาลงกรณ์ และ เสรีชัย โชติพานิช. (2547). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- ปิ่นทองกรุ๊ป แมนเนจเม้นท์ แอนด์ คอนซัลแตนท์. (ม.ป.ป.). *ความสำคัญของการซ่อมหนีไฟ*. <https://www.pinthong-group.com/tab/detail.php?id=8>
- พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554. ราชกิจจานุเบกษา, 128(4 ก), 1-54.
- ศุภชัย นาทะพันธ์. (2551). *การควบคุมคุณภาพ = Quality control*. สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เสริชย์ โชติพานิช. (2550). *เอกสารประกอบการสอนวิชา Facility Management*. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริชย์ โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- American Hospital Association. (2020). *Fire safety in health care facilities*. <https://www.aha.org/system/files/media/file/2020/09/Fire-Safety-in-Health-Care-Facilities-09-10-2020.pdf>
- Centers for Medicare & Medicaid Services. (2021). *Emergency preparedness requirements for Medicare and Medicaid participating providers and suppliers*. <https://www.cms.gov/Medicare/Provider-Enrollment-and-Certification/SurveyCertEmergPrep/Emergency-Prep-Rule>
- Edwards, P. J. (2004). *Risk Management in project organisations*. Routhledge.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The Sage handbook of qualitative research* (4th ed.). Sage publications.
- Flick, U. (2014). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). Sage publications.
- Ishikawa, K. (1985). *Guide to quality control*. Asian Productivity Organization.
- International Organisation for Standardization. (2018). *Risk Management (ISO31000)*.
- Joint Commission. (2021). *Emergency management standards*. <https://www.jointcommission.org/standards/standard-faqs/critical-access-hospitals/emergency-management-em#DecisionTree>
- Kerzner, H. (2009). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling* (10th ed.). John Wiley & Sons, Inc.
- Merriam, S. B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- National Fire Protection Association. (2018). *NFPA 101: Life safety code*. <https://www.nfpa.org/codes-and-standards/all-codes-and-standards/list-of-codes-and-standards/detail?code=101>
- Rondeau, E. P., Brown R. K., & Lapidés, P. D. (2006). *Facility management* (2nd ed.). John Wiley & Sons, Inc.



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.

Walpole, R. E. (2007). *Probability and statistics for engineers and scientists* (8th ed.). Pearson Prentice Hall.

การปรับกระบวนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตกรรมและการจัดการ
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

RESEARCH, ADJUSTING THE PROCESS OF STUDENT PERFORMANCE TRAINING
FACULTY OF AGRICULTURAL INNOVATION PANYAPIWAT INSTITUTE OF
MANAGEMENT

อนุสิทธิ์ พลปิยะ^{1*} กัญชพร ศรีมณี² และจุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์³
Anusit Polpiya^{1*}, Kanchaporn Sonmanee², and Jutathip Leelathanapipat³

¹คณะเกษตรนวัตกรรมและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

²คณะวิทยาการจัดการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

³คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

¹Faculty of Agricultural Innovation, Panyapiwat Institute of Management

²Faculty of Management Sciences, Panyapiwat Institute of Management

³Faculty of Engineering and Technology, Panyapiwat Institute of Management

*Corresponding Author, E-mail: anusitpol@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การปรับกระบวนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตกรรมและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ มีวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการวิจัย คือ เพื่อศึกษากระบวนการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางการวางแผนการปรับกระบวนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตกรรมและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ โดยวิธีการดำเนินการวิจัยเป็นแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก แบ่งออกเป็น 2 ระยะ โดยระยะที่ 1 สัมภาษณ์เพื่อให้ได้แนวทางการวางแผนกระบวนการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษา มีการสัมภาษณ์นักศึกษาทั้งหมด 12 คน โดยมีนักศึกษาที่ฝึกปฏิบัติงาน ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ที่มีผลการเรียน ระดับเกรด A จำนวน 6 คน และนักศึกษาที่มีข้อเสนอแนะด้านทักษะหรือความรู้ในการฝึกปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน ระยะที่ 2 การสัมภาษณ์เพื่อให้ได้กระบวนการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษา และทำการสัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 4 คน ถึงแนวทางการเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนฝึกปฏิบัติงาน และการติดตามนักศึกษาระหว่างฝึกปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ระยะที่ 1 ก่อนฝึกปฏิบัติงานนั้น นักศึกษามีความเห็นที่เห็นว่า อาจารย์ควรมีแนวทางการให้ข้อมูล หรือคำแนะนำกับนักศึกษา คือ สอบถามข้อมูลกับนักศึกษาก่อนว่ามีความสนใจฝึกปฏิบัติงานในด้านใด และแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับตำแหน่งงานที่จะต้องลงฝึกปฏิบัติงาน การปรับตัวให้เข้ากับสถานประกอบการ หากมีปัญหาระหว่างฝึกปฏิบัติงานอาจารย์จะมีการประเมินตามสถานการณ์ที่เจอ และให้

คำปรึกษาตามสถานการณ์ที่พบ และระยะที่ 2 อาจารย์มีความเห็นว่า ก่อนฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษานั้น ควรมีแนวทางหรือข้อมูลให้กับนักศึกษา คือ สอบถามข้อมูลกับนักศึกษาก่อนว่ามีความสนใจในการฝึกปฏิบัติงานทางด้านใด และแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดของงาน และตำแหน่งงานที่ต้องลงฝึกปฏิบัติงาน แนะนำการปรับตัวให้เข้ากับสถานประกอบการ การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร กฎระเบียบต่าง ๆ ของสถานประกอบการ แนะนำเรื่องการทำงานเป็นทีม โดยให้แนวคิดว่าการทำงานนั้นต้องมีการสื่อสาร และเข้าใจในธรรมชาติของเพื่อนร่วมงาน ต้องฝึกการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี โดยอาจารย์มีกระบวนการติดตามนักศึกษาระหว่างฝึกปฏิบัติงาน คือ ใช้ไลน์กลุ่มในการสื่อสาร การประชุมออนไลน์ การนำเสนอความคืบหน้า และการนิเทศลงพื้นที่ที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: นักศึกษา ฝึกปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน เตรียมความพร้อม การเรียนในศตวรรษที่ 21

ABSTRACT

Research objectives and methods to study the on-the-job training process of students and to it is a guideline for planning and organizing the student training process. Faculty of Agricultural Innovation and Management, Panyapiwat Institute of Management There are methods for conducting research. There were two phases of in-depth interviews, with Phase 1 being an interview to obtain guidelines for planning the on-the-job training process for students. A total of 12 students were interviewed, including 6 students who practiced upstream, midstream, and downstream and received Grade A results and students who had suggestions regarding skills or knowledge. In the on-the-job training, there were 6 people. Phase 2 was an interview to get the on-the-job training process of the students. A total of 4 advisors were interviewed about guidelines for preparing students before internship and following up with students during internship.

From the research results, it was found that Phase 1, before training, Students are of the opinion that teachers will have guidelines, which is to ask students for information on what areas they are interested in, and to make recommendations to students. Regarding job positions that require training, work, and adjustment to the workplace If there are any problems during the internship, the teacher will evaluate them accordingly. Situations encountered and advice given according to situations encountered in Phase 2. The teacher has the opinion that before training for students, there should be a guideline, which is to inquire with students first about what interests they have and advise students about jobs and positions that require internships. Suggestions for adapting to the workplace Adapting to

the organizational culture Various regulations of the establishment Teach about teamwork Giving the idea that work requires communication and understanding of the nature of co-workers. You must practice being a good leader and follower. The teacher has a process for following up with students during practice, namely using group lines for communication and online meetings. Presentation of progress and supervision of areas where students practice work.

Keywords: Students, Internship, Process, Preparation, Learning in the 21st Century Student

บทนำ

สังคมในยุคปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะสังคมแห่งการเรียนรู้ และการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ทุกคนล้วนแสวงหาได้คล่อง สะดวก และง่ายขึ้นอย่างไม่มีขอบเขต ส่งผลให้ สถาบันการศึกษา หรือมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนมีคุณภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น และระบบการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษาใน ศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงแตกต่างจากในอดีตเป็นอย่างมาก เพื่อปรับให้เข้ากับยุคและสมัยของผู้เรียน ตามการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การจัดการกระบวนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จึงไม่ได้เป็นเพียงแค่การถ่ายทอด และจดจำความรู้จากคณาจารย์ คุณครู หรือผู้รู้แล้วเพื่อให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์จากการศึกษาใน ระดับอุดมศึกษา จากสถาบันการศึกษามหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเน้นการส่งเสริมทักษะการ เรียนรู้ตลอดชีวิตให้ผู้เรียน นักศึกษา หรือบุคคลที่สนใจ (อดิพร เกิดเรือง, ไชยวัฒน์ คำชู, และชัยวัฒน์ พันธุ์ วัฒนสกุล, 2564)

การฝึกงานเป็นการจัดการกระบวนการเรียนรู้เพื่อฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการการเผชิญ สถานการณ์และการประยุกต์ความรู้ที่เรียนมาใช้เพื่อป้องกันและแก้ปัญหา โดยความร่วมมือระหว่าง สถานศึกษากับสถานประกอบการหลังจากผู้เรียนได้เรียนรู้ภาคทฤษฎีและการฝึกหัดปฏิบัติเบื้องต้นใน สถานศึกษาแล้วระยะหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สัมผัสกับการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ใช้เครื่องมือ เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัยและบรรยากาศการทำงานทางธุรกิจที่ต้องแข่งขันในการรักษาคุณภาพ และ มาตรฐานของงาน รวมทั้งการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติให้ ทำได้ คิดเป็นทำเป็น และเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเกิดความมั่นใจ (งานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวกรุงเทพ, 2554)

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพียงหนึ่งเดียวที่เน้นเสริมสร้าง ประสบการณ์การทำงานให้แก่นักศึกษาอย่างจริงจังและครบถ้วน ในการสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพทั้งเชิงวิชาการ และการฝึกภาคปฏิบัติ รูปแบบ Work-based Education: WBE และสถานที่ฝึกภาคปฏิบัติสำหรับนักศึกษา ก็ เป็นองค์กรธุรกิจมืออาชีพที่มีความพร้อม ความเชี่ยวชาญ โดยสาขาวิชาเกษตรนวัตกรรมและการจัดการเป็นหนึ่ง

สาขาวิชาในสถาบันฯ แห่งนี้ที่จัดรูปแบบการเรียนการสอนแบบ WBE เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและการปรับตัวของสถาบันอุดมศึกษา สาขาเกษตรนวัตกรรมและการจัดการ จึงได้จัดการเรียนการสอนในรูปแบบดังกล่าว เพื่อพัฒนาบุคลากร (นักศึกษา) ทางด้านการฝึกปฏิบัติงานให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน องค์กร และสถานประกอบการที่สนับสนุนทุนการศึกษา และมีความคาดหวังว่านักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานจะเป็นบุคลากรที่มีความรู้ มีความเข้าใจ และเป็นผู้จัดการที่ดีได้ ดังนั้น จึงได้มีการพัฒนากระบวนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาให้ได้รับประสบการณ์ด้านการเรียนรู้ ทั้งภาคทฤษฎี และการฝึกปฏิบัติ ตลอดจนการจัดการของหลักสูตรฯ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีการฝึกประสบการณ์ในหน่วยงาน องค์กร และสถานประกอบการ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญของการเรียนในหลักสูตร โดยกระบวนการฝึกปฏิบัติงานตามแผนการเรียนต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรหลายฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบันการศึกษา อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์นิเทศ หน่วยงานศูนย์ให้คำปรึกษาและพัฒนาอาชีพนักศึกษา สถานประกอบการ อาจารย์พี่เลี้ยง นักศึกษา ผู้ปกครอง เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสได้รับประสบการณ์จากการฝึกปฏิบัติงาน โดยผ่านกระบวนการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสม ตามแผนการเรียนการสอนรูปแบบที่เป็น Work-based Education (จิตรา จันทราเกตุรวี, 2564)

บททวนวรรณกรรม

ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2559) ได้ศึกษา เรื่อง การตัดสินใจเลือกสถานประกอบการในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจเลือกสถานประกอบการในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาโดยภาพรวม พบว่า เพศ สาขาวิชา และเกรด ด้านการรับรู้ ด้านการจูงใจ ด้านทัศนคติ ด้านเป้าหมาย และด้านความเชื่อค่านิยมที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานประกอบการในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ต่างกัน

นกอรรถ เพ็ชรมันคง (2559) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลในการเลือกอาชีพของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศวันออกวิทยา เขตบางพระ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลในการเลือกอาชีพของนักศึกษาในแต่ละด้าน คือ นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด โดยเลือกหน่วยงานที่เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นและยอมรับซึ่งกันและกันมากที่สุด ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกหน่วยงานที่ให้สวัสดิการที่เหมาะสมมากที่สุด ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกหน่วยงานที่มีระเบียบข้อบังคับที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่งงานและหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนการทำงานต่างสาขาหรือต่างประเทศเพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพในการทำงานมากที่สุด

ชลิตา ชาญวิจิตร (2559) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงาน กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานคณะวิศวกรรมศาสตร์และ ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยด้านความรู้ ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจงานที่ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติได้ตรงตามที่กำหนด มีองค์ความรู้ในสาขาวิชาอย่างครอบคลุมและเป็นระบบ มีความใฝ่รู้หรือพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีทักษะในด้านการทำความเข้าใจและแยกแยะปัญหาหรือสถานการณ์ได้อย่างมีลำดับความสำคัญ มีทักษะการค้นคว้าวิธีแก้ไขปัญหาให้สำเร็จด้วยดีอย่างเป็นขั้นตอน มีทักษะกระบวนการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ และนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์หรือต่อยอดในการทำงานหรือนำเสนอเป็นแนวคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนางานหรือหน่วยงานได้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักศึกษา ผลการศึกษาสามารถนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดแผนการพัฒนานักศึกษา และออกแบบจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้

ศิริวรรณ มุรินทร์วงศ์ (2565) ได้ศึกษา เรื่อง คุณลักษณะและทักษะที่สำคัญเพื่อการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกงานกรณีศึกษานักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการ คือ 1) ความกระตือรือร้นใฝ่รู้ 2) ความรับผิดชอบ 3) บุคลิกภาพและการวางตัว 4) ความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับของหน่วยงาน 5) ประสิทธิภาพในการทำงาน 6) ทักษะในการสื่อสาร 7) การทำงานเป็นทีม และเมื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานโดยใช้กรอบแนวคิด Importance-Performance Analysis : IPA แล้วพบว่า สามารถควบคุมคุณภาพของนักศึกษาให้มีคุณลักษณะและทักษะสำคัญตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการมากขึ้น และยังช่วยให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะที่ตนเองต้องการได้อย่างตรงจุด

ภาวิณี บุญจันดา (2565) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกสถานประกอบการในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานประกอบการในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีทักษะ 5 อันดับแรกที่จำเป็นต่อเรียนรู้ลำดับแรกได้แก่ 1) ความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่น 2) ความรู้ความสามารถด้าน ภาษาญี่ปุ่น 3) ความกระตือรือร้น 4) การทำงานเป็นทีม 5) ความรู้และทักษะ พื้นฐานในการทำงาน

Curtis และ Lawson (1999) ได้ศึกษา เรื่อง ปฏิสัมพันธ์ในการเรียนรู้ร่วมกันบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของนิสิตในระดับอุดมศึกษา เกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจะมีประสิทธิภาพในการเรียนรู้เป็นอย่างไร โดยศึกษาจากจากพฤติกรรมกาปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย การอภิปราย การร่วมมือกันเรียนรู้ เน้นการปฏิสัมพันธ์ในการเรียนแบบ Asynchronous ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมกาวางแผนการทำงานแบบให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการวางแผนการเรียน ซึ่งผลการค้นคว้าหาข้อมูลของผู้เรียนอยู่ในระดับเดียวกัน แต่การมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับต่ำ แต่ผู้เรียนสามารถใช้ E-mail ในการสื่อสารการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ปรากฏว่าผู้เรียนชอบในการสนทนาแบบ Asynchronous มากกว่าแบบ Synchronous เพราะทำให้ผู้เรียนเกิดความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน และสามารถพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

Neol และ Duncan (2009) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แนวคิดการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามสภาพจริง ผลการศึกษาพบว่า การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ช่วยให้คุณภาพการเรียนรู้ของบุคคลสูงขึ้น รวมถึงการพัฒนารายวิชาต่างๆ ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากวัสดุในการเรียนรู้ ภาระงาน และประสบการณ์การเรียนรู้ โดย

อาศัยองค์ประกอบหลักในการออกแบบหลักสูตร 5 ประการ ประกอบด้วย 1) โลกแห่งความเป็นจริง 2) การจัดลำดับความสัมพันธ์ภายใน 3) ความต้องการของผู้เรียน และการมีส่วนร่วม 4) การปรับเปลี่ยนและผลการเรียนรู้ และ 5) ความท้าทายในการเรียนรู้ สอดคล้องกับแบบจำลอง 3P ของ Biggs กับผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งพฤติกรรมการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลอันมีผลจากประสบการณ์การศึกษาอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ภายใต้บริบทการรับรู้การสอน แรงจูงใจ การไขว่คว้า รวมถึงการตัดสินใจของผู้เรียนในการเรียนรู้

มหาลัทธิราชภัฏสุราษฎร์ธานี (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ขั้นตอนของการดำเนินการโครงการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ผลการศึกษาพบว่าขั้นตอนการดำเนินการฝึกปฏิบัติงานมี ดังนี้ 1) ประกาศรับสมัครนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ 2) คัดเลือกประธาน และอาจารย์นิเทศฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ประจำคณะ/สาขาวิชา โดยพิจารณาตามคุณสมบัติของนักศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และมีการคัดเลือกนักศึกษาไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยมีการประสานงานกับสถานประกอบการ 3) การเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนไปปฏิบัติงาน ก่อนที่นักศึกษาจะไปปฏิบัติงานจริงจะจัดให้มีการอบรมนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการก่อน เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ศึกษา ทั้งนี้ นักศึกษาที่ขาดการอบรมจะไม่ได้รับการพิจารณาให้ไปปฏิบัติงาน 4) กิจกรรมระหว่างการปฏิบัติงาน ระหว่างที่นักศึกษาปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ นักศึกษาจะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทั้งนี้ อาจารย์นิเทศฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการของแต่ละคณะ/สาขาวิชา จะทำหน้าที่ดูแล นิเทศ ติดตาม การปฏิบัติงานของนักศึกษา และให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาอย่างน้อย 1 ครั้ง ระหว่างที่นักศึกษาปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ กรณีที่นักศึกษาไม่มีความประพฤติไม่เหมาะสมระหว่างที่ไปปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยจะระงับการปฏิบัติงานทันที 5) ประเมินผล ภายหลังจากที่นักศึกษาได้ปฏิบัติงาน ครบระยะเวลาที่กำหนดไว้แล้ว อาจารย์นิเทศฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ จะประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับสถานประกอบการ เพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานตามระดับคะแนนจากระบบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการฝึกภาคปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
2. เพื่อเป็นแนวทางการวางแผนจัดกระบวนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

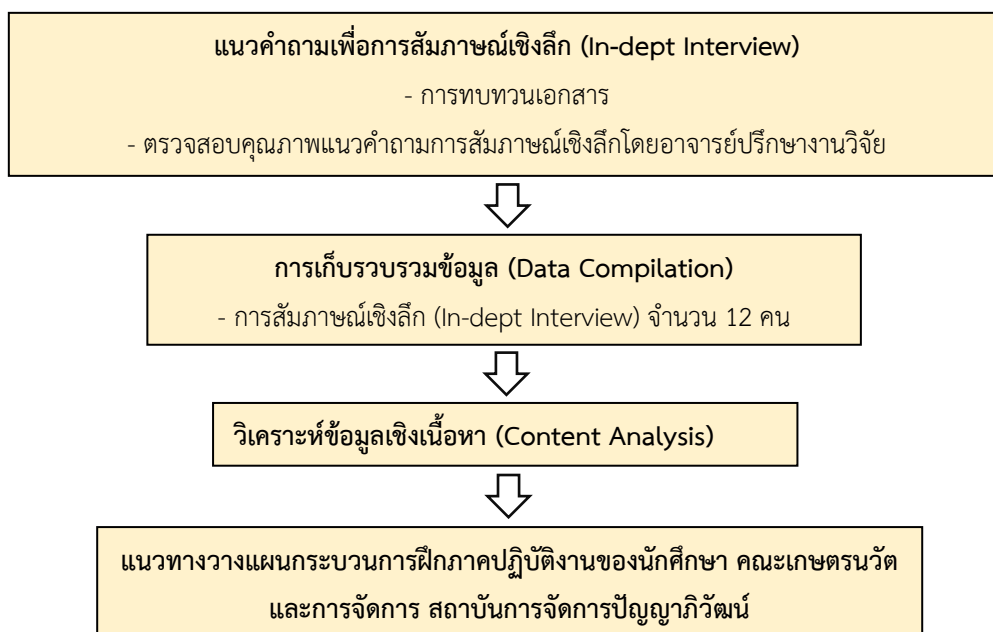
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการปรับกระบวนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการปรับกระบวนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา โดยผู้วิจัยมีกระบวนการ และวิธีการวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วิธีการศึกษา

การค้นคว้าอิสระนี้ใช้รูปแบบการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) รวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ โดยใช้สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งมีข้อดี คือ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือสูง และผู้ให้สัมภาษณ์มีโอกาสแสดงความคิดเห็น โดยจะนำคำตอบมาตรวจสอบความสอดคล้องกับบริบทเนื้อหาตามแบบสอบถามและความสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการฝึกภาคปฏิบัติงานของคณะเกษตรนวัตและการจัดการ มีวิธีการดำเนินการวิจัยในระยะที่ 1 มีรายละเอียดตามขั้นตอนดังนี้



ภาพที่ 1: กรอบการศึกษาระยะเวลาที่ 1

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

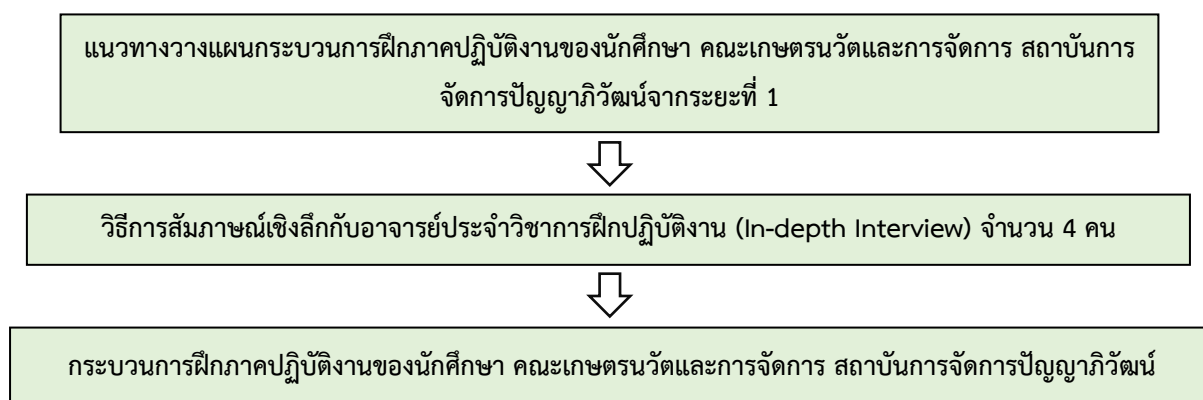
กลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษาที่ลงฝึกภาคปฏิบัติงาน และมีผลการเรียนเกรด A ซึ่งนักศึกษาที่มีข้อเสนอแนะด้านทักษะหรือความรู้ในการฝึกปฏิบัติงานตามห่วงโซ่อุปทาน คณะเกษตรนวัตและการจัดการ จำนวน 12 คน

ตารางที่ 3: กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยในระยะที่ 1

นักศึกษา	เกรด A	ได้รับข้อเสนอแนะ
ต้นน้ำ	2 คน	2 คน
กลางน้ำ	2 คน	2 คน
ปลายน้ำ	2 คน	2 คน

ที่มา: ผู้วิจัย (2566)

ระยะที่ 2 เพื่อให้ได้กระบวนการฝึกภาคปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ โดยนำผลการศึกษาในระยะที่ 1 มาทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับอาจารย์ประจำวิชาการฝึกปฏิบัติงาน คือ อาจารย์ที่ดูแลการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 4 ท่าน และให้อาจารย์ทุกท่านได้เสนอแนะแนวทาง นักศึกษาเกรด A ในกลุ่มต่างๆ ตามห่วงโซ่อุปทาน จำนวน 6 คน และนักศึกษาที่มีข้อเสนอแนะด้านทักษะหรือความรู้ในด้านต่างๆ จำนวน 6 คน เพื่อให้ได้แนวทางการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาของคณะเกษตรนวัตและการจัดการก่อนฝึกปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น มีวิธีการดำเนินการวิจัยในระยะที่ 2 มีรายละเอียดตามขั้นตอนดังนี้



ภาพที่ 2: กรอบการศึกษาระยะเวลาที่ 2

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ที่ดูแลการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 4 ท่าน นักศึกษาเกรด A ในกลุ่มต่าง ๆ ตามห่วงโซ่อุปทาน จำนวน 6 คน และนักศึกษาที่มีข้อเสนอแนะด้านทักษะหรือความรู้ในด้านต่าง ๆ จำนวน 6 คน รวมจำนวน 16 คน ดังนี้

ตารางที่ 1: กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2

อาจารย์ที่ดูแลการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4	จำนวน 4 คน
นักศึกษาเกรด A	จำนวน 6 คน
นักศึกษาที่มีข้อเสนอแนะด้านทักษะหรือความรู้	จำนวน 6 คน

ที่มา: ผู้วิจัย (2566)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการทำวิจัย ซึ่งการสัมภาษณ์นี้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งสภาพการณ์ ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น และเจตนาของผู้ถูกสัมภาษณ์ อีกทั้งผู้ถูกวิจัยมีการทบทวนวรรณกรรมเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการตั้งคำถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบการทำงาน โดยคำถามที่ใช้จะเป็นคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง ดังนี้คือ การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ และเกรดเฉลี่ย

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการฝึกปฏิบัติงานครั้งแรก โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการปรับตัวในการฝึกปฏิบัติงานครั้งแรก เป็นข้อเสนอที่ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องตรงต่อเนื้อหา

3. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและข้อมูล

3.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ใช้เครื่องมือขั้นตอน As-is เป็นการวิเคราะห์สภาพกระบวนการฝึกปฏิบัติงานปัจจุบันของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ เพื่อทราบถึงสถานะปัจจุบันกำลังดำเนินการอยู่ที่แผนกได้ดำเนินการอยู่โดยนำกระบวนการเดิมในรูปแบบ Flow Chart เปรียบเทียบกับกระบวนการใหม่ที่ออกแบบโดยใช้เครื่องมือ To-Be เครื่องมือที่นำมาเปรียบเทียบ คือ SIPOC และ ECRS เป็นเครื่องมือที่ช่วยแสดงกระบวนการทำงาน และขอบเขตงานหรือการปรับปรุงงานได้อย่างชัดเจน เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการย่อยแต่ละกระบวนการ จากนั้นหาช่องว่างที่เป็นปัญหาของกระบวนการ (Gap Analysis) การกำจัดปัญหา การปรับปรุง โดยจัดทำเป็น Flow Chart กระบวนการทำงานใหม่จากแบบประเมินการฝึกปฏิบัติงานและการประชุมเตรียมความพร้อมของคณะกรรมการประจำรายวิชาข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความ เอกสาร และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดวัตถุประสงค์และกรอบในการวิจัย

2) ทำแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้การสัมภาษณ์รายบุคคลกับอาจารย์ประจำวิชาการฝึกปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน โดยวางแผนทางการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้แนวทางการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาของคณะเกษตรนวัตและการจัดการก่อนฝึกปฏิบัติงานที่ชัดเจน

3) การรวบรวมข้อมูล โดยการจดบันทึกจากอาจารย์ประจำวิชาการฝึกปฏิบัติงาน เพื่อที่ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับ กระบวนการฝึกภาคปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยจะดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์โดยอาศัยเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์งานวิจัยและกรอบแนวคิด และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัยเพื่อทำการตรวจสอบและปรับปรุงเค้าโครงของเนื้อหาของคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยชักถามในประเด็นที่ข้องเพื่อให้ได้ประเด็นที่ต้องการศึกษาดำเนินการทดสอบแบบสัมภาษณ์กับอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนที่จะนำคำถามไปใช้จริงและสร้างความเชื่อมั่นในการเก็บข้อมูลเพื่อให้สามารถได้ข้อเท็จจริงจากกลุ่มตัวอย่าง

2) ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มาพิจารณาความถูกต้องมาตรงหรือสอดคล้องกันหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อให้ผลการสัมภาษณ์มีความน่าเชื่อถือซึ่งจะใช้แนวทางการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) ว่ามีความเหมือนหรือสอดคล้องกันหรือไม่ เนื่องด้วยเพราะผู้วิจัยมีการเก็บกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน (Denzin, 1970) หากพิจารณาแล้ว พบว่า หากข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันจะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้

3) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (investigator Triangulation) จะเน้นการตรวจสอบจากผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลต่างคนกันที่ได้มีการศึกษาในเรื่องของกระบวนการจัดการเตรียมความพร้อมในด้านก่อนการฝึกปฏิบัติงาน (talent management) ว่าได้ค้นพบข้อมูลที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งถ้าหากผู้วิจัยหรือผู้เก็บข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มา มีความถูกต้อง และเชื่อถือได้

4) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (theory Triangulation) จะเน้นการตรวจสอบว่าถ้ามีการใช้ทฤษฎีที่หลากหลายในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องแล้วนั้น ข้อมูลที่ได้มาเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ ซึ่งถ้าผู้วิจัยพบว่า ไม่ว่าจะนำทฤษฎีใดมาใช้ ได้ข้อค้นพบที่เหมือนกันแสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รวบรวมมานั้นมีความถูกต้อง

4. การเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ระยะที่ 1 ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงลึกโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานที่มีผลการเรียนเกรด A และนักศึกษาที่มีข้อเสนอแนะด้านทักษะหรือความรู้ ในการฝึกปฏิบัติงานตามห่วงโซ่อุปทานในคณะเกษตรนวัตกรรมและการจัดการ รวมจำนวน 12 คน

ระยะที่ 2 ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงลึกโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับอาจารย์ที่ดูแลการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 จำนวน 4 ท่าน นักศึกษาเกรด A ในกลุ่มต่าง ๆ ตามห่วงโซ่อุปทาน จำนวน 6 คน และนักศึกษาที่มีข้อเสนอแนะด้านทักษะหรือความรู้ในด้านต่าง ๆ จำนวน 6 คน รวมจำนวน 16 คน โดย

- รวบรวมข้อมูล จากอาจารย์ที่ดูแลการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1-4
- นำข้อมูลมาวิเคราะห์
- สรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา และนำเสนอแนะข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในบทถัดไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Study) เพื่อศึกษากระบวนการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการจัดกระบวนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ให้ตรงตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการที่เกิดขึ้นและคาดหวังต่อไป

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “การปรับกระบวนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์” การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้เก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการชักถามในประเด็นที่ได้กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์และกรอบการวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มประชากร คือ นักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ และอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 16 คน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวางแผนจัดกระบวนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ โดยมีรายละเอียดในการนำเสนอต่อไปนี้

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาการวางแผนกระบวนการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ โดยสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 12 คน โดยประเด็นคำถาม สำหรับการสัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้นนี้สามารถใช้ประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลประเด็นคำถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 2: ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	การกำหนดรหัส	เพศ	อายุ
1	A1	หญิง	20
2	A2	หญิง	21
3	A3	หญิง	21
4	A4	หญิง	20
5	A5	ชาย	20
6	A6	หญิง	21
7	A7	ชาย	22
8	A8	หญิง	20
9	A9	หญิง	21
10	A10	ชาย	21
11	A11	หญิง	20
12	A12	หญิง	21

จากตารางจะพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20-22 ปี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์ โดยมีผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำนวน 12 คน พบว่า การเตรียมความพร้อมก่อนฝึกปฏิบัติงานนักศึกษา ส่วนมากต้องการรู้ถึงข้อมูลเบื้องต้นของบริษัท การเดินทางจากที่พักไปยังสถานประกอบการอย่างไร รายละเอียด สวัสดิการที่จะได้รับจากสถานประกอบการ และการเตรียมความพร้อมทางด้านทักษะต่าง ๆ ที่จะใช้ได้กับการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 12 คน พบว่า นักศึกษาได้นำทักษะและความรู้ที่คณะฯ จัดอบรมให้ก่อนที่จะฝึกปฏิบัติงานมาใช้ในการทำงาน เช่น การปรับตัวให้เข้าองค์กร การทำงานกับสถานปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ รู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่าง ๆ มีระบบการคิดที่เป็นขั้นตอน ทำให้เข้าใจหลักการทำงานมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับหลังการฝึกปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์ มีผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 12 คน พบว่า นักศึกษาสามารถแก้ไขปัญหา หรือมีส่วนช่วยสถานประกอบการในส่วนของการช่วยลดต้นทุน หรือแก้ไขปัญหาในสถานที่ประกอบการหลังการฝึกปฏิบัติงานและได้เรียนรู้ถึงการอยู่ร่วมกันในที่ทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานจริง ได้มีส่วนช่วยในหลาย ๆ ส่วน เช่น การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย การโปรโมทสินค้าของทางบริษัท การเพิ่มช่องทางการขายสินค้าให้กับทางบริษัท

ระยะที่ 2 เพื่อให้ได้กระบวนการฝึกภาคปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตกรรมและการจัดการสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ โดยสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 4 คน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา โดยมีประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ที่พัฒนาขึ้นนี้ สามารถใช้ประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลประเด็นคำถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 3: ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	การกำหนดรหัส	เพศ	อายุ	ตำแหน่ง
1	B1	หญิง	41	อาจารย์ที่ปรึกษา
2	B2	ชาย	40	อาจารย์ที่ปรึกษา
3	B3	หญิง	42	อาจารย์ที่ปรึกษา
4	B4	ชาย	37	อาจารย์ที่ปรึกษา

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวทางให้คำแนะนำนักศึกษา ก่อนฝึกปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 4 ท่าน พบว่า ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวทางให้คำแนะนำนักศึกษา ก่อนฝึกปฏิบัติงานนั้น ควรจะมีแนวทาง คือ สอบถามข้อมูลกับนักศึกษา ก่อนว่ามีความสนใจเกี่ยวกับงานทางด้านใด และแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับงาน หรือตำแหน่งที่ต้องลงฝึกปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการแนะนำเกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับสถานประกอบการ

จากการสัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 4 ท่าน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการแนะนำการปรับตัวให้เข้ากับสถานประกอบการ คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้คนที่จะได้เจอ การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร กฎระเบียบต่างๆ ของสถานประกอบการ และจะมีการประเมินตามสถานการณ์ที่เจอและให้คำปรึกษาตามสถานการณ์ที่พบเจอ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการแนะนำการทำงานเป็นทีม

จากการสัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 4 ท่าน พบว่า ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการแนะนำการทำงานเป็นทีม คือ ผู้เรียนต้องมีความเข้าใจ และเรียนรู้หน้าที่ของตนเองให้ดี มีจิตอาสาในการทำงาน มีความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน และให้แนวคิดว่าการทำงานนั้นต้องมีการสื่อสารและเข้าใจในธรรมชาติของเพื่อนร่วมงานต้องฝึกการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี

จึงสรุปได้ว่าอาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำการทำงานเป็นทีมในเรื่องการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีมากที่สุด รองลงมาคือ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานที่ดี

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับกระบวนการติดตามนักศึกษาระหว่างฝึกปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 4 ท่าน พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการติดตามนักศึกษาระหว่างฝึกปฏิบัติงาน คือ การสื่อสารผ่านไลน์กลุ่ม การประชุมออนไลน์ การนำเสนอความคืบหน้า และปัญหาระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน และการนิเทศลงพื้นที่ที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน

จึงสรุปได้ว่าอาจารย์ที่ปรึกษามีกระบวนการติดตามนักศึกษาระหว่างฝึกปฏิบัติงานในด้านการนิเทศ นักศึกษาระหว่างฝึกปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสารผ่านกลุ่มไลน์และน้อยที่สุดคือการส่งใบงานผ่านระบบ E-learning

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการเสริมทักษะที่จำเป็นให้กับนักศึกษา

จากการสัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 4 ท่าน พบว่า ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการเสริมทักษะที่จำเป็นให้กับนักศึกษา คือ ควรจะมีการสอบถามสถานประกอบการว่า การฝึกงานของนักศึกษาเป็นอย่างไร เพื่อจะได้รับรู้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้กับนักศึกษา ซึ่งทางหลักสูตรนั้นได้ฝึกให้นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่มกับผู้อื่น

จึงสรุปได้ว่าอาจารย์ที่ปรึกษามีวิธีประเมินการเสริมทักษะที่จำเป็นให้กับนักศึกษาโดยการประมวลจากการฝึกงานครั้งก่อนมากที่สุด รองลงมาคือ การรับ Feedback จากสถานประกอบการและเสริมทักษะให้นักศึกษา

ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนการฝึกงาน

จากการสัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 4 ท่าน ผลการวิเคราะห์พบว่า ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการฝึกงาน คือ เปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกสถานที่ฝึกปฏิบัติงานที่สนใจ 3 อันดับ และอาจารย์ให้ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาตัดสินใจเลือกสถานที่

จึงสรุปได้ว่าอาจารย์ที่ปรึกษาให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนการฝึกงานโดยการเปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกที่ฝึกงานมากที่สุด รองลงมาให้นักศึกษาหาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานประกอบการที่จะฝึก

ส่วนที่ 8 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับกิจกรรมก่อนลงฝึกปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์อาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 4 ท่าน พบว่า ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับกิจกรรมก่อนการลงฝึกปฏิบัติงาน คือ การนำเสนอข้อมูลสถานประกอบการก่อนฝึกปฏิบัติงาน และมีการจัดอบรมการใช้เครื่องมือ Microsoft ที่มีประโยชน์ต่อการฝึกปฏิบัติงาน

จึงสรุปได้ว่าอาจารย์ที่ปรึกษามีการเสริมทักษะเกี่ยวกับกิจกรรมก่อนลงฝึกปฏิบัติงาน ในด้านการศึกษาข้อมูลขององค์กรและการใช้เครื่องมือเทคโนโลยี เช่น การจัดอบรมโปรแกรม Microsoft Office โปรแกรมตัดต่อวิดีโอ

ส่วนที่ 9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา สาขาวิชาเกษตรนวัตและการจัดการ ผู้บริหาร คณาจารย์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรวางแผนการทำงาน พร้อมทั้งการกำหนดกฎ ระเบียบ เงื่อนไข ขั้นตอนในการเตรียมความพร้อมสำหรับการฝึกปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อเป็นข้อมูลให้นักศึกษาได้มีแนวทางประกอบการตัดสินใจเลือกสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน หรือได้ฝึกปฏิบัติงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรในทิศทางที่เหมาะสม

สรุป

การวิจัย เรื่อง การปรับกระบวนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ผู้ให้สัมภาษณ์มีเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ โดยแบ่งวิธีการศึกษาออกเป็น 2 ระยะ ซึ่งได้ข้อสรุปประกอบด้วย

ระยะที่ 1 เพื่อหาแนวทางวางแผนกระบวนการฝึกภาคปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ โดยสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) นักศึกษาจำนวน 12 คน

สรุปได้ว่า ก่อนฝึกปฏิบัติงานนักศึกษาต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมก่อนลงฝึกปฏิบัติงาน ข้อมูลเบื้องต้นและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ ระหว่างฝึกปฏิบัติงาน นักศึกษาได้นำทักษะและความรู้ที่คณะฯ จัดอบรมให้ก่อนที่จะฝึกปฏิบัติงานมาใช้ในการทำงาน หรือมีส่วนช่วยสถานประกอบการในส่วนของการช่วยลดต้นทุน หรือแก้ไขปัญหาในสถานประกอบการ หลังการฝึกปฏิบัติงานนักศึกษาได้เรียนรู้ถึงการอยู่ร่วมกันในที่ทำงาน ประสบการณ์ในการทำงานจริง ได้มีส่วนช่วยสถานประกอบการในหลาย ๆ ส่วน

ระยะที่ 2 เพื่อให้ได้กระบวนการฝึกภาคปฏิบัติงานของนักศึกษา คณะเกษตรนวัตกรรมและการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 4 คน

สรุปได้ว่า ก่อนฝึกปฏิบัติงาน อาจารย์มีความเห็นว่า ควรมีแนวทางให้กับนักศึกษา โดยการสอบถาม ข้อมูลกับนักศึกษาก่อนว่ามีความสนใจทางด้านใด และแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับงานและตำแหน่งงานที่ต้องลง ฝึกปฏิบัติงาน แนะนำการปรับตัวให้เข้ากับสถานประกอบการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้คนที่จะได้เจอ การปรับตัวให้ เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร กฎระเบียบต่าง ๆ ของสถานประกอบการ สอนเรื่องการทำงานเป็นทีมว่าต้องมีความ เข้าใจ และเรียนรู้หน้าที่ของตัวเองให้ดี มีจิตอาสาในการทำงานมีความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน และให้ แนวคิดว่าการทำงานนั้นต้องมีการสื่อสารและเข้าใจในธรรมชาติของเพื่อนร่วมงานต้องฝึกการเป็นผู้นำและผู้ ตามที่ดี โดยอาจารย์มีกระบวนการติดตามนักศึกษา ระหว่างฝึกปฏิบัติงาน คือ ใช้ไลน์กลุ่มในการสื่อสาร การ การประชุมออนไลน์ นำเสนอความคืบหน้า และการนิเทศลงพื้นที่ที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานจะมีการประเมิน และให้คำปรึกษาตามสถานการณ์ที่พบเจอ หลังฝึกปฏิบัติงานอาจารย์จะให้นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการฝึก ปฏิบัติงาน และคิดค้นนวัตกรรมที่มีส่วนช่วยในที่ทำงาน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากการสัมภาษณ์นักศึกษา จำนวน 12 คน อาจารย์ที่ปรึกษา จำนวน 4 คนและสถานประกอบการ มีแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดทาที่ฝึกปฏิบัติงานให้นักศึกษาคือ สสำรวจความต้องการ ของนักศึกษาว่าต้องการฝึกปฏิบัติงานที่ใดและเตรียมข้อมูลของสถานประกอบการเกี่ยวกับสวัสดิการ เบี้ยเลี้ยง และหน้าที่ในการฝึกปฏิบัติงาน เตรียมข้อมูลเบื้องต้นให้พร้อมก่อนที่นักศึกษาจะฝึกปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 เดือนเพื่อให้นักศึกษาได้เตรียมความพร้อม และจัดอบรมการปฏิบัติตนเบื้องต้นให้พร้อมสำหรับการฝึก ปฏิบัติงานเพื่อยกระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพของการฝึกปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

งานอาชีพศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวกรุงเทพ. (2554). *ความหมายและ ความสำคัญของการฝึกงาน*. วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวกรุงเทพ. <http://data.bcbat.ac.th/DVE/pages/training.html>

จิตรา จันทราเกตุรวี และ พรพิมล ประสงค์พร. (2564). *การเสริมสร้างสมรรถนะของผู้เรียนโดยใช้การเรียนรู้ ในรูปแบบ Work-based Education*. คณะการจัดการการศึกษาเชิงสร้างสรรค์ สถาบันการจัดการ ปัญญาภิวัฒน์.

- ชลิดา ชาญวิจิตร. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงาน กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันศึกษาเอกชน. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 8(2), 107. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/65651/53647>
- ฉัญพร ก้อยชูสกุล (2554). *การมีส่วนร่วมในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* [การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นกอนันต์ เพียรมั่นคง. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลในการเลือกอาชีพของนักศึกษาสาขาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ.*
- ภาวิณี บุญจันดา. (2565). *การศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกสถานประกอบการในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.*
- มหาลัษราชภัฏสุราษฎร์ธานี. (2565). *ศึกษาในรูปแบบฝึกปฏิบัติงานสถานประกอบการ. มหาลัษราชภัฏสุราษฎร์ธานี.*
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2559). *การตัดสินใจเลือกสถานประกอบการในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- อติพร เกิดเรือง, ไชยวัฒน์ คำชู, และ ชัยพัฒน์ พันธุ์วัฒนสกุล. (2564). *แนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของสถาบันอุดมศึกษาไทย. วารสาร มจร.อุบลปริทรรศน์*, 10(2), 46. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/mcjou/article/view/248127>
- Cooper, L., Orrell, J., & Bowden. M. (2010). *Work integrated learning 1st edition*. <https://www.amazon.com/Work-Integrated-Learning-Effective-Practice/dp/0415556775>
- Curtis, D., & Lawson, M. J. (1999). Collaborative online learning. *Journal of Asynchronous Learning Network*, 5(2), 21-23. https://www.researchgate.net/publication/228714854_Exploring_collaborative_online_learning
- Denzin, N. K. (1970). *The research act*. Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315134543/research-act-norman-denzin>
- Neol, M., & Duncan, N. (2009). *How to use (five) curriculum design principles to align authentic learning environments, assessment, students' approaches to thinking and learning outcomes*, *Assessment & Evaluation in Higher Education*. <http://dx.doi.org/10.1080/02602930802226502>
- University of leeds. (2020). *Gap analysis*. <https://deliveringresults.leeds.ac.uk/delivering-results-lifecycle/gap-analysis/>

การปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน
กรณีศึกษาอาคารสำนักงาน AA

PROCESS IMPROVEMENT AND GUIDELINES FOR LEASING AND RENTING OFFICE
SPACE A CASE STUDY OF AA OFFICE BUILDING

ธัญชนก แสนสุข^{1*} และพิชา วรณปัญญากร²

Thanchanok Sansuk^{1*} and Phicha Warunpanyakorn²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

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

*Corresponding Author, E-mail: thanchanoksea@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยกรณีศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน ของอาคารสำนักงาน AA โดยใช้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักตามเกณฑ์ ดังนี้ 1) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารสำนักงาน AA อย่างน้อย 1 ปี และ 2) เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน จึงมีขอบเขตด้านประชากรดังนี้ ผู้จัดการอาคาร ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร หัวหน้าฝ่ายบัญชี เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่อาคาร หัวหน้าธุรการ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพื้นที่ หัวหน้าอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผู้ช่วยอาชีวอนามัยและความปลอดภัย พนักงานขาย และวิศวกร ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสังเกต แบบบันทึก แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ผ่านการวิเคราะห์แบบอุปนัย ผังก้างปลา ตารางไขว้ และการหาค่าเฉลี่ยของข้อมูล อีกทั้งตรวจสอบข้อมูลด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูลและด้านข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่าอาคารสำนักงาน AA มีพื้นที่เช่า 2 ประเภท จึงจำเป็นต้องมีกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนย่อย 6 ขั้นตอน อีกทั้งยังมีคู่มือในการส่งมอบและรับมอบพื้นที่และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบอุปสรรคทั้งหมด 6 ข้อ สาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรคจำนวน 3 ข้อ และส่งผลกระทบต่อจำนวน 4 ข้อ และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับแนวคิดการจัดการทรัพยากรกายภาพสามารถสรุปสาเหตุของข้อค้นพบได้ 5 ข้อ ได้แก่ 1) ข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานอาคาร/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ (People) เพียงด้านเดียว 2) ข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินการ (Process) เพียงด้านเดียว 3) ข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม/สถานที่ (Place) ร่วมกับกระบวนการดำเนินการ (Process) 4) ข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานอาคาร/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ

(People) ร่วมกับกระบวนการดำเนินการ (Process) และ 5) ไม่พบข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี (Technology) ซึ่งส่งผลกระทบต่อ 4 ข้อคือ การส่งมอบพื้นที่ล่าช้า สภาพของพื้นที่ไม่ตรงตามที่ระบุในสัญญา การเกิดข้อร้องเรียน และการเกิดความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นอาคารสำนักงาน AA จึงต้องมีการปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน 4 แนวทาง ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการ การเพิ่มเติมเอกสาร การตรวจสอบและปรับเปลี่ยนข้อกำหนด และการรวบรวมและจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ และเพื่อให้อาคารที่มีความพร้อมที่จะสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของอาคารเกี่ยวกับโอกาสในการสร้างรายได้จากการปล่อยเช่าพื้นที่ที่เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: พื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน กระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า คู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า

ABSTRACT

This research is a qualitative study aimed at improving the process and guidelines for leasing and renting office space at the AA office building. The selection of key informants is based on the following criteria; 1) Must have at least 1 year of work experience within the AA office building. 2) Must be involved in the leasing and delivery process of office space within the AA office building. The population scope includes the following roles; Building manager, Assistant building manager, head of accounting, accounting officer, finance officer, building officer, senior administrative officer, receptionist, fit-out officer, Safety manager, Assistant safety manager, sales officer, and engineer. It employs a utilizing tools such as observation forms, recording forms, interviews, and questionnaires. Data collected through interpretative analysis, fishbone diagrams, histograms, and data averaging were cross-checked for reliability both in terms of data collection methods and the data itself.

The research findings revealed that AA office building has two types of leased spaces, necessitating a leasing and renting process comprising six sub processes. Additionally, there are guidelines for leasing and renting processes along with related documents. Through data collection, six obstacles were identified, consisting of three causes and four resulting impacts. Further analysis incorporating physical resource management concepts identified five root causes, namely: 1) Related solely to building users or stakeholders (People). 2) Related only to operational processes (Process). 3) Related to the environment/ place combined with operational processes. 4) Related to both building users/ stakeholders and

operational processes. 5) Unrelated to technology (Technology), resulting in four impacts, namely: delayed space delivery, discrepancies between promised and actual space conditions, complaints, and safety concerns, ultimately affecting four areas. Consequently, AA office building needs to enhance its leasing and renting processes and guidelines through four strategies: process improvement, additional documentation, verification and modification of terms, and electronic document compilation. This aims to mitigate the impacts of leasing and renting processes and ensure the building's readiness to support organizational operations, thereby affecting the building's business operations by enhancing revenue generation opportunities through increased leased space.

Keywords: Leased Office Space, Leasing and Rental Process, Leasing and Rental Space Delivery Guidelines

บทนำ

ปัจจุบันหลายบริษัทมีนโยบายปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นแบบ Work From Home หรือแบบ Hybrid Working โดยร้อยละ 53 ขององค์กรทั่วโลกจะประกาศใช้นโยบายให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากสถานที่ใดก็ได้แบบถาวรภายในปี พ.ศ. 2568 ส่งผลให้อัตราการเช่าพื้นที่สำนักงานทั่วไปลดลงอย่างต่อเนื่อง (บริษัท โจนส์ แลง ลาซาลล์ (ประเทศไทย) จำกัด, 2565) แต่ในทางกลับกันพบว่า อาคารสำนักงานที่เป็นประเภทอาคารเขียว (Green Building) ยังคงได้รับการตอบรับจากผู้เช่าที่ดี (สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย, 2566) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบบริเวณพื้นที่เดียวกันพบว่า มีอัตราการเช่าและอัตราค่าเช่าสูงกว่าสำนักงานทั่วไปประมาณร้อยละ 20-30 (กนิศ อ่ำสกุล, 2566)

โดยอาคารสำนักงาน AA เป็นอาคารสำนักงานให้เช่าที่ได้รับรองมาตรฐาน ซึ่งอยู่ในระดับเกรด เอ ทำให้ภายในปี พ.ศ. 2566 มีผู้เช่าตัดสินใจเช่าพื้นที่สำนักงานแล้วกว่าร้อยละ 70 (ผู้จัดการ 360 องศา, 2567) โดยเมื่อผู้เช่าตัดสินใจเช่าพื้นที่แล้ว ฝ่ายบริหารอาคารจะทำการส่งมอบพื้นที่เพื่อให้ผู้เช่าสามารถปรับปรุงพื้นที่ได้ตามวัตถุประสงค์การใช้งานที่ต้องการ และในกรณีที่สัญญาเช่าสิ้นสุดลง หากผู้เช่าไม่ต้องการต่อสัญญาเช่าพื้นที่ ผู้เช่าจะต้องทำการส่งมอบพื้นที่คืนให้กับฝ่ายบริหารอาคาร ซึ่งในปัจจุบันพบว่าอาคารสำนักงาน AA ไม่มีการเก็บบันทึกข้อค้นพบของกระบวนการรับมอบและส่งมอบพื้นที่ อีกทั้งพบว่าพื้นที่ที่ทำการตกแต่งไม่พร้อมส่งมอบให้ผู้เช่าเมื่อถึงระยะเวลาที่กำหนด และบางพื้นที่ที่ส่งมอบแล้วยังมีจุดบกพร่องที่ต้องแก้ไขในระหว่างที่ผู้เช่าใช้งาน นอกจากนี้พบว่าคู่มือในการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าในบางส่วนยังขาดการระบุรายละเอียดที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

ดังนั้นอาคารสำนักงาน AA จึงจำเป็นต้องปรับปรุงกระบวนการและคู่มือในการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน โดยจะส่งผลให้ผู้ใช้งานนำกระบวนการและคู่มือในการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า

ไปปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน สามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า อีกทั้งยังลดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจให้เข้าอาคารสำนักงานอีกด้วย

ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎีการจัดการทรัพยากรกายภาพ อาคาร การจัดการการเช่าพื้นที่ ความพึงพอใจ และเครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน จึงมีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

การจัดการทรัพยากรกายภาพ คือ การจัดการอาคารสถานที่ ระบบประกอบอาคาร อุปกรณ์ต่างๆ และสภาพแวดล้อม โดยมุ่งเน้นจัดการความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อม/สถานที่ (Place) ผู้ใช้งานอาคาร/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ (People) กระบวนการดำเนินการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) ให้ทำงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้อง เพื่อให้ทรัพยากรกายภาพอยู่ในสภาพที่ดี มีความพร้อม และตอบสนองต่อการใช้งาน อีกทั้งเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กรตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (เสรีชัย โชติพานิช, 2553; Edmond et al., 2006)

อาคาร คือ สิ่งปลูกสร้าง หรือสถานที่รองรับกิจกรรม และสนับสนุนให้เกิดรายได้หรือประโยชน์จากการใช้งาน โดยประเภทของอาคารสามารถแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจได้ 2 ประเภทดังนี้ 1) อาคารเพื่อการใช้งานขององค์กรเอง ได้แก่ อาคารที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นที่ในการดำเนินงานขององค์กรเอง เช่น อาคารราชการ อาคารสำนักงาน เป็นต้น 2) อาคารเพื่อการพาณิชย์ ได้แก่ อาคารที่สร้างขึ้นเพื่อหารายได้ เช่น ศูนย์การค้า อาคารสำนักงานให้เช่า เป็นต้น โดยอาคารสำนักงานให้เช่าเป็นกลุ่มอาคารที่ต้องการการจัดการให้มีกายภาพและการบริการที่ดี ซึ่งอาคารที่มีความพร้อมจะสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ได้ผลผลิตของงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผลตอบแทนหรือรายได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย (จงชัย ทองมา และ ประสพชัย พสุนนท์, 2557)

การจัดการการเช่าพื้นที่ คือ การบริการจัดหาผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน และสื่อสารกับผู้เช่าเกี่ยวกับสัญญาเช่าพื้นที่ รวมถึงตรวจสอบและติดตามค่าเช่าตามระยะเวลาที่กำหนด โดยเมื่อเกิดการเช่าพื้นที่สำนักงานจะต้องมีการจัดเตรียมพื้นที่เพื่อส่งมอบ ซึ่งนำมาสู่กระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า โดยมีขั้นตอนหลักที่เกี่ยวข้องดังนี้ 1) การส่งมอบพื้นที่เช่า คือ การเตรียมเอกสารหรือคู่มือการส่งมอบพื้นที่ให้เช่า การตรวจสอบเพื่อบันทึกสภาพของทรัพย์สิน และการปรับปรุงหรือตกแต่งพื้นที่ก่อนการย้ายเข้า 2) การคืนพื้นที่เช่า คือ การตรวจสอบสภาพพื้นที่เช่าร่วมกับผู้เช่า และการปรับปรุงหรือตกแต่งพื้นที่ก่อนการย้ายออก (ธีราธร ประพันธ์พงศ์, 2565)

ทั้งนี้ส่วนประกอบของอาคารที่ต้องดำเนินการปรับปรุงหรือตกแต่งให้เป็นไปตามที่สัญญากำหนดก่อนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ประกอบด้วย 1) ส่วนสถาปัตยกรรมและโครงสร้าง เช่น ฝ้า ผัง พื้น บันได เป็น

ต้น 2) ส่วนระบบประกอบอาคาร เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย เป็นต้น
3) ส่วนตกแต่งภายใน คือ รูปแบบของประตู ฝ้า พื้น เป็นต้น (บริษัท ซีปียาร์อี ประเทศไทย จำกัด, 2559)

การปรับปรุงกระบวนการ คือ การพิจารณาและวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการ และระบุถึงผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ (วันเพ็ญ แก้วปาน (2544) จากนั้นทำการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยมีหลักในการปรับปรุงกระบวนการ 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) การตัดออก คือการตัดกิจกรรมที่ไม่จำเป็นและส่งผลกระทบต่อกระบวนการ 2) การรวมกัน คือการลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์เพิ่มเติม 3) การแทนที่ คือการเปลี่ยนหรือเพิ่มกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ได้ดีกว่ากิจกรรมเดิม 4) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือการนำเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกับกระบวนการเพื่อลดระยะเวลาและลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2545) โดยการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้การปรับปรุงกระบวนการรูปแบบที่ 3 คือการแทนที่ โดยวิเคราะห์หาสาเหตุของข้อค้นพบจากกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า และเพิ่มเติมขั้นตอนที่สามารถลดผลกระทบที่เกิดจากข้อค้นพบดังกล่าว เพื่อให้กระบวนการมีความครอบคลุมและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

การปรับปรุงคู่มือ คือ การปรับปรุงเอกสารหรือข้อมูลที่รวบรวมไว้ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้ตรงกัน ซึ่งคู่มือที่ดีควรมีลักษณะ 3 ด้านดังนี้ 1) ด้านรูปแบบ คือมีขนาดเหมาะสม สามารถอ่านได้ง่าย และมีรูปภาพประกอบชัดเจน 2) ด้านเนื้อหา คือกำหนดวัตถุประสงค์ชัดเจน และมีเนื้อหาความรู้ตรงตามความต้องการและความจำเป็นในการใช้งาน 3) ด้านการนำไปใช้ คือ มีการนำเสนอขั้นตอนและเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง โดยแนวทางการปรับปรุงคู่มือมี 4 ขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษาข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) สำนววิเคราะห์รายละเอียดของเนื้อหาในคู่มือ 3) ปรับปรุงกระบวนการ เอกสาร และรูปแบบของคู่มือ พร้อมตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ 4) การนำคู่มือไปใช้กับกลุ่มทดลอง (นุติ รุ่งสว่าง, 2543) โดยการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แนวทางการปรับปรุงคู่มือเพื่อปรับปรุงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ และคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ ให้เป็นตามลักษณะที่ระบุไว้ทั้ง 3 ด้านข้างต้น

ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก ทัศนคติ หรือความต้องการของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการและเป็นไปตามคาดหวัง ความพึงพอใจอาจเป็นไปในทางบวก และเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองที่เป็นไปตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจอาจเป็นไปในทางลบ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์หรือทัศนคติส่วนตัว ดังนั้นการวัดความพึงพอใจจึงต้องนำมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) มาใช้วัดและเปรียบเทียบความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ซึ่งมีค่าระดับการเห็นด้วยตั้งแต่ 1 ถึง 5 ประกอบด้วย 1 เท่ากับ ไม่เห็นด้วยเลย 2 เท่ากับ เห็นด้วยน้อย 3 เท่ากับ เห็นด้วยปานกลาง 4 เท่ากับ เห็นด้วยมาก และ 5 เท่ากับ เห็นด้วยมากที่สุด และมีเกณฑ์ในการพิจารณาผลคะแนนเฉลี่ย 5 ระดับ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับมาก และค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด (Best, 1977; สมชาย วรจิกเกษมสกุล, 2553)

เครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด (7 Quality Control Tools) คือ เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์หาปัญหา และตรวจสอบติดตามผลการปรับปรุง เพื่อควบคุมคุณภาพของงาน ซึ่งแบ่งเครื่องมือออกเป็น 7 ชนิดได้แก่ 1) ไบตรตรวจสอบ 2) ผังก้างปลา 3) กราฟ 4) ฮิสโตแกรม 5) แผนผังการกระจาย 6) แผนภูมิพาเรโต 7) แผนภูมิควบคุม โดยการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้ผังก้างปลาในการวิเคราะห์หาสาเหตุของข้อค้นพบจากกระบวนการและคู่มือในการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ และไบตรตรวจสอบในการเก็บรวบรวมข้อมูล และพัฒนาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ (เรื่องลักษณะ บุตรเพ็ชร และคณะ, 2560; Magar & Shinde, 2014)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน ของอาคารสำนักงาน AA

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิจัยกรณีศึกษา โดยมุ่งเน้นศึกษาสถานการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและคู่มือส่งมอบและรับมอบเฉพาะบริเวณพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน โดยผู้วิจัยใช้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจงตามเกณฑ์ดังนี้ 1) เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานอยู่ในอาคารสำนักงาน AA อย่างน้อย 1 ปี และ 2) เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน จึงมีขอบเขตด้านประชากรดังนี้ ผู้จัดการอาคาร ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร หัวหน้าฝ่ายบัญชี เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่อาคาร หัวหน้าธุรการ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพื้นที่ หัวหน้าอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผู้ช่วยอาชีวอนามัยและความปลอดภัย พนักงานขาย และวิศวกร ทั้งนี้เนื่องด้วยข้อจำกัดเกี่ยวกับสัญญาและการให้บริการซึ่งส่งผลต่อการให้ข้อมูลของผู้เช่าพื้นที่ จึงยกเว้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานอาคาร

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสังเกตการดำเนินการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า 2) แบบบันทึก ประกอบด้วย เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า และคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า 3) แบบสัมภาษณ์ชนิดกำหนดโครงสร้าง ประกอบด้วย การดำเนินการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า อุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นของการดำเนินการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการได้แก่ ผู้จัดการอาคาร ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพื้นที่ หัวหน้าอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผู้ช่วยอาชีวอนามัยและความปลอดภัย พนักงานขาย และวิศวกร และตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ผ่านผู้ทรงคุณวุฒิ

จำนวน 3 ท่าน ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1 และ 4) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลังการปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า ได้แก่ ผู้จัดการอาคาร ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร หัวหน้าฝ่ายบัญชี เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่อาคาร หัวหน้าธุรการ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพื้นที่ หัวหน้าอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผู้ช่วยอาชีวอนามัยและความปลอดภัย พนักงานขาย และวิศวกร ซึ่งตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1 และมีช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2566-มกราคม พ.ศ. 2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จาก แบบสังเกต แบบบันทึก และแบบสัมภาษณ์ โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วนดังนี้ 1) ข้อมูลจากแบบสังเกต แบบบันทึกและแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการดำเนินการ เอกสารและคู่มือ และอุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นของการดำเนินการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า ใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) และใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพ (7 QC Tool) โดยใช้ผังก้างปลา (Fishbone Diagram) วิเคราะห์หาสาเหตุของอุปสรรค จากนั้นใช้การวิเคราะห์ตารางไขว้ (Cross-Tabulation Table) เพื่อหาปัจจัยสำคัญของอุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้น และหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า 2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลังการปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยของข้อมูล (Mean) เพื่อวัดผลการปรับปรุงพร้อมสรุปผลการวิจัย อีกทั้งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ทั้งในส่วนด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodology Triangulation) และด้านข้อมูล (Data Triangulation)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานของอาคารสำนักงาน AA สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 กระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานในสถานการณ์ปัจจุบันของอาคารสำนักงาน AA จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบบันทึกพบว่าอาคารมีพื้นที่เช่า 2 ประเภท ได้แก่ 1) พื้นที่เช่าแบบ Bare Shell ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐานของอาคารดังนี้ พื้นปูนเปลือย ระบบปรับอากาศ ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย 2) พื้นที่เช่าแบบ Standard ประกอบด้วย พื้นปูนขัดมัน ผนัง ฝ้า ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย ซึ่งมีรายละเอียดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: พื้นที่เช่าแบบ Bare Shell พื้นที่เช่าแบบ Standard 1 และ พื้นที่เช่าแบบ Standard 2 ตามลำดับ

จากภาพที่ 1 อาคารจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ และจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตและสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการ ร่วมกับการใช้ใบตรวจสอบการดำเนินการ สามารถสรุปอุปสรรคที่พบจากการกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าโดยอ้างอิงแนวทางการจัดการเช่าพื้นที่ตามแนวคิดของธีราธร ประพันธ์พงศ์ (2565) ได้ 4 ข้อ อีกทั้งผู้วิจัยยังศึกษาแบบบันทึกคู่มือในการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ซึ่งพบอุปสรรคจำนวน 2 ข้อ (รวีวรรณ เตชะสุวรรณวงศ์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤศจิกายน 2566) โดยสามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

ตารางที่ 1: สรุปอุปสรรคที่พบจากการกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า

ขั้นตอน	ขั้นตอนย่อย	ข้อค้นพบจากกระบวนการ
1. การส่งมอบพื้นที่เช่า	การทำสัญญาเช่าพื้นที่	ข้อค้นพบที่ 1 พื้นที่เช่าไม่พร้อมส่งมอบ
	ก่อนปรับปรุงพื้นที่เช่า	-
	ระหว่างปรับปรุงพื้นที่เช่า	ข้อค้นพบที่ 2 ข้างอาคารไม่บันทึกข้อมูลในเอกสารการตรวจสอบพื้นที่
	หลังปรับปรุงพื้นที่เช่า	-
	การเข้าใช้งานพื้นที่	ข้อค้นพบที่ 3 พื้นที่เช่ายังมี Defect ในระหว่างที่ผู้เช่าเข้าใช้งานแล้ว
2. การคืนพื้นที่เช่า	การส่งคืนพื้นที่เช่า	ข้อค้นพบที่ 4 ไม่มีการเก็บบันทึกข้อค้นพบที่เจอในระหว่างการส่งมอบพื้นที่

ตารางที่ 2: สรุปอุปสรรคที่พบจากคู่มือในการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ

หัวข้อของคู่มือ/เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ข้อค้นพบจากคู่มือ/เอกสาร
เอกสารสำหรับงานส่งมอบและรับมอบพื้นที่	ข้อค้นพบที่ 5 การระบุและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ไม่ครบถ้วน
เอกสารวางเงินสำหรับการก่อสร้างตกแต่ง	ข้อค้นพบที่ 6 การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

จากข้อมูลตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) พบว่า ไม่พบอุปสรรคที่เกิดจากกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ในขั้นตอนย่อย 2 ขั้นตอนคือ ก่อนปรับปรุงพื้นที่เช่าและหลังปรับปรุงพื้นที่เช่า เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่มีการวางแผนการดำเนินการที่รัดกุม พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด และเอกสารที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจนและมีรายละเอียดที่ครบถ้วน จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการ คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้จัดการอาคาร ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพื้นที่ หัวหน้าอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผู้ช่วยอาชีวอนามัยและความปลอดภัย พนักงานขาย และวิศวกร โดยใช้ฟังก์ชันการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับแนวคิดการจัดการทรัพยากรกายภาพของ เสรีชัย โชติพานิช (2553) และ Edmond et al. (2006) พบสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรคจำนวน 3 ข้อ และส่งผลกระทบจำนวน 4 ข้อ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3: สรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่

ลำดับ ที่	ข้อค้นพบ	การวิเคราะห์ร่วมกับ แนวคิดการจัดการ ทรัพยากรกายภาพ				สาเหตุ ที่ทำให้เกิดอุปสรรค			ผลกระทบที่เกิดจาก กระบวนการกระบวนการ คู่มือ และเอกสาร			
		Place	People	Process	Technology	ขาดเอกสารในการบันทึกข้อมูล/ เอกสารไม่ครบถ้วน	พนักงานละเลยในการปฏิบัติงาน	ขั้นตอน/ระยะเวลาไม่สอดคล้องกับ การปฏิบัติงานจริง	เกิดข้อร้องเรียน	ส่งมอบพื้นที่ล่าช้า	สภาพพื้นที่ไม่ตรงตามที่ระบุในสัญญา	เกิดความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน
1	พื้นที่เช่าไม่พร้อมส่งมอบ	✓		✓		✓				✓	✓	
2	ช่างอาคารไม่บันทึก ข้อมูลในเอกสารการ ตรวจสอบพื้นที่		✓				✓		✓	✓	✓	✓
3	พื้นที่เช่ายังมี Defect ใน ระหว่างที่ผู้เช่าเข้าใช้งาน แล้ว	✓		✓		✓				✓	✓	✓

ลำดับ ที่	ข้อค้นพบ	การวิเคราะห์ร่วมกับ แนวคิดการจัดการ ทรัพยากรกายภาพ				สาเหตุ ที่ทำให้เกิดอุปสรรค			ผลกระทบที่เกิดจาก กระบวนการกระบวนการ คู่มือ และเอกสาร			
		Place	People	Process	Technology	ขาดเอกสารในการบันทึกข้อมูล/ เอกสารไม่ครบถ้วน	พนักงานละเลยในการปฏิบัติงาน	ขั้นตอน/ระยะเวลาไม่สอดคล้องกับ การปฏิบัติงานจริง	เกิดข้อร้องเรียน	ส่งมอบพื้นที่ล่าช้า	สภาพของพื้นที่ไม่ตรงตามที่ระบุในสัญญา	เกิดความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน
4	ไม่มีการเก็บบันทึกข้อ ค้นพบที่เจอในระหว่าง การส่งมอบพื้นที่		✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓
5	การระบุและรวบรวม เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการส่งมอบและ รับมอบพื้นที่ไม่ครบถ้วน			✓		✓				✓	✓	
6	การกำหนดระยะเวลาใน การดำเนินการไม่ สอดคล้องกับการ ปฏิบัติงานจริง		✓	✓				✓	✓			
รวม		2	3	5	0	4	2	1	3	5	5	3

จากตารางที่ 3 เมื่อนำข้อมูลมาจัดทำเป็นตารางไขว้ (Cross-Tabulation Table) และหาประเด็นสำคัญจากความซ้ำของข้อมูลที่เกิดขึ้น สามารถสรุปได้ 2 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 จากการวิเคราะห์ข้อค้นพบร่วมกับแนวคิดการจัดการทรัพยากรกายภาพพบสาเหตุของข้อค้นพบ 5 ข้อ ได้แก่

1. ข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานอาคาร/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ (People) เพียงด้านเดียว ได้แก่ ข้อค้นพบที่ 2 ช่างอาคารไม่บันทึกข้อมูลในเอกสารการตรวจสอบพื้นที่ โดยมีสาเหตุจากการขาดการติดตามงานและตรวจสอบงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พนักงานละเลยในการปฏิบัติงาน

2. ข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินการ (Process) เพียงด้านเดียว ได้แก่ ข้อค้นพบที่ 5 การระบุและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ไม่ครบถ้วน โดยมีสาเหตุจาก

การขาดการรวบรวมและตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นวางแผนแนวทางการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ให้ครบถ้วน

3. ข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม/สถานที่ (Place) ร่วมกับกระบวนการดำเนินการ (Process) ได้แก่ ข้อค้นพบที่ 1 พื้นที่เช่าไม่พร้อมส่งมอบ และข้อค้นพบที่ 3 พื้นที่เช่ายังมี Defect ในระหว่างที่ผู้เช่าเข้าใช้งานแล้ว โดยมีสาเหตุจากการขาดเอกสารในการตรวจสอบพื้นที่เช่า อีกทั้งผู้รับเหมาที่เช่าตกแต่งพื้นที่เช่าไม่มีข้อมูลช่วงเวลาในการเข้าใช้งานพื้นที่ของผู้เช่า ส่งผลให้ไม่สามารถแก้ไขงาน Defect ได้ทันก่อนผู้เช่าย้ายเข้าพื้นที่

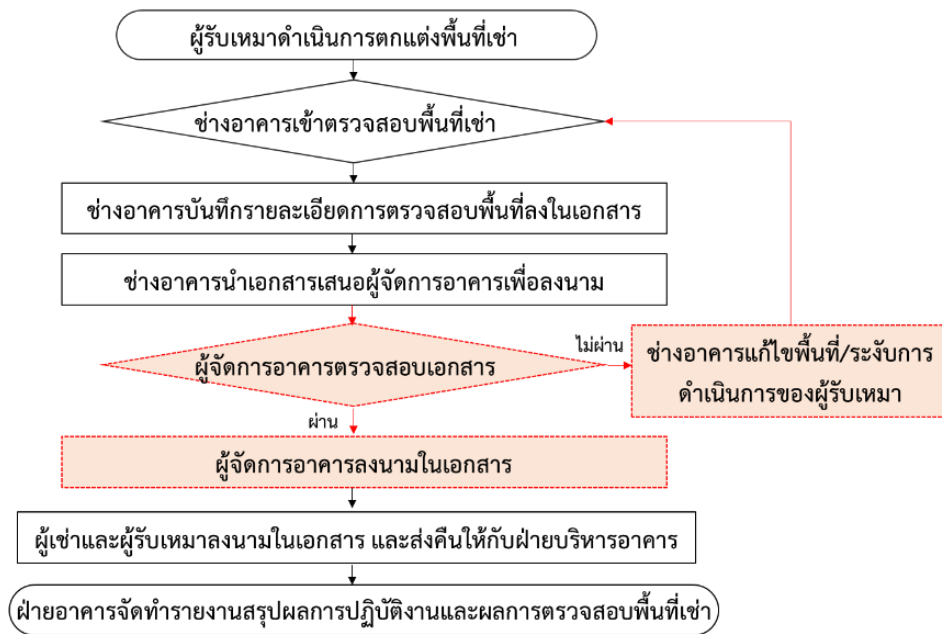
4. ข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานอาคาร/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ (People) ร่วมกับกระบวนการดำเนินการ (Process) ได้แก่ ข้อค้นพบที่ 4 ไม่มีการเก็บบันทึกข้อค้นพบที่เจอในระหว่างการส่งมอบพื้นที่ โดยมีสาเหตุจากการที่พนักงานไม่จัดทำเอกสารสำหรับบันทึกข้อมูลเนื่องจากเห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาเดิมบ่อยครั้ง และยังไม่มีการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง อีกทั้งยังมีข้อค้นพบที่ 6 การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง มีสาเหตุจากพนักงานขาดการวางแผนระยะเวลาในการปฏิบัติงานก่อนระบุลงในคู่มือสำหรับการส่งมอบและรับมอบพื้นที่

5. ไม่พบข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี (Technology) เนื่องจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเป็นประจำ โดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการบันทึกข้อมูลเอกสารแทนการใช้กระดาษ อีกทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

ประเด็นที่ 2 จากการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากกระบวนการ คู่มือ และเอกสารพบการส่งมอบพื้นที่ล่าช้าและสภาพของพื้นที่ไม่ตรงตามที่ระบุในสัญญามากที่สุดเป็นลำดับแรก ซึ่งผลกระทบดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของอาคารเกี่ยวกับโอกาสในการสร้างรายได้จากการปล่อยเช่าพื้นที่ลดลง และส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของผู้เช่าเกี่ยวกับช่วงเวลาในการใช้งานพื้นที่เพื่อดำเนินกิจการไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ อีกทั้งยังพบผลกระทบเรื่องการเกิดข้อร้องเรียน และการเกิดความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเป็นลำดับถัดมา ซึ่งเรื่องดังกล่าวนอกจากจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้เช่า/ผู้ใช้งานอาคาร ยังส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่อีกด้วย

ส่วนที่ 2 การปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน ของอาคารสำนักงาน AA จากการวิเคราะห์ข้อค้นพบ สาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรค และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ ตามแนวคิดการจัดการทรัพยากรกายภาพจึงนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า 5 ประเด็นดังนี้

ประเด็นที่ 1 จากข้อค้นพบที่ 2 ว่าช่างอาคารไม่บันทึกข้อมูลในเอกสารการตรวจสอบพื้นที่ จึงปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบระหว่างตกแต่งพื้นที่เช่า โดยเพิ่มเติมขั้นตอนการตรวจสอบและลงนามในเอกสารตรวจสอบพื้นที่เช่าโดยผู้จัดการอาคาร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



 = ขั้นตอนที่ปรับปรุงกระบวนการ

ภาพที่ 2: Flow Chart ของการปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบระหว่างตกแต่งพื้นที่เช่า

ประเด็นที่ 2 จากข้อค้นพบที่ 5 ว่าการระบุและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ไม่ครบถ้วน จึงทำการรวบรวมและเพิ่มเติมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ให้ครบถ้วนจากเอกสารทั้งหมด 14 รายการ เป็นเอกสารทั้งหมด 17 รายการ โดยมีเอกสารที่เพิ่มเติมดังนี้ 1) เอกสารลงทะเบียนผู้รับเหมา 2) เอกสารขออนุญาตนำของเข้าพื้นที่เช่า 3) เอกสารตรวจสอบก่อนและหลังตกแต่งพื้นที่เช่า และ 4) เอกสารบันทึกข้อค้นพบจากกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า

ประเด็นที่ 3 จากข้อค้นพบที่ 1 ว่าพื้นที่เช่าไม่พร้อมส่งมอบ และข้อค้นพบที่ 3 พื้นที่เช่ายังมี Defect ในระหว่างที่ผู้เช่าเข้าใช้งานแล้ว จึงเพิ่มเติมเอกสารตรวจสอบก่อนและหลังตกแต่งพื้นที่เช่า โดยระบุรายละเอียดที่ต้องตรวจสอบให้ครบถ้วน ซึ่งประกอบด้วย ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบดับเพลิง ระบบท่อระบายน้ำ ระบบสุขภัณฑ์ ระบบโทรศัพท์ ระบบสัญญาณโทรทัศน์ ระบบปรับอากาศ งานทั่วไป เช่น พื้น ผนัง กระจก

เอกสารตรวจสอบก่อนและหลังตกแต่งพื้นที่เช่า

ห้อง.....ชั้น.....

ตรวจสอบความเรียบร้อยของสภาพพื้นที่เช่า (หากพื้นที่หรืออุปกรณ์เรียบร้อยใส่เครื่องหมาย / หากพื้นที่หรืออุปกรณ์เสียหายใส่เครื่องหมาย X ลงในช่องว่าง พร้อมระบุรายละเอียด)

รายการ	จันทร์	ความเสียหาย	พุธ	ความเสียหาย	ศุกร์	ความเสียหาย
/...../.....	/...../.....	/...../.....	
	สถานะ		สถานะ		สถานะ	
1. ระบบไฟฟ้า						
- ปลั๊กไฟ, สวิตช์ไฟ						
- เมินไฟ						
2. ระบบดับเพลิง						
- อุปกรณ์สัญญาณ						
- ถังดับเพลิง						
3. ระบบโทรศัพท์						
- จุดติดตั้ง						

ผู้ตรวจสอบ (เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคาร)

ผู้ตรวจสอบ (ผู้จัดการอาคาร)

.....
(.....)
...../...../.....

.....
(.....)
...../...../.....

ภาพที่ 3: ตัวอย่างเอกสารตรวจสอบก่อนและหลังตกแต่งพื้นที่เช่า

และเพิ่มเติมเอกสารแผนลำดับการแก้ไข Defect พื้นที่เช่าก่อนส่งมอบให้กับผู้รับเหมาแต่ละราย โดยระบุช่วงเวลาในการเข้าใช้งานแต่ละพื้นที่ให้ชัดเจน พร้อมระบุสถานะการส่งมอบพื้นที่ในแต่ละช่วงตามกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ที่กำหนดไว้

No.	Rental Type	Tenant Name	Zone	Floor	Unit	Area (Sq.m.)	Tenant Move-in	Contractor Name	Status			Handover From Contractor to CBRE	Handover to Tenant	Handover Document	Remark
									Completed	On Process	Not Start Yet				
1															
2															
3															
4															
5															

ภาพที่ 4: ตัวอย่างเอกสารแผนลำดับการแก้ไข Defect พื้นที่เช่าก่อนส่งมอบ

ประเด็นที่ 4 จากข้อค้นพบที่ 4 ว่าไม่มีการเก็บบันทึกข้อค้นพบที่เจอในระหว่างการส่งมอบพื้นที่ จึงเพิ่มเติมเอกสารบันทึกข้อค้นพบจากกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า โดยระบุรายละเอียดของข้อค้นพบ สาเหตุ การแก้ไข และการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อค้นพบซ้ำอีก

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	ผู้แจ้งเหตุ	สถานที่	กระบวนการที่พบข้อค้นพบ		รายละเอียดของข้อค้นพบ	รูปภาพประกอบ	สาเหตุ	วันที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	รูปภาพประกอบ	ผู้แก้ไข	แนวทางการป้องกัน	ผู้ตรวจสอบ	หมายเหตุ	
				ช่วงส่งมอบพื้นที่	ช่วงรับมอบพื้นที่											
1																
2																
3																
4																
5																

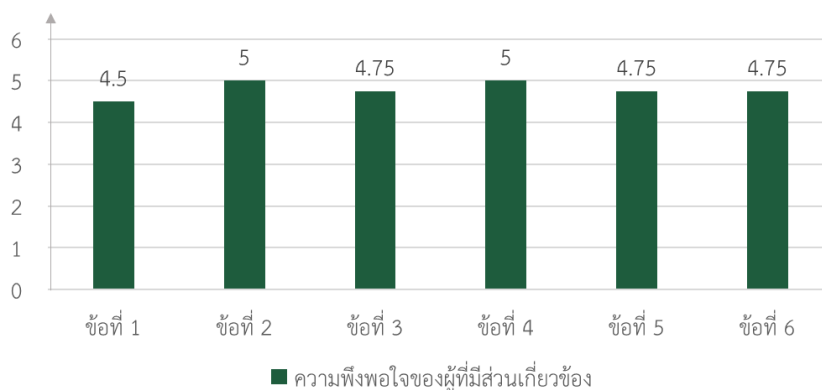
ภาพที่ 5: ตัวอย่างเอกสารบันทึกข้อค้นพบจากกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า

นอกจากนี้ยังมีข้อค้นพบที่ 6 การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงวางแผนการตกแต่งพื้นที่เช่าร่วมกับผู้รับเหมาและผู้เช่า เพื่อสรุปและกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานจริง โดยปรับระยะเวลาในการคืนเงินประกันหลังตกแต่งพื้นที่เช่าจากภายใน 30 วัน เป็น 45-60 วัน

ประเด็นที่ 5 จากการปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มเติมเอกสารในประเด็นที่ 1-4 ผู้วิจัยจึงรวบรวมข้อมูลดังกล่าว และปรับปรุงคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ให้มีความครอบคลุมทั้งส่วนกระบวนการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังนำคู่มือมาจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดความสะดวกและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงาน

จากนั้นผู้วิจัยได้นำคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ไปทดลองใช้เป็นระยะเวลา 30 วัน และสอบถามความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลังการปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า ได้แก่ ผู้จัดการอาคาร ผู้ช่วยผู้จัดการอาคาร หัวหน้าฝ่ายบัญชี เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่อาคาร หัวหน้าธุรการ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพื้นที่ หัวหน้าอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผู้ช่วยอาชีวอนามัยและความปลอดภัย พนักงานขาย และวิศวกร ซึ่งมีระดับคะแนนความพึงพอใจ 5 คะแนน คือพึงพอใจมากที่สุด และ 1 คะแนนคือไม่พึงพอใจ (เรียงลำดับจากมากไปน้อย) โดยมีผลการประเมินดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลังการปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า



- ข้อที่ 1: กระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าใจง่ายและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง
- ข้อที่ 2: คู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าที่มีการระบุเอกสารที่เกี่ยวข้องครบถ้วน
- ข้อที่ 3: เอกสารตรวจสอบก่อนและหลังตกแต่งพื้นที่เช่าช่วยให้พื้นที่เช่าพร้อมส่งมอบมากขึ้น
- ข้อที่ 4: การลำดับแผนการแก้ไข Defect ช่วยให้ผู้รับเหมาสามารถแก้ไขงานเสร็จสิ้นตามเวลาที่กำหนด
- ข้อที่ 5: ระยะเวลาการดำเนินการที่ระบุไว้ในคู่มือมีความเหมาะสม
- ข้อที่ 6: คู่มือส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้

ภาพที่ 6: ความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลังการปรับปรุงกระบวนการ และคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า

จากภาพที่ 6 พบว่า การประเมินความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการและคู่มือจำนวน ทั้งหมด 6 ข้อ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.79 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้องเล็งเห็นว่ากระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าสามารถช่วยให้ปฏิบัติงานได้อย่าง ครอบคลุมและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้

สรุป

อาคารสำนักงาน AA มีพื้นที่เช่า 2 ประเภท ได้แก่ 1) พื้นที่เช่าแบบ Bare Shell และ 2) พื้นที่เช่า แบบ Standard ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่า ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนย่อย 6 ขั้นตอน ได้แก่ การทำสัญญาเช่าพื้นที่ ก่อนปรับปรุงพื้นที่เช่า ระหว่างปรับปรุงพื้นที่เช่า หลังปรับปรุงพื้นที่เช่า การเข้าใช้งานพื้นที่ และการส่งคืนพื้นที่เช่า อีกทั้งผู้วิจัยยังได้ศึกษาคู่มือในการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ และ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ซึ่งพบอุปสรรคทั้งหมด 6 ข้อ สาเหตุที่ทำให้เกิดอุปสรรคจำนวน 3 ข้อ และ ส่งผลกระทบต่อจำนวน 4 ข้อ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นของข้อค้นพบ สาเหตุ และผลกระทบต่อกระบวนการและ คู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ได้ 2 ประเด็นดังนี้ ประเด็นที่ 1 จากการวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดการจัดการ ทรัพยากรกายภาพของเสรีชัย โชติพานิช (2553) และ Edmond et al. (2006) สามารถสรุปสาเหตุของข้อ

ค้นพบ 5 ข้อ ได้แก่ 1) ข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานอาคาร/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ (People) เพียงด้านเดียว ได้แก่ ข้อค้นพบที่ 2 ช่างอาคารไม่บันทึกข้อมูลในเอกสารการตรวจสอบพื้นที่ 2) ข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินการ (Process) เพียงด้านเดียว ได้แก่ ข้อค้นพบที่ 5 การระบุและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ไม่ครบถ้วน 3) ข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม/สถานที่ (Place) ร่วมกับกระบวนการดำเนินการ (Process) ได้แก่ ข้อค้นพบที่ 1 พื้นที่เช่าไม่พร้อมส่งมอบ และข้อค้นพบที่ 3 พื้นที่เช่ายังมี Defect ในระหว่างที่ผู้เช่าเข้าใช้งานแล้ว 4) ข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานอาคาร/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ (People) ร่วมกับกระบวนการดำเนินการ (Process) ได้แก่ ข้อค้นพบที่ 4 ไม่มีการเก็บบันทึกข้อค้นพบที่เจอในระหว่างการส่งมอบพื้นที่ และข้อค้นพบที่ 6 การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง และ 5) ไม่พบข้อค้นพบที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี (Technology) ประเด็นที่ 2 พบผลกระทบ 4 ข้อคือ การส่งมอบพื้นที่ล่าช้าและสภาพของพื้นที่ไม่ตรงตามที่ระบุในสัญญาพบมากที่สุดเป็นลำดับแรก และการเกิดข้อร้องเรียน และการเกิดความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินพบเป็นลำดับถัดมา

ดังนั้นอาคารสำนักงาน AA จึงต้องมีการปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของอาคารเกี่ยวกับโอกาสในการสร้างรายได้จากการปล่อยเช่าพื้นที่ โดยสามารถสรุปการปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4: สรุปการปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงาน

ลำดับที่	แนวทางการปรับปรุง	ข้อค้นพบ	การวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดการจัดการทรัพยากรกายภาพ				ประโยชน์ที่ได้รับ
			Place	People	Process	Technology	
1	การปรับปรุงกระบวนการ	ข้อค้นพบที่ 2 ช่างอาคารไม่บันทึกข้อมูลในเอกสารการตรวจสอบพื้นที่		✓			เพื่อลดโอกาสในการละเลยการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2	การเพิ่มเติมเอกสาร	ข้อค้นพบที่ 5 การระบุและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งมอบและรับมอบพื้นที่ไม่ครบถ้วน			✓		เพื่อให้การปฏิบัติตามกระบวนการเป็นไปอย่างราบรื่นและครบถ้วนตามแผนที่วางไว้ และเพื่อให้สภาพของพื้นที่เช่ามีลักษณะตามที่กำหนดและสามารถส่งมอบพื้นที่ได้ภายในระยะเวลาที่ตกลงไว้

ลำดับที่	แนวทางการปรับปรุง	ข้อค้นพบ	การวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดการจัดการทรัพยากรกายภาพ				ประโยชน์ที่ได้รับ
			Place	People	Process	Technology	
		ข้อค้นพบที่ 1 พื้นที่เช่าไม่พร้อมส่งมอบ	✓		✓		เพื่อให้สามารถบันทึกความเสียหายที่พบในแต่ละหัวข้อ และแก้ไขความเสียหายต่างๆ ได้ครบถ้วน ส่งผลให้พื้นที่เช่ามีลักษณะที่พร้อมต่อการส่งมอบและเป็นไปตามที่กำหนดไว้
		ข้อค้นพบที่ 3 พื้นที่เช่ายังมี Defect ในระหว่างที่ผู้เช่าเข้าใช้งานแล้ว	✓		✓		เพื่อให้ผู้รับเหมาข้อมูลช่วงเวลาการเข้าใช้งานพื้นที่ของผู้เช่า และสามารถวางแผนการแก้ไขงาน Defect ในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา
		ข้อค้นพบที่ 4 ไม่มีการเก็บบันทึกข้อค้นพบที่เจอในระหว่างการส่งมอบพื้นที่		✓	✓		เพื่อให้สามารถบันทึกความเสียหายที่พบในแต่ละหัวข้อ และแก้ไขความเสียหายต่างๆ ได้ครบถ้วน ส่งผลให้สามารถลดข้อร้องเรียนจากผู้เช่า และพื้นที่เช่ามีลักษณะที่พร้อมต่อการส่งมอบและเป็นไปตามที่กำหนดไว้
3	การตรวจสอบและปรับเปลี่ยนข้อกำหนด	ข้อค้นพบที่ 6 การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง		✓	✓		เพื่อลดข้อร้องเรียนที่เกิดจากผู้เช่า ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจและการพิจารณาเช่าพื้นที่ในอนาคต
4	การรวบรวมและจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	-				✓	เพื่อให้เกิดความสะดวกและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงาน

จากข้อมูลตารางที่ 4 สรุปได้ว่าการปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าอาคารสำนักงานสามารถดำเนินการได้ทั้งหมด 4 รูปแบบ ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการ การเพิ่มเติมเอกสาร การตรวจสอบและปรับเปลี่ยนข้อกำหนด และการรวบรวมและจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของธงชัย ทองมา และ ประสพชัย พสุนนท์ (2557) กล่าวว่า อาคารที่มีความพร้อมจะสามารถ

สนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ได้ผลผลิตของงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผลตอบแทนหรือรายได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความเข้าใจตรงกันจึงควรเพิ่มเติมการกำหนดนโยบายการจัดการพื้นที่เช่าแบบเป็นลายลักษณ์อักษร อีกทั้งควรแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการและคู่มือการส่งมอบและรับมอบพื้นที่เช่าที่ปรับปรุงให้กับผู้เช่าและผู้รับเหมาที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้การจัดการพื้นที่เช่ามีประสิทธิภาพตามที่กำหนดไว้

เอกสารอ้างอิง

- กณิศ อ่ำสกุล. 2566. ธุรกิจสำนักงานให้เช่าปี 2566-2567: Green office ยังคงโดดเด่นตอบโจทย์ผู้เช่ารักษ์โลก. การเงินธนาคาร. <https://moneyandbanking.co.th/2023/20752>
- ธงชัย ทองมา และประสพชัย พสุนนท์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการ การบริหารทรัพยากรกายภาพ: อาคารสำนักงานให้เช่าระดับ เอ ในบริเวณศูนย์กลางเขตธุรกิจกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาอาคารอับดุลราฮิม. วารสารวิชาการ VeridianE-Journal, 7(2), 14-33.
- ธีราธร ประพันธ์พงศ์. 2565. บริการบริหารดูแลจัดการด้านที่พักอาศัยและประสานงานกับผู้เช่า. <https://www.cbre.co.th/th-th/services/property-types/residential/residential-leasing/tenancy-management>
- นุติ รุ่งสว่าง. (2543). การพัฒนาคู่มือสร้างหลักสูตรระดับโรงเรียนสำหรับครูประถมศึกษา [วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต]. สาขาหลักสูตรและการนิเทศ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บริษัท โจนส์ แลง ลาซาลล์ แมนเนจเม้นท์ จำกัด. (2565). *The future of work survey 2022*. <https://www.jll.co.th/th/trends-and-insights/research/jll-future-of-work-survey-2022#download-form>
- บริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด. (2559). *เงื่อนไขทั่วไปในการเช่าสำนักงานในกรุงเทพมหานคร*. <https://www.cbre.co.th/th/SubServices/bangkok-office-lease-terms>
- ผู้จัดการ 360 องศา. (2566, 23 กรกฎาคม). *ออฟฟิศให้เช่าเกรด A แข่งเดือด ปักหมุดทำเลทอง รับเศรษฐกิจฟื้นตัว*. <http://gotomanager.com/content/124055>
- รวีวรรณ เตชะสุวรรณวงศ์. (2566, 20 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย พิชา วรุษปัญญากร [การบันทึกเสียง]. ผู้จัดการอาคาร, อาคารสำนักงาน AA
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- เรื่องลักษณะ บุตรเพชร, จุฑาพรรณ อันสุวรรณ, และ ธิดาเดี่ยว มยุรีสุวรรณ. 2560. *เครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 ชนิด (7 Quality Control Tools)* มหาวิทยาลัยขอนแก่น. http://sc2.kku.ac.th/stat/statweb/images/Eventpic/60/Seminar/02_13_-7-.pdf
- วันเพ็ญ แก้วปาน. (2544). การวิเคราะห์ทาง: ทางเลือกหนึ่งในการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับระบบปฏิรูประบบสุขภาพในชุมชน. วารสารพยาบาลสาธารณสุข, 15(15), 29-33.



- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2545). *TQM Living Handbook: ภาคทำ การบริหารกระบวนการอย่างมีคุณภาพ ตอนที่ 2 แนวทางการปรับปรุง = Quality Proccess Management: Part II Improvement*. TQM Living Handbook. ปีพ็อาร์แอนด์ทีควเอ็มคอนซัลแทนท์.
- สมชาย วรภิเกษมสกุล. (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. โรงพิมพ์อักษรศิลปะ.
- สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย. (2566, 23 มกราคม). *Krungthai COMPASS สํารวจแนวโน้มธุรกิจสำนักงานให้เช่า ปี 2566-2567: Green Office ยังคงโดดเด่น ตอบโจทย์ผู้เช่ารักษ์โลก*. <https://www.efinancethai.com/LastestNews/LatestNewsMain.aspx?ref=A&id=dUJajFWZm85WDA9>
- เสรีชัย โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Best, J. (1977). *Research in education*. Prentice Hall.
- Magar, S., & Shinde, P. (2014). Application of 7 Quality Control (7 QC) tools for continuous improvement of manufacturing process. *International Journal of Engineering Research and General Science*, 2(4), 1.
- Rondeau, E. P., Brown, R. K., & Lapides, P. D. (2006). *Facility management* (2nd ed.). John Wiley & Sons, Inc

การปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม
กรณีศึกษานิติบุคคลอาคารชุดลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย
IMPROVEMENT OF MAINTENANCE SERVICES DATABASE
A CASE STUDY OF LUMINI PLACE PHAHOL-SAPHANKHWAI JURISTIC PERSON

พชร สุขแย้ม^{1*} และนภัสกร ต่อสนิท²
Podchara Sukyeam^{1*} and Naphatsakorn Torsanit²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

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

*Corresponding Author, E-mail: podcharasuk@pim.ac.th

บทคัดย่อ

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรกายภาพที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล โดยการ
จัดเก็บฐานข้อมูลจากการแจ้งซ่อมของโครงการในปัจจุบันพบอุปสรรค ดังนี้ 1) ระบบแจ้งซ่อม Service Excellence
ไม่มีการบันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลาง 2) การแจ้งซ่อมผ่านใบงานแจ้งซ่อมเกิดการสูญหายและการ
แจ้งงานซ้ำ และ 3) ไม่มีการบันทึกข้อมูลจากใบงานแจ้งซ่อม ในการวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการ
จัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมของนิติบุคคลอาคารชุดลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย โดยใช้การคัดเลือกผู้ให้
ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง และมีเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ แบบบันทึก แบบสังเกต และแบบ
สัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัย แผนผังแสดงเหตุและผล
และตารางไขว้ และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์เชิงปริมาณ นอกจากนี้มีการตรวจสอบข้อมูล
ด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมและด้านข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า นิติบุคคลอาคารชุดลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย มีการแจ้งซ่อมผ่าน 2 ช่องทาง
แบ่งออกเป็น 9 ประเภทงาน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้แผนผังแสดงเหตุและผลร่วมกับหลักการบริหาร
ทรัพยากรกายภาพทั้ง 4 ด้าน จากนั้นใช้การวิเคราะห์ตารางไขว้ พบข้อค้นพบที่เกิดขึ้นจากการจัดเก็บ
ฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมในปัจจุบันจำนวน 6 ข้อ สาเหตุที่ก่อให้เกิดข้อค้นพบจำนวน 5 ข้อ และผลกระทบที่
เกิดขึ้น 4 ข้อ จึงนำวงจรบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูล ซึ่งเป็นหัวใจของการ
พัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบการปรับปรุงดังกล่าวจากผู้ปฏิบัติงาน
และผู้ใช้งาน (เจ้าของร่วม/ ผู้พักอาศัย) ที่เป็นส่วนสำคัญในการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การปฏิบัติงานสัมพันธ์
กับบริบทการใช้งาน และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้จริง

คำสำคัญ: ฐานข้อมูล งานแจ้งซ่อม นิติบุคคลอาคารชุด

ABSTRACT

Information technology is a part of physical resource management related to data. Current project maintenance data collection encounters obstacles as follows: 1) The Service Excellence system does not record centralized area repair data. 2) Repairs through work orders lead to loss and duplicate notifications. 3) There is no data recorded from repair work orders. The objective of this research is to improve the maintenance services database of Lumini Place Phahol-Saphankhwai Juristic Person by selectively selecting primary data providers and using research tools such as recording forms, observation, and interviews. The collected data is then qualitatively analyzed using inductive analysis, cause-and-effect diagrams, and a cross-tabulation table. Additionally, quantitative analysis is conducted on survey data. Furthermore, data is verified through a three-pronged methodological examination of collection and data aspects.

The study found that Lumini Place Phahol-Saphankhwai Juristic Person reports repairs through two channels, divided into nine types of tasks. The data is analyzed using cause-and-effect diagrams combined with the principles of facility management in all four aspects. Subsequently, table analysis revealed six findings from the current repair notification database, five causes of these findings, and four resulting impacts. Therefore, a quality management cycle is employed to improve the database, which is the core of operational development to align with practices. Feedback from practitioners and users (co-owners and residents) is crucial for providing suggestions to tailor operations to user needs and usage contexts.

Keywords: Database, Maintenance Services, Juristic Person

บทนำ

การบริหารทรัพยากรกายภาพนั้นมีขอบเขตภาระงานจำนวนมากที่ต้องการบริหารจัดการ เช่น การใช้ งานอาคาร การจัดการพลังงาน สภาพแวดล้อมในอาคารและสุขอนามัย การดูแลการทำงาน การบำรุงรักษา อาคารและระบบวิศวกรรม เป็นต้น และในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ทรัพยากรกายภาพ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศคือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล การสื่อสาร การนำมา วิเคราะห์ การประมวลผล การจัดเก็บและนำไปใช้ใหม่ ผ่านการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (อนันต์ ชูยิ่งสกุลทิพย์ และคณะ, 2562) โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งซ่อมภายในอาคารที่มีปริมาณมากและแบ่งออกเป็นหลาย

ประเภทงาน ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศจะช่วยให้การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบมากขึ้น ช่วยป้องกันการสูญหายของเอกสาร และยังช่วยให้การค้นหาข้อมูลสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (ช่อทิพย์ ศิวพร อนันต์, 2559)

โดยโครงการลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย มีอายุการใช้งาน 16 ปี และมีอัตราส่วนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด ร้อยละ 100 และจากการใช้งานอาคารก่อให้เกิดการเสื่อมสภาพของอาคาร นอกจากนั้นในการดูแลรักษาอาคารยังเกี่ยวข้องกับการควบคุม ดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมอาคาร และระบบประกอบอาคารให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา (เสรีชัย โชติพานิช, 2553) โครงการจึงจัดให้มีการแจ้งซ่อมผ่าน 2 ช่องทางได้แก่ ระบบ Service Excellence และใบงานแจ้งซ่อม ที่แบ่งประเภทการแจ้งซ่อมออกเป็น 9 ประเภทงาน ได้แก่ 1) ระบบไฟฟ้า 2) ระบบประปา 3) ระบบสื่อสาร 4) ระบบปรับอากาศ 5) เพอร์นิเจอร์ 6) ประตูและหน้าต่าง 7) ผนัง ฝ้า เพดาน 8) การตรวจสุขภาพห้องชุด และ 9) อื่น ๆ และจากข้อมูลการแจ้งซ่อมพบว่า มีประมาณงานแจ้งซ่อมตั้งแต่เดือนมกราคมถึงกันยายน พ.ศ. 2566 จำนวนทั้งสิ้น 1,137 งาน (รายงานจากระบบแจ้งซ่อม Service Excellence, 2566) ซึ่งจากการดำเนินการดังกล่าวพบอุปสรรคในการจัดเก็บฐานข้อมูลจากการแจ้งซ่อม ดังนี้ 1) ระบบแจ้งซ่อม Service Excellence ไม่มีการบันทึกข้อมูลการแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลาง 2) การแจ้งซ่อมผ่านใบงานแจ้งซ่อมเกิดการสูญหายและการแจ้งงานซ้ำ และ 3) ไม่มีการบันทึกข้อมูลจากใบงานแจ้งซ่อม (มงคล พร้อมวงศ์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 พฤศจิกายน 2566)

นิติบุคคลอาคารชุดลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย จึงจำเป็นต้องปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงที่จะสามารถช่วยลดการสูญหายของข้อมูลและลดระยะเวลาการค้นหาข้อมูลการแจ้งซ่อม เพราะอุปสรรคดังกล่าวที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง และการอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าของร่วมและผู้พักอาศัยภายในโครงการ

ทบทวนวรรณกรรม

การบริหารทรัพยากรกายภาพ คือ หน่วยงานในองค์กรที่บูรณาการทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกิจกรรมคน ใช้งาน (People) สถานที่ (Place) และกระบวนการทำงานภายในสิ่งปลูกสร้าง (Process) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้คนและประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจหลัก (ISO 41011, 2024) นอกจากนั้นยังมีอีก 1 ด้านที่ยังเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรกายภาพ คือ เทคโนโลยี (Technology) (Edmond et al., 2006) และในการบริหารทรัพยากรกายภาพยังเกี่ยวข้องกับการวางแผนจัดหา การดำเนินการ งานบริการ และการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในอาคาร (จริยา เรืองเดช และคณะ, 2563) โดยทั่วไปแล้วทรัพยากรกายภาพประกอบด้วย อาคาร พื้นที่และบริเวณโดยรอบ ระบบประกอบอาคาร ภูมิทัศน์และสวน เพอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์ภายในอาคาร (เสรีชัย โชติพานิช, 2553) โดยในการวิจัยได้นำหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพทั้ง 4 ด้าน มาวิเคราะห์ร่วมกับแผนผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเหตุและผลที่นำไปสู่ปัญหาของการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมในปัจจุบัน

งานบำรุงรักษา คือ การดำเนินการเพื่อรักษาให้อาคารและระบบประกอบอาคารอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์การใช้งาน (เสริชย์ โชติพานิช, 2553) และยังเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรกายภาพ มักจะประกอบด้วย 2 ส่วนงาน ได้แก่ การบำรุงรักษาเชิงตอบสนอง และการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน โดยในโครงการลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย ได้จัดให้มีการบำรุงรักษาเชิงตอบสนองหรือการแจ้งซ่อมจากเจ้าของร่วม/ผู้ใช้งาน/ผู้ปฏิบัติงานอาคาร แบ่งการแจ้งซ่อมออกเป็น 9 ประเภทงานที่ต้องดำเนินการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมสำหรับการติดตามงาน เนื่องจากการติดตามงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบำรุงรักษา (สันติ ไชยสีทา และ ธรรมวิมล สุขเสริม, 2565)

การบริหารจัดการนิติบุคคลอาคารชุด คือ การจัดการและดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง และมีอำนาจกระทำการใด ๆ เพื่อประโยชน์ตามมติของเจ้าของร่วม (พระราชบัญญัติอาคารชุด, 2522) โดยนิติบุคคลอาคารชุดจะต้องดำเนินการดูแลอาคารและพื้นที่ส่วนกลางภายในอาคารชุด (อาภาพร เพื่อธงสา และคณะ, 2564) สามารถแบ่งขอบเขตงานที่นิติบุคคลอาคารชุดต้องดูแลได้ 6 ด้าน ได้แก่ 1) งานรักษาความสะอาด 2) งานรักษาความปลอดภัย 3) งานดูแลและควบคุมการทำงานของระบบประกอบอาคาร/ระบบสาธารณูปโภค 4) งานกำจัดแมลงและควบคุมโรคสัตว์ 5) งานบำรุงรักษาระบบวิศวกรรมอาคารและภูมิทัศน์ และ 6) งานสุขอนามัย เช่น การกำจัดขยะ ของเสีย และป้องกันโรคระบาด (วรรณชัย เจริญศรี, 2562) ซึ่งการดูแลในส่วนนี้จะมีผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า การตอบสนองลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ความเชื่อถือและไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ (วิวัฒน์ ลลิตชัยวาทิน และคณะ, 2564) โดยโครงการลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย ได้จัดทะเบียนเป็นอาคารชุดและมีนิติบุคคลอาคารชุดในการบริหารจัดการทรัพย์สินส่วนกลางของโครงการให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่เจ้าของร่วม/ผู้ใช้งานอาคารของโครงการ

เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การนำเทคโนโลยีมาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้ได้กว้างขวางมากขึ้น โดยการรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน นอกจากนี้ยังช่วยลดภาระงานของบุคลากรและยังสามารถเก็บข้อมูลด้านต่าง ๆ เช่น สถิติ รายการตรวจรายงานผล เป็นต้น (ณัฐภูมิ จานงรัตน์, 2564) ซึ่งในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้เข้าถึงง่าย สร้างประสบการณ์ใหม่ และยังสามารถสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับโครงการได้อีกด้วย นอกจากนี้ อสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารชุดมักนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริการหลังการขาย (After Sales Service) เพื่อให้การสื่อสารระหว่างนิติบุคคลและผู้อยู่อาศัยสะดวกมากขึ้น ตั้งแต่การเก็บข้อมูลการใช้งาน การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การใช้บริการต่าง ๆ เช่น การแจ้งซ่อม การชำระเงินค่าส่วนกลาง เป็นต้น (ชญญ์รัชต์ นิธิธีรพัทธ์, 2564) และในโครงการลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย ได้นำระบบ Service Excellence เข้ามาใช้ในการแจ้งซ่อม เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยในโครงการ

การจัดเก็บฐานข้อมูล คือ การจัดเก็บข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยจะปรากฏอยู่ในลักษณะตัวเลขและไม่ใช่ตัวเลข และเมื่อมีการจัดเก็บฐานข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันเป็นระเบียบ

แบบแผนแล้ว จะทำให้ง่ายต่อการดึงข้อมูลนั้นออกมาใช้ร่วมกันได้ (เนตร หงษ์ไกรเลิศ และคณะ, 2549) และในการจัดเก็บฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น มีประโยชน์และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ลดปัญหาและอุปสรรคในการเก็บข้อมูล เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน ผ่านการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นตัวประสานที่มีความสะดวกและใช้งานง่าย (เนตรทอง นามพรหม และคณะ, 2554) โดยในการวิจัยจึงได้นำ Microsoft Excel, Google Form และ Google Sheet มาใช้ในการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมภายในโครงการ เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และปัจจุบันโครงการมีระบบ Service Excellence ในการแจ้งซ่อมสำหรับพื้นที่ห้องชุดอีกด้วย

วงจรกิจกรรมคุณภาพ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) และการแก้ปัญหา (Action) ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารงานที่ได้เผยแพร่อย่างกว้างขวางในปี 1950 โดย Edwards W. Deming หรือเรียกกระบวนการนี้ว่า “วงจรถมมิ่ง” (ณัฐธัญพัทธ์ อ่อนตาม, 2562) โดยวงจรกิจกรรมคุณภาพเป็นหัวใจของการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนงาน อีกทั้งมีวิธีการตรวจสอบเป็นระยะ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง (สุธาสินี โพธิจันทร์, 2558) และจะก่อให้เกิดการวางแผนที่ดี ช่วยลดความสับสนในการทำงาน มีการตรวจสอบเป็นระยะ สามารถสร้างมาตรฐานใหม่ให้กับการปฏิบัติงาน และสามารถยกระดับมาตรฐานของงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พงศธร สรภูมิ, 2565) ซึ่งในการวิจัยได้นำหลักการของวงจรกิจกรรมบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

เครื่องมือควบคุมคุณภาพ คือ เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ปัญหา ประกอบด้วยเครื่องมือคุณภาพ 7 อย่าง ได้แก่ ไบโตรตรวจสอบ แผนภูมิควบคุม แผนผังเหตุและผลหรือผังก้างปลา ฮิสโทแกรมหรือแผนภาพลำต้นและใบไม้ แผนภาพการกระจาย แผนภาพพาเรโต และกราฟ (ศุภชัย นาทะพันธ์, 2566) ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวเหมาะสมในการเก็บรวบรวมเพื่อวิเคราะห์ที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด (วิรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2543) โดยในการวิจัยนำแผนผังแสดงเหตุและผลมาใช้ในการวิเคราะห์ร่วมกับหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ เพื่อแสดงให้เห็นถึงเหตุและผลที่นำไปสู่ปัญหาของการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมของโครงการในปัจจุบัน

จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่า นิติบุคคลอาคารชุดมีหน้าที่ในการจัดการและดูแลรักษาทรัพย์สินส่วนกลาง หรือทรัพยากรกายภาพที่มีในโครงการ ผ่านการบูรณาการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ People, Place, Process และ Technology ซึ่งโดยทั่วไปแล้วทรัพยากรกายภาพประกอบด้วย อาคาร พื้นที่และบริเวณโดยรอบ ระบบประกอบอาคาร ภูมิทัศน์และสวน เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ภายในอาคาร ที่ต้องมีการบำรุงรักษาเพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และยังคงดำเนินการจัดเก็บฐานข้อมูลต่าง ๆ เอาไว้สำหรับการปฏิบัติงาน เนื่องจากการจัดเก็บฐานข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ลดปัญหาและอุปสรรคในการเก็บข้อมูล เกิดความร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน และยังเป็นส่วนหนึ่งของการบริการหลังการขาย (After Sales Service) และในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการตรวจสอบ

ด้วยวงจรมบริหารงานคุณภาพเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การจัดเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมของนิติบุคคลอาคารชุดลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ มุ่งศึกษาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมเท่านั้น โดยประกอบด้วย ขอบเขตการให้บริการงานแจ้งซ่อม สถิติการแจ้งซ่อม การจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม และกระบวนการแจ้งซ่อม ซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกสบายของเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการ

1.2 ขอบเขตด้านประชากร แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ 1) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมของนิติบุคคลอาคารชุดลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย ได้แก่ ผู้จัดการชุมชน ผู้จัดการแผนบำรุงรักษา ผู้ช่วยผู้จัดการชุมชน เจ้าหน้าที่ธุรการชุมชน หัวหน้าช่างชุมชน และนายช่างชุมชน รวม 8 คน และ 2) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน ได้แก่ เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการที่ได้ใช้บริการแจ้งซ่อม จำนวน 7 คน ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการที่ได้ใช้บริการแจ้งซ่อมมีจำกัด

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ศึกษาเฉพาะพื้นที่ห้องชุดและพื้นที่ส่วนกลางของนิติบุคคลอาคารชุดลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย เท่านั้น

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล ตั้งแต่เดือนกันยายน 2566-มกราคม 2567

2. ระเบียบวิธีการวิจัย

2.1 ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา ผู้วิจัยใช้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจงแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ 1) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมของนิติบุคคลอาคารชุดลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย จำนวน 8 คน และ 2) ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน ได้แก่ เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการที่ได้ใช้บริการแจ้งซ่อม จำนวน 7 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบบันทึก ประกอบด้วย ขอบเขตการให้บริการงานแจ้งซ่อม การจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม 2) แบบสังเกตผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแจ้งซ่อม 3) แบบสัมภาษณ์ชนิดกำหนดโครงสร้าง ประกอบด้วย ขอบเขตการให้บริการงานแจ้งซ่อม การจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม กระบวนการแจ้งซ่อม โดยตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ผ่านผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่ง

ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.85 และ 4) แบบสอบถาม ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมและส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน โดยตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ผ่านผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยแบ่งการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยแบบบันทึก แบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์ จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมของนิติบุคคลอาคารชุดลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย และนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมาวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ปัจจุบันของการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมของโครงการ และนำมาวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพ (7 QC Tools) ผ่านการใช้แผนผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเหตุและผลที่นำไปสู่ปัญหา จากนั้นใช้การวิเคราะห์ตารางไขว้ (Cross-Tabulation Table) เพื่อหาปัจจัยสำคัญของอุปสรรคและผลกระทบที่เกิดขึ้น

ส่วนที่ 2 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจหลังปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม โดยเก็บข้อมูลจากส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมจำนวน 8 คน และส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน จำนวน 7 คน สำหรับแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนแบบประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ (เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย, 2560) และมีเกณฑ์ในการพิจารณาผลคะแนน ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก และค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

อีกทั้งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ทั้งในส่วนด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodology Triangulation) และด้านข้อมูล (Data Triangulation) จากนั้นปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมโดยใช้วงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) และนำผลที่ได้มาเรียบเรียงเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมของนิติบุคคลอาคารชุดลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย พบว่าผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมประกอบด้วย 6 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้จัดการชุมชน ผู้จัดการแผนกบำรุงรักษา ผู้ช่วยผู้จัดการชุมชน หัวหน้าช่างชุมชน เจ้าหน้าที่ธุรการชุมชน และนายช่างชุมชน โดยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมของนิติบุคคลอาคารชุดลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย ในสถานการณ์ปัจจุบัน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบบันทึกและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องพบว่า การให้บริการงานบำรุงรักษาเป็นขอบเขตงานอย่างหนึ่งของนิติบุคคลอาคารชุดตามแนวคิดของวรรณชัย เจริญศรี (2562) โดยมีการแจ้งซ่อมผ่าน 2 ช่องทางได้แก่ ระบบ Service Excellence และใบงานแจ้งซ่อมสำหรับการแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึม โดยสามารถแบ่งรอบการปฏิบัติงานบำรุงรักษาออกเป็น 3 รอบ ได้แก่ 1) เวลา 08.30-12.00 น. ดำเนินการบำรุงรักษาระบบวิศวกรรมอาคาร 2) เวลา 13.00-15.00 น. ดำเนินการซ่อมแซมพื้นที่ส่วนกลาง และ 3) เวลา 15.00-17.00 น. ดำเนินการซ่อมแซมทั่วไปในพื้นที่ห้องชุดตามรายการแจ้งซ่อมตามระบบ Service Excellence โดยสามารถแบ่งออกเป็น 9 ประเภทงาน ดังตารางที่ 1

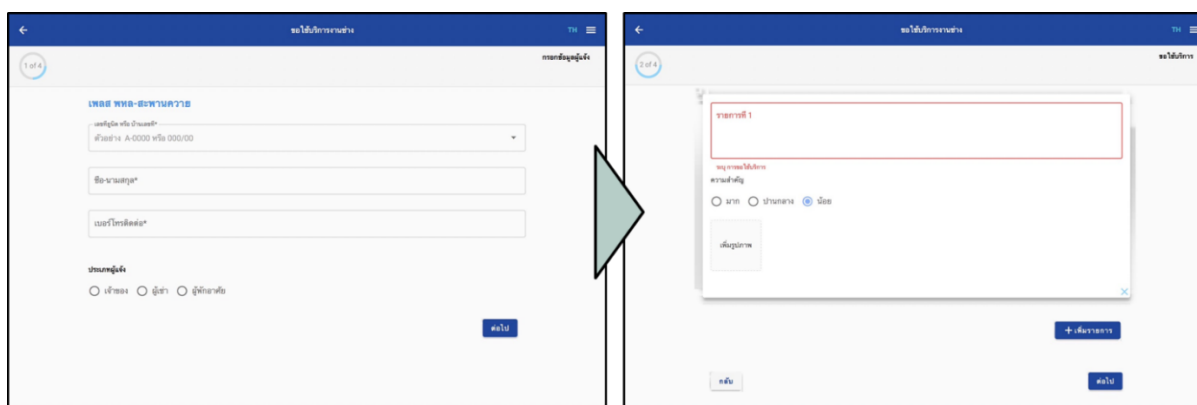
ตารางที่ 1: ขอบเขตการให้บริการซ่อมแซมพื้นที่ห้องชุดตามระบบ Service Excellence

ประเภทงาน	งานแจ้งซ่อมที่นายช่างชุมชนสามารถทำได้	งานแจ้งซ่อมที่นายช่างชุมชนไม่สามารถทำได้
ระบบไฟฟ้า	งานซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น หลอดไฟ ปลั๊กไฟ โทรทัศน์ เป็นต้น	-
ระบบประปา	งานซ่อมแซมอุปกรณ์และสุขภัณฑ์ เช่น ก๊อกน้ำ สายฉีดชำระ สายน้ำดี ท่อน้ำ เป็นต้น	งานซ่อมแซมหรือติดตั้งสุขภัณฑ์ ได้แก่ เครื่องทำน้ำอุ่น อ่างอาบน้ำ
ระบบสื่อสาร	งานตรวจสอบโทรศัพท์ภายใน	การแก้ไขปัญหาอินเทอร์เน็ต
ระบบปรับอากาศ	งานตรวจสอบเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น	งานซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศ
เฟอร์นิเจอร์	งานซ่อมแซมเฟอร์นิเจอร์เบื้องต้น	งานติดตั้งเฟอร์นิเจอร์
ประตูและหน้าต่าง	งานติดตั้งลูกบิดประตู	งานติดตั้งประตูหรือระบบ Digital Door Lock
ผนัง ฝ้า เพดาน	งานตรวจสอบน้ำรั่วซึมบริเวณผนัง ฝ้า เพดาน (หากเป็นการซ่อมแซมน้ำรั่วซึมต้องแจ้งผ่านใบงานแจ้งซ่อม)	งานประเภทเจาะ ทาสี หรือซ่อมแซมผนัง ฝ้า เพดาน
ตรวจสอบสภาพห้องชุด	ตรวจสอบอุปกรณ์ตรวจจับควันและอุปกรณ์ภายในห้องชุดเบื้องต้น	-
อื่น ๆ	ตรวจสอบกลิ่นไม่พึงประสงค์ในห้องชุด	งานปรับปรุงภายในห้องชุด

โดยการแจ้งซ่อมตามประเภทงานที่มีในระบบ Service Excellence นั้นจะไม่รวมการแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลาง จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตและสัมภาษณ์ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแจ้งซ่อมและการจัดเก็บฐานข้อมูลในปัจจุบัน มาวิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยสามารถสรุปอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการจัดเก็บฐานข้อมูลและกระบวนการแจ้งซ่อมในปัจจุบัน

หัวข้อ	อุปสรรค/ประเด็นที่พบ
ระบบ Service Excellence	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีการแบ่งประเภทงานแจ้งซ่อม (ตัวอย่างตามภาพที่ 1) - ไม่มีรายการแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลาง
ใบงานแจ้งซ่อม	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีการบันทึกรายละเอียดการแก้ไขหลังจากการดำเนินการ - ใบงานแจ้งซ่อมเกิดการสูญหายและเกิดการแจ้งงานซ้ำ
การจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลการแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึม/ข้อมูลการแจ้งซ่อมจากใบงานแจ้งซ่อม - ใช้ระยะเวลาตรวจสอบข้อมูลการแจ้งซ่อมย้อนหลังนาน เนื่องจากระบบ Service Excellence ต้องประมวลผลออกมาในรูปแบบของ Microsoft Excel
กระบวนการแจ้งซ่อม	<ul style="list-style-type: none"> - เมื่อมีการดำเนินงานแล้วเสร็จ ไม่มีการจัดเก็บเอกสารใบงานแจ้งซ่อม - ไม่มีการรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานให้กับผู้แจ้งซ่อมหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 1: การแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Excellence

จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบบันทึก การสังเกต และการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์โดยใช้แผนผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) ร่วมกับหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ People, Place, Process และ Technology (International Organization for Standardization 41011, 2024) (Edmond et al., 2006) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเหตุและผลที่นำไปสู่ปัญหา จากนั้นใช้การวิเคราะห์ตารางไขว้ (Cross-Tabulation Table) เพื่อหาปัจจัยสำคัญของสาเหตุและผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3: สรุปข้อค้นพบ สาเหตุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจัดเก็บฐานข้อมูลและกระบวนการแจ้งซ่อมในปัจจุบัน

ข้อค้นพบ	หลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ				สาเหตุของข้อค้นพบ					ผลกระทบ					
	Place	People	Process	Technology	พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่ปฏิบัติตามขอบเขตหน้าที่	ไม่มีพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร	ใบงานแจ้งซ่อม	ระบบ Service Excellence	ไม่มีตัวเลือกประเภทงานแจ้งซ่อม	ระบบ Service Excellence	ไม่มีรายการแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลาง	ระบบ Service Excellence ไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับกระบวนการแจ้งซ่อม	เกิดการร้องเรียน เนื่องจากไม่สามารถชี้แจงกับเจ้าของร่วม/ฝ่ายอาศัยได้	ไม่ทราบรายละเอียดการแก้ไขงานแจ้งซ่อม	ใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อมูล
ไม่มีรายการแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลาง				✓						✓	✓			✓	✓
ใบงานแจ้งซ่อมสูญหาย	✓	✓			✓	✓						✓	✓		✓
ไม่มีการรายงานความคืบหน้าการดำเนินการให้กับผู้แจ้ง และเจ้าหน้าที่ธุรการชุมชน		✓			✓							✓	✓	✓	
ไม่มีการแบ่งประเภทงานแจ้งซ่อมในรายงานสรุปผล				✓				✓	✓	✓				✓	✓
ไม่มีการจัดเก็บฐานข้อมูลจากใบงานแจ้งซ่อมลงในระบบ			✓	✓	✓					✓	✓			✓	✓
ไม่สามารถตรวจสอบรายการ หรือรายละเอียดการแจ้งซ่อมย้อนหลังจากในระบบ Service Excellence ได้	✓	✓		✓		✓			✓	✓				✓	✓
รวม	1	3	1	4	3	2	1	4	4	4	2	2	5	5	



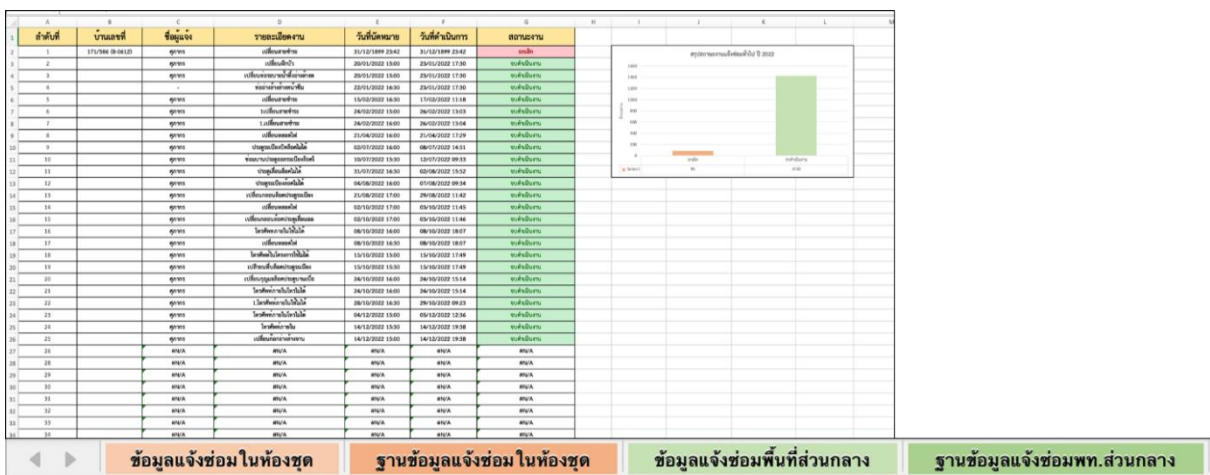
จากตารางที่ 3 เมื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยแผนผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) และนำมาสรุปเป็นตารางไขว้ (Cross-Tabulation Table) พบสาเหตุจำนวน 5 ข้อคือ 1) พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่ปฏิบัติตามขอบเขตหน้าที่ 2) ไม่มีพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารใบงานแจ้งซ่อม 3) ระบบ Service Excellence ไม่มีตัวเล็อกประเภทงานแจ้งซ่อม 4) ระบบ Service Excellence ไม่มีรายการแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลาง และ 5) ระบบ Service Excellence ไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับกระบวนการแจ้งซ่อม และส่งผลกระทบต่อ 4 ข้อคือ 1) เกิดการร้องเรียน เนื่องจากไม่สามารถชี้แจงกับเจ้าของร่วม/ผู้อยู่อาศัยได้ 2) ไม่ทราบรายละเอียดการแก้ไขงานแจ้งซ่อม 3) ใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อมูล และ 4) ไม่ทราบจำนวนงานแจ้งซ่อม และเมื่อเปรียบเทียบกับหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพพบว่าด้านที่ต้องมีการปรับปรุงมากที่สุดคือ Technology และ People

ส่วนที่ 2 การปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมของนิติบุคคลอาคารชุดลุมพินี เฟลส พลัส สะพานควาย ด้วยวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA)

เนื่องจากการนำวงจรบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูล จะสามารถช่วยให้ฐานข้อมูลสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง และยกระดับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามแนวคิดของ พงศธร สรรภูมิ (2565) โดยสามารถแบ่งขั้นตอนการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมได้ดังนี้

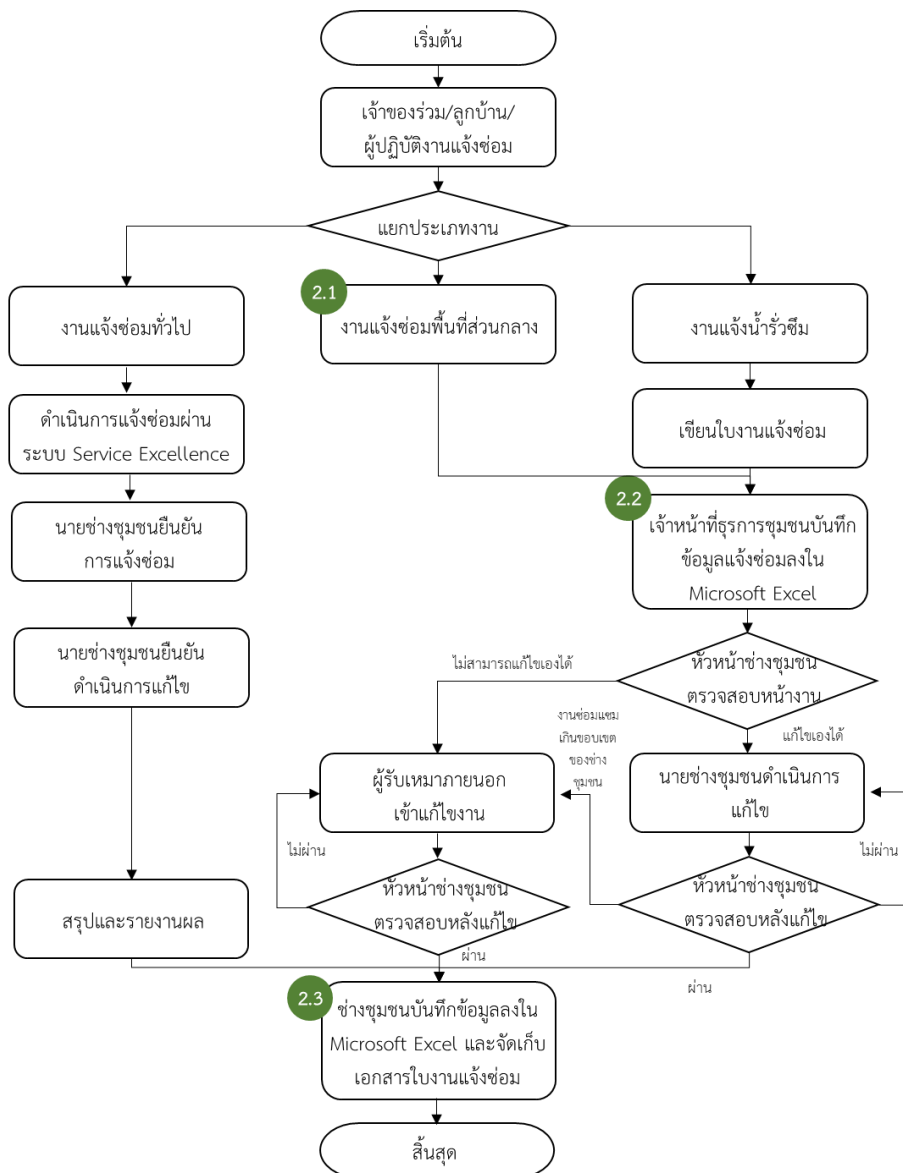
ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) โดยดำเนินการทั้งสิ้น 4 ประเด็น ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมใน Microsoft Excel และใช้ฟังก์ชัน VLOOKUP ในการค้นหาข้อมูลการแจ้งซ่อมของห้องชุดและพื้นที่ส่วนกลาง สำหรับเวลาค้นหาข้อมูลผู้ปฏิบัติงานจะกรอกเฉพาะข้อมูลบ้านเลขที่ และข้อมูลในส่วนอื่นจะแสดงผลขึ้นมาอัตโนมัติ ประกอบด้วย ชื่อผู้แจ้ง รายละเอียดงาน วันนัดหมาย วันที่ดำเนินการ สถานะงาน และกราฟแสดงสถานะงานทั้งหมด ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2: การแสดงผลฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม เมื่อมีการค้นหาข้อมูล

2. ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการแจ้งซ่อม เพื่อให้สัมพันธ์กับฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม โดยเพิ่มเติมขั้นตอน ดังนี้ 2.1) เพิ่มการประเภทงานแจ้งซ่อม เป็น 3 ช่องทาง ได้แก่ งานแจ้งซ่อมทั่วไป งานแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลาง และแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึม 2.2) หลังจากผู้แจ้งเขียนใบงานแจ้งซ่อม เจ้าหน้าที่ธุรการชุมชนกรอกข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูล Excel ก่อนนำใบงานส่งให้กับนายช่างชุมชน และ 2.3) หลังจากเสร็จสิ้นการแก้ไข นายช่างชุมชนกรอกรายละเอียดการแก้ไขลงในระบบฐานข้อมูล Excel และจัดเก็บใบงานแจ้งซ่อม โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังภาพที่ 3



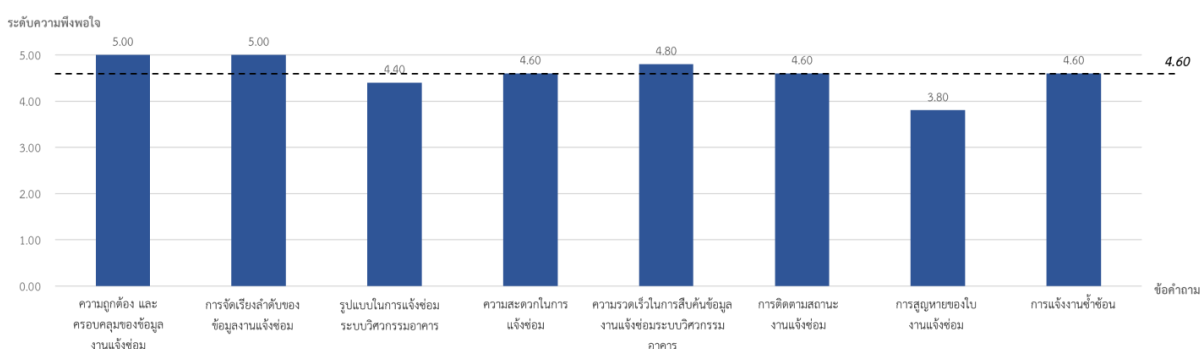
ภาพที่ 3: กระบวนการแจ้งซ่อมหลังปรับปรุง

3. ดำเนินการปรับปรุงใบงานแจ้งซ่อม โดยการเพิ่มเลขลำดับแบบฟอร์ม เพื่อให้สามารถตรวจเช็คข้อมูลได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งใบงานแจ้งซ่อมจะใช้เฉพาะงานแจ้งน้ำรั่วซึมเท่านั้น

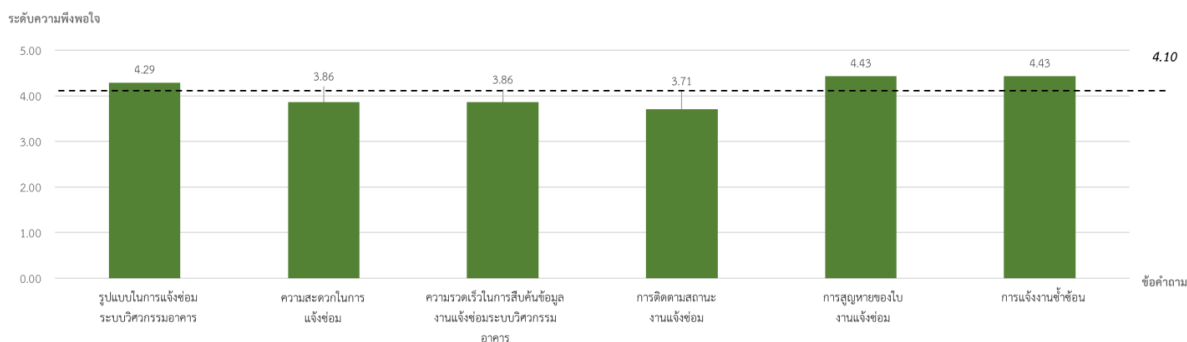
4. ดำเนินการออกแบบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจหลังปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านเนื้อหา ด้านช่องทางการแจ้งซ่อม และด้านการใช้งาน โดยเก็บข้อมูลจากส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม จำนวน 8 คน และส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน จำนวน 7 คน (ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยภายในโครงการที่ได้ใช้บริการแจ้งซ่อมมีจำกัด) ซึ่งแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนแบบประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) เกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ (เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย, 2559; บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติ (Do) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองใช้งานเป็นระยะเวลา 30 วัน ตั้งแต่วันที่ 18 ธันวาคม 2566 ถึง 18 มกราคม 2567 พบอุปสรรคในระหว่างการใช้งานทั้งสิ้น 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การใช้งานช่วงเริ่มต้นเกิดการติดขัด เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานยังไม่คุ้นชินกับการบันทึกข้อมูลลง Microsoft Excel รวมถึงปัญหาที่มาจากโปรแกรมคือ ฟังก์ชันที่ใส่ไม่ทำงานและโปรแกรมค้าง 2) ผู้ปฏิบัติงานขาดการบันทึกข้อมูลงานแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึมและงานแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลางที่มีการแจ้งซ่อมผ่านใบงานแจ้งซ่อมลง Microsoft Excel และ 3) การแจ้งซ่อมผ่านใบงานแจ้งซ่อมเกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องมีการบันทึกข้อมูลย้อนหลังอาจก่อให้เกิดการบันทึกข้อมูลซ้ำ และเพิ่มขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ (Check) โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลความพึงพอใจหลังปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม จากส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม จำนวน 8 คน และส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน จำนวน 7 คน และมีเกณฑ์ในการพิจารณาผลคะแนน ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก และค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังภาพที่ 4-5



ภาพที่ 4: ผลประเมินความพึงพอใจหลังปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม



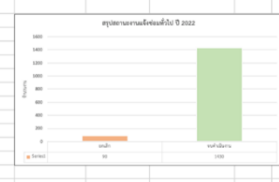
ภาพที่ 5: ผลประเมินความพึงพอใจหลังปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน

จากผลประเมินความพึงพอใจหลังปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมพบว่า ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.60 คะแนน หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.39 หมายความว่าความพึงพอใจที่เหมือนกัน ทั้งนี้มีหัวข้อที่คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ย 2 หัวข้อคือ รูปแบบในการแจ้งซ่อมระบบวิศวกรรมอาคารและการสูญหายของใบงานแจ้งซ่อม และส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงดังกล่าว โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.10 คะแนน หมายถึงพึงพอใจมาก และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 1.08 หมายความว่าความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทั้งนี้มีหัวข้อที่คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ย 3 หัวข้อคือ ความสะดวกในการแจ้งซ่อม ความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลงานระบบวิศวกรรมอาคาร และการติดตามสถานะงานแจ้งซ่อม และมีข้อเสนอแนะที่สัมพันธ์กับผลประเมินความพึงพอใจทั้ง 2 ส่วน มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ประเด็น ดังนี้ 1) เปลี่ยนช่องทางการแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึมจากใบงานแจ้งซ่อมเป็นการแจ้งซ่อมผ่าน Google Forms 2) ฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมเสนอให้มีการเพิ่มรายละเอียด ได้แก่ 2.1) เพิ่มช่องเบอร์โทรติดต่อ 2.2) เพิ่มช่องประเภทงานแจ้งซ่อม 9 ประเภทงาน และ 2.3) แยกแผ่นงาน (Worksheet) งานแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึมออกมาจากงานแจ้งซ่อมพื้นที่ห้องชุดและงานแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลาง และ 3) การรายงานสถานะงานแจ้งซ่อมให้กับผู้แจ้ง (เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยในโครงการ)

ขั้นตอนที่ 4 การแก้ปัญหา (Action) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงจากข้อค้นพบในการปฏิบัติ (Do) และการตรวจสอบ (Check) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

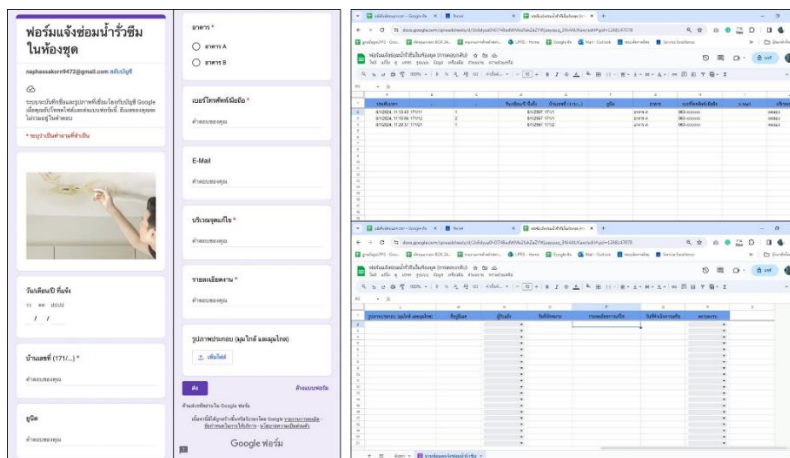
1. การปรับปรุงฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมใน Microsoft Excel ได้แก่ เพิ่มช่องเบอร์โทรติดต่อ เพิ่มช่องประเภทงานแจ้งซ่อม และแบ่งแผ่นงาน (Worksheet) ออกเป็น 3 แผ่นงาน ได้แก่ แผ่นงานแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึม แผ่นงานแจ้งซ่อมพื้นที่ห้องชุด และแผ่นงานแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลาง ดังภาพที่ 6

ลำดับที่	บ้านเลขที่	ชื่อผู้แจ้ง	รายละเอียดงาน	วันที่นัดหมาย	วันที่ดำเนินการ	สถานงาน	เบอร์โทร	ประเภทงาน
1	171/266 (9-0412)	สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	23/12/2022 23:42	31/12/2022 23:42	ปกติ		ซ่อมแซม
2		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	23/01/2022 13:00	23/01/2022 17:30	ปกติ		ซ่อมแซม
3		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟที่เสาอากาศ	23/01/2022 13:00	23/01/2022 17:30	ปกติ		ซ่อมแซม
4		-	ซ่อมสายเคเบิลทีวี	23/01/2022 13:30	23/01/2022 17:30	ปกติ		ซ่อมแซม
5		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	15/02/2022 13:30	17/02/2022 11:58	ปกติ		ซ่อมแซม
6		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	24/02/2022 13:00	26/02/2022 13:45	ปกติ		ซ่อมแซม
7		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	24/02/2022 13:00	26/02/2022 13:45	ปกติ		ซ่อมแซม
8		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	21/04/2022 14:00	21/04/2022 17:29	ปกติ		ซ่อมแซม
9		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	02/07/2022 13:00	08/07/2022 14:31	ปกติ		ซ่อมแซม
10		สุภากร	ซ่อมแซมประตูเหล็กบานเหล็ก	15/07/2022 13:30	12/01/2022 09:33	ปกติ		ซ่อมแซม
11		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	15/07/2022 13:30	02/08/2022 15:52	ปกติ		ซ่อมแซม
12		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	04/06/2022 13:00	01/06/2022 09:34	ปกติ		ซ่อมแซม
13		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	21/06/2022 17:00	29/06/2022 11:42	ปกติ		ซ่อมแซม
14		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	02/10/2022 17:00	09/10/2022 11:45	ปกติ		ซ่อมแซม
15		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	02/10/2022 17:00	09/10/2022 11:46	ปกติ		ซ่อมแซม
16		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	06/10/2022 13:00	06/10/2022 18:07	ปกติ		ซ่อมแซม
17		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	06/10/2022 13:30	06/10/2022 18:07	ปกติ		ซ่อมแซม
18		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	15/10/2022 13:00	15/10/2022 17:49	ปกติ		ซ่อมแซม
19		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	15/10/2022 13:30	15/10/2022 17:49	ปกติ		ซ่อมแซม
20		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	24/10/2022 13:00	24/10/2022 15:14	ปกติ		ซ่อมแซม
21		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	24/10/2022 13:00	24/10/2022 15:14	ปกติ		ซ่อมแซม
22		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	28/10/2022 13:00	28/10/2022 09:23	ปกติ		ซ่อมแซม
23		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	06/11/2022 13:00	05/11/2022 12:34	ปกติ		ซ่อมแซม
24		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:30	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
25		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
26		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
27		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
28		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
29		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
30		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
31		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
32		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
33		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
34		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
35		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
36		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
37		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม
38		สุภากร	เปลี่ยนสายไฟ	14/11/2022 13:00	14/11/2022 13:38	ปกติ		ซ่อมแซม



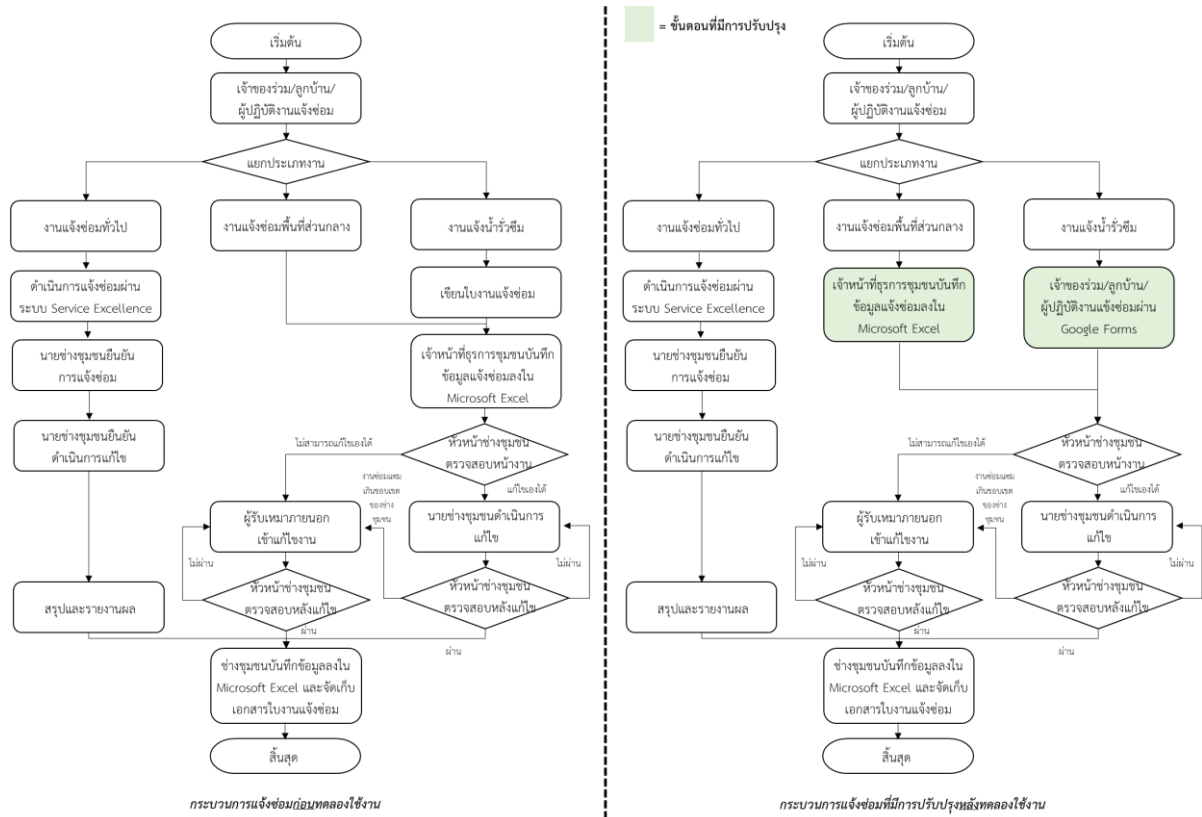
ภาพที่ 6: ฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมใน Microsoft Excel หลังการปรับปรุง

2. การจัดทำ Google Forms สำหรับการแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึม โดยผู้แจ้งซ่อมจำเป็นต้องกรอกข้อมูล ดังนี้ 1) วัน/เดือน/ปีที่แจ้ง 2) บ้านเลขที่ 3) ยูนิต 4) อาคาร 5) เบอร์โทร 6) E-mail 7) จุดที่แก้ไข และ 8) รูปภาพประกอบ หลังจากผู้แจ้งซ่อมกรอกข้อมูลดังกล่าวเรียบร้อยแล้วข้อมูลจะเชื่อมโยงกับ Google Sheets และเป็นส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องดำเนินการกรอกข้อมูล ดังนี้ 1) ผู้รับแจ้ง 2) วันที่นัดหมาย 3) รายละเอียดการแก้ไข 4) วันที่ดำเนินการเสร็จ และ 5) สถานะงาน โดยการปรับปรุงดังกล่าวช่วยลดการสูญหายของข้อมูลการแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึม ลดการใช้เอกสาร เพิ่มความสะดวกและการรายงานสถานะงานแจ้งซ่อมให้แก่เจ้าของร่วม/ผู้ใช้งาน โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7: Google Forms และ Google Sheets สำหรับการแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึม

3. การปรับปรุงกระบวนการแจ้งซ่อมให้สอดคล้องกับการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมในปัจจุบัน โดยสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8: การปรับปรุงกระบวนการแจ้งซ่อม

สรุป

นิติบุคคลอาคารชุดลุมพินี เฟลส พหล-สะพานควาย มีการให้บริการงานบำรุงรักษาที่เป็นขอบเขตงานอย่างหนึ่งของนิติบุคคลอาคารชุดตามแนวคิดของวรรณชัย เจริญศรี (2562) โดยมีการแจ้งซ่อมผ่าน 2 ช่องทาง ได้แก่ ใบงานแจ้งซ่อมสำหรับการแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึม และระบบ Service Excellence ที่สามารถแบ่งออกเป็น 9 ประเภทงาน และเมื่อนำข้อมูลที่ได้จากแบบบันทึก การสังเกต และการสัมภาษณ์โดยใช้แผนผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) ร่วมกับหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพทั้ง 4 ด้าน ตามแนวคิดของ International Organization for Standardization 41011 (2024) และ Edmond et al. (2006) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางไขว้ พบว่า มีข้อค้นพบจากการจัดเก็บฐานข้อมูลและกระบวนการแจ้งซ่อมในปัจจุบัน 6 ข้อ มีสาเหตุของข้อค้นพบคือ 1) พนักงานขาดความกระตือรือร้นและไม่ปฏิบัติตามขอบเขตหน้าที่ 2) ไม่มีพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารใบงานแจ้งซ่อม 3) ระบบ Service Excellence ไม่มีตัวเลือกประเภทงานแจ้งซ่อม 4) ระบบ Service Excellence ไม่มีรายการแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลาง และ 5) ระบบ Service Excellence

ไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับกระบวนการแจ้งซ่อม และส่งผลกระทบ 4 ข้อคือ 1) เกิดการร้องเรียนเนื่องจากไม่สามารถชี้แจงกับเจ้าของร่วม/ผู้อยู่อาศัยได้ 2) ไม่ทราบรายละเอียดการแก้ไขงานแจ้งซ่อม 3) ใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อมูล และ 4) ไม่ทราบจำนวนงานแจ้งซ่อม และเมื่อเปรียบเทียบกับหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพพบว่าด้านที่ต้องมีการปรับปรุงมากที่สุดคือ Technology และ People

จากนั้นผู้วิจัยจึงนำวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม โดยสามารถสรุปการดำเนินการได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4: สรุปการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมด้วยวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA)

ขั้นตอน	รายละเอียด	ข้อค้นพบ
การวางแผน (Plan)	ดำเนินการทั้งสิ้น 4 ประเด็น ดังนี้ 1. การจัดทำฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมใน Microsoft Excel และใช้ฟังก์ชัน VLOOKUP ในการค้นหาข้อมูล 2. การปรับปรุงกระบวนการแจ้งซ่อมให้สัมพันธ์กับการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม 3. การปรับปรุงใบงานแจ้งซ่อม โดยการเพิ่มเลขลำดับแบบฟอร์ม 4. ออกแบบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจหลังปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม	1. การนำเทคโนโลยีที่มีอยู่มาช่วยในการปฏิบัติงาน โดย Microsoft Excel เป็นโปรแกรมที่ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพิ่มเติมของโครงการ แต่จำเป็นต้องมีการสรุปรายละเอียดสำคัญที่ช่วยในการปฏิบัติงานและการค้นหาข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพด้านเทคโนโลยี (Technology) 2. ในการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมมีผลกระทบต่อกระบวนการแจ้งซ่อม และใบงานแจ้งซ่อมที่ต้องมีการปรับปรุงรายละเอียดให้สัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน และให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานย่อมมีผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน (People) ตามหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ
การปฏิบัติ (Do)	ดำเนินการทดลองเป็นระยะเวลา 30 วัน ตั้งแต่วันที่ 18 ธันวาคม 2566 ถึง 18 มกราคม 2567	1. การใช้งานช่วงเริ่มต้นเกิดการติดขัด เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานยังไม่คุ้นชินกับการบันทึกข้อมูลลง Microsoft Excel รวมถึงปัญหาที่มาจากโปรแกรมคือ ฟังก์ชันที่ใส่ไม่ทำงานและโปรแกรมค้าง 2. ผู้ปฏิบัติงานขาดการบันทึกข้อมูลงานแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึมและงานแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลางที่มีการแจ้งซ่อมผ่านใบงานแจ้งซ่อมลง Microsoft Excel 3. การแจ้งซ่อมผ่านใบงานแจ้งซ่อมเกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องมีการบันทึกข้อมูลย้อนหลังอาจก่อให้เกิดการบันทึกข้อมูลซ้ำ และเพิ่มขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ข้อค้นพบ
การตรวจสอบ (Check)	<p>ดำเนินการเก็บข้อมูลจาก 2 ส่วนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.60 คะแนน หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.39 หมายความว่ามีความพึงพอใจที่เหมือนกัน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.10 คะแนน หมายถึงพึงพอใจมาก และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 1.08 หมายความว่ามีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน 	<p>ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม</p> <ol style="list-style-type: none"> เปลี่ยนช่องทางการแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึมจากใบงานแจ้งซ่อมเป็นการแจ้งซ่อมผ่าน Google Forms ฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมเสนอให้มีการเพิ่มรายละเอียด ได้แก่ เพิ่มช่องเบอร์โทรติดต่อ เพิ่มช่องประเภทงานแจ้งซ่อม 9 ประเภทงาน และ แยกแผ่นงาน (Worksheet) งานแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึมออกมจากงานแจ้งซ่อมพื้นที่ห้องชุดและงานแจ้งซ่อมพื้นที่ส่วนกลาง <p>ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน</p> <ol style="list-style-type: none"> การรายงานสถานะงานแจ้งซ่อมให้กับผู้แจ้ง (เจ้าของร่วม/ผู้พักอาศัยในโครงการ)
การแก้ปัญหา (Action)	<p>ดำเนินการปรับปรุงจากข้อค้นพบในการปฏิบัติ (Do) และการตรวจสอบ (Check) แบ่งเป็น 3 ประเด็นดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> การปรับปรุงฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมใน Microsoft Excel การจัดทำ Google Forms สำหรับการแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึม การปรับปรุงกระบวนการแจ้งซ่อม 	<ol style="list-style-type: none"> ข้อเสนอแนะที่ได้มาจากการการปฏิบัติ (Do) และการตรวจสอบ (Check) มีส่วนช่วยในการปรับปรุงการจัดเก็บฐานข้อมูลการแจ้งซ่อมให้มีรายละเอียดครอบคลุมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น และสามารถรายงานสถานะการซ่อมแซมดังกล่าวให้กับผู้แจ้งได้ การนำ Google Forms มาใช้ในการแจ้งซ่อมน้ำรั่วซึมช่วยลดการสูญหายของข้อมูล ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถดูข้อมูลสรุปเบื้องต้นผ่าน Google Sheets ได้ และไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

จากการศึกษาข้อมูลและผลการวิจัยทำให้เห็นว่า เทคโนโลยีในปัจจุบันสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น มีการรวบรวมและเก็บข้อมูลได้อัตโนมัติ สามารถเข้าถึงข้อมูลจากอุปกรณ์ได้หลากหลาย และส่วนใหญ่เป็นเทคโนโลยีที่องค์กรมี/เครื่องมือออนไลน์ที่ไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เช่น Microsoft Office, Google Forms, Google Sheet เป็นต้น นอกจากนั้นยังสามารถนำข้อมูลที่มีไปต่อยอดการแสดงผลข้อมูลตามเวลาจริง (Real Time) ผ่านการใช้งาน Looker Studio (Google Data Studio) และในประเด็นดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับข้อมูลประเภทอื่นที่นอกเหนือจากข้อมูลการแจ้งซ่อมได้ ซึ่งหากนิติบุคคลอาคารชุด/ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรกายภาพนำการปฏิบัติงานที่มีอยู่ในปัจจุบันมาวิเคราะห์ด้วยหลักการบริหารทรัพยากรกายภาพ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบสาเหตุ และผลกระทบ จะสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปปรับปรุงด้วยวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ที่เป็นหัวใจของการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของการดำเนินงาน

ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบการปรับปรุงจากผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งาน (เจ้าของร่วม/ผู้פקอาศัย) ที่เป็นส่วนสำคัญในการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การปฏิบัติงานสัมพันธ์กับบริบทการใช้งาน และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้จริง

เอกสารอ้างอิง

- จริยา เรืองเดช, พิมพ์สิริ โตวิจิตร, สุนิตา นุเสน, และ มานพ แก้วโมราเจริญ. (2563). การวิเคราะห์ปัญหาการจัดการทรัพยากรกายภาพของอาคารเรียนสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ. ใน *วิศวกรรมโยธากับโครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน, การประชุมวิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติ ครั้งที่ 25* (น. 259-267). วิศวกรรมโยธาแห่งประเทศไทย. <https://www.thaince.org/ncce25/download/proceeding.pdf>
- ช่อทิพย์ ศิวพรอนันต์. (2559). *ระบบการจัดการเอกสารและผลงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. <https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/350/Fulltext.pdf?sequence=1>
- ชญญ์รัชต์ นิธิธีรพัชร. (2564, 18 กุมภาพันธ์). *7 เทคโนโลยี เปลี่ยนเทรนด์ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 2021*. TERRABKK. <https://www.terrabbk.com/articles/199498>
- ณัฐธัญพัชร อ่อนตาม. (2562). เทคนิคการบริหารงานแบบ PDCA (Deming Cycle). *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย, 1*(3), 39-46.
- ณัฐวุฒิ จำนงรัตน์. (2564). เทคโนโลยีสารสนเทศกับสาธารณสุขท้องถิ่น. *วารสารวิชาการสังคมมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 11*(2), 17-28.
- เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย. (2560). การศึกษาสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนิสิตระดับปริญญาตรีในโครงการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาครูในถิ่นทุรกันดารบนเขตพื้นที่สูงชายแดนไทย-เมียนมา ด้านจังหวัดตาก คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 19*(4), 123-132.
- เนตร หงษ์ไกรเลิศ, ปราณี สุทธิสุขคนธ์, นฤมล จันทระเจิด, กานต์ จันทวงษ์, สมปอง อ้นเดช, และ ดุชนิ ดามี. (2549). การสำรวจเครือข่ายนักวิจัยด้านการสาธารณสุขในประเทศไทย เพื่อการพัฒนาระบบฐานข้อมูล. *วารสารสาธารณสุขและการพัฒนา, 4*(2), 31-43.
- เนตรทอง นามพรหม, พัชรี วรกีจพูนผล, ปรีศนา สุนทรไชย, และ จิตติมา สุขเลิศตระกูล. (2554). การพัฒนาระบบฐานข้อมูลความร่วมมือเพื่อการจัดเก็บข้อมูลทารกแรกเกิดบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. *วารสารวิชาการสาธารณสุข, 20*(1), 70-80.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 6). สุวีริยาสาสน์.

- พงศธร สรภูมิ และ สุทธิพงศ์ บุญผดุง. (2565). การประยุกต์ใช้วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA: กรณีศึกษา โรงเรียนวัดใหม่เนินพยอม. ใน *ความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในยุคสังคมดิจิทัล. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4* (น. 1409-1416). <http://www.journalgrad.ssrui.ac.th/index.php/miniconference/article/view/4172>
- พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522. (2522, 30 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 96 ฉบับพิเศษ ตอนที่ 67. มงคล พร้อมวงศ์. (2566, 17 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย นภัสกร ต่อสนิท [การบันทึกเสียง]. ผู้จัดการแผนกบำรุงรักษา นิติบุคคลอาคารชุดลุมพินีเพลส พหล-สะพานคววม, กรุงเทพมหานคร.
- วรรณชัย เจริญศรี. (2562). *การศึกษาการลดข้อร้องเรียนลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสุวรรณา รีเวอร์ไซด์ รีสอร์ท* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2543). *TQM living handbook: ภาคสอง hoshin kanri and strategic planning* (พิมพ์ครั้งที่ 3). บีพีอาร์ แอนด์ ทีคิวเอ็ม คอนซัลแทนท์.
- วีรวัฒน์ ลลิตชัยวดีน, อิงอร ตั้งพันธ์, และ ชิมโสมน์ วิสิฐนิจิโก. (2564). คุณภาพการให้บริการของนิติบุคคลอาคารชุด บริษัท พรี่โม แมเนจเม้นท์ จำกัด. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*, 13(3), 183-193.
- ศุภชัย นาทะพันธ์. (2566). *การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)*. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สันติ ไชยสีทา และ ธรรมวิมล สุขเสริม. (2565). การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(5), 140-155.
- สุธาสนี โพธิจันทร์. (2558, 27 มีนาคม). *PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง*. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. <https://www.ftpi.or.th/2015/2125>
- เสรีชัย โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนันต์ ชูยิ่งสกุลทิพย์, พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ, และ ทิพย์เกสร บุญอำไพ. (2562). ระบบการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 37(3), 59-80.
- อภาพร เพ็ชรธงสา, ศักดิ์ชาย รักการ, และ ภาวัต ไชยชาณวาทิก. (2564). การลดข้อร้องเรียนและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้พักอาศัยในอาคารชุดต่อนิติบุคคล กรณีศึกษา อาคารชุดระดับสูงในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*, 1(2), 82-91.
- International Organization for Standardization. (2024). *ISO 41011:2024 (en) Facility management - Vocabulary*. <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:41011:ed-2:v:1:en>
- Rondeau, E. P., Brown, R. K., & Lapides, P. D. (2006), *Facility management* (2nd ed.). John Wiley & Sons, Inc.

การยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์นาโชสด้วยการทดแทนแป้งสาลีบางส่วนจากกระบก
CONSUMER ACCEPTANCE OF NACHOS PRODUCT BY SUBSTITUTING SOME OF
WHEAT FLOUR FROM KRA-BOK (*Irvingia malayana*)

ภัทรนิษฐ์ ศรีบุรีรักษ์
Pattaranit Sribureeruk

คณะกรรมการจัดการธุรกิจอาหาร สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
Faculty of Food Business Management, Panyapiwat Institute of Management
Corresponding Author, E-mail: pattaranisri@pim.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนา นาโชส โดยการใช้แป้งเมล็ดกระบกทดแทนแป้งสาลีบางส่วน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 ประเด็น ได้แก่ การศึกษาสูตรและขั้นตอนการผลิตแป้งนาโชสแบบโฮมเมด ประการที่ 2 การศึกษาปริมาณแป้งเมล็ดกระบกเพื่อทดแทนแป้งสาลีในผลิตภัณฑ์นาโชส และสุดท้ายศึกษาการยอมรับของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์ วิธีการวิจัยนี้ครอบคลุมถึงการศึกษารูปแบบและการแปรรูปนาโชสแบบโฮมเมด ซึ่งผู้เชี่ยวชาญด้านอาหาร 5 คน จะทำการตัดสินใจผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม จากนั้นจะทำการปรับปรุงโดยการนำแป้งสาลีบางส่วนออกและทดแทนด้วยแป้งเมล็ดกระบก โดยผู้บริโภคทดสอบชิมผลิตภัณฑ์ จำนวน 30 คน เพื่อกำหนดปริมาณร้อยละสูงสุดที่เป็นไปได้ในการคัดเลือกสูตรของแป้งเมล็ดกระบก เมื่อได้สูตรที่ดีที่สุด จะทำการทดสอบการยอมรับจากผู้บริโภค จำนวน 50 คน ต่อไป ซึ่งจากผลการวิจัยสูตรพื้นฐานในการทำนาโชสแบบโฮมเมดมีส่วนผสมดังนี้ แป้งสาลีเอนกประสงค์ ร้อยละ 42.5 แป้งข้าวโพด ร้อยละ 21.2 น้ำมันพืช ร้อยละ 4.0 เกลือ ร้อยละ 0.4 และน้ำเปล่า ร้อยละ 31.9 ซึ่งเป็นสูตรที่ดีที่สุดใกล้เคียงกับ สินค้าในตลาด ขั้นตอนการทำนาโชสแบบโฮมเมดคือการนำส่วนผสมของแห้งทั้งหมดใส่ในอ่างผสม เติมน้ำมันพืชและน้ำเล็กน้อยผสมให้เข้ากันโดยนวดจนแป้งไม่ติดอ่างผสม จากนั้นตัดแป้งเป็นชิ้นเล็ก ๆ และรีดด้วยเครื่องทำเส้นพาสต้าแบบหมุนให้เรียบเสมอกัน จากนั้นตัดเป็นชิ้นสามเหลี่ยมขนาดพอดีคำ ก่อนนำไปทอดด้วยน้ำมันปาล์มที่อุณหภูมิประมาณ 170-180 °C จนผลิตภัณฑ์มีสีเหลืองทอง ในการวิจัยได้ศึกษาปริมาณแป้งเมล็ดกระบกที่ใช้ทดแทนแป้งสาลีในผลิตภัณฑ์อยู่ที่ระดับ ร้อยละ 0-75 พบว่า ผลิตภัณฑ์นาโชสสามารถใช้แป้งเมล็ดกระบกที่มีปริมาณสูงสุดถึงร้อยละ 25 และ ส่งผลให้มีการยอมรับผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเท่ากับ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 86 อีกทั้งระดับความชอบของผลิตภัณฑ์สุดท้ายนั้น มีตั้งแต่ความชอบปานกลางไปจนถึงชอบมาก เนื่องจากกระบกมีอีกชื่อหนึ่งว่าอัลมอนต์อีสาน การศึกษารังนี้จึงเป็นประโยชน์ต่อ SMEs และเกษตรกรในท้องถิ่นโดยการเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

คำสำคัญ: แป้งเมล็ดกระบก การทดแทน แป้งสาลี นาโชส การยอมรับผู้บริโภค



ABSTRACT

This study focuses on developing nachos by substituting some of the wheat flour with *Irvingia Malayana* (Kra-bok). The objectives of this study were threefold. First, examine the formula and process for producing homemade nachos dough. Second, analyze the quantity of *Irvingia Malayana* (Kra-bok) flour to substitute wheat flour in the nachos product. Lastly, study the consumer acceptance of the product. The methodology of this study covers formulating and processing of homemade nachos, deciding the suitable product by 5 food specialists, substituting some of the wheat flour with *Irvingia Malayana* (Kra-bok) flour and tasting by 30 consumers to define the maximum possible percentage of *Irvingia Malayana* (Kra-bok) flour and conducting consumer acceptance test by 50 consumers. From the research results, the basic recipe for making homemade nachos include the following ingredients: All-purpose wheat flour 42.5%, maize flour 21.2%, vegetable oil 4.0%, salt 0.4% and water 31.9%, which is the best formula similar to products on the market. The process of making homemade nachos involves taking all the dry ingredients and putting them in a mixing bowl, adding a small quantity of vegetable oil and water and mixing well by kneading until the dough doesn't stick to the mixing bowl. Then cut the dough into small pieces, roll with a pasta rolling machine and cut into bite-sized triangular pieces. Before frying with palm oil, the temperature should be approximately 170-180 °C. Next, fry until the product is golden brown. Regarding the percentage of *Irvingia Malayana* (Kra-bok) flour that was substituted for wheat flour in the product at the level of 0 - 75%, it was found that nachos products could be made with *Irvingia Malayana* (Kra-bok) flour with a maximum amount of 25% resulting in a product acceptance level of 43 consumers (86%) and a level of preference ranging from liking moderately to liking very much. Since the *Irvingia Malayana* (Kra-bok) are also known as Isaan almonds, this study can benefit SMEs and local farmers by adding value to local products in North-Eastern Thailand.

Keywords: Irvingia Malayana Flour, Substitution, Wheat flour, Nachos, Consumer Acceptance

บทนำ

การท่องเที่ยวเชิงอาหาร จะทำให้นักท่องเที่ยวได้มีประสบการณ์การรับรู้เรื่องราวของวัตถุดิบอาหารท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการใช้อุปกรณ์พื้นบ้านในการประกอบอาหาร ไม่ว่าจะเป็นการหุงข้าวด้วยเตาถ่าน หรือหม้อดิน การนำเสนออาหารที่มีวัฒนธรรมรับประทานเฉพาะฤดูกาล เช่น ข้าวแช่ต้องรับประทานในฤดูร้อน ทำให้นักท่องเที่ยวเองมีความรู้และความตระหนักถึงในการรับประทานอาหารตามแหล่งท้องถิ่นนั้นๆ ก็จะทำให้เกิดคุณค่าทางจิตใจและความประทับใจหลังจากกลับจากสถานที่ท่องเที่ยวเหล่านั้น ทำให้การท่องเที่ยวเชิงอาหารจึงเป็นแนวคิดการพัฒนาที่ดีหลังจากสถานการณ์การโรคระบาดโควิด 19 ในการเที่ยวเข้าชมสถานที่จริงจากต้นน้ำในกระบวนการปลูก การปรุงอาหาร ทำให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพลิดเพลินไปกับประสบการณ์ทางวัฒนธรรมการรับประทานอาหารร่วมกับคนในท้องถิ่น (ภัทรพร พันธุ์, 2558) นอกจากนี้กระแสความนิยมผลผลิตการเกษตรสู่โต๊ะอาหาร (Farm-to-table dining) ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน อีกทั้งวัตถุดิบท้องถิ่นก็เป็นส่วนสำคัญในการสื่อสารรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละพื้นที่ให้นักท่องเที่ยวได้อย่างดี สร้างประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบในการเดินทางแสวงหา เมนูอาหารที่แปลกใหม่ (รามณรงค์ นิลกำแหง, 2566)

อาหาร 1 ใน 5 ของโลกที่นักท่องเที่ยวมักรับประทาน ได้แก่ อาหารเม็กซิกัน เช่นเดียวกับ อาหารไทย อาหารจีน อาหารอิตาลี และอาหารอินเดีย (จิราภรณ์ เจริญเดช, 2545) อีกทั้งรายการอาหารที่ผู้บริโภคมักชอบรับประทานคือ นาโชส ซึ่งเป็นอาหารเรียกน้ำย่อยที่มีต้นกำเนิดมาจากประเทศเม็กซิโก ประกอบด้วยแผ่นแป้งทอดหรือแผ่นแป้งข้าวโพด ตัดให้เป็นรูปทรงสามเหลี่ยมแล้วนำไปทอด หรืออบให้เหลืองกรอบ นิยมทานคู่กับเครื่องเคียงหรือท็อปปิ้งต่าง ๆ เช่น ซีส พริก มะกอกดำ ซัลซ่า (Salsa) กัวคาโมเล่ (Guacamole) เป็นต้นโดยแนวโน้มกระแสอาหารเม็กซิกันจากยุคเดิมมาสู่ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและปรับสูตรโดยการเติมวัตถุดิบที่มีสารอาหารที่ดีต่อร่างกาย เช่น สาหร่ายสีโปรวีน่า แมลงต่าง ๆ รวมไปถึงวัตถุดิบที่ใช้เป็นส่วนประกอบของอาหาร จำพวก ข้าว นม น้ำตาล น้ำมันมะกอก มะพร้าว มะม่วง มะขาม เป็นต้น (Linares, 2023)

กระบอกเป็นไม้ป่ายืนต้นพื้นบ้านที่มีกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาค มักมีการใช้ประโยชน์จากเปลือกไปทำพื้นหรือถ่านให้ความร้อนสูง เมล็ดกระบอกส่วนใหญ่จะสกัดน้ำมันเพื่อใช้ในการผลิตสบู่ หากเป็นกลุ่มอาหารจะมีการแกะเปลือกหรือกระเทาะเปลือกด้านนอกออกจนเห็นเนื้อกระบอกเป็นเมล็ดสีขาวเหลืองมักนำไปคั่วเป็นอาหารทานเล่น ซึ่งในปัจจุบันมีการนำไปใช้ประโยชน์และพัฒนาสินค้าในชุมชนค่อนข้างน้อย นอกจากกระบอกคั่วที่จำหน่ายทั้งเต็มเมล็ดและแบบที่แกะเปลือกแล้ว ยังมีการนำเมล็ดมาเคลือบคาราเมล เมล็ดกระบอกแห้งประกอบด้วยโปรตีนร้อยละ 13.6 ไขมันร้อยละ 60.4 คาร์โบไฮเดรตร้อยละ 3.9 เถ้าร้อยละ 2.1 คาร์โบไฮเดรตร้อยละ 20.1 และให้พลังงาน 527 กิโลแคลอรีต่อ 100 กรัม ไขมันที่พบมีกรดไขมันอิ่มตัวร้อยละ 96.98 ได้แก่ กรดลอริก (Lauric Acid) และกรดไมริสติก (Myristic Acid) ส่วนจำพวกกรดไขมันไม่อิ่มตัวพวกกรดลิโนเลอิก (Linoleic Acid) เพียงร้อยละ 0.35 (สุดสงวน เลหาวินิจ, 2532)

จากคุณค่าทางโภชนาการดังกล่าวของเมล็ดกระบอกหากนำมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์นาโชสจะสามารถเป็นผลิตภัณฑ์อีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้บริโภคที่ชอบรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพทางเลือกใหม่ และยังเป็น

การส่งเสริมเพื่อเพิ่มรูปแบบของการใช้ประโยชน์ของเมล็ดกระบองให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น และอาจช่วยเพิ่ม การสร้างรายได้ให้กับชุมชนที่มีการเก็บเมล็ดกระบองมาจำหน่ายเพื่อสร้างอัตลักษณ์อาหารท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยวเชิงอาหาร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีแนวความคิดที่นำผงเมล็ดกระบองทดแทนแป้งสาลีบางส่วนในผลิตภัณฑ์นาโชสเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์มีรสชาติที่แปลกใหม่ทานคู่กับเครื่องเคียงซัลซ่าที่ช่วยเพิ่มความสดชื่นและรสชาติจัดจ้านในการทานอาหารเรียกน้ำย่อยสไตล์เม็กซิกันให้กับชุมชนได้

ทบทวนวรรณกรรม

กระบอง (*Irvingia malayana* Oliv.ex A.W. Benn.) หรืออัลมอนต์อีสานเป็นพืชที่อยู่ในตระกูล Irvingiaceae จัดอยู่ในกลุ่มอัลมอนต์ป่า (Wild almond) มีลักษณะเป็นผลสด แบบผลผนังชั้นในแข็ง รูปไข่หรือรูปรี กว้าง 3-4 เซนติเมตร ยาว 4-5 เซนติเมตร มีขนาดเล็กน้อย ผลมีสีเขียว เมื่อผลสุกจะมีสีเหลืองและเนื้อสีส้ม เมล็ด 1 เมล็ด จะมีลักษณะแข็ง รูปไข่หรือรูปรีแกมรูปไข่ ค่อนข้างแบน เนื้อในเมล็ดสีขาว และมีน้ำมัน กระบองมักพบตามป่าเต็งรัง ป่าชายหาด ป่าเบญจพรรณ ป่าดิบแล้ง ตลอดจนป่าดิบชื้น ที่สูงตั้งแต่ใกล้ระดับน้ำทะเลจนถึงประมาณ 300 เมตร ออกผล ระหว่างช่วง เดือน กุมภาพันธ์- สิงหาคม เนื้อในเมล็ดนำมาคั่วสุกมีรสมันรับประทานได้ (สุदारตัน หอมหวล, ม.ป.ป.)

แป้งที่ใช้เป็นส่วนผสมหลักในการทำนาโชส ได้แก่ แป้งข้าวโพดที่มาจากข้าวโพดดิบไม่บดละเอียด จะมี 2 รูปแบบในอุตสาหกรรม คือ แบบไม่แห้งและแบบไม่เปียก แต่ความนิยมของการไม่แบบแห้งจะทำให้การลดขนาดอนุภาคของข้าวโพดยังคงไว้ซึ่งจมูกข้าวโพดและเส้นใยดั้งเดิมทั้งหมดหรือบางส่วน (Gwirtz & Garcia-Casal, 2014) และอีกส่วนผสมที่สำคัญคือ แป้งสาลี ซึ่งได้จากการไม่แยกส่วนของเอนโดสเปอร์มออกมามีหลายชนิด ที่นิยมกันมาก คือ แป้งขนมปัง ไม่จากข้าวสาลี มีโปรตีนสูง 12-14% แป้งอเนกประสงค์ได้จากการผสมแป้งที่ไม่กับข้าวสาลี ชนิดแข็งและชนิดอ่อนเข้าด้วยกันในสัดส่วนที่เหมาะสม มีโปรตีนสูงปานกลาง 10-11% และแป้งเค้ก ไม่จากแป้งสาลีชนิดอ่อน มีโปรตีนต่ำประมาณ 7-9% นอกจากนี้แป้งสาลียังใช้ทำอาหารให้ชั้น แต่จะให้ความชื้นเหนียวน้อยกว่าและมีลักษณะที่ข้นกว่าแป้งข้าวโพด (จิตรนา แจ่มเมฆ และ ออรอนงค์ นัยวิกุล, 2549)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. การศึกษาสูตรและกรรมวิธีการผลิตแป้งนาโชสโฮมเมด
2. การศึกษาปริมาณแป้งเมล็ดกระบองที่ทดแทนแป้งสาลีในผลิตภัณฑ์นาโชส
3. การศึกษาการยอมรับของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์นาโชสด้วยการทดแทนแป้งสาลีบางส่วนจากกระบอง

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผลิตแป้งเมล็ดกระบอกจาก การนำเมล็ดกระบกดิบที่ได้มาจาก จังหวัดอุบลราชธานี มาคัดเลือกสิ่งแปลกปลอมและเมล็ดที่แห้งและเสียออก จากนั้นนำเมล็ดกระบกดิบที่ดีหลังจากการคัดแล้วมาใส่ถาดอบอุณหภูมิเย็บเคลือบเทฟลอนแบบมีรู โดยเกลี่ยเมล็ดกระบกดิบให้เต็มถาด และอบเมล็ดกระบกดิบด้วยเตาอบลมร้อนที่อุณหภูมิ 100-120 °C โดยกลับเมล็ดกระบกดิบทุก 20 นาที จนครบ 60 นาที เมื่อเมล็ดกระบกดิบได้ที่จนสามารถกระเทาะเปลือกได้ ก็นำเมล็ดกระบกดิบมาฝึ้งลมจนหายเย็น แกะเปลือกเมล็ดกระบกดิบ และนำเนื้อเมล็ดกระบกดิบ (ส่วนที่เป็นสีขาวเหลือง) มาบดด้วยเครื่องบดสมุนไพรแบบแห้ง 30-40 วินาที โดยร่อนแป้งเมล็ดกระบกดิบก่อนนำไปใช้ด้วยที่ร่อนแป้งสแตนเลส

2. ศึกษาสูตรและกรรมวิธีการผลิตนาโชสพื้นฐานโฮมเมด จำนวน 3 สูตร ดังตารางที่ 1 และ 2 โดยคัดเลือกสูตรที่ดีที่สุดเพื่อนำไปพัฒนาต่อ จากการประเมินลักษณะของผลิตภัณฑ์ ที่มีผู้เชี่ยวชาญด้านอาหาร และผู้ที่ชื่นชอบรับประทานอาหารนานาชาติและอาหารเม็กซิกัน จำนวน 5 คน ซึ่งทำการประเมินคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ด้านรูปร่าง ขนาด สี และความหนา

ตารางที่ 1: สูตรการผลิตแป้งนาโชสพื้นฐานโฮมเมด

วัตถุดิบ	สูตรที่ 1 : กรัม (%)	สูตรที่ 2 : กรัม (%)	สูตรที่ 3 : กรัม (%)
แป้งสาลีเอนกประสงค์	200 (42.5%)	390 (59.9%)	96 (15.7%)
แป้งข้าวโพด (Maize flour)	100 (21.2%)	0 (0%)	270 (44.1%)
น้ำข้าวโพดหวานดิบ	0 (0%)	180 (27.6%)	0 (0%)
ข้าวโพดหวานกระป๋องในน้ำเกลือ	0 (0%)	0 (0%)	120 (19.6%)
น้ำมันพืช	19 (4.0%)	80 (12.3%)	45 (7.3%)
เกลือ	1.65 (0.4%)	1.5 (0.2%)	1.5 (0.2%)
น้ำเปล่า	150 (31.9%)	0 (0%)	80 (13.1%)
รวม	470.65 (100%)	651.50 (100%)	612.50 (100%)

ที่มา: สูตรที่ 1 ดัดแปลงจาก นาน (2561), สูตรที่ 2 ดัดแปลงจาก คริวสุขใจ (2562) และ สูตรที่ 3 ดัดแปลงจาก TNN (2019)

ตารางที่ 2: กรรมวิธีการผลิตแป้งนาโชสพื้นฐานโฮมเมด

สูตรที่ 1	สูตรที่ 2	สูตรที่ 3
1. นำส่วนผสมของแห้งทั้งหมดร่อนและใส่อ่างผสม โดยใช้ส้อมคนให้เข้ากันเริ่มจากตรงกลาง	1. นำข้าวโพดหวานดิบมาปั่นกับน้ำเปล่าและพักไว้	1. นำข้าวโพดหวานกระป๋องมาเทน้ำออก พักไว้บนกระชอนและปั่นให้ละเอียดกับน้ำเปล่า
2. เติมน้ำมันพืชลงไปประมาณครึ่งส่วนคนให้เข้ากัน	2. นำส่วนผสมของแห้งร่อนและเทลงในอ่างผสมและใส่น้ำข้าวโพดหวานดิบลงไปผสมให้เข้ากัน	2. นำส่วนผสมของแห้งร่อนและเทลงในอ่างผสมและข้าวโพดหวานบดละเอียดลงไป

สูตรที่ 1	สูตรที่ 2	สูตรที่ 3
3. ทอยยเติมน้ำลงไปทีละเล็กน้อยและคนให้เข้ากันสลักกับน้ำมันพืชจนส่วนผสมเข้ากันได้ดีหากเหลวเกินไปให้เติมแป้งลงไปเล็กน้อย	3. ทอยยเติมน้ำมันลงไปทีละเล็กน้อยเมื่อส่วนผสมเข้ากันได้ดีให้ใช้มีอนวดเบาๆ จนแป้งไม่ติดอ่างผสม จากนั้นปั่นเป็นก้อนแล้วนำผ้าขาวบางชุบน้ำห่อแป้งไว้ไม่ให้แห้ง	3. ทอยยเติมน้ำมันลงไปทีละเล็กน้อยเมื่อส่วนผสมเข้ากันได้ดีให้ใช้มีอนวดเบาๆ จนแป้งไม่ติดอ่างผสม จากนั้นปั่นเป็นก้อนแล้วนำผ้าขาวบางชุบน้ำห่อแป้งไว้ไม่ให้แห้ง
4. เมื่อส่วนผสมเข้ากันได้ดีให้ใช้มีอนวดเบาๆ จนแป้งไม่ติดอ่างผสม จากนั้นปั่นเป็นก้อนแล้วนำผ้าขาวบางชุบน้ำห่อแป้งไว้ไม่ให้แห้ง	4. ตัดแป้งเป็นก้อนเล็กๆ และรีดด้วยไม้นวดแป้ง สามารถใช้แป้งสาลี นวลบริเวณไม้และโต๊ะนวดแป้งได้	4. ตัดแป้งเป็นก้อนเล็กๆ และรีดด้วยไม้นวดแป้ง สามารถใช้แป้งสาลี นวลบริเวณไม้และโต๊ะนวดแป้งได้
5. ตัดแป้งเป็นก้อนเล็กๆ และรีดด้วยไม้นวดแป้ง สามารถใช้แป้งสาลี นวลบริเวณไม้และโต๊ะนวดแป้งได้	5. เมื่อดอกแป้งจนแห้งให้นำมีดตัดพิชเข้ามาแบ่งแบ่งเป็น 8 ส่วน เพื่อให้ นาโซส์มีลักษณะเป็นชิ้นสามเหลี่ยมพอดีคำ และใช้ส้อมจิ้มเป็นรูเพื่อให้แป้งสุ่ง่ายขึ้นเวลาทอด	5. เมื่อดอกแป้งจนแห้งให้นำมีดตัดพิชเข้ามาแบ่งแบ่งเป็น 8 ส่วน เพื่อให้ นาโซส์มีลักษณะเป็นชิ้นสามเหลี่ยมพอดีคำ และใช้ส้อมจิ้มเป็นรูเพื่อให้แป้งสุ่ง่ายขึ้นเวลาทอด
6. เมื่อดอกแป้งจนแห้งให้นำมีดตัด พิชเข้ามาแบ่งแบ่งเป็น 8 ส่วน เพื่อให้ นาโซส์มีลักษณะเป็นชิ้นสามเหลี่ยมพอดีคำ และใช้ส้อมจิ้มเป็นรูเพื่อให้แป้งสุ่ง่ายขึ้นเวลาทอด	6. นำนาโซส์ทอดในกะทะด้วยน้ำมันปาล์มด้วยไฟกลางอุณหภูมิประมาณ 170-180 องศาเซลเซียส จนกว่าผลิตภัณฑ์จะมีสีเหลืองทอง	6. นำนาโซส์ทอดในกะทะด้วยน้ำมันปาล์มด้วยไฟกลางอุณหภูมิประมาณ 170-180 องศาเซลเซียส จนกว่าผลิตภัณฑ์จะมีสีเหลืองทอง
7. นำนาโซส์ทอดในกะทะด้วยน้ำมันปาล์มด้วยไฟกลางอุณหภูมิประมาณ 170-180 องศาเซลเซียส จนกว่าผลิตภัณฑ์จะมีสีเหลืองทอง		

ที่มา: สูตรที่ 1: ดัดแปลงสูตร น่าน (2561) , สูตรที่ 2: ดัดแปลงสูตร คริวสุขใจ (2562) และ สูตรที่ 3: ดัดแปลงสูตร TNN (2019)

1. คัดเลือกสูตรพื้นฐานที่ดีที่สุดจากขั้นตอนที่ 1 มาทำการทดแทนแป้งสาลีในสูตรด้วยแป้งเมล็ดกระบกบดละเอียดในสัดส่วนร้อยละ 25, 50 และ 75 ตามลำดับ โดยทดสอบความชอบผลิตภัณฑ์ด้วยวิธี 9 point-hedonic scale ในคุณลักษณะด้านขนาด สี ความกรอบ ความหนา กลิ่นรสกระบก รสชาติโดยรวมเมื่อทานคู่กับซัลซ่า และความชอบโดยรวม จากผู้ทดสอบที่ชื่นชอบการทานขนมขบเคี้ยว อาหารทานเล่นและอาหารเม็กซิกัน จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance, ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยวิธี Duncan's New Multiple Range Test (DMRT) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2. จากการคัดเลือกสูตรนาโชสที่ทดแทนด้วยแป้งสาลีด้วยเมล็ดกระบะกที่ดีที่สุดแล้วในขั้นตอนที่ 2 นำมาทดสอบการยอมรับของผู้บริโภคโดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการบริโภคอาหารเม็กซิกัน และ ส่วนที่ 3 การประเมินความชอบและการยอมรับผลิตภัณฑ์ ที่ทำการพัฒนา ด้วยวิธี 9 point-hedonic scale ในคุณลักษณะด้านสี ความกรอบ กลิ่นรสกระบะก รสชาติ โดยรวมเมื่อทานคู่กับซัลซ่า และความชอบโดยรวม จำนวน 50 คน และนำมาวิเคราะห์ค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาสูตรพื้นฐานจำนวน 3 สูตร พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านลงความเห็นว่า สูตรพื้นฐาน 1 (น่าน, 2018) ที่มีส่วนประกอบ แป้งสาลีเอนกประสงค์ 42.5% แป้งข้าวโพด (Maize flour) 21.2% น้ำมันพืช 4.0% เกลือ 0.4% และน้ำเปล่า 31.9% เป็นสูตรพื้นฐานที่ดีที่สุดในการนำไปพัฒนาต่อเนื่องจากมีลักษณะที่ คล้ายคลึงกับผลิตภัณฑ์นาโชสสำเร็จรูปที่จำหน่ายในท้องตลาด แต่เนื่องจากการใช้ไม้นวดแป้งนั้นทำให้น้ำหนัก มือในการรีดแป้งไม่เท่ากัน ขึ้นของนาโชสจึงมีความหนา บาง ไม่ได้มาตรฐานจึงปรับปรุงการใช้อุปกรณ์จากการ ใช้ไม้นวดแป้งเป็นเครื่องรีดเส้นพาสต้าแบบหมุนแทน

เมื่อนำสูตรพื้นฐานที่ 1 มาทำการทดแทนแป้งสาลีด้วยแป้งเมล็ดกระบะกทั้ง 3 ระดับ ตั้งแต่ร้อยละ 25 ถึง ร้อยละ 75 พบว่า สูตรที่ทดแทนแป้งเมล็ดกระบะกที่ร้อยละ 75 มีเนื้อสัมผัสของแป้งละเอียด และไม่สามารถขึ้น รูปได้ เนื่องจากกระบะกมีองค์ประกอบของไขมันที่ค่อนข้างสูง (มากกว่าร้อยละ 60) คล้ายกับอัลมอนต์ เมื่อ หลังจากการอบด้วยความร้อนจะมีสารประกอบอินทรีย์ประเภทเบนซิลดีไฮด์ ที่ระเหยง่ายมากกว่า รวมถึงการ ออกซิเดชันของไขมัน น้ำตาลไฟโรว์ไลซิส และปฏิกิริยาเมลลาร์ด ทำให้อัลมอนต์มีกลิ่นรสเฉพาะตัว (Franklin Mitchell, 2019) ทำให้ผู้ทดสอบสามารถได้รับรู้ถึงกลิ่นรสดังกล่าวเมื่อทานผลิตภัณฑ์ จึงทำให้ผู้วิจัยทำการ ทดลองจำนวน 2 การทดลอง ได้แก่ สูตรที่ 1 (รหัส 452) นาโชสที่ทดแทนแป้งสาลีด้วยเมล็ดกระบะก ร้อยละ 25 และ สูตรที่ 2 (รหัส 703) นาโชสที่ทดแทนแป้งสาลีด้วยเมล็ดกระบะก ร้อยละ 50 ดังแสดงในตารางที่ 3 ซึ่ง จากการทดสอบชิมจากผู้บริโภค จำนวน 30 คน เทียบกับตัวอย่างควบคุม รหัส 918 (สูตรพื้นฐาน 1) ดังแสดง ในตารางที่ 4 พบว่า ผู้บริโภคมีความชอบโดยรวมของผลิตภัณฑ์นาโชส รหัส 452 ที่มีการทดแทนแป้งสาลีด้วย เมล็ดกระบะก ร้อยละ 25 อยู่ในระดับชอบปานกลาง (7.34 ± 1.21) ไม่แตกต่างจากสูตรควบคุม (7.66 ± 1.26) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น $\alpha=0.05$ แต่มีความชอบโดยรวมแตกต่างจาก รหัส 703 ที่มีการ ทดแทนแป้งสาลีด้วยเมล็ดกระบะก ร้อยละ 50 อยู่ในระดับชอบเล็กน้อย (6.37 ± 2.09) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น $\alpha=0.05$

ตารางที่ 3: สูตรผลิตภัณฑ์นาโชสที่ทดแทนแป้งสาลีด้วยแป้งเมล็ดกระบกที่ระดับแตกต่างกัน

วัตถุดิบ	สูตรควบคุม แป้งสาลี ร้อยละ 100 : รหัสนี้ 918	สูตรที่ 1 ทดแทนแป้งสาลี ร้อยละ 25 : รหัสนี้ 452	สูตรที่ 2 ทดแทนแป้งสาลี ร้อยละ 50 : รหัสนี้ 703
แป้งสาลีเนกประสงค์	42.50%	31.90%	21.25%
แป้งข้าวโพด (Maize flour)	21.20%	21.20%	21.20%
แป้งเมล็ดกระบก	0%	10.60%	21.25%
น้ำมันพืช	4.00%	4.00%	4.00%
เกลือ	0.40%	0.40%	0.40%
น้ำเปล่า	31.90%	31.90%	31.90%
รวม	100%	100%	100%

คุณลักษณะขนาด สี ความกรอบ ความหนาและรสชาติโดยรวมเมื่อทานคู่กับซัลซ่าของผลิตภัณฑ์นาโชสของ รหัสนี้ 452 ที่มีการทดแทนแป้งสาลีด้วยแป้งเมล็ดกระบก ร้อยละ 25 มีระดับความชอบอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความชอบเท่ากับ 7.71 ± 1.10 , 7.63 ± 0.68 , 7.23 ± 1.72 , 7.46 ± 1.50 และ 7.31 ± 1.41 ตามลำดับ และคุณลักษณะด้านกลิ่นรสกระบก ผู้ทดสอบชอบอยู่ในระดับชอบเล็กน้อย (6.80 ± 1.64) (ดังแสดงในตารางที่ 4) ซึ่งผลิตภัณฑ์นาโชสรหัสนี้ 703 ที่ทดแทนแป้งสาลีด้วยแป้งเมล็ดกระบก ร้อยละ 50 มีคะแนนความชอบเฉลี่ยคุณลักษณะขนาด สี ความหนา กลิ่นรสกระบกและรสชาติโดยรวมเมื่อทานคู่กับซัลซ่า อยู่ในระดับความชอบเล็กน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความชอบ เท่ากับ 6.29 ± 1.90 , 6.86 ± 1.63 , 6.40 ± 1.67 , 6.54 ± 1.67 และ 6.31 ± 2.29 ตามลำดับ และคุณลักษณะด้านความกรอบมีค่าเฉลี่ย 5.30 ± 2.75 ซึ่งบอกไม่ได้ว่าชอบหรือไม่ชอบในคุณลักษณะด้านนี้

ตารางที่ 4: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลิตภัณฑ์นาโชสที่ทดแทนแป้งสาลีด้วยแป้งเมล็ดกระบกที่ระดับต่างกันแยกตามคุณลักษณะด้วยวิธี 9-point hedonic scale จำนวน 30 คน

คุณลักษณะ	สูตรควบคุม ไม่มีการทดแทน แป้งสาลี : รหัสนี้ 918	สูตรที่ 1 ทดแทนแป้งสาลี ร้อยละ 25 : รหัสนี้ 452	สูตรที่ 2 ทดแทนแป้งสาลี ร้อยละ 50 : รหัสนี้ 703
ขนาด	7.57 ± 1.22^a	7.71 ± 1.10^a	6.29 ± 1.90^b
สี	8.00 ± 0.87^a	7.63 ± 0.87^a	6.86 ± 1.63^b
ความกรอบ	7.94 ± 1.24^a	7.23 ± 1.72^a	5.20 ± 2.75^b
ความหนา	7.63 ± 1.29^a	7.46 ± 1.50^a	6.40 ± 1.67^b
กลิ่นรสกระบก	6.51 ± 1.56^{ns}	6.80 ± 1.64^{ns}	6.54 ± 1.67^{ns}
รสชาติโดยรวม เมื่อทานคู่กับซัลซ่า	7.54 ± 1.20^a	7.31 ± 1.41^a	6.31 ± 2.29^b
ความชอบโดยรวม	7.66 ± 1.26^a	7.34 ± 1.21^a	6.37 ± 2.09^b

หมายเหตุ: a, b ที่แตกต่างกันในแนวนอนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha=0.05$

ณัฐวณิชกุล เศรษฐบุรพาโมทย์ และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาการทดแทนแป้งสาลีบางส่วนด้วยผง เมล็ดกระบกต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์เค้ก พบว่า ร้อยละการทดแทนแป้งสาลีด้วยผงเมล็ดกระบกที่มากที่สุด เท่ากับ ร้อยละ 15 (w/w) ในผลิตภัณฑ์เค้ก เนื่องจากมีคะแนนการทดสอบคุณลักษณะทางด้านประสาทสัมผัส กลิ่น รสชาติ เนื้อสัมผัส และความชอบโดยรวมสูงสุด (7.2 6.7 7.2 7.3 และ 7.4) และมีลักษณะเนื้อสัมผัสนุ่ม และฟู ซึ่งการทำผลิตภัณฑ์ที่ใช้แป้งสาลีเนกประสงค์กับแป้งเค้กที่มีปริมาณโปรตีนต่างกันสามารถส่งผลต่อปริมาณที่สูงสุดในการทดแทนแป้งสาลีด้วยแป้งเมล็ดกระบกแตกต่างกัน เนื่องจากแป้งเมล็ดกระบกเมื่อเกิดเจลจะมีความหนืดสูงโดยแป้งเมล็ดกระบกจะดูดซับน้ำไว้ในโมเลกุลของเมล็ดแป้งในระหว่างกระบวนการผสม จากนั้นเมื่อนำเค้กไปเข้าอบในระหว่างนั้นแป้งเมล็ดกระบกจะได้รับความร้อนเมล็ดแป้งจะเกิดการพองตัว เมื่อความร้อนสูงขึ้นเมล็ดแป้งจะขยายตัวและเกิดการแตกตัวจนเข้าสู่สภาวะที่เกิดเจล เมื่อพิจารณาค่าเนื้อสัมผัสของเค้กสูตรทดแทนจะมีความนุ่มสูงกว่าสูตรควบคุม เนื่องจากในแป้งเมล็ดกระบกอาจมีปริมาณของกลูเตน (Gluten) เป็นไกลโคโปรตีนที่พบในส่วนที่เป็นเอนโดสเปอร์มของธัญพืชในปริมาณที่เพียงพอทำให้ในการดูดซับน้ำ หรืออุ้มน้ำไว้จนเกิดลักษณะโด (Dough) โดยจะสร้างพันธะไดซัลไฟด์ (Disulfide bond) ทำให้กลูเตนมีลักษณะเหนียวและยืดหยุ่น ไม่ละลายในน้ำจึงส่งผลให้เค้กที่ได้มีความนุ่มฟูได้

ในผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ประเภทอื่นที่ไม่ได้ใช้แป้งเมล็ดกระบกทดแทน ได้แก่ คุกกี้เมล็ดกระบก (พจนีย์ บุญนา และคณะ, 2556) พบว่า มีการใช้เมล็ดกระบกเป็นส่วนผสมเพื่อทดแทนแทนเม็ดมะม่วงหิมพานต์ในผลิตภัณฑ์ คุกกี้แช่เย็นได้สูงสุดร้อยละ 100 โดยมีคะแนนความชอบโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับชอบมาก (8.08±0.87) และในผลิตภัณฑ์คุกกี้แบบปั่นสามารถทดแทนเม็ดมะม่วงหิมพานต์และเมล็ดอัลมอนด์สไลต์ได้ในระดับร้อยละ 100 เช่นเดียวกัน โดยมีคะแนนความชอบโดยรวมเฉลี่ย 7.67±0.97 ซึ่งอยู่ในระดับชอบปานกลาง รวมไปถึงผลิตภัณฑ์ซ็อกคอบอลเสริมเมล็ดกระบก (พจนีย์ บุญนา และคณะ, 2557) ก็ได้ใช้เมล็ดกระบกเสริมในผลิตภัณฑ์ ได้สูงสุดถึงร้อยละ 30 เนื่องจากมีคะแนนความชอบโดยรวมอยู่ในระดับชอบมาก (8.18±0.98) รวมไปถึงผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มจากกระบก (กัญญาภัค จันทะมาลา และคณะ, 2566) สามารถนำกระบกมาผลิตเป็นเครื่องดื่มซึ่งมีปริมาณการใช้ร้อยละ 13 และสารให้ความคงตัวเจลแลนกับร้อยละ 0.02 ของน้ำหนักรวมทั้งหมดยับผสมเพื่อลดขนาดอนุภาคของไขมันด้วยเครื่องโฮมจีไนซ์และพาสเจอร์ไรส์ที่อุณหภูมิ 75 องศาเซลเซียสเป็นเวลา 5 นาทีผลิตภัณฑ์ที่ได้มีความคงตัวไม่แยกชั้นในระหว่างเก็บที่อุณหภูมิ 4 องศาเซลเซียส โดยได้รับการยอมรับของผู้บริโภคโดยมีระดับความพอดีในด้านคุณลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ โดยที่เครื่องดื่มนมกระบกให้พลังงานต่อหน่วยบริโภค (240 มิลลิลิตร) เท่ากับ 225 กิโลแคลอรี คาร์โบไฮเดรต 18.26 กรัม โปรตีน 2.54 กรัม โยอาหาร 9.70 กรัม และไขมัน 15.58 กรัม

จากตารางที่ 4 จึงทำให้นักวิจัยเลือกสูตรที่มีการทดแทนแป้งสาลีด้วยเมล็ดกระบก ร้อยละ 25 (รหัส 452) มาทำการทดสอบการยอมรับของผู้บริโภค จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64 อายุ 20-24 ปี ร้อยละ 90 เป็นนักศึกษาที่มีรายได้ประมาณ 15,000 – 20,000 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการบริโภคขนมขบเคี้ยวครั้ง ร้อยละ 76 และเคยรับประทานในรูปแบบชาวด์ครีมและชีส ร้อยละ 44 และ 42 ตามลำดับ และเคยซื้อผลิตภัณฑ์ขนมขบเคี้ยวที่ซูเปอร์มาร์เก็ต ได้แก่ Top's, Gourmet Market, Villa

Market และร้านอาหารเม็กซิกัน ร้อยละ 45, ร้อยละ 28, ร้อยละ 19 และ ร้อยละ 8 ตามลำดับ ซึ่งผู้บริโภคนับจำนวน 50 คน ทดสอบชิมนาโชสที่ทดแทนด้วยแป้งเมล็ดกระบองแล้วยอมรับผลิตภัณฑ์ทั้งหมด 43 คน คิดเป็นร้อยละ 86 โดยมีความชอบโดยรวมอยู่ในระดับชอบมาก (8.36 ± 1.16) ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลิตภัณฑ์นาโชสที่ทดแทนแป้งสาลีด้วยแป้งเมล็ดกระบองที่ระดับร้อยละ 25 ด้วยวิธี 9-point hedonic scale จำนวน 50 คน

คุณลักษณะ	สูตรที่ทดแทนแป้งสาลีร้อยละ 25	ระดับความชอบ
สี	7.24±1.00	ชอบปานกลาง
ความกรอบ	7.42±1.31	ชอบปานกลาง
กลิ่นรสกระบอง	7.22±1.25	ชอบปานกลาง
รสชาติโดยรวมเมื่อทานคู่กับซัลซ่า	7.88±1.45	ชอบปานกลาง
ความชอบโดยรวม	8.36±1.16	ชอบมาก

สรุป

สูตรพื้นฐานนาโชสที่มีส่วนประกอบ แป้งสาลีเอนกประสงค์ ร้อยละ 42.5 แป้งข้าวโพด ร้อยละ 21.2 น้ำมันพืช ร้อยละ 4.0 เกลือ ร้อยละ 0.4 และน้ำเปล่า ร้อยละ 31.9 เป็นสูตรพื้นฐานที่ดีที่สุดคล้ายกับสินค้าในท้องตลาด จึงทำให้สามารถนำแป้งเมล็ดกระบองมาทดแทนแป้งสาลีได้ในปริมาณสูงสุดร้อยละ 25 ซึ่งผู้ทดสอบจำนวน 50 คน ให้การยอมรับผลิตภัณฑ์ที่ทดสอบชิมถึง 43 คน คิดเป็นร้อยละ 86 โดยผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้ข้อเสนอแนะคือสามารถเปลี่ยนรูปแบบจากการทอดเป็นการอบแทนจะสามารถช่วยให้ผลิตภัณฑ์นั้นดูแลสุขภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

1. ควรมีการวิเคราะห์กลิ่นรสของเมล็ดกระบองเพื่อเปรียบเทียบกับเมล็ดอัลมอนต์ ซึ่งมีกลิ่นรสเฉพาะ รวมถึงมีการกลั่นหั่น โดยอาจจะมีผลต่ออายุการเก็บรักษาของผลิตภัณฑ์
2. ควรมีการพัฒนากระบวนการทอดจากใช้น้ำมันเป็นการอบแทนเนื่องจากกระบองมีส่วนประกอบที่เป็นไขมันค่อนข้างสูง ทำให้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวสามารถขยายกลุ่มลูกค้ารักสุขภาพเพิ่มขึ้นได้อีกทาง

เอกสารอ้างอิง

กัญญาภัค จันทะมาลา, ธฤต อภิสทิวรงค์, และ ขวัญหทัย แซ่ทอง. (2566). การผลิตเครื่องเคียงนมกระบอง. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย, 15(2), 465-476. <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/rmutsvrj>

- ครัวสุขใจ. (2562, 24 มิถุนายน). *CORN TORTILLA CHIPS | NACHOS CHIPS by ครัวสุขใจ*. <https://www.youtube.com/watch?v=vKxuhCg-G3c>
- จิตธนา แจ่มเมฆ, และ อรอนงค์ นัยวิกุล. (2549). *เบเกอรี่เทคโนโลยีเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราภรณ์ เจริญเดช. (2545). *อาหารไทย (ภูมิแผ่นดินไทย เล่ม 6)*. บริษัท โอเอส พรินติ้งเฮาส์ จำกัด.
- ณัฐกมล ศรชฎปรามไธย, นิตยา ภูงาม, วิภารัตน์ ลักขชร, และ อรวรรณ อยู่ดีรัมย์. (2564). ผลของการทดแทนแป้งสาลีบางส่วนด้วยผงเมล็ดกระบอกต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์เค้ก. *วารสารเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี*, 2(1). 81-89. <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/atj/article/view/248826/177791>
- น่าน หงษ์วิวัฒน์. (2561, 7 กันยายน). *ทาก็อซอสเนื้อ อร่อยครบจบที่คำเดียว - by เชฟน่าน | CIY - Cook it your self*. <https://www.youtube.com/watch?v=52MhrVZNfIY&t=555s>
- พจนีย์ บุญนา, สุนีย์ สหัสโพธิ์, วาสนา ขวยเงิน, และ สุมภา เทิดขวัญชัย. (2557). *ซีคอบอลเสริมเมล็ดกระบอก*. ทนสนับสนุนงบประมาณเงินรายได้คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/1521/HEC_58_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- พจนีย์ บุญนา, สุนีย์ สหัสโพธิ์, วาสนา ขวยเงิน, และ สุมภา เทิดขวัญชัย. (2556). *คูกี้เมล็ดกระบอก*. ทนสนับสนุนงบประมาณเงินรายได้คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/1267/HEC_56_32.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ภัทรพร พันธุ์. (2558). การจัดการกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาหารโดยผ่านประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวในประเทศไทย. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 8(2). 27-37. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/journal_sct/article/view/82467/65544.
- รามณรงค์ นิลกำแหง. (2566). ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทย หลังยุควิกฤตโควิด-19. *วารสารศิลปศาสตร์ราชมงคลสุวรรณภูมิ*, 5(2), 462-477. https://www.researchgate.net/publication/373656708_SUPPLY_CHAIN_OF_FOOD_TOURISM_IN_THAILAND_AFTER_THE_COVID_-_19_CRISIS_hwngsoxupthankarhxngtheiywcheingxaharniprathesthiy_hlangyukhwikvtkhowid-19
- สุดสงวน เลหาวิณีจ. (2532). *การประเมินคุณค่าทางโภชนาการของเมล็ดกระบอก* [วิทยานิพนธ์เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต]. Chulalongkorn University Intellectual Repository. <https://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/62866>.
- สุดารัตน์ หอมหวล. (ม.ป.ป.). *ฐานข้อมูลสมุนไพร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. <https://apps.phar.ubu.ac.th/phargarden/main.php?action=viewpage&pid=199>



- Franklin, L. M., & Mitchell, A. E. (2019). Review of the Sensory and Chemical Characteristics of Almond (*Prunus dulcis*) Flavor. *Journal of Agricultural and Food Chemistry*, 67(10). 2743-2753. <https://pubs.acs.org/doi/epdf/10.1021/acs.jafc.8b06606>
- Gwartz, J. A., & Garcia-Casal, M. N. (2014). Processing maize flour and corn meal food products. *The Annals of the New York Academy of Sciences*, 1312(1), 66-75. <https://nyaspubs.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/nyas.12299>
- Linares, K. (2023, 27 October). *Introduction to Mexican food history (And what that means for nutrition)*. <https://nutritionconsabor.com/mexican-food-history/>
- TNN. (2019, 25 February). *Corn Nachos Recipe*. <https://recipes.timesofindia.com/recipes/corn-nachos/rs63625118.cms>

การศึกษาปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคมกีฬา lawn tennis แห่งประเทศไทย
ในพระบรมราชูปถัมภ์

FACTORS AFFECTING THE EMPLOYEE ENGAGEMENT AT THE LAWN TENNIS
ASSOCIATION OF THAILAND UNDER HIS MAJESTY'S PATRONAGE

นันทน์ภัท นันตะสุข^{1*} และกัญชพร ธรรมณี²

Nannapat Nantasuk^{1*} and Kanchaporn Sonmanee²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

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

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

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาปัจจัยสร้างความผูกพันขององค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรสมาคมกีฬา lawn tennis แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่สร้างความผูกพันขององค์กร อาทิ ด้านลักษณะงาน ด้านบุคคลและสังคมในองค์กร ด้านระบบองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรสมาคมกีฬา lawn tennis แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ และ 3) ปัจจัยผลการปฏิบัติงาน อาทิ ระดับบุคคล ระดับทีมงาน และระดับองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรสมาคมกีฬา lawn tennis แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ การวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ผลการวิจัยพบว่า ระยะที่ 1 สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหาร 2 คน ผู้ฝึกสอน 2 คน กรรมการผู้ตัดสิน 2 คน และเจ้าหน้าที่สมาคม 2 คน พบว่า มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากร เกี่ยวกับลักษณะงานในด้านต่าง ๆ พอสมควรแต่ยังไม่ถ่องแท้ และพนักงานแยกกันทำงานตามหน้าที่ ด้านบุคคลและสังคมในองค์กรนั้น การประชุมวางแผนจะแจ้งตามลำดับขั้นของโครงสร้างในองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน (อายุงาน 3 ปีขึ้นไป) พบว่า ปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรในสมาคม พบว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร บุคคลและสังคมในองค์กร และลักษณะงาน ผลงานมีผลต่อปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรในสมาคม พบว่า ระดับบุคคล ระดับทีมงาน และระดับองค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรในสมาคม อยู่ในลำดับมาก พบว่า พฤติกรรมที่แสดงออกและความรู้สึก/ความคิด อยู่ในลำดับมาก ทดสอบสมมติฐาน 1) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสร้างความผูกพัน (Driver) ระดับความผูกพัน พบว่า ลักษณะงาน บุคคลและสังคมในองค์กร ระบบองค์กร และสภาพแวดล้อมขององค์กร มีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง 2) ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยอมรับสมมติฐานหลัก 3) ปัจจัยที่สร้างความผูกพันของพนักงานมีผลต่อความ

ผูกพันของพนักงานในองค์กรของสมาคม คือ ลักษณะงาน และบุคคลและสังคมในองค์กร ส่วนผลงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรของสมาคม คือ ระดับบุคคล ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยอมรับสมมติฐานหลัก

คำสำคัญ: สร้างความผูกพัน บุคลากร สมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

ABSTRACT

The objectives of this study is 1. Study the factors that create organizational engagement that affect the engagement of personnel of the Lawn Tennis Association of Thailand under the Royal Patronage. 2. Study the factors that create organizational bonding. Such as the nature of work Individual and social aspects of the organization Organizational system the organizational environment affects the engagement of the personnel of The Lawn Tennis Association of Thailand Under royal patronage and 3. Performance factors such as individual level, team level, and organizational level. That affects the engagement of personnel of the Lawn Tennis Association of Thailand under royal patronage. The research was divided into two phases. The research results found that Phase 1 comprised in-depth interviews with two Boards of Directors, two coaches, two referees, and two administrative officers. The findings indicated a level of knowledge and understanding about factors contributing to employee engagement. It was found that the factors that create engagement among personnel in the association were the organizational environment. Individuals and society in the organization and the nature of work. The results of work have an effect on the factors that create engagement among personnel in the association. It was found that the individual level, team level, and organizational level were at a high level. As for factors that create engagement among personnel in the association very much in order Testing Hypotheses 1) Relationship between engagement factors: The engagement level indicated that the nature of work, people, and society in the organization, organizational system, and organizational environment have a relationship going in the same direction at a moderate level. 2) The level of employee engagement towards the organization: There is a relationship going in the same direction at a moderate level with statistical significance at .05, supporting the main hypothesis. 3) Factors that create employee engagement affecting employee engagement in the organization of the association: The nature of work and the people and

society in the organization have a significant impact on employee engagement at the individual level with statistical significance at .05, supporting the main hypothesis

Keywords: Engagement, Personnel, The Lawn Tennis Association of Thailand Under His Majesty's Patronage

บทนำ

แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ของการฝ่ายกีฬาเทนนิส ลอนเทนนิสสมาคมแห่งประเทศไทยฯ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ในบริบทการทบทวนแผนยุทธศาสตร์จึงต้องเน้นประเด็นดังนี้ 1) การเตรียมความพร้อมของบุคลากรและระบบการกีฬาทั้งของสมาคม สโมสร/ชมรมกีฬาเทนนิส ให้สามารถปรับตัวพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่มุ่งเน้นการเพิ่มความรู้อะไรและปัญญาเป็นตัวนำมากกว่าการขับเคลื่อนด้วยระบบงบประมาณ พร้อมทั้งแสวงหาประโยชน์อย่างรู้เท่าทันโลกาภิวัตน์ และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับทุกภาคส่วน ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อต่อสู้กับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองที่ผันผวน 2) เสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ โดยเฉพาะจากหน่วยงานในระดับท้องถิ่นให้เข้ามาร่วมกับลอนเทนนิสสมาคมแห่งประเทศไทยฯ ในการพัฒนาการกีฬาเทนนิสให้มากขึ้น 3) สร้างกระแสความนิยมในกีฬาเทนนิส เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และวัฒนธรรมของชาติให้ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะเยาวชนสนใจในการเล่นและเข้ามาชมกีฬาเทนนิสมากขึ้น 4) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของกีฬาเทนนิสที่มาจาก กทท. สถาบันการศึกษาหรือภาคส่วนอื่น ๆ 5) สร้างและพัฒนาองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทางการกีฬาเทนนิส พร้อมส่งเสริมให้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง และ 6) แสวงหาความร่วมมือกับประเทศที่มีความโดดเด่นในกีฬาเทนนิส เพื่อให้การสนับสนุน และเป็นแนวทางในการพัฒนากีฬาเทนนิสของประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2560)

ได้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในองค์กร สรุปปัญหาที่พบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายกีฬาเทนนิส ลอนเทนนิสสมาคมแห่งประเทศไทย ที่รอการแก้ไขอย่างเร่งด่วน คือ 1) ลักษณะงานเป็นการประสานกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นตัวนักกีฬา และครอบครัว สปอนเซอร์ (sponsor) ต้องหาเพื่อมาสนับสนุนสมาคม ผู้ตัดสิน ครูฝึกสอน และผู้บริหาร หน่วยงานภาครัฐและเอกชน การเลือกบุคคลเข้ามาทำงานจึงสำคัญมาก ต้องมีทักษะ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีภาษาที่ดี และต้องมีแรงผลักดัน (Passion) ต่องานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงบุคลากรที่จบใหม่จะขาดแรงผลักดัน ทำงานเพื่อเงินเดือนหรือสมัครงานแล้วได้ทันที โดยการทำงานที่ปราศจากความผูกพันกับองค์กรทำให้เกิดปัญหาการอบรมสอนงานที่เป็นเอกลักษณ์ของสมาคมไม่ได้ไม่เชื่อฟังและไม่สามารถลดภาระงานของรุ่นพี่ได้ 2) โครงสร้างองค์กรแบ่งเป็นระดับชั้นมีอำนาจสั่งการตามระดับขององค์กร มีทั้ง 3 ระดับ พนักงาน หัวหน้าแผนก ผู้บริหารระดับสูง ผู้ถือหุ้น รวมไปถึงสปอนเซอร์ (sponsor) ที่สนับสนุนองค์กร บางครั้งบางคำสั่งในที่ประชุมมุมมองแตกต่างกันพนักงานมีความคิดว่า คำสั่งบางคำสั่งเกินศักยภาพของ

ตนเองหรือเพิ่มภาระหน้าที่ของตนเอง การมองต่างมุม เกิดการขัดแย้งไม่ยอมปฏิบัติตาม ผลที่ตามมา คือ เกิดความขัดแย้งในองค์กร ส่งผลให้ความผูกพันที่มีในองค์กรลดลง 3) พนักงานที่ปฏิบัติงานเล็งเห็นถึงความไม่ยุติธรรมในองค์กร เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับไม่เพียงพอการดำรงชีวิตและไม่คุ้มค่าต่อการทำงาน องค์กรประสบปัญหาพนักงานเข้า-ออกบ่อย ทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่องติดขัด เกิดความล่าช้า และ 4) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการประชุมของทีมงานแทนการบินไปประชุมลงนามข้อตกลง จึงเป็นเรื่องใหม่ที่ต้องปรับตัวทั้งผู้บริหารระดับสูงและพนักงานทุกระดับ ส่วนใหญ่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่อยู่ในเจเนอเรชั่น X ที่ไม่ค่อยได้สัมผัสเทคโนโลยีดิจิทัลการประชุมสัมมนาต้องเริ่มศึกษากับบุคคลเจเนอเรชั่น Y หรือ Z ซึ่งในการสื่อสารกับบุคลากรทั้ง 2 เจเนอเรชั่นต้องละเอียดอ่อนและเกิดปัญหาความล่าช้าในการประชุม หรือเข้าประชุมไม่ทันเวลาสร้างความเสียหายต่อธุรกิจ เสียโอกาสในการส่งนักกีฬาของสมาคมเข้าเข้าร่วมการแข่งขัน เกิดความขัดแย้งในองค์กรบ่อยครั้ง ส่งผลให้ปัญหาใหญ่ในองค์กรที่รอการแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่สอดคล้องกับการสร้างความสุขในการทำงาน (ไทยท努 วรรณสุข, ปทุม กลิ่นหอม, และ ลดาวัลย์ นันตะสุข, 2565)

ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงของสมาชิกในองค์กร เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมที่ดีอย่างต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ไม่ขาดงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และตรงต่อเวลาในการทำงาน สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น การสร้างความผูกพันต่อองค์กรเป็นวิธีการในการดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าขององค์กร ทำให้พนักงาน มีความรู้สึก และจิตใจที่อยากจะทำอยู่กับองค์กรเพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการรักษาบุคลากรขององค์กรให้อยู่กับองค์กรพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล, 2562)

ทบทวนวรรณกรรม

2.1 ความผูกพันต่อองค์กร

2.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Balain and Sparrow (2009) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) เป็นความรู้สึก นึกคิด ทักษะ และเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่ส่งต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย 2 ลักษณะดังนี้

1. ด้านทัศนคติต่อองค์กร (Feeling) ประกอบด้วย ความรู้สึกเป็นเจ้าของและภาคภูมิใจ เชื้อมั่นยอมรับนโยบายขององค์กร มีความเชื่อใจ พร้อมพัฒนาและรับการเปลี่ยนแปลง และเห็นคุณค่าต่อบุคลากร
2. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior) ประกอบด้วย การทุ่มเทให้กับการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน การทำงานที่ปริมาณมากขึ้นและความยากมากขึ้น ซินชม ปกป้องประโยชน์ขององค์กร และช่วยเหลือสนับสนุนกันและกัน

2.1.2 ทฤษฎีและกรอบแนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Heskett, Sasser & Wheeler (2008) กล่าวว่า การมีความผูกพันต่อองค์กร เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายองค์กร โดยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กร ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ จะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์กร จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง ประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Individual aspect) คือ การไม่ตระหนักถึงความสำคัญหรือคุณค่าของงานที่ทำ มีความคาดหวังมากเกินไปจนความเป็นจริง มีบุคลิกภาพแบบไม่ยืดหยุ่นทำให้ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ไม่ได้ มีลักษณะนิยมความสมบูรณ์แบบ (perfectionism) สถานภาพโสด

2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล (Interpersonal aspect) กล่าวคือ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน มีความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน หรือระหว่างลูกน้องกับเจ้านาย

3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment aspect) เช่น แวดล้อมด้วยเพื่อนร่วมงานที่มีลักษณะ Burnout ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำงานที่เคร่งเครียด งานที่ขาดความมั่นคงและไม่มีความเจริญก้าวหน้า ไม่มีคนให้คำปรึกษาหรือให้กำลังใจ

2.1.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

Balain and Sparrow (2009) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญทั้งต่อพนักงานและต่อองค์กรอย่างมาก เพราะเป็นตัวกระตุ้น ทำให้องค์กรดำเนินงานไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยเหตุผลดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ง่ายขึ้น เพราะพนักงานพร้อมที่จะทุ่มเท อุทิศตนเอง ทำงานอย่างเต็มความสามารถให้กับงานและองค์กร และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอีกด้วย

2. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานช่วยเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้า เพราะพนักงานจะมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ และมีการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาสินค้า และการบริการที่ออกมาดีมีคุณภาพ

3. องค์กรสามารถรักษานักงานได้ เพราะพนักงานมีความรู้สึก ทัศนคติ และพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร ปรารถนาจะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

4. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมาย นโยบาย วัฒนธรรมขององค์กร ได้ดี

2.2 แนวความคิดที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Macey et al. (2009), Development Dimensions International (DDI) (2015) กล่าวว่า แนวความคิดความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความรู้สึก/ความคิด (Feeling) เป็นความรู้สึกของบุคคล ที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นมากกว่า คำนึงถึงความรู้สึกที่บุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรเชิงทัศนคติในรูปแบบของความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อที่จะทำงานให้กับองค์กรและปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

2. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior) เป็นความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างต่อเนื่องและคงเส้นคงวาคือเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกโดยการไม่โอนย้าย หรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กรและเป็นการยากหรือเป็นไปได้ที่จะเรียกการลงทุนนั้นกลับคืนมา

2.3 ผลลัพธ์ของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Aon Hewitt (2017) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการบริหารงานบุคคลดังนี้

1. ระดับองค์กร เพื่อตอบสนองสมาชิกและพัฒนาสังคมให้สงบสุข เพราะมีการสรรหาบุคคลที่มีความเหมาะสม มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

2. ระดับทีมงาน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีบุคคลที่มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน

3. ระดับบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการระดับต่าง ๆ ของบุคคล ตั้งแต่ความต้องการขั้นพื้นฐานจนถึงระดับสูง เริ่มจากการรับบุคคลเข้ามาทำงาน การให้ผลประโยชน์ การฝึกอบรมและพัฒนาที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้นซึ่งมีความสอดคล้องกัน

Aon Hewitt (2017) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชาและองค์กร ดังนี้

1. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร มีคุณค่าหรือไม่เพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลให้พนักงานการทำงานก็จะได้รับรู้การปฏิบัติงานของตนว่า มีส่วนใดควรที่จะคงไว้และส่วนใดควรจะต้องปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีแล้ว ระดับทีมงานผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือองค์กรมากน้อยเท่าใด จะหาวิธีส่งเสริม รักษาและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของ

ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร ควรที่จะทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใด จึงจะมีประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้น หากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

2. ความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชาและองค์กร เนื่องจากผลสำเร็จขององค์กรมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ละคน ดังนั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้รู้ว่า พนักงานแต่ละคนปฏิบัติ ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด มีจุดเด่น จุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุง หรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมตามความสามารถซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสร้างความผูกพันขององค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สร้างความผูกพันขององค์กร อาทิ ด้านลักษณะงาน ด้านบุคคลและสังคมในองค์กร ด้านระบบองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์
3. ปัจจัยผลการปฏิบัติงาน อาทิ ระดับบุคคล ระดับทีมงาน และระดับองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกประเด็นที่จะทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์” เป็นการศึกษาแบบผสม (Mixed Methods Research) แบ่งเป็น 2 ระยะ

ระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยสร้างความผูกพันขององค์กร และผลการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร สมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ใช้วิธีการทำวิจัยแบบ Qualitative Research และ Quantitative Research

ระยะที่ 2 สร้างแนวทางการสร้างความผูกพันของบุคลากรสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ใช้วิธีการทำวิจัย Qualitative Research

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ดำเนินการตามระยะของการวิจัยดังนี้

ระยะที่ 1

1.1 กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง โดยคำนึงถึงประสบการณ์ในการทำงาน (อายุงาน 3 ปีขึ้นไป) สามารถให้ข้อมูลได้

อย่างเจาะจง เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ คือ ผู้บริหาร 2 คน ผู้ฝึกสอน 2 คน กรรมการผู้ตัดสิน 2 คน และเจ้าหน้าที่สมาคม 2 คน รวม 8 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะทำการสร้างแบบสอบถาม ปัจจัยความผูกพันของพนักงาน โดยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 113 คน (จากประชากร จำนวน 125 คน) แบ่งเป็น นักกีฬาในโครงการ 59 คน ผู้ฝึกสอน 8 คน กรรมการผู้ตัดสิน 28 คน เจ้าหน้าที่สมาคม 18 คน

การดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิเคราะห์วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาทำงาน และตำแหน่งงาน สถิติในการวิเคราะห์การวิจัยครั้งนี้ จำนวนนับ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ความคิดเห็นต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรต่อองค์กร และ ความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อผลงานขององค์กรสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์วัดระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และผลลัพธ์ที่เกิดจากความผูกพัน โดยใช้มาตราวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติในการวิเคราะห์การวิจัยครั้งนี้ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ค่า IOC ในช่วง 0.80 – 1.00 โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ ครบคลุมตามนิยามมากขึ้น และทำการจัดพิมพ์ และนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง คือ บุคลากรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Sample Random Sampling) ด้วยการจับฉลาก จำนวน 30 คน เพื่อใช้ตรวจสอบคุณภาพข้อคำถามรายข้อ และทั้งฉบับตามลักษณะแบบสอบถามที่ดี นำมาวิเคราะห์หาค่าวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's alpha coefficient; α) โดยเกณฑ์ความเชื่อมั่น ในการวิจัยในครั้งนี้ อยู่ในช่วง 0.958 – 0.962 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ถือเป็นเกณฑ์กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยหลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Probability Sampling) โดยใช้โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามตำแหน่งงานของของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

ทดสอบสมมติฐาน 2 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่สร้างความผูกพันขององค์กร อาทิ ด้านลักษณะงาน ด้านบุคคลและสังคมในองค์กร ด้านระบบองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

2. ปัจจัยผลการปฏิบัติงาน อาทิ ระดับบุคคล ระดับทีมงาน และระดับองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเป็นการหาปัจจัยที่สร้างความผูกพันของพนักงานและความผูกพันของพนักงานมีผลต่อผลงานของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาค่าน้ำหนักความสำคัญ (Beta-Weight) ของตัวแปรปัจจัย โดยใช้วิธี enter ดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ค่ากำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คูณ และการทดสอบนัยสำคัญของค่าน้ำหนักความสำคัญโดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test)

2. ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัย และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักความสำคัญโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ระยะที่ 2

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับผู้บริหาร 5 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

รวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจาก จากทำการวิจัยในระยะที่ 1 เริ่มจากวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนเอกสาร (Document research) จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้สัมภาษณ์เชิงลึกจากการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) รวมไปถึงนำผลการวิจัยเชิงปริมาณที่มีสัมพันธ์กับเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความผูกพันและสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของงานวิจัย โดยผู้วิจัยทำการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับผู้บริหาร จำนวน 5 คน เพื่อหาแนวทางการพัฒนาความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร กรณีศึกษา: บุคลากรสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ผู้วิจัยได้ทำการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหาร 5 คน เพื่อหาแนวทางการพัฒนาความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร กรณีศึกษา: บุคลากรสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

2. การกำหนดประเด็นคำถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) และได้ผ่านการตรวจสอบรูปแบบคำถามจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญแล้ว

3. ใช้การจดบันทึก และการบันทึกเสียงของกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งสังเกตภายใน (ผู้วิจัย) และภายนอก (กลุ่มเป้าหมาย) ควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์ นอกจากนี้การบันทึกเสียงของกลุ่มเป้าหมาย ผู้วิจัยจะทำการขออนุญาตใช้เครื่องบันทึกเสียงก่อนเมื่อผู้ให้ข้อมูลไม่ขัดข้อง แต่ถ้ากลุ่มเป้าหมายไม่เต็มใจผู้วิจัยก็จะไม่ใช้เทปบันทึกเสียงแต่เป็นการจดบันทึกแทน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) จากผู้บริหาร 5 คน จากสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ จะนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผู้วิจัยใช้หลักการเขียนเชิงพรรณนาตามข้อเท็จจริงที่ได้รับ และรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ระยะที่ 1 การศึกษาทศสัมภาษณ์เชิงลึก สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคม ส่วนลักษณะงานในด้านต่าง ๆ พอสมควรและพนักงานแยกกันทำงานตามหน้าที่ ไม่เคยสนใจหน้าที่อื่น ๆ ขององค์กร ถ้าพูดในหัวข้อบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคม มองในมิติบุคคลและสังคมในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า มีการประชุมวางแผนจะแจ้งตามลำดับขั้นของโครงสร้างในองค์กร พนักงานที่เข้าใหม่บางคนผู้บริหารยังจำหน้าไม่ได้ ในส่วนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคม ในมิติด้านระบบองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ตอบว่ามีความรู้โครงสร้างองค์กรอย่างดี อีกทั้งยังพบว่า สมาคมฯ มีช่องทาง และวิธีการรับฟังข้อเสนอแนะ หรือความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ สมาคมจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ให้มีความกระตือรือร้น ช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน **จากการวิจัยที่ผลเป็นเช่นนี้ เพราะสมาคมมีปัญหาการสร้างผูกพันของบุคลากรของสมาคมก็ฟาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์อยู่มากรอการแก้ไขอย่างเร่งด่วน อีกทั้ง แนวทางการสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคมก็ฟาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ทำเป็นรูปธรรมให้ได้ เมื่อศึกษา **งานวิจัยก่อนหน้า** พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศชัย สุธรรมานนท์ และ เกศยา โอสธานุเคราะห์ (2558) พบว่า ตัวแบบการสร้างผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจบริการรับชำระบริษัท XYZ จำกัด ประกอบด้วย ส่วนแรก คือ ปัจจัยสร้างความผูกพัน (Drivers) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน (Job Characteristics) 2) ด้านบุคคล และสังคมในองค์กร (People/Social) 3) ด้านระบบองค์กร (Organization Practice) 4) ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Climate) ส่วนที่สอง คือ การแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรใน 2 ลักษณะ คือ 1) ความรู้สึกผูกพัน (Feeling Engaged) และ 2) พฤติกรรมความผูกพัน (Behavior Engaged) และส่วนที่สาม คือ การแสดงผลลัพธ์ของความผูกพัน เป็นผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย ทั้งในระดับบุคคลทีมงาน และองค์กร**

2. ผลแสดงปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคมก็ฟาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า ปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคมก็ฟาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยวิเคราะห์ว่าอยู่ในลำดับมาก จากการวิจัยที่ผลเป็นเช่นนี้ เพราะ การสร้างความผูกพันที่ดีในองค์กร และมีความจงรักภักดีกับองค์กร ผู้บริหารจะควบคุมบริหารงานได้ดี เมื่อศึกษา **งานวิจัยก่อนหน้า** พบว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิชาพร ฤทธิบุรณ์ (2562) พบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐ 3 ด้าน คือ ด้านบรรยากาศในการทำงานโดยรวมของหน่วยงาน ด้านการสนับสนุน และการสร้างแรงจูงใจโดยรวมของหน่วยงาน และด้านนโยบายและการบริหารงานโดยรวมของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัย พรสุตา กิจปาโมกษ์ และ ปัญญา ศรีสิงห์ (2563) พบว่า บุคลากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายได้ พบว่า

2.1 ด้านลักษณะงาน ผลการวิจัยวิเคราะห์ว่า อยู่ในลำดับมาก จากการวิจัยที่ผลเป็นเช่นนี้ เจ้าหน้าที่ทุกท่านคาดหวังการทำงานที่มีคุณภาพ อยู่ในสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดี ท้ายสุดต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อศึกษางานวิจัยก่อนหน้านี้ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของลลิตา จันทรงาม (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ปิราติ พันธุ์จับสิงห์ (2564) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานโดยรวม พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านบุคคลและสังคมในองค์กรผลการวิจัยวิเคราะห์ว่าอยู่ในลำดับมาก จากการวิจัยที่ผลเป็นเช่นนี้ เจ้าหน้าที่ทุกท่านคาดหวังการทำงานที่มีคุณภาพ อยู่ในสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ดี ท้ายสุดต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อศึกษางานวิจัยก่อนหน้านี้ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาพร ฤทธิบุรณ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรภาครัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ด้านบรรยากาศในการทำงานโดยรวมของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทียนศรี บางม่วงงาม (2562) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความความสัมพันธ์ต่อองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง

2.3 ด้านระบบองค์กร ผลการวิจัยวิเคราะห์ว่าอยู่ในลำดับมาก จากการวิจัยที่ผลเป็นเช่นนี้ เพราะเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องการเงินเดือนที่เหมาะสมและสวัสดิการในการทำงานต้องมีคุณภาพที่ดี เมื่อศึกษางานวิจัยก่อนหน้านี้ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของเทียนศรี บางม่วงงาม (2562) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับความผูกพันมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยนิชาพร ฤทธิบุรณ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐ 3 ด้าน คือ ด้านบรรยากาศในการทำงานโดยรวมของหน่วยงาน ด้านการสนับสนุนและการสร้างแรงจูงใจโดยรวมของหน่วยงาน และด้านนโยบายและการบริหารงานโดยรวมของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร ผลการวิจัยวิเคราะห์ว่าอยู่ในลำดับมาก จากการวิจัยที่ผลเป็นเช่นนี้ เพราะ เจ้าหน้าที่ทุกท่านคาดหวังการทำงานอยู่ในสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ดี และคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อศึกษางานวิจัยก่อนหน้านี้ พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของเทียนศรี บางม่วงงาม (2562) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษา:

บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร พบว่า มีปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร อยู่ในระดับความผูกพันมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยนิพนธ์ ฤทธิบุรณ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรภาครัฐ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พบว่า 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐ 3 ด้าน คือ ด้านบรรยากาศในการทำงานโดยรวมของหน่วยงาน ด้านการสนับสนุนและการสร้างแรงจูงใจโดยรวมของหน่วยงาน และด้านนโยบายและการบริหารงานโดยรวมของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ อยู่ในลำดับมาก อภิปรายผลได้ ดังนี้

3.1 ระดับบุคคล ผลการวิจัยวิเคราะห์พบว่าอยู่ในลำดับมาก จากการวิจัยที่ผลเป็นเช่นนี้ พบว่าเจ้าหน้าที่คาดหวังว่าผู้บริหารมีการกำหนดนโยบาย การวางแผนการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนและเลือกใช้กำลังคนที่เหมาะสมกับงาน เมื่อศึกษางานวิจัยก่อนหน้า พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สลิลลา มารยาท (2560) การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเลียบ ผลการวิจัย พบว่าปฏิบัติงาน และนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้พัฒนาองค์กรในระดับมาก ตรงกับแนวความคิดของ ดนัย เทียนพุ่ม (2543) กล่าวว่า ได้เสนอวัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรบุคคล ไว้ดังนี้ ด้านบุคลากร แบ่งเป็น 1) การฝึกอบรมและการพัฒนา 2) การจ่ายค่าตอบแทนหรือสวัสดิการ 3) การประเมินผลงาน และ 4) การจัดสรรตำแหน่ง

3.2 ระดับทีมงาน ผลการวิจัยวิเคราะห์ว่าอยู่ในลำดับมาก จากการวิจัยที่ผลเป็นเช่นนี้ เพราะเจ้าหน้าที่ทุกคนพร้อมทำงานเป็นทีมเดียวกันเพื่อให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพที่สุด เมื่อศึกษางานวิจัยก่อนหน้า พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศชัย สุธรรมานนท์ และ เกศยา โอสถานุเคราะห์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาธุรกิจ บริการรับชำระบริษัท XYZ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การแสดงผลลัพธ์ของความผูกพัน เป็นผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย ทั้งในระดับบุคคล ทีมงาน และองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของดนัย เทียนพุ่ม (2543) กล่าวว่า ได้เสนอวัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรบุคคล ไว้ดังนี้ ด้านสายงาน แบ่งเป็น 1) การสนองตอบผู้บริหารในการดูแลคน 2) การประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนตำแหน่ง 3) การประเมินผลการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ 4) การประเมินผลงานเพื่อพิจารณาค่าตอบแทนและประโยชน์

3.3 ระดับองค์กร ผลการวิจัยวิเคราะห์ว่าอยู่ในลำดับมาก จากการวิจัยที่ผลเป็นเช่นนี้ เพราะองค์กรควรสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน อีกทั้งสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร มีมาตรการดำเนินงานเสริมสร้างความก้าวหน้าความมั่นคงในวิชาชีพ เมื่อศึกษางานวิจัยก่อนหน้า พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สลิลลา มารยาท (2560) เรื่อง การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเลียบ ผลการวิจัย พบว่า ปฏิบัติงาน และนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้ พัฒนาองค์กรในระดับมาก และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศชัย สุธรรมานนท์ และ เกศยา โอสถานุเคราะห์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาธุรกิจ บริการรับชำระบริษัท XYZ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การแสดงผลลัพธ์ของความผูกพัน เป็นผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย ทั้งในระดับบุคคลที่ทีมงาน และองค์กร และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ ดนัย เทียนพุ่ม (2543) กล่าวว่า ได้เสนอวัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรบุคคล ไว้ดังนี้ ด้านสังคม แบ่งเป็น 1) เป็นพลเมืองดีของสังคมโดยปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมาย 2) คำนึงประโยชน์ให้กับสังคม 3) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการบริหาร

4. ปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคมกีฬาเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในภาพรวม อยู่ในลำดับมาก อภิปรายผลได้ ดังนี้

4.1 ความรู้สึก/ ความคิดต่อผลการวิจัยวิเคราะห์ว่าอยู่ในลำดับมาก จากการวิจัยที่ผลเป็นเช่นนี้ เจ้าหน้าที่ คาดคิดและหวังว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ไว้วางใจและเป็นมิตร ฉันทุม่การทำงานเต็มความสามารถ ฉันทุม่หน้างานที่เป็นมิตรและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี เมื่อศึกษางานวิจัยก่อนหน้า พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศชัย สุธรรมานนท์ และ เกศยา โอสถานุเคราะห์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาธุรกิจ บริการรับชำระบริษัท XYZ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความรู้สึกผูกพัน (Feeling Engaged) อยู่ในระดับมาก และ 2) พฤติกรรมความผูกพัน (Behavior Engaged) คือ การแสดงผลลัพธ์ของความผูกพัน เป็นผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย ทั้งในระดับบุคคลที่ทีมงาน และองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชชาพร สันติตรานนท์, ปราโมช ธรรมภรณ์, และ สักกรินทร์ อยู่ผ่อง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแปไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมาก

4.2 พฤติกรรมที่แสดงออก ผลการวิจัยวิเคราะห์ว่าอยู่ในลำดับมาก จากการวิจัยที่ผลเป็นเช่นนี้ เจ้าหน้าที่ มีผลการปฏิบัติงานดีพูดถึงสมาคมอย่างชื่นชมเสมอ และพร้อมปกป้อง ชื่อเสียงและผลประโยชน์ของสมาคมในทุกโอกาส เมื่อศึกษางานวิจัยก่อนหน้า พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศชัย สุธรรมานนท์ และ เกศยา โอสถานุเคราะห์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาธุรกิจ บริการรับชำระบริษัท XYZ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความรู้สึกผูกพัน (Feeling Engaged) และ 2) พฤติกรรมความผูกพัน (Behavior Engaged) และส่วนที่สาม คือ การแสดงผลลัพธ์ของความผูกพัน เป็นผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย ทั้งในระดับบุคคลที่ทีมงาน และองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชชาพร สันติตรานนท์, ปราโมช ธรรมภรณ์, และ สักกรินทร์ อยู่ผ่อง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแปไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงาน ปัจจัยด้านการจูงใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมาก ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยที่สร้างความผูกพันของพนักงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ คือ ลักษณะงาน และบุคคลและสังคมในองค์กร ส่วนผลงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ คือ ระดับบุคคลแสดงให้เห็นว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่สร้างไว้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จากการวิจัยที่ผลเป็นเช่นนี้ บุคคลและองค์กร มีความสำคัญพอๆกันและทั้ง 2 เป็นส่วนขับเคลื่อนสมาคมให้ประสบความสำเร็จและทำชื่อเสียงให้กับประเทศไทยได้ เมื่อศึกษางานวิจัยก่อนหน้า พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัย ปิยฉัตร สีเหลือง และ เลิศชัย สุธรรมานนท์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์ ดิจิทัล ABC ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสร้างความผูกพันมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ปัจจัยด้านระบบองค์กรมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับ สูงสุด ($r = .801$) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อม ($r = .788$) ด้านบุคคลและสังคม ($r = .696$) และด้านลักษณะงาน ($r = .602$) ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิราติ พันธุ์จับสิงห์ (2564) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในเทศบาลเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ส่วนผลการทดสอบปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานเทศบาลในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ($R = .013$)

สมมติฐานที่ 2 ผลงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ คือ ผลงานระดับบุคคลมีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นไปตามสมมติฐานที่สร้างไว้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จากการวิจัยที่ผลเป็นเช่นนี้ เพราะองค์กรต้องการทักษะและความสามารถเฉพาะตัวของเจ้าหน้าที่เพื่อขับเคลื่อนสมาคมทุกมิติ เมื่อศึกษางานวิจัยก่อนหน้า พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัย ปิยฉัตร

สีเหลือง และ เลิศชัย สุธรรมานนท์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาระดับความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์ ดิจิทัล ABC ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันมีความสัมพันธ์กับผลงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลงานระดับทีมงานมีค่าความสัมพันธ์สูงสุด ($r = .740$) รองลงมาคือ ผลงานระดับบุคคล ($r = .696$) ผลงานระดับองค์กร ($r = .635$) ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัย ปิราติ พันธุ์จับสิงห์ (2564) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในเทศบาลเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ส่วนผลการทดสอบปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานเทศบาลในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ($R = .013$)

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ ตามรายละเอียดนี้

1. ปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหารต้องชี้แจงโครงสร้างงานและแผนการทำงานแต่ ละงบประมาณให้เจ้าหน้าที่ทุกส่วนรับรู้ตรงกัน เพราะตอนนี้เจ้าหน้าที่ ผู้ฝึกสอน หรือแม้แต่ นักกีฬาอาวุโส ต่างคนรู้เพียงหน้าที่ของตนเอง ไม่ทราบถึงงบประมาณหรือการขับเคลื่อนของสมาคม ไม่ทราบจุดอ่อน หรือ อุปสรรคที่สมาคมต้องเผชิญ เป็นต้น

1.2 ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรม ราชูปถัมภ์ ระดับบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แต่ระดับองค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารควรจัดประชุมรวม บ่อยครั้ง หรือออกหนังสือสรุปผลงานแต่ละปีงบประมาณ หนังสือแผนงานประจำปี แจ้งโครงสร้างงาน พันธกิจ วิสัยทัศน์ของสมาคม เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายต้องทราบเท่าเทียมกันจะส่งผลการปฏิบัติงานในภาพรวมดีขึ้น

1.3 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ของบุคลากรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ มองในรูปความรู้สึกร/ความคิด พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงเป็นปัญหาเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข ไม่ว่าจะปัญหาการนำเรื่องส่วนตนมาปนกับเรื่องงาน หรือระบบอุปถัมภ์ที่แบ่งพังกแบ่งพวก ผลงานไม่ได้มาจากการตั้งใจทำงานแต่มาจากคนของใคร ทุกคนในองค์กรต้องได้รับผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน ถ้าแก้ปัญหา ข้างต้นได้จะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

บทสรุป

ตารางที่ 1: สรุปผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิส แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

รายการ	ผลการวิจัย	อภิปรายผลการวิจัย
ตอนที่ 1 บทสรุปการศึกษา บทสัมภาษณ์เชิงลึก	<p>1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคม ส่วน ลักษณะงานในด้านต่าง ๆ พอสมควรและ พนักงานแยกกันทำงานตามหน้าที่</p> <p>2. มองในมิติบุคคลและสังคมในองค์กร มีการประชุมวางแผนจะแจ้งตามลำดับชั้นของ โครงสร้างในองค์กร ในส่วนมีความรู้ ความ เข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยสร้างความผูกพันของ บุคลากรของสมาคม</p> <p>3. มิติด้านระบบองค์กร มีความรู้โครงสร้าง องค์กรอย่างดี อีกทั้งยังพบว่า สมาคมฯ มี ช่องทาง และวิธีการรับฟังข้อเสนอแนะ หรือ ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ สมาคมจัด สภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ให้มีความกระตือรือร้น ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และกัน</p>	<p>เพราะสมาคมมีปัญหาการสร้าง ความผูกพันของบุคลากรของสมาคมกีฬาลอน เทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรม ราชูปถัมภ์อยู่มาก รอคการแก้ไขอย่าง เร่งด่วน อีกทั้งแนวทางการสร้างความ ผูกพันของบุคลากรของสมาคมกีฬาลอน เทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรม ราชูปถัมภ์ ทำเป็นรูปธรรมให้ได้</p>

รายการ	ผลการวิจัย	อภิปรายผลการวิจัย
ตอนที่ 2 ผลแสดงปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่าปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยวิเคราะห์อยู่ในลำดับมาก เมื่อพิจารณา รายได้พบว่า	1. ด้านลักษณะงาน ผลการวิจัยวิเคราะห์ว่าอยู่ในลำดับมาก	ผลเป็นเช่นนี้ เจ้าหน้าที่ทุกท่านคาดหวังการทำงานที่มีคุณภาพ อยู่ในสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดี ท้ายสุดต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี
	2. ด้านบุคคลและสังคมในองค์กรผลการวิจัยวิเคราะห์ว่า อยู่ในลำดับมาก	ผลเป็นเช่นนี้ เจ้าหน้าที่ทุกท่านคาดหวังการทำงานที่มีคุณภาพ อยู่ในสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดี ท้ายสุดต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดี
	3. ด้านระบบองค์กร ผลการวิจัยวิเคราะห์ว่าอยู่ในลำดับมาก	ผลเป็นเช่นนี้ เพราะเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องการเงินเดือนที่เหมาะสมและสวัสดิการในการทำงานต้องมีคุณภาพที่ดี
	4. ด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร ผลการวิจัยวิเคราะห์ว่า อยู่ในลำดับมาก	ผลเป็นเช่นนี้ เพราะเจ้าหน้าที่ทุกท่านคาดหวังการทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดี และคุณภาพชีวิตที่ดี
ตอนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ อยู่ในลำดับมาก เมื่อพิจารณา รายได้พบว่า	1. ระดับบุคคล ผลการวิจัยวิเคราะห์ พบว่าอยู่ในลำดับมาก	ผลเป็นเช่นนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่คาดหวังว่าผู้บริหารมีการกำหนดนโยบาย การวางแผนการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนและเลือกใช้กำลังคนที่เหมาะสมกับงาน
	2. ระดับทีมงาน ผลการวิจัยวิเคราะห์ว่า อยู่ในลำดับมาก	ผลเป็นเช่นนี้ เพราะเจ้าหน้าที่ทุกคนพร้อมทำงานเป็นทีมเดียวกันเพื่อให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพที่สุด
	3. ระดับองค์กร ผลการวิจัยวิเคราะห์ว่า อยู่ในลำดับมาก	ผลเป็นเช่นนี้ เพราะองค์กรควรสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการทำงานของหน่วยงาน อีกทั้งสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร มีมาตรการดำเนินงานเสริมสร้างความก้าวหน้าความมั่นคงในวิชาชีพ
ตอนที่ 4 ปัจจัยสร้างความผูกพันของบุคลากรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในภาพรวมอยู่ในลำดับมาก เมื่อพิจารณา รายได้พบว่า	1. ความรู้สึก/ความคิดต่อผลการวิจัยวิเคราะห์ว่า อยู่ในลำดับมาก	ผลเป็นเช่นนี้ เจ้าหน้าที่ คาดคิดและหวังว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ไว้วางใจและเป็นมิตร ฉันทุม่การทำงานเต็มความสามารถ ฉันทุม่มีหัวหน้างานที่เป็นมิตรและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี
	2. พฤติกรรมที่แสดงออก ผลการวิจัยวิเคราะห์ว่า อยู่ในลำดับมาก	ผลเป็นเช่นนี้ เจ้าหน้าที่ มีผลการปฏิบัติงานดีพูดถึงสมาคมอย่างชื่นชมเสมอ

รายการ	ผลการวิจัย	อภิปรายผลการวิจัย
		และพร้อมปกป้อง ชื่อเสียงและผลประโยชน์ของสมาคมในทุกโอกาส
ผลการทดสอบสมมติฐาน	สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยที่สร้างความผูกพันของพนักงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ คือ ลักษณะงาน และบุคคลและสังคมในองค์กร ส่วนผลงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ คือ ระดับบุคคลแสดงให้เห็นว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่สร้างไว้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05	ที่ผลเป็นเช่นนี้ บุคคลและองค์กร มีความสำคัญพอกันและทั้ง 2 เป็นส่วนขับเคลื่อนสมาคมให้ประสบความสำเร็จ และทำชื่อเสียงให้กับประเทศไทยได้
	สมมติฐานที่ 2 ผลงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ คือ ผลงานระดับบุคคลมีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรของสมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นไปตามสมมติฐานที่สร้างไว้ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05	ผลเป็นเช่นนี้ เพราะองค์กรต้องการทักษะและความสามารถเฉพาะตัวของเจ้าหน้าที่ เพื่อขับเคลื่อนสมาคมทุกมิติ

เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล. (2562). ปัจจัยเหตุและผลของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณิชภาพร ฤทธิบุรณ์. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของบุคลากรภาครัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 5(1), 155-166.
- दनัย เทียนพุด. (2543). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21. โรงพิมพ์ไทยเจริญ.
- เทียนศรี บางเมืองงาม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวะกรใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเกริก.
- ไไทยทนต์ วรณสุข, ปทุม กฤษณะหอม, และ ลดาวัลย์ นันทสุข. (2565). สัมภาษณ์โดย นันทน์ภัส นันตะสุข. [การบันทึกเสียง]. สมาคมกีฬาลอนเทนนิสแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพมหานคร.

- ปิยฉัตร สีเหลือง และ เลิศชัย สุธรรมานนท์. (2563). การศึกษาระดับความผูกพันขององค์กร กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์ ดิจิทัล ABC. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 12(1), 22-36.
- ปรีชาติ พันธจบลิงห์. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในเทศบาลเมือง จังหวัดชลบุรี*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรสุดา กิจปาโมกษ์ และปัญญา ศรีสิงห์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภาครัฐ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในสังกัดความรับผิดชอบของ สำนักงานสรรพากรภาค 1. *วารสารสมาคมนักวิจัย สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 25(3), 200-211.
- พิชชาพร สันติตรานนท์, ปราโมช ธรรมภรณ์, และ สักรินทร์ อยู่ผ่อง. (2566). ปัจจัยด้านการจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอ็มบี-มินิแปปไทย จำกัด. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 15(1), 128-139.
- ลลิตา จันทร์งาม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เลิศชัย สุธรรมานนท์ และ เกศยา โอสธานุเคราะห์. (2558). ตัวแบบความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาธุรกิจ บริการรับชำระบริษัท XYZ จำกัด. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 7(2), 96-107.
- สลิลลา มารยาท. (2560). *การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเลียบ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2560). *เศรษฐกิจแห่งชาติและแผนพัฒนาสังคม ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)*. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (Office of the National Economic and Social Development Council). https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422
- Aon Hewitt. (2017, September 8). *2017 Trends in Global Employee Engagement*. <https://www.aon.com/unitedkingdom/attachments/trp/2017-trends-in-global-employee-engagement.pdf>
- Balain, S. & Sparrow, P. (2009). *Engaged to Perform: A New Perspective on Employee Engagement*. Lancaster University Management School.
- Development Dimensions International (DDI). (2015). *A blueprint for leadership success*. <https://www.ddiworld.com/solutions/leadership-development>.
- Heskett, J. L, Sasser, W. F., & Wheeler, J. (2008). *The ownership quotient*. Harvard Business School.
- Krejcie, R. V., & Morgan D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607 – 610.
- Macey, H. W., Schneider, B., Barbara, M. K. & Young, A. S. (2009). *Employee Engagement*. Wiley-Blackwell.

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อบกพร่องจากผู้ให้บริการภายนอก กรณีศึกษา
อาคารสาทร สแควร์

GUIDELINES FOR INCREASING EFFICIENCY IN MANAGING DEFECTS FROM
EXTERNAL SERVICE PROVIDERS A CASE STUDY OF THE SATHORN SQUARE
BUILDING

ชิษณุชา ขุนจง^{1*} และอรุณทัย วัฒนจรูญโรจน์²

Chissanucha Khunjong^{1*} and Onruethai Wattanajaronroj²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

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

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

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาข้อบกพร่องที่เกิดจากผู้ให้บริการภายนอก กรณีศึกษาอาคารสาทร สแควร์ และ 2) เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อบกพร่องจากผู้ให้บริการภายนอก กรณีศึกษาอาคารสาทร สแควร์ งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะผู้ให้บริการภายนอกของอาคารสาทร สแควร์ ซึ่งประกอบด้วย งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานสวนและภูมิทัศน์ งานบ่อน้ำรอบอาคาร งานกำจัดแมลง งานกระจกสูง และงานสุขอนามัยภัณฑ์ โดยการใช้แบบบันทึก แบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยผังแสดงเหตุและผลและแผนภูมิพาเรโต

ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นสำคัญที่ฝ่ายบริหารอาคารสาทร สแควร์ให้ความสำคัญต่อการเร่งแก้ไข ข้อบกพร่องที่เกิดจากผู้ให้บริการภายนอกมี 8 ประเด็น ได้แก่ 1) พนักงานขาดความรู้และทักษะในการทำงาน 2) การขาดพนักงาน 3) พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม 4) พนักงานปฏิบัติงานบกพร่อง 5) พนักงานขาด Service Mind 6) พนักงานใช้อุปกรณ์ไม่ถูกประเภท 7) พนักงานเล่นโทรศัพท์ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ และ 8) พนักงานขาดความกระตือรือร้น ซึ่งระดับความสำคัญและความเร่งด่วนในการแก้ไขจะขึ้นอยู่กับประเภทงาน โดยแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อบกพร่องดังกล่าว สามารถดำเนินการได้ทั้งหมด 10 วิธี ได้แก่ 1) จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงาน 2) กำหนดให้บริษัทผู้ให้บริการจัดทำคู่มือประกอบการใช้งานของอุปกรณ์หรือน้ำยาต่าง ๆ 3) จัดทำแบบฟอร์มการตรวจสอบการทำงาน 4) กำหนดให้มีการประชุมแผนงานแผนงานและการติดตามสถานะของงานร่วมกัน 5) กำหนดบทลงโทษ หากพนักงานมีการปฏิบัติงานบกพร่องหรือแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม 6) เพิ่มรอบการตรวจสอบการทำงาน 7) ร่วมกันตรวจสอบพนักงานเป็นประจำทุกเดือน 8) ปรับเปลี่ยนพนักงานทดแทนเป็นพนักงาน

ประจำได้ 9) แจ้งข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทาง E-mail และ 10) กำหนดจำนวนพนักงานที่เข้าดำเนินการในพื้นที่ให้เพียงพอ

คำสำคัญ: การจัดการข้อบกพร่อง ผู้ให้บริการภายนอก งานบริการอาคาร อาคารสำนักงาน

ABSTRACT

This research aims to study defects caused by external service providers a case study of Sathorn Square and to develop and propose guidelines for enhancing the efficiency of defect management with external service providers a case study of Sathorn Square. The research focuses on a specific set of services, including cleaning, security, landscaping, building glass cleaning, pest control, and hygiene services. Data collection will be conducted through recording forms, observation forms, and interview forms. The collected data will be analyzed using a Fishbone Diagram and a Pareto Chart.

The study found that the key issues prioritized by the management of Sathorn Square for expedited resolution are deficiencies arising from external service providers, totaling 8 points, including: 1) Employee knowledge and skill deficiencies 2) Inadequate staffing 3) Inappropriate employee behavior 4) Poor work performance 5) Lack of a service-oriented mindset 6) Improper equipment usage 7) Unauthorized personal device usage during work duties and 8) Employee motivation deficits. The importance and urgency levels for resolving this issues depend on the type of task. There 10 ways to enhance the efficiency of managing deficiencies, including: 1) Implementing training programs 2) Mandating equipment and chemical manuals 3) Developing work inspection forms 4) Establishing work plan meetings and task monitoring 5) Implementing performance penalties 6) Increasing work inspection frequency 7) Conducting monthly joint employee evaluations 8) Considering transitioning part-time roles to full-time 9) Mandating written defect reporting via email and 10) Ensuring sufficient staffing levels commensurate with operational demands within designated work areas.

Keywords: Defect Management, External Service Providers, Facility Services, Office Building

บทนำ

อาคารสาทร สแควร์ เป็นอาคารสำนักงานให้เช่าเกรด A จำนวน 40 ชั้น และได้รับรางวัล BSA Building Safety Awards 2022 และได้รับการรับรอง LEED Gold จาก U.S. Green Building Council (Jones Lang LaSalle, 2566) เนื่องด้วยเป็นอาคารสำนักงานให้เช่าเกรด A จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการอาคารให้คงสภาพที่ดีอยู่เสมอ งานบริการอาคารถือได้ว่าเป็นงานขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจของอาคารและผู้ใช้งานอาคารให้ได้รับความสะดวกและปลอดภัย โดยงานบริการอาคารที่พบได้ในทุกอาคาร ได้แก่ งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานกำจัดแมลงและสัตว์รบกวน งานกำจัดขยะและหมุนเวียนสิ่งของเหลือใช้ การดูแลสวนและพื้นที่โดยรอบ ฯลฯ (เสริชย์ โชติพานิช, 2553) ซึ่งในปัจจุบันนิยมจ้างผู้ให้บริการภายนอกมาให้บริการเนื่องจากเหตุผลต่าง ๆ หลายประการ (Advanced Personnel and Solutions, 2563) ดังนี้ 1) ช่วยประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่าย 2) ได้พนักงานมืออาชีพ 3) สามารถเลิกจ้างผู้ให้บริการภายนอก หรือ Outsource ได้ตลอดเวลา 4) ลดการดูแลพนักงานไปได้มาก 5) มีความยืดหยุ่นกว่าการจ้างพนักงาน 6) ลดการดูแลบริหารจัดการพนักงาน และ 7) ช่วยลดต้นทุนการบริหารธุรกิจ โดยอาคารสาทร สแควร์เองก็ได้มีการจ้าง บริษัทผู้ให้บริการภายนอกมาให้บริการงานบริการอาคารเช่นกันและจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทผู้ให้บริการภายนอก พบว่ามีข้อบกพร่องที่เกิดจากการให้บริการจำนวน 7 งาน (เอกสารรายงานประจำเดือนของฝ่ายบริหารอาคาร อาคารสาทร สแควร์, 2564, 2565, 2566) (ผลประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งานอาคาร, 2565, 2566) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ข้อบกพร่องของงานบริการอาคารและข้อร้องเรียน ปี พ.ศ. 2564-2566

ประเภทงานบริการอาคาร	ปี พ.ศ.				
	2564	2565		2566	
	A (รายการ)	A (รายการ)	B (รายการ)	A (รายการ)	B (รายการ)
1. งานรักษาความสะอาด	24	16	17	12	8
2. งานรักษาความปลอดภัย	29	39	19	6	3
3. งานกำจัดแมลง	7	8	-	6	-
4. งานกระຈกสูง	38	37	-	25	-
5. งานบ่อน้ำรอบอาคาร	28	25	-	16	-
6. งานสวนและภูมิทัศน์	11	16	-	12	-
7. งานสุขอนามัยภัณฑ์	11	14	-	12	-

หมายเหตุ: a คือ รายการข้อบกพร่องที่รวบรวมจากเอกสารรายงานประจำเดือนของฝ่ายบริหารอาคาร

b คือ รายการข้อบกพร่องที่รวบรวมจากผลประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งานอาคาร

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้อบกพร่องดังกล่าวเกิดจาก 8 ประเด็นสำคัญคือ 1) พนักงานขาดความรู้ และทักษะในการทำงาน 2) การขาดพนักงาน 3) พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม 4) พนักงานปฏิบัติงานบกพร่อง 5) พนักงานขาด Service Mind 6) พนักงานใช้อุปกรณ์ไม่ถูกประเภท 7) พนักงานเล่นโทรศัพท์ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ และ 8) พนักงานขาดความกระตือรือร้น (เอกสารรายงานประจำเดือนของฝ่ายบริหารอาคาร อาคารสาทร สแควร์, 2564, 2565, 2566) (ผลประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งานอาคาร, 2565, 2566) ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้งานอาคารไม่ได้รับบริการที่ดี จุดปฏิบัติงานไม่เรียบร้อย จึงมีผลต่อภาพลักษณ์ของอาคารโดยตรง

ฝ่ายบริหารอาคารสาทร สแควร์ และผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อบกพร่องจากผู้ให้บริการภายนอก เพื่อลดข้อร้องเรียนจากผู้ใช้งานอาคารหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ และนำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพที่ได้มาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการข้อบกพร่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจในด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้งานอาคารและส่งเสริมภาพลักษณ์ด้านการบริหารจัดการของอาคารมากยิ่งขึ้น

บททวนวรรณกรรม

มีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

งานบริการอาคาร

เป็นบริการขั้นพื้นฐานที่อาคารจัดดำเนินการ สาเหตุที่ทำให้ทุกอาคารจำเป็นต้องจัดให้มี คือ เพื่อให้อาคารสามารถใช้งานได้ เพื่อให้ผู้ใช้อาคารสามารถทำงาน ดำเนินกิจกรรม มีความสะดวกและปลอดภัยในระหว่างการใช้อาคาร เพื่อรักษาสภาพและความสามารถในการทำงานของอาคาร และสร้างความพึงพอใจเมื่อผู้ใช้งานอาคารเข้าใช้อาคารสถานที่ งานบริการอาคารส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรกายภาพ ตามหลักการ 3Ps ซึ่งประกอบด้วย People, Process, Place ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานของการบริหารจัดการอาคารโดยงานบริการอาคารจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มหลักคือ 1) กลุ่มบริการสนับสนุน (Support Services) ประกอบด้วย งานบริการอาคารและงานบริการสำนักงาน 2) กลุ่มงานบริการวิศวกรรมอาคาร (Engineering Services) ประกอบด้วย งานดูแลควบคุมระบบประกอบอาคารและงานบำรุงรักษา (เสริชย์ โชติพานิช, 2553) (ชิษณุชา ชุนจง, 2566) งานบริการอาคารที่อาคารทุกอาคารจำเป็นต้องมี ประกอบด้วย ทำความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานดูแลสวนและภูมิทัศน์ และงานดูแลบำรุงรักษาระบบประกอบอาคาร (วิรดา ตั้งวงศ์เกษม, 2551) (พลัส พร็อพเพอร์ตี้, 2553)

การจัดการข้อบกพร่อง

ข้อบกพร่องหรืออุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน ที่มักพบเจออยู่เสมอๆ โดยส่วนมากมักเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน เช่น ขาดความพร้อมในการทำงาน ไม่ชำนาญในงานที่ทำ ขาดกำลังใจ ขาดทีมเวิร์ก ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น (Jobsdb by Seek, 2567) การจัดการข้อบกพร่องต้องทำการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แน่ชัด

ว่าเกิดจากอะไร โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะต้องทำการรวบรวมความคิดเห็นอย่างเป็นระบบด้วยกลวิธีทางสถิติ ได้แก่ แผนภูมิกระดูกปลา (Fish Bone Diagram) หรือ แผนภูมิอิชิคาว่า (Ishikawa Diagram) หรือแผนภูมิเหตุและผล (Cause and Effect diagram) หลังจากที่ทราบสาเหตุของความบกพร่องที่แท้จริงและครบถ้วนทุกสาเหตุของความบกพร่องแล้ว ก็เข้าสู่กระบวนการในการปฏิบัติการแก้ไข และหาแนวทางป้องกันไม่ให้ออกบกพร่องนั้น ๆ กลับมาเกิดซ้ำอีก โดยแบ่งเป็น 2 วิธี คือ 1) การขยายผล คือ การนำแนวทางในการปฏิบัติการแก้ไขขยายผลไปสู่พื้นที่ กระบวนการ กิจกรรม ผลิตภัณฑ์ ที่ใกล้เคียงกับความบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อปัญหาจะไม่กลับมาเกิดขึ้นอีก และ 2) การทวนสอบ คือ การกำหนดมาตรฐาน วิธีการ หรือระยะเวลาติดตามความคืบหน้า ของการนำไปปฏิบัติให้ต่อเนื่องหรือกำหนดเป็นมาตรฐานในการทำงานอย่างถาวร (BSI Group Thailand, 2567)

ผู้ให้บริการภายนอก

ผู้ให้บริการภายนอกหรือบริษัทหรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาทำงานเฉพาะอย่าง ที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน มีการดำเนินการตั้งแต่การจ้างแรงงานไปจนถึงการจ้างผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ เข้ามาดูแลจัดการ (Dian, 2005) ซึ่งโดยทั่วไปอาจพบเห็นได้ทั้งการให้ผู้ให้บริการภายนอกทำงานแทนทั้งหมดหรือทำงานแทนบางส่วน โดยการดำเนินการดังกล่าวจะมีการทำสัญญาจ้างเป็นระยะเวลาสั้น ๆ รายเดือน รายปี หรือตามที่ 2 ฝ่ายตกลงกัน (Manpower Group Thailand, 2566) ข้อดีของการจ้างผู้ให้บริการภายนอก คือ ได้งานที่มีกลยุทธ์มากขึ้น เกิดความยืดหยุ่นและลดต้นทุน ได้ทักษะความชำนาญใหม่ ๆ การบริหารจัดการงานในบางด้านดีขึ้น หลีกเลียงการลงทุนขนาดใหญ่ องค์กรสามารถเน้นเฉพาะงานหลักของธุรกิจได้ มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ สามารถช่วยเพิ่มเครดิตหรือความน่าเชื่อถือขององค์กรได้ เป็นต้น (Bragg, 1998)

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ต้องเริ่มจากทำความเข้าใจในสถานะปัจจุบันของงาน แล้วจึงกำหนดเป้าหมายในการทำแผนปฏิบัติการ ซึ่งมีสิ่งที่จะต้องดำเนินการในหลายประเด็น เช่น การจัดระเบียบปัญหาการทำงาน การทบทวนเป้าหมายของบริษัท การวางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การเรียงลำดับความสำคัญของแต่ละงาน การฝึกอบรมพนักงานใหม่ การฝึกอบรมการจัดการสำหรับผู้บริหารระดับกลาง การดำเนินการกรณีที่แรงงานไม่เพียงพอ การดำเนินการเมื่อต้องการลดต้นทุนการผลิต (TeachmeBiz, 2566) การปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน การปรับปรุงการตอบสนองต่อการปฏิบัติงาน และการปรับโครงสร้างองค์กร (ณัฐกิตติ์ ทังทอง, 2563)

เครื่องมือควบคุมคุณภาพ QC 7 Tools

เป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาทางด้านคุณภาพในกระบวนการทำงานต่าง ๆ ซึ่งช่วยศึกษาสภาพทั่วไปของปัญหา การคัดเลือก หรือจัดลำดับความสำคัญของปัญหา การสำรวจสภาพปัจจุบันของปัญหา การค้นหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่แท้จริง เพื่อให้สามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนช่วยในการจัดทำมาตรฐานและควบคุมติดตามผลอย่างต่อเนื่อง (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ม.ป.ป.) ซึ่งประกอบด้วย 1) ใบตรวจสอบ (Check Sheet) 2) กราฟ (Graph) 3) แผนภูมิพาเรโต (Pareto Chart) 4) ผังกระดูกปลา

(Fishbone Diagram) 5) ฮิสโทแกรม (Histogram) 6) ผังการกระจาย (Scatter Diagram) และ 7) แผนภูมิควบคุม (Control Chart) (ศุภชัย นาทะพันธ์, 2551) โดยในงานวิจัยนี้ใช้ผังก้างปลา (Fishbone Diagram) และแผนภูมิพาเรโต (Pareto Chart) แสดงผลของการวิเคราะห์ข้อมูลข้อบกพร่องที่ค้นพบจากการให้บริการ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหา โดยอ้างอิงประเด็นของปัญหาและสาเหตุตามหลักการ 3Ps แล้วนำข้อมูลที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญ/ความรุนแรงของปัญหา/ข้อบกพร่องที่ค้นพบ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการภายนอกที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของอาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อบกพร่องที่เกิดจากผู้ให้บริการภายนอก กรณีศึกษาอาคารสาทร สแควร์
2. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อบกพร่องจากผู้ให้บริการภายนอก กรณีศึกษาอาคารสาทร สแควร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อบกพร่องจากผู้ให้บริการภายนอก ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการอาคาร ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานของผู้ให้บริการภายนอก โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ใช้การสัมภาษณ์และการสังเกต

ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการภายนอก ซึ่งประกอบด้วย งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานสวนและภูมิทัศน์ งานบ่อน้ำรอบอาคาร งานกำจัดแมลง งานกระจกสูง และงานสุขอนามัยภัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย รายงานประจำเดือน (Monthly Report) และผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งานอาคาร

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบบันทึก แบบสังเกต และแบบสัมภาษณ์ โดยใช้การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้รูปแบบกรณีศึกษา (Case Study Research) เพื่อมุ่งสร้างคำอธิบายเชิงลึกจากกรณีเฉพาะของอาคารสาทร สแควร์ โดยใช้การเก็บข้อมูลเชิง

คุณภาพด้วยการบันทึก การสังเกต และการสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็นข้อมูลจาก 2 แหล่งคือ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ จากการสังเกตและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง และ 2) ข้อมูลทุติยภูมิ จากเอกสารรายงานประจำเดือน (Monthly Report) และผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งานอาคาร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ร่วมกับเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เพื่อให้ทราบถึงข้อบกพร่องที่เกิดจากผู้ให้บริการภายนอกของอาคารสาทร สแควร์ เพื่อนำข้อมูลข้อบกพร่องที่ได้จากการบันทึกเอกสารรายงานประจำเดือน (Monthly Report) และผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งานอาคาร และจากการสังเกตและการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพ (QC 7 Tools) โดยใช้ผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหา โดยอ้างอิงประเด็นของปัญหาและสาเหตุตามหลักการ 3Ps และแผนภูมิพาเรโต (Pareto Chart) โดยการนำข้อมูลการวิเคราะห์ที่ได้จากผังก้างปลา มาจัดลำดับความสำคัญ/ความรุนแรงของปัญหา/ข้อบกพร่องที่ค้นพบ จากนั้นทำการเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อบกพร่องจากผู้ให้บริการภายนอกกว่าสามารถดำเนินการได้ด้วยวิธีใดบ้าง

การพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ ด้วยการตรวจสอบแบบสามเส้า โดยแบ่งออกเป็น 1) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการบันทึก การสังเกตและการสัมภาษณ์ ก่อนการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยผังก้างปลา (Fishbone Diagram) และแผนภูมิพาเรโต (Pareto Chart) และ 2) ด้านผู้วิเคราะห์ข้อมูล (Analyst Triangulation) โดยใช้ผู้วิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บข้อมูลภาคสนามจำนวน 3 คน โดยต่างคนต่างวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำข้อค้นพบที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษารายงานประจำเดือน (Monthly Report) ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งานอาคาร ปี พ.ศ. 2564-2566 การสังเกตการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการภายนอก (ระยะเวลา 2 สัปดาห์) พบว่ามีข้อบกพร่องที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบริษัทผู้ให้บริการภายนอกในหลายประเด็นที่ตรงกัน โดยสามารถแยกตามประเภทของงานบริการได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2: ประเด็นข้อบกพร่องที่ค้นพบโดยแยกตามประเภทงานบริการอาคาร

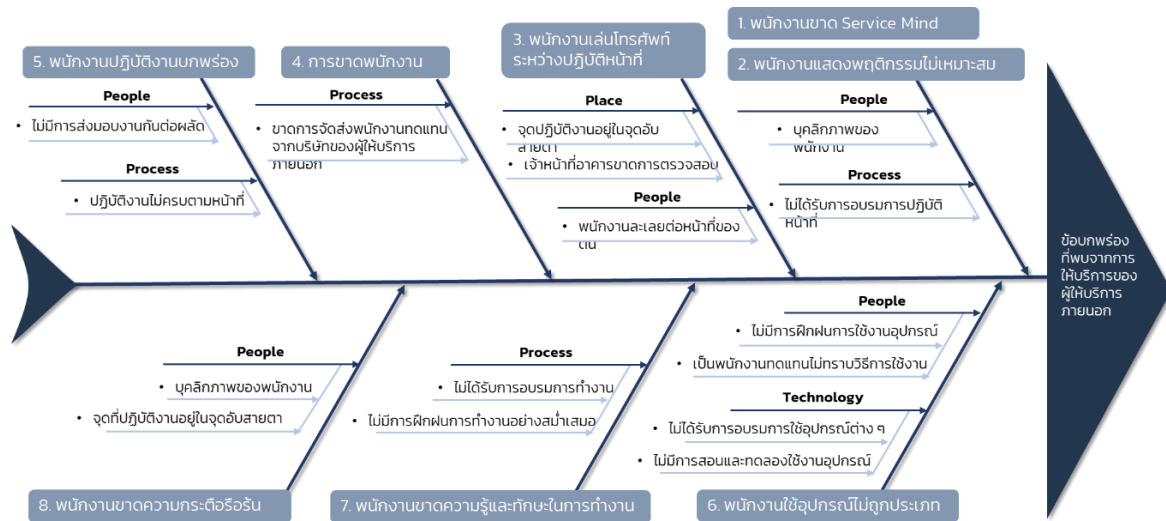
ประเด็นข้อบกพร่องที่ค้นพบ	ประเภทงานบริการอาคาร						
	งานรักษา ความ สะอาด	งานรักษา ความ ปลอดภัย	งาน สวน และ ภูมิทัศน์	งานบ่อ น้ำ รอบ อาคาร	งาน กำจัด แมลง	งาน สุขอนามัย ภัณฑ์	งาน กระจก สูง
1. พนักงานขาด Service Mind	A, B	A, B, C	A	A	A	A	
2. พนักงานแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม	A, B	A, B				A	
3. พนักงานเล่นโทรศัพท์ระหว่างปฏิบัติหน้าที่	A, C	A, B, C	A	A		A	
4. การขาดพนักงาน	A	A	A		A		
5. พนักงานปฏิบัติงานบกพร่อง	A, B, C	A, C			A		A
6. พนักงานใช้อุปกรณ์ไม่ถูกประเภท	A	A					
7. พนักงานขาดความรู้และทักษะในการทำงาน	A	A, B, C					
8. พนักงานขาดความกระตือรือร้น	A	A, C			A		

หมายเหตุ: A คือ ประเด็นข้อบกพร่องที่ค้นพบจากเอกสารรายงานประจำเดือนของฝ่ายบริหารอาคาร

B คือ ประเด็นข้อบกพร่องที่ค้นพบจากผลประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้งานอาคาร

C คือ ประเด็นข้อบกพร่องที่ค้นพบจากการสังเกตของผู้วิจัย

จากตารางที่ 2 สามารถนำประเด็นข้อบกพร่องที่ค้นพบมาวิเคราะห์ด้วยผังก้างปลา (Fishbone Diagram) โดยแบ่งประเด็นตามหลักการ 3Ps ในงานบริหารทรัพยากรกายภาพ ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: การวิเคราะห์ด้วยผังก้างปลา (Fishbone Diagram) โดยแบ่งประเด็นตามหลักการ 3Ps

ที่มา: ผู้วิจัย

จากภาพที่ 1 สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาสรุปเป็นสาเหตุของข้อค้นพบและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากข้อบกพร่องที่เกิดจากการให้บริการของบริษัทผู้ให้บริการภายนอก โดยนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากจันทร์รัตน์ จิมปะนะสานนท์ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2566) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3: สาเหตุของข้อค้นพบและผลกระทบที่เกิดขึ้น

ข้อค้นพบ	สาเหตุของข้อค้นพบ										ผลกระทบที่เกิดขึ้น		
	บุคลิกภาพของพนักงาน	พนักงานและይထိုက်တာ	เจ้าหน้าที่อาคารขาดการตรวจสอบ	จุดปฏิบัติงานอยู่ในจุดอับสายตา	ไม่มีการจัดส่งพนักงานทดแทนจากบริษัท	ไม่มีการส่งมอบงานกันต่อผลัด	ปฏิบัติงานไม่ครบตามหน้าที่	ไม่มีการฝึกฝนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	ไม่ได้รับการฝึกอบรม	พนักงานทดแทนไม่ทราบวิธีการใช้งาน	ภาพลักษณ์ด้านงานบริการที่ไม่ดี	ผู้ใช้งานอาคารไม่ได้รับบริการที่ดี	จุดปฏิบัติงานไม่เรียบร้อยส่งผลต่อคุณภาพงานที่ผู้ใช้งานอาคารได้รับ
1. พนักงานขาด Service Mind	✓										✓	✓	
2. พนักงานแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม	✓										✓	✓	
3. พนักงานเล่นโทรศัพท์ระหว่างปฏิบัติงานที่		✓	✓	✓							✓	✓	✓
4. การขาดพนักงาน					✓							✓	✓
5. พนักงานปฏิบัติงานบกพร่อง						✓	✓					✓	✓
6. พนักงานใช้อุปกรณ์ไม่ถูกประเภท								✓	✓	✓			✓
7. พนักงานขาดความรู้และทักษะในการทำงาน								✓	✓			✓	✓
8. พนักงานขาดความกระตือรือร้น	✓			✓					✓		✓	✓	

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในประเด็นเกิดภาพลักษณ์ด้านงานบริการที่ไม่ดี ผู้ใช้งานอาคารไม่ได้รับบริการที่ดี และจุดปฏิบัติงานไม่เรียบร้อยส่งผลต่อคุณภาพงานที่ผู้ใช้งานอาคารได้รับ ล้วนแล้วแต่ส่งผลโดยรวมต่อภาพลักษณ์ของอาคารทั้งสิ้น ซึ่งการที่พนักงานเล่นโทรศัพท์ระหว่างปฏิบัติงาน

ส่งผลกระทบมากที่สุด คือส่งผลกระทบต่อครบทั้ง 3 ข้อจากที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ทั้งนี้อาคารสาทร สแควร์ อาคารสำนักงานให้เช่าเกรด A ที่เน้นเรื่องคุณภาพของการให้บริการเป็นหลัก จึงต้องทำการแก้ไขปัญหาจากข้อบกพร่องดังกล่าวอย่างเร่งด่วน ผู้วิจัยจึงได้ทำการจัดลำดับความสำคัญของข้อบกพร่องที่เกิดจากการให้บริการของบริษัทผู้ให้บริการภายนอกพร้อมกับข้อมูลจากตริภพ ยังประเสริฐกุล (การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 พฤศจิกายน 2566) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4: การลำดับความสำคัญของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในแต่ละงานบริการ

ประเด็นข้อบกพร่องจาก ผู้ให้บริการภายนอก	การลำดับความสำคัญของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในแต่ละงานบริการ						
	งานรักษา ความสะอาด	งานรักษา ความปลอดภัย	งานสวนและ ภูมิทัศน์	งานบ่อน้ำ รอบอาคาร	งานกำจัดแมลง	งาน สุขอนามัยภายใน	งานกระจกสูง
พนักงานขาดความรู้และทักษะในการทำงาน	1	1	2	1	1	1	1
การขาดพนักงาน	3	3	1	2	4	2	4
พนักงานแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม	4	4	3	3	5	3	5
พนักงานปฏิบัติงานบกพร่อง	5	5	5	5	2	5	3
พนักงานขาด Service Mind	2	2	4	4	6	4	6
พนักงานใช้อุปกรณ์ไม่ถูกประเภท	7	7	7	7	3	6	2
พนักงานเล่นโทรศัพท์ระหว่างปฏิบัติหน้าที่	6	6	6	6	7	7	7
พนักงานขาดความกระตือรือร้น	8	8	8	8	8	8	8

หมายเหตุ: ■ ระดับรุนแรงมาก

■ ระดับรุนแรงปานกลาง

■ ระดับรุนแรงน้อย

จากตารางที่ 4 และการสัมภาษณ์ผู้จัดการอาคาร ข้อมูลจากตริภพ ยังประเสริฐกุล (สัมภาษณ์, 17 พฤศจิกายน 2566) ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดของฝ่ายบริหารอาคารสาทร สแควร์ ในการตัดสินใจปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานบริหารอาคารให้ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พบว่า ถึงแม้ว่าจะมีการเรียงลำดับความสำคัญของความเร่งด่วนในการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในแต่ละงานบริการ แต่จะมีในหลายประเด็นที่

ถึงแม้ลำดับความสำคัญของงานจะแตกต่างกันแต่สามารถใช้แนวทางในการแก้ไขปัญหาพร้อมกันได้ โดยสามารถดำเนินการได้ทั้งหมด 10 แนวทาง (พิชญา วัฒนรังสรรค์, 2558; ชยานันท์ คำขำ, 2561; พระเอกภพ พวงประดิษฐ์, 2561; นิชาภา ลพนาสุนทรณ์, 2564; จันทรีรัตน์ จิมปะนะสานนท์ (การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 พฤศจิกายน 2566)) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5: แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อบกพร่องจากผู้ให้บริการภายนอก

ข้อบกพร่องจากผู้ให้บริการ ภายนอก	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องจากผู้ให้บริการภายนอก									
	1. จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงาน	2. กำหนดให้บริษัทผู้ให้บริการจัดทำคู่มือประกอบการใช้งานของอุปกรณ์หรือนำยาต่าง ๆ	3. จัดทำแบบฟอร์มการตรวจสอบการทำงาน	4. กำหนดให้มีการประชุมแผนงานและการติดตามสถานะของงานร่วมกัน	5. กำหนดบทลงโทษ หากพนักงานมีการปฏิบัติงานบกพร่องหรือแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม	6. เพิ่มรอบการตรวจสอบการทำงาน	7. ร่วมกันตรวจสอบการทำงานพนักงานและคุณภาพงานเป็นประจำทุกวัน	8. ปรับเปลี่ยนพนักงานทดแทนเป็นพนักงานประจำได้	9. แจ้งข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นเป็นหลายลักษณะอักษรผ่าน E-mail	10. กำหนดจำนวนพนักงานที่เข้าดำเนินการในพื้นที่ให้เพียงพอ
พนักงานขาดความรู้และทักษะในการทำงาน	✓	✓	✓				✓		✓	
การขาดพนักงาน				✓	✓		✓	✓	✓	✓
พนักงานแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม				✓	✓		✓		✓	
พนักงานปฏิบัติงานบกพร่อง			✓	✓		✓	✓		✓	
พนักงานขาด Service Mind	✓					✓	✓	✓	✓	
พนักงานใช้อุปกรณ์ไม่ถูกประเภท	✓	✓	✓				✓		✓	
พนักงานเล่นโทรศัพท์ระหว่างปฏิบัติหน้าที่				✓	✓	✓	✓		✓	
พนักงานขาดความกระตือรือร้น				✓		✓	✓		✓	✓

จากตารางที่ 5 พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องจากผู้ให้บริการภายนอก ในส่วนของการร่วมกันตรวจสอบการทำงานพนักงานและคุณภาพงานเป็นประจำทุกเดือน และการแจ้งข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรผ่าน E-mail สามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อบกพร่องที่ค้นพบได้ทุกประเด็น รองลงมาคือ กำหนดให้มีการประชุมแผนงานและการติดตามสถานะของงานร่วมกัน และการเพิ่มรอบการตรวจสอบการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปแนวทาง การดำเนินการและประโยชน์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องจากผู้ให้บริการภายนอกทั้งหมด ได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6: การดำเนินการและประโยชน์ของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อบกพร่องจาก ผู้ให้บริการภายนอก

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ	การดำเนินการ
1. จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดให้บริษัทผู้ให้บริการภายนอกจัดอบรมให้กับพนักงานทุกคนก่อนลงปฏิบัติหน้าที่ที่หน้างานอย่างเคร่งครัด - พร้อมจัดส่งหนังสือยืนยันการได้รับการอบรมให้แก่ฝ่ายบริหารอาคารในวันแรกที่พนักงานเข้าปฏิบัติงาน
2. กำหนดให้บริษัทผู้ให้บริการจัดทำคู่มือประกอบกรใช้งานของอุปกรณ์หรือน้ำยาต่าง ๆ	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดให้บริษัทผู้ให้บริการภายนอก จัดทำคู่มือการใช้งานอุปกรณ์และน้ำยาต่าง ๆ ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน - การจัดเก็บคู่มือให้จัดเก็บไว้ที่ฝ่ายบริหารอาคารและผู้ให้บริการภายนอก
3. จัดทำแบบฟอร์มการตรวจสอบการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดรายละเอียดในการตรวจสอบงาน วิธีการตรวจสอบงาน - เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการตรวจสอบแบบเดียวกัน - เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบมาวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานและการตรวจสอบต่อไป
4. กำหนดให้มีการประชุมแผนงานและการติดตามสถานะของงานร่วมกัน	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุมกำหนดให้มีฝ่ายบริหารอาคารและบริษัทผู้ให้บริการภายนอกเข้าประชุมร่วมกัน - กำหนดรอบการประชุมเพื่อติดตามสถานะแผนงานต่าง ๆ เป็นประจำทุกสัปดาห์หรือทุกเดือน ตามความเหมาะสมของแต่ละงาน
5. กำหนดบทลงโทษ หากพนักงานมีการปฏิบัติงานบกพร่องหรือแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดบทลงโทษ หากพนักงานมีการปฏิบัติงานบกพร่อง เช่น ขาดงาน โดยไม่แจ้งล่วงหน้า หรือแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมทั้งการแสดงออกด้วยท่าทางหรือวาจา - บทลงโทษเริ่มจากการตักเตือนด้วยวาจา ตักเตือนด้วยลายลักษณ์อักษร ปรับเงิน และไม่อนุญาตให้เข้าทำงานในพื้นที่ ตามลำดับ
6. เพิ่มรอบการตรวจสอบการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดรอบการเดินตรวจสอบของเจ้าหน้าที่อาคารในพื้นที่แต่ละจุดให้ถี่ขึ้น หรือเพิ่มรอบการสุ่มตรวจสอบ - เพื่อกระตุ้นการทำงานของพนักงาน ลดการเล่นโทรศัพท์ขณะปฏิบัติหน้าที่ ลดโอกาสแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม ฯลฯ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ	การดำเนินการ
7. ร่วมกันตรวจสอบการทำงาน พนักงานและคุณภาพงานเป็นประจำทุกเดือน	<ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายบริหารอาคารและบริษัทผู้ให้บริการภายนอกทั้งที่สังกัดหน่วยงานและสังกัดสำนักงานใหญ่ ร่วมกันเข้าตรวจสอบพนักงานเป็นประจำทุกเดือน - เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน การแต่งกาย การใช้อุปกรณ์อย่างถูกวิธี ฯลฯ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้
8. ปรับเปลี่ยนพนักงานทดแทน เป็นพนักงานประจำได้	<ul style="list-style-type: none"> - ในกรณีที่พนักงานประจำมีการขาด ลา มาสาย จำนวนมาก ให้พิจารณาหาแนวทางในการปรับปรุงร่วมกัน หรือเปลี่ยนพนักงานคนใหม่มาทดแทน - ในกรณีที่พนักงานทดแทนคนเดิมมาปฏิบัติงานทดแทนอยู่เป็นประจำ และมีการปฏิบัติงานที่ดี สามารถปรับเปลี่ยนมาเป็นพนักงานประจำได้
9. แจ้งข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรผ่าน E-mail	<ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินการเมื่อเกิดข้อบกพร่องใด ๆ ก็ตามจากการปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการพูดคุยผ่านทางโทรศัพท์หรือ Line แล้ว ให้ฝ่ายบริหารอาคารแจ้งเป็น E-mail แก่บริษัทผู้ให้บริการภายนอกทราบทุกครั้ง - เพื่อให้มีข้อมูลการแจ้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการ ที่สามารถเก็บสถิติและติดตามการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขจนเสร็จสิ้นการดำเนินการได้
10. กำหนดจำนวนพนักงานที่เข้าดำเนินการในพื้นที่ให้เพียงพอ	<ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดจำนวนพนักงานต้องเหมาะสมกับขนาดพื้นที่และคุณภาพงานที่ต้องการ - เพื่อลดระยะเวลาในการทำงานและแก้ไขปัญหาตรงจุด - เพื่อกระตุ้นความกระตือรือร้นในการทำงาน - หลังจากมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงาน ควรมีเจ้าหน้าที่อาคารสังเกตพฤติกรรมการทำงานสักระยะหนึ่ง เพื่อสรุปผลหลังการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

สรุป

ข้อบกพร่องที่เกิดจากผู้ให้บริการภายนอกของอาคารสาทร สแควร์ เกิดจาก 8 ประเด็นสำคัญ คือ 1) พนักงานขาดความรู้และทักษะในการทำงาน 2) การขาดพนักงาน 3) พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม 4) พนักงานปฏิบัติงานบกพร่อง 5) พนักงานขาด Service Mind 6) พนักงานใช้อุปกรณ์ไม่ถูกประเภท 7) พนักงานเล่นโทรศัพท์ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ และ 8) พนักงานขาดความกระตือรือร้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชยานันท์ คำขำ (2561) ที่กล่าวว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลมีผลต่อคุณภาพการบริการ โดยพนักงานจำเป็นต้องมีอธยาศัยที่ดี มีความพร้อม และเต็มใจให้บริการ รวมถึงมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ทำ และมีการให้บริการด้วยความรอบครอบ รวดเร็ว กระตือรือร้นต่อการให้บริการ และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับนิชาภา ลพพานุสรณ์ (2564) ที่ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงานขึ้นอยู่กับความรู้และทักษะของบุคลากร การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต้องอาศัยแผนงาน กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม รวมถึงต้องมีการประสานงานและสื่อสารกัน หากขาดประเด็นใดไปก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานและการให้บริการ ซึ่งจากสถานการณ์ข้อบกพร่องทั้ง 8 ประเด็นของอาคารสาทร สแควร์ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ด้านงานบริการที่ไม่ดี ผู้ใช้งานอาคารไม่ได้รับบริการที่ดี และจุดปฏิบัติงานไม่เรียบร้อย

ส่งผลต่อคุณภาพงานที่ผู้ใช้งานอาคารได้รับ ซึ่งล้วนแล้วแต่ส่งผลโดยรวมต่อภาพลักษณ์ของอาคารทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นงานบริการอาคารประเภทใดก็ตาม

ในส่วนของการเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อบกพร่องจากผู้ให้บริการภายนอกพบว่าสามารถดำเนินการได้ทั้งหมด 10 แนวทาง คือ 1) จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และศักยภาพในการทำงาน 2) กำหนดให้บริษัทผู้ให้บริการจัดทำคู่มือประกอบการใช้งานของอุปกรณ์หรือน้ำยาต่าง ๆ 3) จัดทำแบบฟอร์มการตรวจสอบการทำงาน 4) กำหนดให้มีการประชุมแผนงานและการติดตามสถานะของงานร่วมกัน 5) กำหนดบทลงโทษ หากพนักงานมีการปฏิบัติงานบกพร่องหรือแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม 6) เพิ่มรอบการตรวจสอบการทำงาน 7) ร่วมกันตรวจสอบการทำงานพนักงานและคุณภาพงานเป็นประจำทุกเดือน 8) ปรับเปลี่ยนพนักงานทดแทนเป็นพนักงานประจำได้ 9) แจ้งข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรผ่าน E-mail และ 10) กำหนดจำนวนพนักงานที่เข้าดำเนินการในพื้นที่ให้เพียงพอ ซึ่งแนวทางการดำเนินการที่ 1, 3, 4, 6 และ 7 สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ที่ได้กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จำเป็นต้องมีการกำกับดูแลจากหัวหน้างาน มีการถ่ายทอดงานที่ชัดเจน รวมถึงจัดอบรมให้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มทักษะความสามารถในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของพระเอกภพ พวงประดิษฐ์ (2561) ในส่วนของแนวทางการดำเนินการที่ 1, 2, 4, 5, 8, 9 และ 10 ที่กล่าวว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรม จัดทำคู่มือ และแผนการดำเนินงานให้แก่พนักงาน รวมถึงควรมีการกำหนดเวลาในการประชุมร่วมกันให้ชัดเจน ระบุเงื่อนไขและรายละเอียดต่าง ๆ เป็นลายลักษณ์อักษร

ซึ่งที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นการดำเนินการที่ต้องได้รับความร่วมมือทั้งจากฝ่ายบริหารอาคาร อาคารสาทร สแควร์ และบริษัทผู้ให้บริการภายนอก ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่าระหว่างดำเนินการนำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อบกพร่องจากผู้ให้บริการภายนอกทั้ง 10 แนวทางไปใช้ ควรมีการเก็บข้อมูลการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และหารือร่วมกันอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงให้เป็นแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายด้านคุณภาพงานบริการอาคารของอาคารสาทร สแควร์ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชยานันท์ คำขำ. (2561). *การศึกษาดำเนินธุรกิจ Outsource ทางด้านแรงงานและคุณภาพการให้บริการ กรณีศึกษา บริษัท จี้อับพลาย ฮิวแมน รีซอร์สเซส จำกัด* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชิษณุชา ชุนจง. (2566). *การจัดการกระบวนการปฏิบัติการอาคาร/งานบริการ*. เอกสารประกอบการสอนวิชา 1912113 การจัดการอสังหาริมทรัพย์และทรัพย์สินอาคาร คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- ณัฐกิตต์ ทังทอง. (2563). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานในธุรกิจรักษาความปลอดภัย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ณิชากา ลพนาอนุสรณ์. (2564). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานเขตสะพานสูง* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พลัส พร็อพเพอร์ตี้. (2553). *คุณภาพงานบริการอาคาร* (พิมพ์ครั้งที่ 1.). โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระเอกภพ พวงประดิษฐ์. (2561). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของโรงพยาบาลพะเยาต่อการจ้างงานภายนอก* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วีรดา ตั้งวงศ์เกษม. (2551). *แนวทางการจัดการคุณภาพงานบริการอาคาร สำหรับอาคารสำนักงาน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย นาทะพันธ์. (2551). *การควบคุมคุณภาพ = Quality control*. ซีไอเอ็มเคชั่น.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *เครื่องมือคุณภาพ 7 ชนิด (7 Quality Control Tools)*. <https://piu.ftpi.or.th/productivity-tools/7-qc/>
- เสรีชัย โชติพานิช. (2553). *การบริหารทรัพยากรกายภาพ: หลักการและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 2.). โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Advanced Personnel and Solutions. (2563). *Outsource คืออะไร? รวมข้อดีของการใช้บริการบริษัท Outsource*. <https://www.apns.co.th/en/blog-detail/outsource>
- Bragg, S. M. (1998). *Outsourcing: A guide to selecting the correct business unit-negotiating the contract maintaining control maintaining control of the process*. Wiley.
- BSI Group Thailand. (2567). *วิธีสำหรับการปฏิบัติการแก้ไขข้อบกพร่อง (CAR)*. <https://www.isotoyou.com/index.php /326-car-how.html>
- Dian, S. (2005). *Outsourcing-What is outsourcing?* <http://www.sourcingmag.com/what-is-outsourcing/>
- Jobsdb by Seek. (2567). *5 อุปสรรคในการทำงานที่ควรรู้*. <https://th.jobsdb.com/th/career-advice/article/>
- Jones Lang LaSalle. (2566). *อาคารสาทร สแควร์*. <https://property.jll.co.th/th/office-lease/bangkok/bang-rak/sathorn-square-tha-p-001644>
- Manpower Group Thailand. (2566). *บริษัท Outsource สร้างข้อได้เปรียบให้องค์กรและธุรกิจได้อย่างไร?* <https://www.manpowerthailand.com/th/blxk/2023/06/the-advantages-of-outsourcing-for-small-businesses?source=google.com>
- TeachmeBiz. (2566). *เคล็ดลับการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต 7 เทคนิคสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน*. <https://teachme-biz.com/blog/seisansei-7ways/>

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หลังการแพร่ระบาดของโควิด 19

MARKETING MIX FACTORS INFLUENCING CHOOSING DECISIONS TO TRAVEL
AGENCIES FOLLOWING THE COVID 19 PANDEMIC

จุฑาพร บุญศิริรัฐ^{1*} สรรเพชญ์ มีกุล² ภาวัต พรหมพนิต³ และอภิไทย แก้วจรัส⁴
Juthaporn Boonkheereerut^{1*}, Sanpet Mikusul²,
Pawat Prompanit³, and Apithai Kaewjarus⁴

^{1,2,3}คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

⁴วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

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

⁴Tourism and Service Industry College

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

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์นักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้บริการบริษัทนำเที่ยว หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และ 3) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ย 15,000-35,000 บาท 2) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการบริษัทนำเที่ยว มีวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยว คือ ความคุ้มของโปรแกรมทัวร์ ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาในการเดินทางในวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว จำนวน 3-5 วัน ส่วนใหญ่เดินทางกับครอบครัว และรู้จักบริษัทนำเที่ยวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ตามลำดับ 3) ระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาด โดยภาพรวมพบว่า มีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสำคัญสูงสุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านราคา ตามลำดับ

คำสำคัญ: บริษัทนำเที่ยว พฤติกรรมการท่องเที่ยว ส่วนประสมทางการตลาด

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the demographic characteristics of Thai tourists in Choosing Travel Agencies in Bangkok after the epidemic of COVID-19, 2) to study Thai tourists behavior in Choosing Travel Agencies towards tourism after the epidemic of COVID-19, and 3) to study the level of importance of the marketing mix of travel agencies influencing the travel decisions of Thai tourists. This study uses quantitative methods. Only 400 Thai visitors who followed travel influencer from a basic random sampling technique. The statistics used for data analysis include percentage, mean, standard deviation.

The results of this research found that 1) Most of the samples were female with the age range between 31-40 years old, single status, studying at a bachelor's degree, have a career as an employee of a private company and have an average income of 15,0001-35,000 baht 2) Thai tourists' behavior was The objective in choosing a travel agency is the worthiness of the tour program; most of them travelled in holiday with a periods of 3 to 5 days; with family; and recognized the travel agency via social media And 3) The highest significance level was found to be the level of importance of the marketing mix in its entirety. When each side was considered, it was discovered that the product side was the most important, followed by the price component.

Keywords: Travel Agencies, Tourist Behavior, Marketing Mix

บทนำ

สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ในปัจจุบันมีผู้ติดเชื้อทั่วโลกจำนวนกว่า 173,633,928 ราย และมีผู้เสียชีวิตทั่วโลกจำนวน 3,736,989 ราย การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ส่งผลต่อการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศ องค์การการท่องเที่ยวโลก UNWTO ได้รายงานในช่วงไตรมาสแรกในปี พ.ศ. 2563 การท่องเที่ยวระหว่างประเทศของโลกได้ลดลงร้อยละ 22 และคาดการณ์ว่าตลอดทั้งปีอาจจะลดลงถึงร้อยละ 60 ส่งผลให้ธุรกิจท่องเที่ยวทั่วโลกได้รับผลกระทบอย่างหนัก ศูนย์วิจัยด้านการตลาดท่องเที่ยวได้คาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ท่องเที่ยวจากวิกฤต COVID-19 ส่งผลจากข้อมูลขององค์การการท่องเที่ยวโลก UNWTO คาดว่าตัวเลขการเดินทางระหว่างประเทศลดลงกว่า 70% โดยประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคเอเชียต่างได้รับผลกระทบระดับใกล้เคียงกัน เช่น ฮองกง (ลดลงร้อยละ 93), ญี่ปุ่น (ลดลงร้อยละ 82), สิงคโปร์ (ลดลงร้อยละ 79), เวียดนาม (ลดลงร้อยละ 71) และ UNWTO ยังคาดการณ์อีกว่า การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั่วโลกจะกลับเข้าสู่ภาวะปกติอีกครั้งในปี 2566 (ศูนย์วิจัยด้านการตลาดท่องเที่ยว, 2566)

รายงานผลการจัดตั้งธุรกิจใหม่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวและสำรองการเดินทางของไทย ในช่วง 7 เดือนแรก คือ ตั้งแต่ ม.ค.-ก.ค. ปี 2565 ธุรกิจนำเที่ยวและสำรองการเดินทางของไทย มีการจดทะเบียนจัดตั้งธุรกิจใหม่ 549 ราย ทุนจดทะเบียน 988.53 ล้านบาท โดยจัดตั้งเพิ่มขึ้นจากปี 2564 จำนวน 345 ราย หรือเพิ่มขึ้นถึง 169.12% และทุนเพิ่มขึ้น 685.20 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 225.90 % โดยในปี 2564 จัดตั้งใหม่ 204 ราย ทุนจดทะเบียน 303.33 ล้านบาท โดยธุรกิจธุรกิจนำเที่ยวและสำรองการเดินทางที่ดำเนินกิจการอยู่ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ ภาคใต้ ภาค ภาคตะวันออก 1,024 ราย ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันตก 195 ราย (บางกอกบิซ, 2566)

ผู้วิจัยจึงเห็นประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษา คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หลังการแพร่ระบาดของโควิด 19 โดยผลการศึกษาค้นคว้าวิจัยนี้จะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ ต่างประเทศ สามารถนำผลการวิจัยปรับใช้ใน การทำการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ให้เกิดประโยชน์และเหมาะสมสำหรับการประชาสัมพันธ์ธุรกิจการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัย ได้ทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทาง (Travel) ที่มีเงื่อนไขเกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ ประกอบด้วย 1) เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว 2) เป็นการเดินทางไปด้วยความสมัครใจ และ 3) เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตาม ที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ (องค์การสหประชาชาติ, 1963 อ้างถึงใน บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2555)

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

ฉันทัช วรรณถนอม (2552) กล่าวว่า การท่องเที่ยว คือ การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อวัตถุประสงค์ในการพักผ่อน เที่ยวชม เพลิดเพลิน หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่ใช่การประกอบอาชีพ

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง เดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวที่เดินทางด้วยความสมัครใจ และเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ เป็นเงื่อนไขสำคัญ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และปัจจัยอื่น ๆ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ภูมิฐานะ ภาษา ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร สถานภาพการทำงาน อาชีพ และรายได้ (สันทัต เสริมศรี, 2541) ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นศาสตร์ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับขนาด องค์ประกอบ การกระจาย และการเปลี่ยนแปลงของประชากร โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วยเพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส การศึกษา ศาสนา เชื้อชาติ และอาชีพ (สุปัญญา ไชยชาญ, 2551)

Kotler (2013) ได้กล่าวถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของแต่ละบุคคล เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในด้านการตลาด โดยแบ่งเกณฑ์ตามตัวแปรที่สำคัญทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ขนาดของครอบครัวหรือจำนวนสมาชิกภายในครอบครัว รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ศาสนาและเชื้อชาติ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล โดยประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และ อาชีพ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวน

พิบูล ทีปะปาล (2543) ได้กล่าวไว้ว่า ก่อนที่มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา จะมีมูลเหตุที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมเสมอ ซึ่งมูลเหตุดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นเร้าจิตใจ ทำให้เกิดความต้องการ และจากความต้องการจะทำให้เกิดแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมในที่สุด ซึ่งมีลักษณะเป็นขั้นตอนหรือเป็นกระบวนการ เรียกว่า “กระบวนการของพฤติกรรม” (Process of Behavior) 3 ประการ ดังนี้

1. พฤติกรรมเกิดขึ้นได้จะต้องมีสาเหตุให้เกิด (Behavior is caused) ซึ่งหมายความว่า การที่คนเราจะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมานั้น จะต้องมีส่วนทำให้เกิดและสิ่งที่เป็นสาเหตุก็คือความต้องการที่เกิดขึ้นในตัวคนนั่นเอง

2. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้น (Behavior is motivated) คือ เมื่อคนเรามีความต้องการเกิดขึ้นแล้ว คนก็ปรารถนาที่จะบรรลุถึงความต้องการนั้นจนกลายเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจ ให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น

3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย (Behavior is goal-directed) หมายถึง การที่คนแสดงพฤติกรรมอะไรออกมานั้น มิได้กระทำไปอย่างเลื่อนลอยโดยปราศจากจุดมุ่งหมายหรือไร้ทิศทาง ตรงข้ามกลับมุ่งไปสู่เป้าหมายที่แน่นอนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จแห่งความต้องการของตน อย่างไรก็ตามแม้ว่ากระบวนการของพฤติกรรมของคนจะมีลักษณะคล้าย ๆ กัน แต่รูปแบบพฤติกรรมของคนที่แตกต่างกันในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เขาเผชิญมีลักษณะแตกต่างกัน ทั้งนี้เกิดจากสาเหตุหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม สังคม และจิตวิทยาซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเป็นกระบวนการในเลือกที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจในทางเลือกต่างๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2562) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคว่า เป็นการศึกษาวินิจฉัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภคและบริการคำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะของพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ผู้บริโภคซื้ออะไร ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด

ศิริวัฒน์ ชนะคุณ (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค คือ การแสดงอาการที่เป็นกระบวนการเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อ การใช้ การประเมินผลสินค้าหรือบริการ จากการได้มาตามความต้องการและคาดหวังของผู้บริโภค

McDaniel et al. (2012) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้า โดยเริ่มตั้งแต่การใช้ไปจนถึงการกำจัดสินค้าหรือบริการ

Belch และ Belch (2012) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในการค้นหา การเลือก การซื้อ การใช้ การประเมินผล การกำจัดผลิตภัณฑ์ และบริการหลังการใช้เพื่อสนองความต้องการ และความปรารถนาที่อยากได้รับความพึงพอใจจากสินค้าหรือบริการเหล่านั้น

สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อ การใช้ของผู้บริโภค โดยกระบวนการตัดสินใจซื้อที่มีส่วนร่วมตั้งแต่การเลือก การซื้อสินค้าและบริการ การใช้ การประเมินผลสินค้าหรือบริการจากการได้มาตามความต้องการและคาดหวัง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

Kotler และ Armstrong (2018) กล่าวว่า ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ เพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย โดยมีส่วนประสมการตลาดเป็นตัวสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อที่มีศักยภาพเพื่อชักจูงทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ ซึ่งส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด การจัดจำหน่าย

ศุภร เสรีรัตน์ (2544) ได้ให้หมายว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง ชุดเครื่องมือทางการตลาดที่บริษัทนำมาใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดของบริษัทในตลาดเป้าหมาย กิจกรรมบริการมักจะล้ำหลังกว่ากิจกรรมผลิตสินค้าในเรื่องการตลาดเพราะกิจกรรมที่ให้บริการส่วนใหญ่มีขนาดเล็กและไม่ได้ใช้เทคนิควิธีการทางการตลาดหรือการจัดการอย่างเป็นทางการ วิธีการตลาด 4 Ps แบบเดิมนั้น ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด มักจะให้ผลดีแก่ลูกค้า แต่องค์ประกอบเพิ่มเติมที่จำเป็นต้องได้รับ ซึ่งปัจจุบันพัฒนามาในรูปแบบ 7Ps

สรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด เป็นชุดเครื่องมือทางการตลาดที่ธุรกิจสามารถควบคุมได้ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดในตลาดเป้าหมาย ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการ บุคคล และกายภาพ

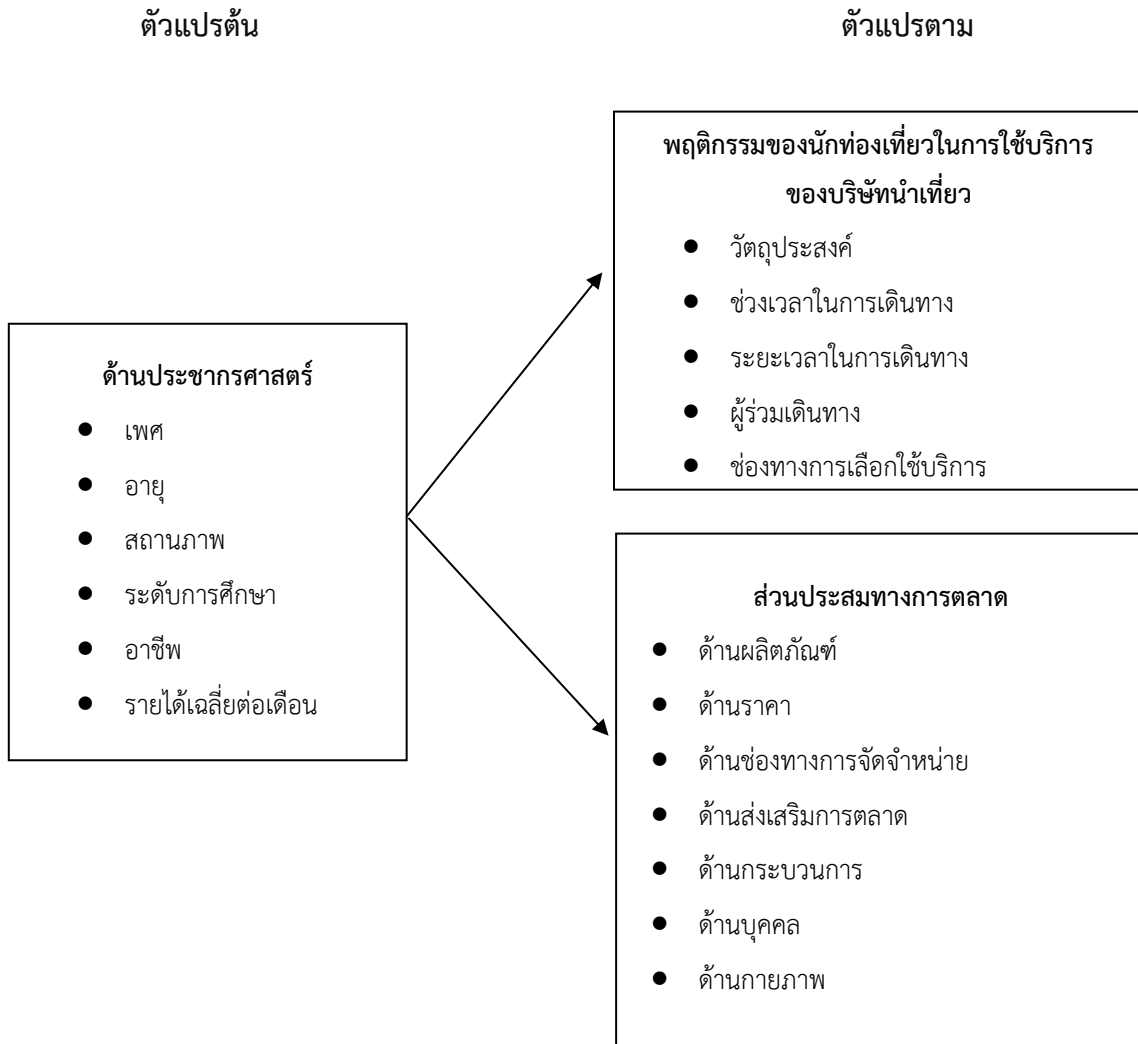
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิราพร ลักษณะวิลาส (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างประเทศที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว พบว่า จำนวนครั้งในการเดินทางไปท่องเที่ยว ช่วงเวลาที่เลือกในการเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างประเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7P's) กระบวนการตัดสินใจซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างประเทศ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคลและพนักงาน และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐาน (H1) และปฏิเสธสมมติฐาน (H0) หมายความว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างประเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดาวเดือน อินเดชะ และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง พบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก ได้แก่ ท่านใช้วิธีการติดต่อสำรองที่พักในการมาท่องเที่ยวโดยระบบออนไลน์ หรือผ่านทาง Social Network รองลงมา ลักษณะของการเดินทางมาเที่ยวมาโดยรถยนต์ส่วนตัว มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวเพื่อมาพักผ่อน หลีกหนีความจำเจในชีวิต เยี่ยมญาติ/เพื่อน หรือท่องเที่ยวตามเทศกาลต่าง ๆ เวลาในการมาท่องเที่ยว คือ วันหยุด ลาพักร้อน หยุดเทศกาล ที่ท่าน เดินทางมาท่องเที่ยวกับแฟน เพื่อน ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รองลงมา ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวมีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในทุกด้าน อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำมาสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้บริการบริษัทนำเที่ยว หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19
3. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดของการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวนักท่องเที่ยวชาวไทย หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นผู้ที่ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างง่าย (Basic Sampling) และใช้วิธีแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และมีวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source of Data) โดยเน้นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในกรอบแนวคิดการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของผู้ทรงคุณวุฒิ และดำเนินการแก้ไขให้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่กำหนดจำนวน 40 ราย ก่อนเก็บข้อมูลจริง (Pre-test) โดยใช้ระยะเวลาการทดลอง 1 สัปดาห์ จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของ Cronbach (1990) ซึ่งพบผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ในพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยเก็บแบบสอบถามแบบสะดวก (Convenience Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทย ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการทดสอบสมมติฐานโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

จากการวิจัย มีผลการวิจัยตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย/เดือน

	ข้อมูล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	140	35.00
	หญิง	260	65.00
	รวม	400	100.0
2. อายุ	20-30 ปี	108	27.00
	31-40 ปี	210	52.50
	41-50 ปี	55	13.75
	51-60 ปี	20	5.00
	61 ปีขึ้นไป	7	1.75
	รวม	400	100.00
3. สถานภาพ	โสด	220	55.00
	สมรส	150	37.50
	หย่าร้าง/แยกกันอยู่	30	7.50
	รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	102	25.50
	ปริญญาตรี	241	60.25
	ปริญญาโท	50	12.50
	ปริญญาเอก	7	1.75
	รวม	400	100.00
5. อาชีพ	นักศึกษา	60	15.00
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	34	8.50
	พนักงานบริษัทเอกชน	200	50.00
	ธุรกิจส่วนตัว	86	21.50
	อื่นๆ	20	5.00
	รวม	400	100.00

ข้อมูล	จำนวนคน	ร้อยละ
6. รายได้เฉลี่ย/เดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	71	17.75
15,001-35,000 บาท	250	62.50
35,001-50,000 บาท	58	14.50
50,000 บาท ขึ้นไป	21	5.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมา คือ 20-30 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 41-50 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมาคือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ระดับปริญญาโท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และปริญญาเอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 นักศึกษา จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 15,001-35,000 จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 35,001-50,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และมีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 2: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย	จำนวน	ร้อยละ
1. วัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยว		
1.1 ประหยัดค่าใช้จ่าย	67	16.75
1.2 ความสะดวกในการเดินทาง	100	25.00
1.3 ความคุ้มค่าของโปรแกรมทัวร์	190	47.50
1.4 ความปลอดภัยในการเดินทาง	43	10.75
รวม	400	100.00

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย	จำนวน	ร้อยละ
2. ช่วงเวลาในการเดินทาง		
2.1 จันทร์ถึงศุกร์	54	13.50
2.2 เสาร์ถึงอาทิตย์	121	30.25
2.3 วันหยุดนักขัตฤกษ์	225	56.25
รวม	400	100.00
3. ระยะเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยว		
3.1 น้อยกว่า 3 วัน	64	16.00
3.2 จำนวน 3-5 วัน	270	67.50
3.3 มากกว่า 5 วัน	66	16.50
รวม	400	100.00
4. บุคคลที่เดินทางด้วย		
4.1 เดินทางคนเดียว	37	9.25
4.2 เพื่อน	27	6.75
4.3 ครอบครัว	175	43.75
4.4 คนรัก	45	11.25
4.5 ที่ทำงาน	116	29.00
รวม	400	100.00
5. ท่านรู้จักบริษัทนำเที่ยวผ่านช่องทางใด		
5.1 เว็บไซต์ของบริษัทนำเที่ยว	53	13.25
5.2 สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, IG	204	51.00
5.3 เพื่อนแนะนำ	25	6.25
5.4 ที่ทำงาน	118	29.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการนำเที่ยว คือ ความคุ้มค่าของโปรแกรมทัวร์ จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา คือ ความสะดวกในการเดินทาง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาในการเดินทางในวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมา คือ เสาร์ ถึง อาทิตย์ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 มีระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว จำนวน 3-5 วัน จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา คือ มากกว่า 5 วัน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 มีบุคคลที่เดินทางด้วย ส่วนใหญ่เดินทางกับครอบครัว จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา คือ เดินทางกับที่ทำงาน จำนวน 116 คิดเป็นร้อยละ 29.00

และรู้จักบริษัทนำเที่ยวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา คือ ผ่านที่ทำงาน จำนวน 118 คิดเป็นร้อยละ 29.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3: ความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.33	0.77	มากที่สุด
2. ด้านราคา	4.23	0.72	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.09	0.74	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.20	0.76	มากที่สุด
5. ด้านกระบวนการ	4.10	0.61	มาก
6. ด้านบุคคล	4.19	0.75	มาก
7. ด้านกายภาพ	4.05	0.72	มาก
รวม	4.17	0.76	มาก

จากตาราง 3 แสดงความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 พบว่า ในภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อบริษัทนำเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.77) รองลงมา คือ ด้านราคา ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.72) ด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.76) ด้านบุคคล ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.75) ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.61) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.74) และด้านกายภาพ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา สามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด โดยสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 15,001-35,000 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราพร ลักษณะวิลาส (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด ประกอบอาชีพอิสระ และมีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาท ซึ่งปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวที่แตกต่างมีพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวที่แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 พบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเลือกใช้บริการนำเที่ยว คือ ความคุ้มค่าของโปรแกรม มีช่วงเวลาในการเดินทาง วันหยุดนักขัตฤกษ์ ระยะเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จำนวน 3-5 วัน โดยมีบุคคลที่เดินทางด้วย คือ ครอบครัว และส่วนใหญ่รู้จักบริษัทนำเที่ยวผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, IG ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรินทร์ พรหมเกตุ และภรณ์ภัส เบ็นท์ (2566) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal) ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดระนองมีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนในวันหยุด มีระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว 3-5 วัน โดยมีช่วงเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยว คือ วันหยุดสุดสัปดาห์ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยณรงค์ พิพิธวีรนนท์ ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้บริการที่พักโฮสเทล ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ที่เลือกโฮสเทลพักกับเพื่อน มีการเลือกใช้บริการประเภทห้องพักของโฮสเทลที่มีห้องพักแบบครอบครัว(Family Room) มีการเลือกซื้อห้องพักประเภทโฮสเทล ส่วนใหญ่เชื่อมั่นในมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโฮสเทล โดยมีบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการที่พักรูปแบบโฮสเทลส่วนใหญ่คือ สมาชิกในครอบครัว/คู่รัก มีช่วงเวลาในการตัดสินใจตามความสะดวกของตัวเอง

3. ความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา คือ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกายภาพ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดาวเดือน อินตะชะ และคณะ (2565) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รองลงมา ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในทุกด้าน อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภวิษญ์ เหลืองจาร์ และนิติพล ภูตะโชติ (2566) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ และปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการเลือกซื้อเสื้อผ้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคออนไลน์ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการเลือกซื้อเสื้อผ้าผ่าน

แพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคออนไลน์ ผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ด้าน ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการบริการ ด้านลักษณะทางกาย และด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ

สรุปผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ซึ่งสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 15,001-35,000 สำหรับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 พบว่า นักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวคือ ความคุ้มค่าของโปรแกรมทัวร์ และความสะดวกในการเดินทาง ซึ่งส่วนใหญ่มีช่วงเวลาในการเดินทางในวันหยุดและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ส่วนใหญ่เดินทางกับครอบครัว และรู้จักบริษัทนำเที่ยวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ นอกจากนี้มีความคิดเห็นต่อระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกายภาพตามลำดับ โดยทุกด้านภาพรวมมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ผู้วิจัยขอเสนอแนะผลการวิจัย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการด้านการท่องเที่ยวควรมีการวางแผนร่วมกันในการส่งเสริมการตลาดทางด้านการท่องเที่ยวเดินทางระหว่างประเทศ (Outbound) ซึ่งมีธุรกิจนำเที่ยวเป็นผู้โปรโมตด้านการท่องเที่ยว

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีขยายขอบเขตการศึกษาพื้นที่ในภูมิภาคอื่น ๆ อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

ฉันทิช วรรณอนอม. (2552). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. สามลดา.

ดาวเดือน อินทเตชะ, พิมพ์พิศา จันทรมณี, และ ภูติส เหลืองพั้ง. (2565). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดลำปาง. *วารสารมหาวิทยาลัยนครสวรรค์*, 9(6), 173-187.

- ชัยณรงค์ พิพิธวีรนนท์. (2559). ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้บริการที่พักประเภทโฮสเทล ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมป์ฟอร์ด.
- ธิดาพร ลักษณะวิลาส. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิตา ชัชกุล. (2557). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2555). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 2). เพรินทร์ข้าหลวงพรีนติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- บางกอกบิซ. (2566, 15 ธันวาคม). *ธุรกิจนำเที่ยวและสำรองการเดินทางของไทยฟื้น หลังไทยเปิดประเทศ*. *บางกอกบิซออนไลน์*. <https://www.bangkokbiznews.com/business/economic/๑๐๒๔๕๒๘>
- พิบูล ทีปะपाल. (2543). *แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยว การบริหารการตลาดยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21* (พิมพ์ครั้งที่ 1). รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- วัชรินทร์ พรหมเกตุ และ ภรณ์ภัส เบ็นท์. (2566). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal) ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 17(3), 130-145.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา, จิระวัฒน์ อนุชานนท์, และ อรทัย เลิศวรรณวิทย์. (2562). *หลักการตลาด: Marketing Management* (ฉบับปรับปรุงใหม่ 2560). Diamond in Business World.
- ศิริวัฒน์ ชนะคุณ. (2560). *กระบวนการตัดสินใจซื้ออสังหาริมทรัพย์*. <https://shorturl.asia/3IR1p>
- ศุภวิชัย เหลืองจากรุ และ นิติน พล ภูตะโชติ. (2566). พฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์และปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการเลือกซื้อเสื้อผ้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของผู้บริโภคออนไลน์. *Journal of Modern Learning Development*, 8(2), 1-18.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 3). บริษัท เอ อาร์ บีซิเนส เพรส จำกัด.
- ศูนย์วิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว. (2566, 15 ธันวาคม). *คาดการณ์แนวโน้มสถานการณ์ท่องเที่ยว*. *ทราเวลรีวิวแมกกาซีนออนไลน์*. <https://tatreviewmagazine.com/article>
- สันตติ เสริมศรี. (2541). *ประชากรศาสตร์ทางสังคม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์ สามเจริญพานิช.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2551). *การบริหารการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร.พี.เอ.อี.พี.วิง.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2012). *Advertising and promotion: An integrated marketing communication perspective* (9th ed.). McGraw-Hill.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essential of psychology testing* (5th ed.). Harper Collins Publisher Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P. (2013). *Marketing management (The millennium edition)*. Pearson Prentice Hall.
- McDaniel, C., Lamb, C. W., & Hair, J. F. (2012). *Marketing essentials* (7th ed.). South-Western.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.