

KAB

วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์

Kasetsart Applied Business Journal

ปีที่ 11 ฉบับที่ 15 เดือนมิถุนายน - ธันวาคม 2560

ISSN : 1906-0254 (Print)

ISSN : 2539-6250 (Online)



Kasetsart Applied
Business Journal

• • วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ • •

Kasetsart Applied Business Journal

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กองบรรณาธิการวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล มีอำพล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หฤทัย นำประเสริฐชัย

บรรณาธิการ

ดร.ณัฐวุฒิ คุ้มมนเจริญชัย

กองบรรณาธิการบริหาร (ภายใน)

รองศาสตราจารย์ ดร.ศศิวิมล มีอำพล

ดร.ณัฐวุฒิ คุ้มมนเจริญชัย

รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์รัตน์ เลาหิเขียว

ดร.พิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หฤทัย นำประเสริฐชัย

ดร.พลวัฒน์ เลิศกุลวัฒน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล

ดร.สุธาวลัย พงษ์อำไพ

กองบรรณาธิการกลั่นกรองบทความ (ภายใน)

รองศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์รัตน์ เลาหิเขียว

รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทรกิตติ เนตินิยม

รองศาสตราจารย์ ดร.ยุพร ศุทธรัตน์

รองศาสตราจารย์ ชื่นจิตต์ แจ่มเจนนิก

รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์

รองศาสตราจารย์ ไพบุลย์ ผจงวงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงพร หาญสันติ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิพัฒน์ นนทนาธรณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภฤกษ์ สุขสมาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หฤทัย นำประเสริฐชัย

ดร.จารุภา วิภูญโญ

ดร.ณัฐพล พันธุ์ภักดิ์

ดร.ณัฐวุฒิ คุ้มมนเจริญชัย

ดร.ธีรรัตน์ วรพิเชฐ

ดร.นันทวุฒิ ลือมรศิริ

ดร.ประพิมพ์พรรณ ลิ้มสุวรรณ

ดร.พรเทพ รัตนดัยภพ

ดร.พลวัฒน์ เลิศกุลวัฒน์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ดร.พิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์
ดร.ยอดมนี เทพานนท์
ดร.ศิริรัตน์ โกศการิกา
ดร.สวัสดี วรรณรัตน์
ดร.สุชาดา เจียมสกุล
ดร.สุธาวลัย พุกษ์อำไพ
ดร.สุนีย์รัตน์ วุฒิจินดานนท์
ดร.อรรณสุดา เลิศกุลวัฒน์
ดร.เอกอนงค์ ตั้งฤกษ์วราสกุล

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กองบรรณาธิการกลั่นกรองบทความ (ภายนอก)

ศาสตราจารย์ ดร.ตรีทศ เหล่าศิริหงส์ทอง
รองศาสตราจารย์ ดร.แก้วตา โรหิตรัตน์ะ
รองศาสตราจารย์ ดร.ประจิต หาว์ตร
รองศาสตราจารย์ ดร.ไพบุลย์ ดาวสดใส
รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี เจริญวานิช
รองศาสตราจารย์ ดร.วิษณุ ภูมิพานิช
รองศาสตราจารย์ ดร.ศากุน บุญอิต
รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมศักดิ์ ศิลประชาวงค์
รองศาสตราจารย์ ศรัณย์ ชูเกียรติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญช์ อินทรโกเศศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณิตสร เทอดเผ่าพงศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จงรักษ์ หงษ์งาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไตรรงค์ สวัสดิกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนพล วีราสา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรานุช พุคคัศศิริกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรพรรณ อิงภากรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีราลักษณ์ สัจจะวาที
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภวรรณ คณานุรักษ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวลฉวี แสงชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิลุบล ศิวบวรวัฒนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปภัศร ชัยวัฒน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประวัฒน์ เบญญาศรีสวัสดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี เอี่ยมมะละอากดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารถนา ปุณณกิติเกษม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ นันทแพทย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรไพรินทร์ อุปปิง

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยมหิดล
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยพายัพ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยมหิดล
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตสกลนคร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณรพี บานชื่นวิจิตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิไกร งามศิริจิตต์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิลปพร ศรีจันเพชร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ อีรานูพัฒนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมลยา โกศัยกานนท์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อลิสรา รุ่งนันทรัตน์ ชรินทร์สาร
ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว
ดร.คมนันท์ พันธรักษ์
ดร.ทรงวุฒิ ไกรภัสสรพงษ์
ดร.ทรงชนะ บุญขวัญ
ดร.บุญเกียรติ เอี่ยมวงศ์เจริญ
ดร.ปณัฑพร เรืองเชิงชุม
ดร.ปณิธาน จันทองจีน
ดร.ภิญโญ รัตนพานิช
ดร.ภูษิต วงศ์หล่อสายชล
ดร.พนิดา สุรัชกุลวัฒนา
ดร.พัฒนธนะ บุญชู
ดร.โรจนศักดิ์ โคมวิไลลักษณ์
ดร.โรจนา ธรรมจินดา
ดร.วนิดา พลเดช
ดร.วรัท วินิจ
ดร.ศรัณย์ ศานติศาสน์
ดร.ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์
ดร.สุทธาวรรณ จีระพันธุ์
ดร.อนุฉัตร ชำของ
ดร.อภิชัย อภิรัตน์พิมลชัย
ดร.อัจฉรา โยมสินธุ์
ดร.อารยา เอกพิศาลกิจ

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

นางศิริวรรณ ภัทรประภาพันธ์
นางสาวอรการณ วีระชาภรณ์
นายทองปาน ชันติกรม
Mr.Joefrey B.Geroche

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตเพชรบุรี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
กรรมการสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ความเป็นมาของวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ Kasetart Applied Business Journal

หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดหลักเกณฑ์ว่าบัณฑิตที่ศึกษาระดับปริญญาโท และปริญญาเอก จะต้องมีการเผยแพร่วิทยานิพนธ์ในวารสารทางวิชาการที่มีคณะกรรมการภายนอกมาร่วมกลั่นกรอง (Peer Review) ก่อนการตีพิมพ์ทั้งนี้เพื่อประกันคุณภาพของผลงานก่อนการเผยแพร่ในระดับชาติ และนานาชาติ ประกอบกับนโยบายดังกล่าวได้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มุ่งเน้นการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ตลอดจนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประเมินคุณภาพด้านการเผยแพร่ผลงานวิชาการภายใต้เกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) โดยมีดัชนีชี้วัดที่ระบุถึงจำนวนวิทยานิพนธ์ ผลงาน งานวิจัยที่พิมพ์เผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ รวมทั้งการขึ้นนำสังคมในแนวทางที่ถูกต้องผ่านการแสดงความคิดเห็นทางวิชาการ

คณะบริหารธุรกิจได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงมีแนวคิดในการจัดทำวารสารของคณะบริหารธุรกิจ ภายใต้ชื่อว่า “วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ (Kasetart Applied Business Journal : KAB Journal)” เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลและมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และเป็นส่วนหนึ่งของการเผยแพร่บทความ ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ สู่อารยชน เพื่อให้คณาจารย์ บัณฑิตระดับปริญญาโท ปริญญาเอก และบุคคลที่สนใจในสาขาบริหารธุรกิจทั่วประเทศได้มีแหล่งนำเสนอบทความและผลงานวิชาการ วิทยานิพนธ์ ให้เผยแพร่สู่ชุมชนวิชาการอย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสนองนโยบายของคณะบริหารธุรกิจ ในการนำเสนอผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ นิสิต ปริญญาโท นิสิตปริญญาเอก และบุคคลที่สนใจได้เผยแพร่ผลงานอันจะนำไปสู่งานบริการทางวิชาการระดับนานาชาติ
๒. เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่บทความ ผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์
๓. เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าให้กับนิสิต นักศึกษา และผู้ที่สนใจได้ศึกษาหาความรู้จากบทความ ผลงานวิจัย และบทวิจารณ์หนังสือ

กำหนดออก – ช่วงเวลาพิมพ์

“วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ (Kasetart Applied Business Journal : KAB Journal)” เป็นวารสารราย 6 เดือน (1 ปีมี 2 ฉบับ) กำหนดออกฉบับที่หนึ่งคือ เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน และ ฉบับที่สองประจำเดือนกรกฎาคมถึงเดือนธันวาคม ของทุกปี

บทบรรณาธิการ

เรียนท่านสมาชิกและท่านผู้อ่านทุกท่าน

วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ฉบับเดือนมิถุนายน – ธันวาคม 2560 เนื้อหาของบทความคงเน้นเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับสาขาบริหารธุรกิจและยังเป็นแหล่งเผยแพร่ผลงานวิชาการซึ่งในฉบับนี้ประกอบไปด้วยบทความวิจัย และ บทความวิชาการที่มีเนื้อหาหลากหลายด้านไม่ว่าจะเป็นบทความ เรื่อง การบริหารพื้นที่สำนักงานตามแนวทางวัฒนธรรมการผลิตแบบญี่ปุ่น เรื่อง อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานภาวะหมดไฟในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และ เรื่อง แนวทางการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังของร้านขายยา CDE ในจังหวัดขอนแก่น เป็นต้น

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า บทความต่างๆ ที่ปรากฏในวารสารจะส่งประโยชน์ทางวิชาการแก่ท่านตามสมควร และ หากท่านมีความประสงค์จะติชมหรือให้คำแนะนำ กองบรรณาธิการยินดีรับฟังท่านด้วยความเต็มใจ โดยท่านสามารถส่งข้อเสนอแนะมาที่ kabjournal@ku.ac.th เพื่อกองบรรณาธิการจะได้รับและนำไปปรับปรุงต่อไป แล้วพบกันใหม่ฉบับหน้า

กองบรรณาธิการ

สารบัญ

การบริหารพื้นที่หน้างานตามแนวทางวัฒนธรรมการผลิตแบบญี่ปุ่น The work site management in Japanese Monozukuri ดำรงค์ ถาวร Damrong Thavorn	1
อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน The Moderating Effects of Leadership on the Relationships between Work Stress, Job Burnout and Deviant Workplace Behavior ธนพร พงศ์บุญชู และ ธนวัต ลิ้มบัพณีชัยกุล Thanaporn Pongboonchoo and Thanawut Limpanitgul	14
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของ พนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี Factors Affecting the Decision on the Free Flow of Skilled Labour in the Asean Economic Community (AEC) of Hotels' Staff in Pattaya City Chonburi สวรรณค์ อาจผักปัง Sawan Artpukpong	33
แนวทางการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังของร้านขายยา CDE ในจังหวัดขอนแก่น The Approach of Risk Management that Affecting the Inventory Management Cost of CDE Drugstore in Khonkaen Province แสงระวี รุ่งวิถี และ ปณัฑพร เรืองเชิงชุม Saengrawee Rungwithee and Panutporn Ruangchoengchum	46

การบริหารพื้นที่โรงงานตามแนวทางวัฒนธรรมการผลิตแบบญี่ปุ่น

The work site management in Japanese Monozukuri

ดำรงค์ ถาวร¹

Damrong Thavorn

บทคัดย่อ

พื้นที่โรงงานทางธุรกิจเป็นสถานที่ดำเนินกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าให้กับวัตถุดิบ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าซึ่ง ถ้าหากพื้นที่โรงงานได้รับการเอาใจใส่และบริหารจัดการเป็นอย่างดีก็จะทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง, ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น, ทำให้สถานประกอบการสามารถรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันและลดความสูญเสียภายในกระบวนการดำเนินงานซึ่งชาวญี่ปุ่นถือว่าเป็นชนชาติที่มีวัฒนธรรมการบริหารพื้นที่โรงงานอย่างเข้มแข็ง ซึ่งถ้าหากผู้ประกอบการได้เรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้ก็จะเป็นการปรับปรุงเพิ่มศักยภาพให้กับสถานประกอบการและมีความได้เปรียบทางการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : การบริหารพื้นที่โรงงาน, วัฒนธรรมการผลิตแบบญี่ปุ่น

Abstract

Business work site is one of the important factors in increasing the values of raw materials which will later be transformed into quality products delivering to the customers. Well-managed work sites could lead to production of high-quality products, customers' confidence, company's competitiveness, and reduction of waste in production systems. This paper proposes that an application of Japanese Monozukuri in work site management is likely to increase company's capability and competitiveness in the markets.

Keywords: Work Site Management, Japanese Monozukuri

¹อาจารย์ประจำโครงการจัดตั้งภาควิชาการตลาดและโลจิสติกส์ E-Mail: edu_1sigma@yahoo.com

บทนำ

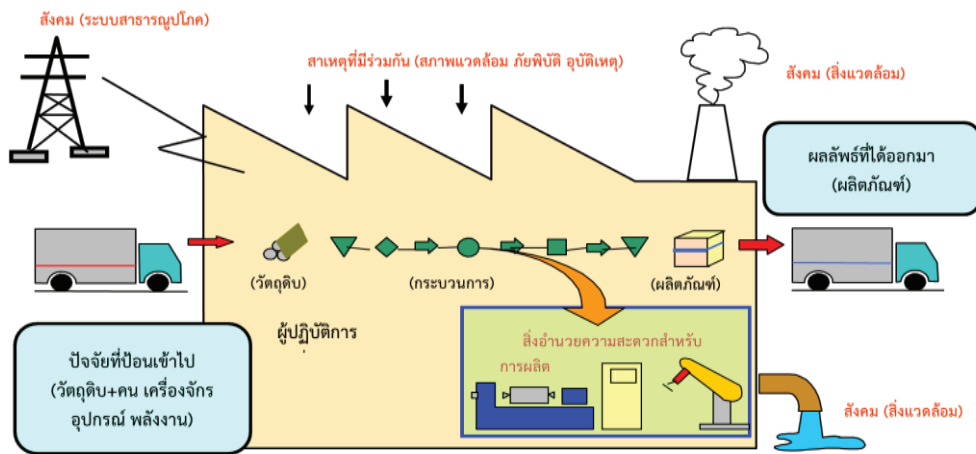
ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย มีความเป็นสากลและมีการลงทุนจากนักธุรกิจข้ามชาติ จำนวนมาก โดยข้อมูลของเงินลงทุนจากนักธุรกิจต่างประเทศซึ่งจัดทำโดยคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ในช่วง เดือน มกราคม- กันยายน 2559 พบว่า นักธุรกิจชาวญี่ปุ่น เป็นชาติเข้ามายื่นขอส่งเสริมการลงทุนในธุรกิจอุตสาหกรรมเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 19 ของมูลค่าการลงทุนจากต่างชาติทั้งหมด ส่งผลให้เกิดการถ่ายทอดวัฒนธรรมการบริหารจัดการแบบโมโนซูกูริ (Monozukuri) ของชาวญี่ปุ่นสู่บุคลากรชาวไทยซึ่งถือว่าเป็นวิธีการบริหารในแบบญี่ปุ่น ที่มุ่งเน้นการบริหารและการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทั้งในส่วนของพื้นที่หน้างานและสำนักงานอย่างต่อเนื่อง(Continual Improvement) และมีการสืบทอดมาจนถึงปัจจุบัน ส่งผลให้ญี่ปุ่นยังคงเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจอุตสาหกรรม และ บริการในลำดับต้นๆ ของโลก จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมการบริหารแบบโมโนซูกูริ เป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษา และนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับสถานประกอบการ โดยทำการผลิตที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าและต้นทุนที่ต่ำลง บทความนี้จะนำเสนอความหมาย หลักการบริหารพื้นที่หน้างานตามแนวทางวัฒนธรรมการผลิตแบบญี่ปุ่น เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจต่อไป

ความหมายของการบริหารพื้นที่หน้างาน พื้นที่หน้างานหมายถึง สถานที่ดำเนินกิจกรรมเพิ่มคุณค่าให้กับวัตถุดิบ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และนำส่งไปยังลูกค้า ซึ่งชาวญี่ปุ่นมองว่าพื้นที่หน้างานเป็นรากฐานที่สำคัญของวิถีคิด และเป็นส่วนสำคัญในการเติบโตของสังคม โดยเรียกการบริหารพื้นที่หน้างานว่า “Genba kanri ” โดยพื้นที่หน้างานนั้นเป็นแหล่งกำเนิดข้อมูลและข้อเท็จจริงต่างๆมากมาย ซึ่งถ้าบุคลากรสามารถ

ดูแลพื้นที่หน้างานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมทั้ง สกัด แยกแยะข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นมาเป็นสถานประกอบการ ความรู้ก็จะเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับสถานประกอบการ พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้อีกด้วย ความหมายของวัฒนธรรมการผลิตแบบญี่ปุ่น รองศาสตราจารย์ อุทัย บุญประเสริฐ แห่งสถาบันเทคโนโลยี ไทย- ญี่ปุ่น ได้ให้ความหมายว่า “โมโนซูกูริ” เป็นคำภาษาญี่ปุ่น 2 คำรวมกัน คือ คำว่า Mono หมายถึง ผลิตภัณฑ์ และคำว่า Zukuri หมายถึง การผลิต การสร้างสรรค์ เมื่อรวมกันโดยปกติหมายถึง การผลิตสินค้าหรือการสร้างสรรค์ในผลิตภัณฑ์นั่นเอง แต่ในวัฒนธรรมญี่ปุ่น จะเป็นการผลิตสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยใช้ทักษะความประณีต, ความชำนาญ และเทคโนโลยีโดยมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน โดย สถาบันการบำรุงรักษาโรงงานแห่งประเทศไทย ญี่ปุ่น ดังนี้คือ 1.แนวคิดพื้นฐานการผลิตและหลักการบริหารพื้นที่หน้างาน 2.แนวคิดการค้นหาความสูญเสียภายในกระบวนการดำเนินธุรกิจ 3. แนวคิดการวิเคราะห์และการปรับปรุงกระบวนการดำเนินธุรกิจ 4. ความรู้พื้นฐานของเครื่องจักร,อุปกรณ์ และการบำรุงรักษา 5. ความรู้พื้นฐานกิจกรรมการบำรุงรักษาเครื่องจักร,อุปกรณ์ด้วยตนเอง โดยบทความนี้จะกล่าวถึงรายละเอียด แนวคิดพื้นฐานการผลิตและหลักการบริหารพื้นที่หน้างาน

1. แนวคิดพื้นฐานการผลิต

การผลิตอย่างมีคุณภาพ คือ การบ่อนปัจจัยการผลิต ซึ่งได้แก่ วัสดุ (Material), คน (Man), เครื่องจักร (Machine), วิธีการ (Method), การวัดค่า (Measurement) เข้าไปในกระบวนการผลิต (Process) แล้วแปรรูปวัสดุ ให้มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น จนได้ออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีคุณภาพดีให้กับลูกค้า



รูปที่ 1 แบบจำลองพื้นฐานการผลิต (สถาบันการบำรุงรักษาโรงงานแห่งประเทศไทย, 2559)

ภายใต้แนวทางของ โมโนชูริ คำว่าผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณลักษณะดังอักษรย่อต่อไปนี้คือ “PQCDSM” โดยที่

ปริมาณการผลิต (Productivity)	คือ การผลิตสินค้าที่ลูกค้าต้องการในปริมาณที่ต้องการ
คุณภาพ (Quality)	คือ การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพที่ลูกค้าต้องการ
ต้นทุน (Cost)	คือ การผลิตสินค้าโดยพยายามลดต้นทุนให้ต่ำกว่าคู่แข่ง
ระยะเวลาในการส่งมอบ (Delivery)	คือ การรักษาการส่งมอบให้ทันเวลา
ความปลอดภัย สุขอนามัย (Safety)	คือ การดำเนินการผลิตอย่างปลอดภัยและเป็นมิตรต่อโลกและสิ่งแวดล้อม
คน (Man)	คือ การให้ความสำคัญกับธรรมชาติความเป็นมนุษย์ ความประสงค์อย่างแรงกล้าที่จะปฏิบัติงาน (สถาบันการบำรุงรักษาโรงงานแห่งประเทศไทย, 2559)

ซึ่งการที่จะได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงตามแนวทางโมโนชูริ ผู้บริหารก็จะต้องทำความเข้าใจความสัมพันธ์ของปัจจัยป้อนเข้าและบริหารควบคุมให้ปัจจัยทั้งหมดทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าของสถานประกอบการ ซึ่งเมื่อพิจารณาในเชิงการไหลของวัสดุ เราจะพบว่ากระบวนการดำเนินการผลิต เป็นกระบวนการที่เพิ่มมูลค่าให้กับวัสดุจนกระทั่งผลิตภัณฑ์ส่งถึงมือลูกค้า โดยการปฏิบัติงานร่วมกันของเครื่องจักร, อุปกรณ์, หัวหน้างาน, กระบวนการผลิตถัดไปในบริเวณพื้นที่หน้างาน และปัจจัย “คน” เป็นปัจจัยที่บทบาทสำคัญในบริเวณพื้นที่หน้างาน ดังนั้นพื้นที่หน้างานและพนักงานปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการดูแล เอาใจใส่

บริหารจัดการให้มีความเรียบร้อย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในคุณภาพผลิตภัณฑ์ของสถานประกอบการ ซึ่งถ้าหากพื้นที่หน้างานขาดการดูแลรักษา ก็จะมีแต่ปัญหาตรายวันเกิดขึ้นอย่างมาก มีการเปลี่ยนแปลงพนักงานเข้าออกบ่อยๆ สถานประกอบการไม่สามารถดำรงอยู่ได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าพื้นที่หน้างานจึงเปรียบเสมือนฐานรากของสิ่งก่อสร้างที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก จึงควรได้รับการบริหารจัดการให้มีความเรียบร้อย และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งต้องเริ่มต้นโดยผู้บริหารของผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติ ให้ความสำคัญพื้นฐานของพนักงานบริเวณพื้นที่หน้างานดังต่อไปนี้ (เกตพงศ์ ดำรงสุนทรชัย, 2558)

4. วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์

1. พนักงานที่หน้างาน ต้องอาศัยการทำความเข้าใจ ในเรื่องต่างๆ ค่อนข้างมาก มิใช่อาศัยการบังคับ หรือออกคำสั่งเพียงอย่างเดียว

2. ความคิดเห็นของพนักงานที่หน้างาน มีความสำคัญอย่างมากต่อการปรับปรุงกระบวนการและควร จัดกิจกรรมกระตุ้นการแสดงความคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

3. สถานประกอบการต้องทำการปรับปรุงผลิตภาพ(Productivity)ที่หน้างานเพื่อให้ค่าใช้จ่ายแรงงาน คุ่มค่าที่สุด

4. สถานประกอบการต้องปรับปรุงให้พนักงาน ระดับปฏิบัติการสามารถทำงานได้หลากหลาย (Multi skill) เพื่อเพิ่มทักษะที่หน้างานและสามารถทดแทนกัน ได้ในเวลาฉุกเฉิน

5. สถานประกอบการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ให้ง่ายขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถควบคุมงานได้ด้วย ตนเอง (Self-control)

เมื่อผู้บริหารมีความเข้าใจพื้นฐานของพนักงานบริเวณ พื้นที่หน้างานก็จะกล่าวถึงหลักการบริหารพื้นที่หน้างาน ในลำดับถัดไป

2. หลักการบริหารพื้นที่หน้างาน

ในการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพเพื่อสร้างความ ประทับใจให้แก่ลูกค้า สถานประกอบการจะต้องทำให้ พนักงานในพื้นที่หน้างาน มีความเข้าใจและตระหนักถึง ความสำคัญในการปฏิบัติงาน จากภายในจิตใจที่จะ ทำงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ผ่านกิจกรรม การบริหารพื้นที่หน้างานซึ่งแนวทาง โมโนชูคูริ มุ่งเน้น กิจกรรมที่สำคัญ 2 ประการ คือ

ก) การควบคุมพื้นที่หน้างาน (Worksite Control) คือ การควบคุมรักษาสภาพพื้นที่หน้างานให้มีสภาพที่ดี พร้อมตลอดเวลา

ข) การปรับปรุงอย่างไม่หยุดยั้ง (Continual Improvement) คือการปรับปรุงพื้นที่หน้างานให้ดีขึ้นตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานบริเวณพื้นที่หน้างานสามารถควบคุม และปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยตัวเอง โดยจะขอ กล่าวในรายละเอียดของแต่ละกิจกรรมดังต่อไปนี้

ก) กิจกรรมการควบคุมพื้นที่หน้างานเริ่มต้นจาก กิจกรรมการทำความสะอาดครั้งใหญ่(Big cleaning) 3ส. (สะสาง, สะดวก, สะอาด) เพื่อให้เกิดระบบการเฝ้า ระวังด้วยตนเอง (Self Monitoring) โดย เริ่มจากการ แยกแยะสิ่งของที่จำเป็นกับไม่จำเป็นออกจากกันโดยใช้ เกณฑ์ในการจำแนกดังรูปที่ 2

สิ่งของที่มีค่า	สิ่งของประเภท B	สิ่งของประเภท A
	สิ่งของประเภท D	สิ่งของประเภท C

สิ่งของที่ไม่จำเป็น

สิ่งของที่จำเป็น

รูปที่ 2 การแบ่งประเภทสิ่งของสำหรับกิจกรรมสะสาง (คำรงค์ ถาวร, 2559)

โดยที่

สิ่งของที่จำเป็นและมีค่า(สิ่งของประเภท A) จัดการโดย เก็บไว้ให้เป็นระเบียบอย่างมิดชิด

สิ่งของที่ไม่จำเป็นและมีค่า(สิ่งของประเภท B) จัดการโดย ขายโดยที่ทำให้ถูกขั้นตอน

สิ่งของที่ไม่จำเป็นและไม่มีค่า(สิ่งของประเภท C) จัดการโดย เก็บและทำป้ายบอก

สิ่งของที่ไม่จำเป็นและไม่มีค่า(สิ่งของประเภท D) จัดการโดย ถ้าทั้งได้ก็ควรทิ้งไปเลย

เพื่อเตรียมพื้นที่ทำงานไว้สำหรับการตรวจสอบด้วยประสาทสัมผัส (Visual Control) ซึ่งเรียกกิจกรรมดังกล่าวว่า สะสาง หรือ เซิริ (Seiri) ต่อมาทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานว่าต้องใช้วัตถุดิบ, อุปกรณ์อะไร เพื่อที่จะกำหนดปริมาณและความจำเป็นที่แน่นอนสำหรับการใช้งาน, การจัดเก็บและการหยิบ เพื่อดูแลระเบียบของสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งเรียกว่า สะดวก หรือ เซตง (Seiton) โดยต้องประยุกต์หลักการ 5 เท (5 tei) เพื่อให้ทราบว่ามีสิ่งของ อะไร, อยู่ที่ไหน, จำนวนเท่าไร ซึ่งประกอบไปด้วย เทอิ (Teii) คือ ตำแหน่งหรือสถานที่วางของที่ถูกกำหนด, เทโย (Teiyo) คือ รูปแบบการการจัดเก็บสิ่งของ, เทโฮโย (Teiryo) คือ ปริมาณที่กำหนดไว้สำหรับการจัดเก็บ, เทจิ (Teiji) คือ ช่วงเวลาสำหรับการเติมหรือจัดซื้อ, เทชิตสุ (Teishitsu) คือ คุณภาพของสิ่งของที่จัดเก็บ (สมชาย อัครทิวา, 2549) จากนั้นก็ต้องดูสภาพความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ทำงานดังกล่าวไว้อยู่เสมอ ด้วยการหมั่นตรวจสอบสาเหตุของปัญหาด้วยตนเองผ่าน การใช้ประสาทสัมผัสต่าง ๆ โดยทำกิจกรรม สะอาด หรือ เซโซ (Seiso) จะเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์ที่แท้จริง ของกิจกรรมสะอาด คือ การตรวจสอบสาเหตุของปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นใน

อนาคต โดยความสะอาดของพื้นที่ทำงานเป็นผลพลอยได้ จากกิจกรรมสะอาด ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงาน มักจะเข้าใจผิดว่า ความสะอาดของพื้นที่ทำงาน คือวัตถุประสงค์หลักของกิจกรรมสะอาด (กิตติศักดิ์ พลอยพาณิชย์เจริญ, 2544)

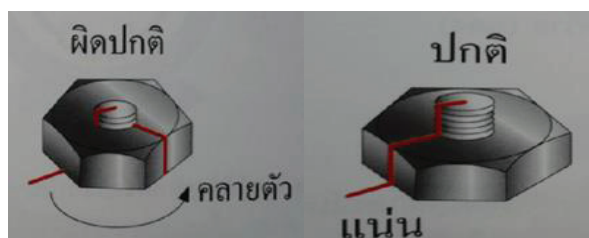
จากที่กล่าวมาข้างต้น คือ กระบวนการสร้างระบบการเฝ้าระวังด้วยตนเองสำหรับพนักงานทำงาน โดยผ่านกิจกรรม 3ส. (สะสาง, สะดวก, สะอาด) ซึ่งเมื่อเพิ่มอีก 2ส. (สุลักษณะ, สร้างนิสัย) ก็จะพัฒนาสู่ระบบการควบคุมด้วยตนเอง (Self - Control) ดังต่อไปนี้

จากระบบการเฝ้าระวังด้วยตนเอง (3ส) ทำการเพิ่ม “ ส ” ตัวที่ 4 คือ สุลักษณะ หรือ เซเกตสุ (Seiketsu) เพื่อรักษาไว้ซึ่งระบบการเฝ้าระวังด้วยตนเองหรือ 3ส แรกอย่างต่อเนื่อง โดยใช้แนวคิดการจัดการด้วยประสาทสัมผัส (Visual Management) โดยการทำให้สิ่งที่เป้าหมายที่ต้องการควบคุมจัดการ ด้วยการมองเห็นเปิดเผยออกมา เพื่อให้ให้เห็นความเสียหายที่ซ่อนเร้น หากมีความผิดปกติเกิดขึ้น อาทิเช่น รูปที่ 3 แสดงการเก็บอุปกรณ์ของฝ่ายซ่อมบำรุง หากมีการสูญหายของอุปกรณ์ก็สามารถมองเห็นได้จากเส้นของหมึกที่ลากตามรูปทรงของอุปกรณ์ชนิดนั้น





รูปที่ 4 การเก็บแฟ้มเอกสารภายในที่ทำงาน(ดำรงค ถาวร, 2559)



รูปที่ 5 การเปรียบเทียบความปรกติและความผิดปกติของการขึ้นนัท (ดำรงค ถาวร, 2559)

หรือการขึ้นนัท ดังรูปที่ 5 จะเห็นได้ว่า ในสภาวะปรกติ เส้นที่ลากไว้จะอยู่ในแนวเดียวกัน แต่เกิดสภาวะที่ผิดปกติ โดยมีพนักงาน มาคลาย นัทออก ก็จะสามารถตรวจสอบได้โดย เส้นที่ลากไว้ไม่อยู่ในแนวเดียวกัน จะเห็นได้ว่า แนวคิดการควบคุมด้วยประสาทสัมผัส (Visual Control) เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญของการทำ “ ส ” สุขลักษณะ เพื่อดำรงรักษาสภาพการควบคุม ดูแลพื้นที่หน้างานให้คงสภาพที่พร้อมปฏิบัติได้และต้องเพิ่มระดับให้ดีขึ้น โดยการจัดทำเกณฑ์มาตรฐาน ในการดูแลรักษา สภาวะที่ดีขึ้นพื้นฐาน และมาตรฐานวิธีการแก้ไขความผิดปกติ ที่เกิดขึ้นบริเวณพื้นที่หน้างาน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ทำให้อายุของอุปกรณ์มีอายุการใช้งานที่ยาวนานขึ้น ต่อมาคือการทำให้เกิดการปฏิบัติตามกฎระเบียบทั่วทั้งสถานประกอบการ คือ “ ส ” ตัวที่ 5 ได้การสร้างนิสัย หรือ ชิซูกะ (Shitsuke) คือการปฏิบัติตามกฎอย่างเคร่งครัด โดยขั้นตอนนี้ผู้บริหารหรือหัวหน้างาน จะเข้ามามีบทบาทที่สำคัญ โดยต้องมีความ

มุ่งมั่น (Commitment) และให้การสนับสนุน กิจกรรม 5ส อย่างจริงจัง ต้องให้ความรู้และอบรมพนักงานในสถานประกอบการอย่างทั่วถึง หัวหน้างานต้องมีส่วนร่วมโดยการลงมือทำ 5ส ไม่ใช่เป็นแค่ผู้ดูแลหรือสั่งการเท่านั้น เพื่อให้พนักงานเกิดความตระหนักและใส่ใจในกิจกรรม 5ส และสถานประกอบการจะต้องดำเนินกิจกรรม 5ส อย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ และตลอดไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ระบบการควบคุมด้วยตนเอง สำหรับพื้นที่หน้างานเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการผลิตหรือการบริการโดยไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการลงทุนมากนัก และให้ผลตอบแทนแก่สถานประกอบการอย่างมหาศาล คือ ผลตอบแทนที่มองเห็น ได้แก่ สภาวะจริงของกระบวนการที่สามารถสังเกตได้ง่ายด้วยประสาทสัมผัส เช่น แผนผังโรงงาน, สภาพเครื่องจักร, ความเป็นระเบียบของกระบวนการดำเนินธุรกิจ ผลตอบแทนที่

มองไม่เห็น ได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบการทำงาน เช่น ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ความมีประสิทธิภาพของระบบการเดินเอกสารและอื่นๆที่สามารถสืบค้นจากสถานะจริงของกระบวนการดำเนินงาน กล่าวโดยสรุป การควบคุมพื้นที่หน้างาน คือ การควบคุมรักษาสภาพพื้นที่หน้างานให้มีสภาพที่ดีพร้อมที่จะปฏิบัติงานและสามารถตรวจสอบความผิดปกติได้ด้วยตัวเอง ด้วยพนักงาน โดยอาศัยการดำเนินการผ่านกิจกรรม 5 ส ได้แก่ ส 1 = สะสาง, ส 2 = สะดวก, ส 3 = สะอาด, ส 4 = สุขลักษณะ, ส 5 = สร้างนิสัย และเมื่อมอง 5 ส ในเชิงระบบวงจรการควบคุมงานสำหรับพนักงานหน้างาน คือ

รูปที่ 6 วงจรการควบคุมพื้นที่หน้างาน
(สมจิตร์ ลากโนนเขวา, 2559)



ข) กิจกรรมการปรับปรุงตลอดเวลา (Continual Improvement/ Kaizen) ภายใต้แนวทางโมโนซุคิ นอกจากการควบคุมพื้นที่หน้างานแล้วยังมุ่งเน้นกิจกรรมการปรับปรุงตลอดเวลาหรือที่เรียกว่า “ไคเซ็น (Kaizen)” ซึ่งหมายถึง แนวคิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของคน โดยถือว่าเป็นวิถีชีวิตแห่งการทำงานทั้งผู้บริหารรวมไปถึงพนักงานในพื้นที่หน้างาน ซึ่งเป็นการปรับปรุงทีละเล็กทีละน้อยในปัจจุบัน โดยเป็นผลมาจากความพยายามอย่างต่อเนื่องของบุคลากร และใช้ต้นทุนในการดำเนินงานไม่สูงมากหรือไม่ใช้ต้นทุนเลยซึ่งต่างจาก “นวัตกรรม (Kaikaku)” ซึ่งต้องใช้เงินลงทุนและเทคโนโลยีค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องปลูกฝังแนวความคิดไคเซ็นในการ

PDCA โดยที่

P = การวางแผนการทำงาน(Plan)

D = การปฏิบัติงาน (DO)

C = การตรวจสอบผลลัพธ์ (Check)

A = การปรับปรุงแก้ไข (Action)

จะได้วงจรการควบคุมการปฏิบัติงาน สำหรับพื้นที่หน้างาน ดังรูปต่อไปนี้

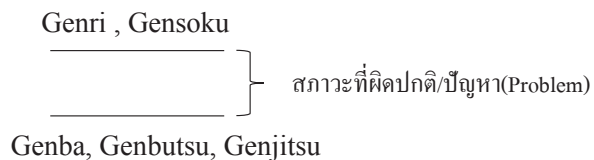
บริหารพื้นที่หน้างาน เพื่อให้พนักงานสามารถปรับปรุงงานตลอดเวลาได้ด้วยตนเอง(มาซาคิ อิโมะ, 2534)โดยแนวทางในการทำไคเซ็น มีดังต่อไปนี้คือ 1.ทำการปรับปรุงหรือแก้ปัญหาโดยเลือกจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรุนแรงของปัญหามาก ๆ ในลำดับต้นๆ ก่อน 2. ทำการปรับปรุงแก้ปัญหาจากหลาย ๆ แนวคิด เพราะถ้าพึ่งเพียงแนวคิดเดียวอาจไม่ทำให้การปรับปรุงประสบความสำเร็จได้ 3. ทำการปรับปรุง จากเรื่องเล็ก ๆ โดยยึดหลักการลงมือจากเรื่องที่ทำได้แล้วทำต่อไป, ไม่ลองไม่รู้, คิดไปทำไป พร้อมกับการค้นหาแนวคิดในการปรับปรุงใหม่ ๆ และเมื่อทดลองทำไคเซ็นแล้วไม่สำเร็จ ก็ทำไคเซ็นใหม่อีกครั้ง ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความพยายามที่จะแก้ปัญหา อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

เพื่อที่จะเอาชนะปัญหา และอุปสรรคที่ผ่านเข้ามาใน
พื้นที่หน้างาน

จากแนวคิดการทำ ไคเซ็นที่กล่าวมาข้างต้นจะ
เห็นได้ว่าไคเซ็น คือ การใช้ความพยายามของพนักงาน
อย่างต่อเนื่อง ที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์แบบค่อยเป็นค่อย
ไป และค่อยๆเป็นไปอย่างต่อเนื่องโดยเริ่มให้การศึกษา
แก่พนักงานโดยเริ่มจากเครื่องมือพื้นฐานอย่างง่ายไป
จนถึงเครื่องมือระดับแนวคิดที่จะช่วยให้พนักงานหน้า
งาน ซึ่งมีการศึกษาไม่สูงมากนัก สามารถสร้างแนวคิดใน
การทำไคเซ็น ได้ด้วยตนเอง ในที่นี้จะขอแนะนำ เครื่อง
มือในการไคเซ็นตามแนวทางโมโนซุริ ดังนี้คือ การ
บริหารด้วยความจริง (Management by fact) การ
วิเคราะห์ห่วย-วาย, การไคเซ็นโดยแนวคิดอีซีอาร์เอส
(Kaizen by ECRS Concept) และการตั้งคำถาม
5W1H ตามลำดับ

ในการปฏิบัติงานบริเวณพื้นที่หน้างานนั้นสภาพ
แวดล้อมรวมไปถึงปัจจัย 5M และ 1E มีการเปลี่ยนแปลง
อยู่ตลอดเวลาซึ่งจะส่งผลให้การทำงานของพนักงาน
ไม่เป็นตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เพราะฉะนั้นทักษะในการ

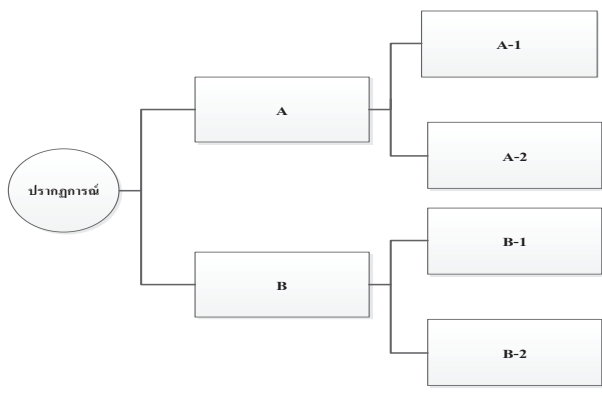
ตรวจจับความเปลี่ยนแปลงที่อาจกลายเป็นปัญหา
บริเวณพื้นที่หน้างานจึงมีความจำเป็นสำหรับพนักงาน
เพื่อที่จะทำการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น บริเวณ
พื้นที่หน้างานซึ่งชาวญี่ปุ่นเรียกแนวคิดการบริหารด้วย
ความจริง โดยใช้เทคนิค “ 5G ” ซึ่งประกอบไปด้วยดัง
ต่อไปนี้ คือ Genba = สถานที่เกิดเหตุ , Genbutsu =
ของจริง , Genjitsu = สภาวะจริง , Genri = ทฤษฎี/
หลักการ, Gensoku = ระเบียบ/กฎเกณฑ์ (เกตพงศ์
ดำรงสุนทรชัย, 2558) ในการบริหารพื้นที่หน้างานเพื่อ
ให้มีความเข้าใจถึงประเด็นสำคัญและจุดที่ต้องการตรวจ
สอบสามารถมองเห็นสภาวะผิดปกติ พนักงานต้องมี
ภาพทางทฤษฎีและกฎเกณฑ์ที่ถูกต้องของหน้างาน
ภายในใจและเมื่อได้เดินทางไปยังสถานที่เกิดเหตุเพื่อ
ศึกษาของจริงและสภาวะจริงจะทำให้เกิดการเปรียบ
เทียบระหว่างสภาวะปกติเปรียบเทียบกับสภาวะที่เกิด
เป็นจริงซึ่งถ้าสภาวะปกติมีความแตกต่างจากสภาวะที่
เกิดขึ้นจริงจะเรียกความแตกต่างนั้นว่า “ สภาวะผิด
ปกติ” จากเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือปัญหา(Problem)ใน
การดำเนินงาน ดังรูปที่ 7



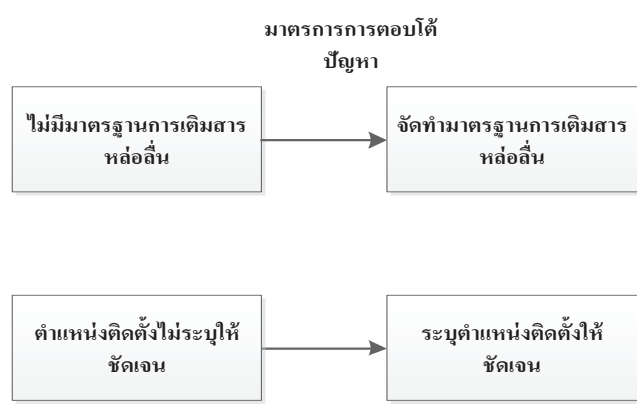
รูปที่ 7 การนิยามคำว่าสภาวะผิดปกติ (ดัดแปลงจาก กิตติศักดิ์ พลอยพาณิชย์เจริญ, 2557)

ซึ่งพนักงานตรวจพบความผิดปกติด้วยแนวคิด
5G แล้วต้องทำการหาสาเหตุเบื้องต้น ด้วยเทคนิคการ
วิเคราะห์ห่วย-วาย (Why-Why Analysis) ซึ่งเป็น
เทคนิคการวิเคราะห์หาปัจจัย ที่เป็นต้นเหตุให้เกิด
ปรากฏการณ์อย่างเป็นระบบไม่เกิดการตกหล่น ซึ่งไม่ใช่
การคาดเดา เมื่อมีปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเกิด
ขึ้น เราจะมาคิดกันว่าอะไรเป็นปัจจัยหรือสาเหตุที่
ทำให้มันเกิดโดยตั้งคำถามว่า “ทำไม” สมมติว่าเราได้
ปัจจัยมา 2 ข้อ คือ A และ B ดังรูปที่ 8 เราต้องมาคิดต่อ
ไปอีกว่าทำไม A และ B ถึงเกิดขึ้นมาได้ ในที่นี้เราพบว่า

ปัจจัยที่ทำให้ A เกิดขึ้นคือ A-1 และ A- 2 ส่วนปัจจัยที่
ทำให้ B เกิดขึ้นคือ B – 1 และ B – 2 เหมือนกับการ
สืบสวนของตำรวจโดยการถามว่า “ ทำไม,ทำไม ” ไป
เรื่อยๆ จนกว่าจะสาวถึงสาเหตุรากเหง้า ในช่วง
“ทำไม” ช่วงสุดท้าย จะเป็นต้นตอของปัจจัยต่าง ๆ ที่
นำไปสู่การเกิดขึ้นของปรากฏการณ์ ซึ่งต้นตอตัวจริงใน
สถานที่หน้างานของพวกเขาโดยส่วนใหญ่แล้วจะ
เป็นเรื่องของ วิธีปฏิบัติ หรือวิธีการบริหารจัดการที่ไม่ถูก
ต้อง ถ้าเราคิดกลับไป เราสามารถหามาตรการแก้ไขได้
ดังรูปที่ 9



รูปที่ 8 การวิเคราะห์ วาย-วาย (ดัดแปลงจาก ฮิตชิ โอคุระ, 2545)



รูปที่ 9 มาตรการตอบโต้ปัญหา (ดัดแปลงจาก ฮิตชิ โอคุระ, 2545)

นอกจากเทคนิคการวิเคราะห์ วาย-วาย ที่กล่าวมายังมีเทคนิคการตั้งคำถามด้วย 5W1H



รูปที่ 10 เทคนิคการตั้งคำถามด้วย 5W1H (จักรกฤษ ยิ่งยืน และ ปณัทพร เรืองเชิงชุม, 2559)

10 วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์

และ แนวคิดการปรับปรุงแบบอีซีอาร์เอส (ECRS) โดยที่

Eliminate : ทำการกำจัดให้หมดไป โดยให้พิจารณาว่าจะเกิดผลอย่างไรถ้าเลิกใช้หรือเลิกขั้นตอน

Combine : การผนวกหรือรวมเข้าด้วยกัน โดยให้พิจารณาว่า จะเกิดผลอย่างไรถ้ารวมขั้นตอนต่างๆ เข้าด้วยกัน

Rearrange : การจัดลำดับใหม่ หรือการกลับทิศทางกันใหม่โดยให้พิจารณาว่าจะเกิดผลอย่างไรถ้าเปลี่ยน ลำดับงาน หรือมีการสลับตำแหน่งหน้าที่การงานกันใหม่

Simplify : การทำงานให้ง่ายขึ้น โดยให้พิจารณาว่าจะเกิดผลอย่างไรถ้าเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ที่ง่ายมากขึ้น ซึ่ง 2 เทคนิคมักจะใช้ควบคู่กันในการปรับปรุงพื้นที่สำนักงาน โดยมีความหมายและตารางสรุปหลักการใช้งาน ดังต่อไปนี้(ดัดแปลงจาก กิตติศักดิ์ พลอยพาณิชย์เจริญ, 2557)

ตารางที่ 1 สรุปหลักการใช้งานเทคนิคการตั้งคำถาม 5W1H และ แนวคิดการปรับปรุงแบบอีซีอาร์เอส (ECRS) (ดัดแปลงจาก กิตติศักดิ์ พลอยพาณิชย์เจริญ, 2557)

หัวข้อ	คำถามขั้นต้น		คำถามขั้นที่สอง	สรุปว่า
จุดประสงค์ (what)	หวังผลอะไรจากการทำ	ทำไม (Why)	มีจุดประสงค์อื่นอีกไหม	ควรทำอะไร
	คำตอบ..... ...	เลิกทำได้ไหม (E)	คำตอบ.....	คำตอบ..... ...
สถานที่ (Where)	มีการทำที่ไหน	ทำไม (Why)	มีที่อื่นอีกไหมที่จะทำได้	ควรทำที่ไหน
	คำตอบ..... ...	รวมสถานที่เข้าด้วยกันได้ไหม (C)	คำตอบ.....	คำตอบ..... ...
ลำดับขั้นตอน (When)	มีการทำในขั้นตอนไหน	ทำไม (Why)	มีขั้นตอนอื่นที่อาจจะทำได้ไหม	ควรทำในขั้นตอนใด
	คำตอบ..... ...	จัดลำดับขั้นตอนใหม่ได้ไหม (R)	คำตอบ.....	คำตอบ..... ...
บุคลากร (Who)	ใครเป็นคนทำ	ทำไม (Why)	มีคนอื่นที่อาจจะทำได้ไหม	ควรให้ใครเป็นคนทำ
	คำตอบ..... ...	สร้างทักษะหรือมาตรฐานได้ไหม (S)	คำตอบ.....	คำตอบ..... ...
วิธีทำ (How)	มีวิธีทำอย่างไร	ทำไม (Why)	มีวิธีอื่นที่อาจจะทำได้ไหม	ควรทำโดยวิธีใด
	คำตอบ..... ...	มีวิธีทำที่ง่ายกว่าไหม (S)	คำตอบ.....	คำตอบ..... ...

บทสรุป

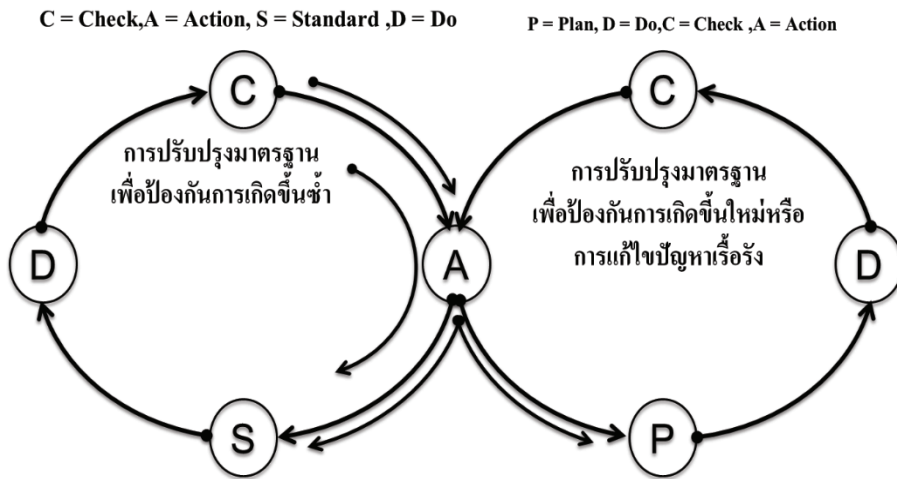
จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าหลักการบริหารพื้นที่สำนักงานมุ่งเน้นกิจกรรมที่สำคัญ 2 ประการคือ ก) การควบคุมพื้นที่สำนักงาน โดยการสร้างระบบการเฝ้าระวังด้วยตนเอง โดยเริ่มต้นจากกิจกรรม ทำความสะอาดครั้งใหญ่ (Big Cleaning) ผ่านแนวความคิด 3 ส คือ สะสาง, สะดวก, สะอาด จากนั้นเพิ่มอีก 2 ส คือ สุขลักษณะและสร้างนิสัย และกำหนดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานทั่วพื้นที่สำนักงาน จะได้ระบบการควบคุมด้วยตนเอง เป็นวงจรในการควบคุมคือ SDCA โดยที่ S คือ มาตรฐาน (Standardization) D คือ ปฏิบัติงาน (Do) C คือ การตรวจสอบ (Control) A คือ การแก้ไข

(Action) โดยที่พนักงานทำหน้าที่ในการหมุนวงจร SDCA เพื่อคงสภาพพื้นที่สำนักงานและระบบการควบคุมด้วยตนเอง จนกว่าจะค้นพบวิธีการหรือมาตรฐานการทำงานที่ดีกว่าต่อไป

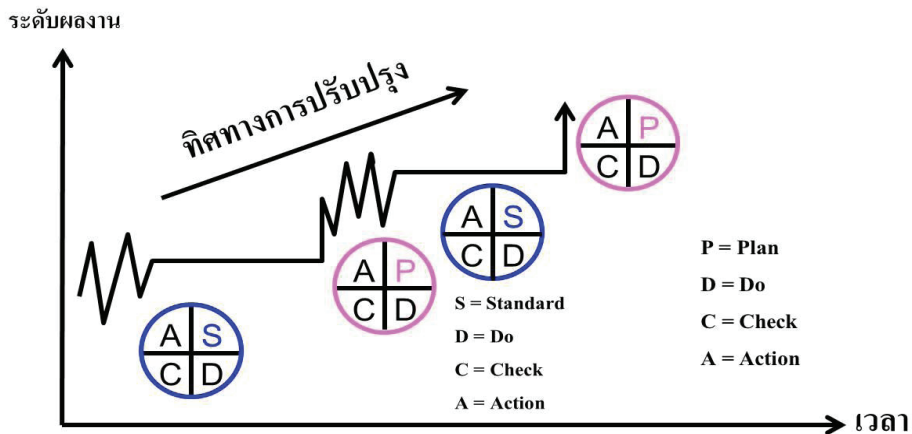
ข) การปรับปรุงอย่างไม่หยุดยั้ง (Continual Improvement /Kaizen) คือกิจกรรมที่ปลูกฝังแนวคิดไคเซ็น ให้พนักงานที่หน้างานมีจิตสำนึกจะใช้เวลาพยายามอย่างต่อเนื่อง ที่จะปรับปรุงพื้นที่สำนักงาน, วิธีการทำงาน ให้ดีขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป อย่างต่อเนื่องโดยให้การศึกษาแก่พนักงานด้วยแนวคิดพื้นฐานการบริหารด้วยความจริง, การวิเคราะห์หว่าย-วาย, เทคนิคการตั้งคำถาม 5W1H, เทคนิคอีซีอาร์เอส (ECRS)เพื่อยกระดับมาตรฐานและ

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในพื้นที่หน้างาน โดยที่พนักงานมีส่วนร่วมทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ในผลงานที่เกิดขึ้น ผ่านวงจรการปรับปรุงงานคือ PDCA โดยที่ P คือ การวางแผน (Plan), D คือ ปฏิบัติงาน (Do), C คือ การตรวจสอบเทียบกับแผน (Check), A คือ การแก้ไข

(Action) โดยที่พนักงานต้องทำการปรับปรุงด้วยวงจร PDCA เพื่อทำการยกระดับประสิทธิภาพและมาตรฐานพื้นที่หน้างาน ซึ่งความสัมพันธ์ของวงจร SDCA และ PDCA เป็นไปตามภาพด้านล่าง



รูปที่ 11 ความสัมพันธ์ของวงจร SDCA และ PDCA (สมจิตร ลากโนนเขวา, 2559)



รูปที่ 12 ทิศทางการควบคุมและการปรับปรุงพื้นที่หน้างาน (สมจิตร ลากโนนเขวา, 2559)

โดยเริ่มต้นกระบวนการทำงาน มีความเสถียรภาพซึ่งเกิดจากวงจร SDCA ถูกหมุนมาเป็นระยะเวลายาวนาน จนกระทั่งมีการตรวจสอบมาตรฐาน (C) ที่วงจร SDCA พบว่ามีความจำเป็นต้องปรับปรุง

มาตรฐานเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาหรือแก้ไขปัญหาที่หน้างาน (A) ต่อมาทำการวางแผน (P) เพื่อนำมาตรฐานดังกล่าวไปทดลองปฏิบัติงาน ต่อมาทำการปฏิบัติงาน (D) ตามแผนที่วางไว้ และทำการตรวจสอบ (C) ว่าได้

ผลลัพธ์ตามที่ต้องการหรือไม่ ถ้าเป็นไปตามเป้าหมาย ต้องการทำการปรับปรุงมาตรฐานอีกเพียงเล็กน้อย (A) แล้วทำการตั้งเป็นมาตรฐานใหม่ (S) แล้วนำไปปฏิบัติงานหมุนเป็นวงจร SDCA ต่อไป แต่หากไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการก็ต้องการทำการปรับปรุงมาตรฐาน(A) และวางแผน(P)อีกครั้งแล้วนำไปทดลองปฏิบัติงาน(D) อีกครั้งตามวงจร PDCA จนกว่าจะได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย แล้วจึงนำวิธีการดังกล่าวกำหนดเป็นมาตรฐาน (S) แล้วนำไปปฏิบัติงานหมุนเป็นวงจร SDCA เพื่อรักษา มาตรฐานการควบคุมพื้นที่สำนักงานและยกระดับ มาตรฐานการทำงานตามรูปที่ 11 เพื่อให้ระดับระดับผล งานมีทิศทางที่ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ สอดคล้องกับแนวคิดการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามแนวทางโมโนคูริต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สถานประกอบการไม่ว่า จะเป็นธุรกิจด้านการผลิตสินค้าหรือบริการสมควรที่จะ ประยุกต์หลักการบริหารพื้นที่สำนักงานโดยเริ่มจาก กิจกรรมที่มีความเรียบง่ายเช่น Big cleaning , 5ส เพื่อ รักษามาตรฐานการทำงานให้แข็งแกร่งและสม่ำเสมอ จากนั้น ทำการปลูกฝังให้พนักงานมีแนวคิดการปรับปรุง การทำงานอย่างต่อเนื่องโดยใช้เทคนิค 5G, อีซีอาร์ เอส(ECRS) , การวิเคราะห์ Why-Why, การตั้งคำถาม 5W1H เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานจนเกิดเป็น วัฒนธรรมการทำงานแล้ว เสนอแนะต่อให้สถาน ประกอบการเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้ เรียนรู้เครื่องมือในการปรับปรุงงานขั้นสูง เช่นเครื่องมือ ในการควบคุมคุณภาพ 7 อย่าง (Q.C. 7 tools) ,การ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ, แนวคิดการควบคุมคุณภาพเชิง สถิติ(Statistics Quality Control) , การบำรุงรักษา เครื่องจักรด้วยตนเอง(Autonomous Maintenance) เพื่อยกระดับการบริหารพื้นที่สำนักงานให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพที่ดีมี คุณลักษณะสอดคล้องกับ “ PQCDMS ” ตามแนวทาง ของวัฒนธรรมการผลิตแบบญี่ปุ่น ต่อไป

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ พลอยพาณิชย์เจริญ. 2544. **ระบบการควบคุมคุณภาพที่สำนักงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร:บริษัท เทคนิคคอล แอปโพรซ์ เคาน์เซลลิ่ง แอนด์ เทรนนิ่ง จำกัด.
- กิตติศักดิ์ พลอยพาณิชย์เจริญ. 2557. **การบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น).
- เกตพงศ์ ดำรงสุนทรชัย. 2558. **เอกสารประกอบการสัมมนาหลักสูตรการบริหารพื้นที่สำนักงานของอุตสาหกรรมยานยนต์ อย่างเป็นระบบ ระดับวิทยากร**. สถาบันยานยนต์. (อัดสำเนา)
- กฤษฎา วิเศษธีรานนท์. (2551). **วัฒนธรรมการผลิตแบบญี่ปุ่น (The Art of Japanese Manufacturing)** (ออนไลน์). [www.tni.ac.th/gallery /KrisadaSIT/monotsukuriTNI.pdf](http://www.tni.ac.th/gallery/KrisadaSIT/monotsukuriTNI.pdf) .,18 มีนาคม 2560.
- คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน(BOI). (2560). **สถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศรายเดือนสะสม – BOI** (ออนไลน์). [www.boi.go.th/upload/ summarize _1611_85393.pdf](http://www.boi.go.th/upload/summarize_1611_85393.pdf).,19 มีนาคม 2560.
- จักรกริช ยั่งยืน และ ปณัฏพร เรื่องเชิงชุม. 2559. “การลดความสูญเสียเปล่าในการะบวนการเชื่อม ประกอบรถเข็นด้วยแนวคิดลีน ของบริษัท ดี-พัฒนมะงคล จำกัด จังหวัดระยอง.” **วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์**. 7 (12): 5.
- ดำรงศ์ ถาวร. 2559. **เอกสารประกอบการคำสอนรายวิชา 011333211 การจัดการการผลิต**. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (วิทยาเขตกำแพงแสน). (อัดสำเนา).
- มาซึกิ อีโม. 2534. **ไคเซ็น การปรับปรุงอย่างไม่หยุดยั้ง**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ดอกหญ้า จำกัด.

- สถาบัน การบำรุงรักษาโรงงานแห่งประเทศไทยญี่ปุ่น. 2559. เอกสารประกอบการสัมมนาหลักสูตร โมโนซูกุริ และ คู่มือเตรียมสอบ โมโนซูกุริ โครงการพัฒนาบุคลากรยานยนต์ ระดับ วิทยากร. สถาบันยานยนต์และสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น). (อัดสำเนา).
- สถาบัน การบำรุงรักษาโรงงานแห่งประเทศไทยญี่ปุ่น. 2559. **Monozukuri Test 2016 in Thailand.** (ออนไลน์). www.jipm.or.jp/business/training/monodzukuri.html, 1 มีนาคม 2560
- สมชัย อัครทิวา. 2549. **เทคนิคการควบคุมดูแลด้วยการมอง.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น).
- สมจิต ลาภโนนเขวา. 2559. เอกสารประกอบการสัมมนาหลักสูตร สีน เพื่อการบริการชั้นเลิศ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น). (อัดสำเนา).
- อุทัย บุญประเสริฐ. 2553. **โมโนซูกุริ วัฒนธรรมการบริหารจัดการวิถีหลักของญี่ปุ่น.** (ออนไลน์). www.hrchonburi.or.th/files/1000_11102921211749.pdf, 18 มีนาคม 2560
- ฮิโตชิ โอคุระ. 2545. **Why-Why Analysis เทคนิคการวิเคราะห์อย่างถึงแก่นเพื่อปรับปรุงสถานประกอบการ.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย- ญี่ปุ่น).

อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

The Moderating Effects of Leadership on the Relationships between Work

Stress, Job Burnout and Deviant Workplace Behavior

ธนพร พงศ์บุญชู¹ และ ธนวัต ลิ้มปัทมชัยกุล²

Thanaporn Pongboonchoo and Thanawut Limpanitgul

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน รวมถึงศึกษาอิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 429 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ในขณะที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ในขณะที่ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ Email: namtipeal_9@hotmail.com

²อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาการบริหารองค์การ การประกอบการ และทรัพยากรมนุษย์ (MOEH) คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Abstract

This research aims to study the relationship of work stress, job burnout, and leadership on deviant workplace behavior along with moderating effects of transactional and transformational leadership on the relationship between job burnout and deviant workplace behavior. The research used quantitative research method by conducting questionnaire survey with 429 samples from all private company employees in the Bangkok Metropolitan Area. The statistical tools used in this study were descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation. Multiple regression and hierarchical multiple regression analysis were used to test the hypothesis.

From the analysis, it is found that there was a significant positive relationship between work stress and job burnout at a 0.05 level. In addition, work stress, job burnout and transactional leadership had significant positive relationships with deviant workplace behavior, while transformational leadership had a negative relationship with deviant workplace behavior at a 0.05 level. For transformational leadership, there was no moderating effect on the relationship between job burnout and deviant workplace behavior, whereas transactional leadership had a moderating effect on the relationship between job burnout and deviant workplace behavior at a 0.05 level.

Keywords: Work stress, Job burnout, Deviant workplace behavior, Transformational leadership, Transactional leadership

บทนำ

พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นเรื่องที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและติดตามอย่างใกล้ชิด อย่างไรก็ตาม มีการศึกษาพฤติกรรมที่พึงปรารถนามากกว่าพฤติกรรมในด้านลบ ทั้งที่ในความเป็นจริงแล้วพฤติกรรมในด้านลบหรือพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant Workplace Behavior) ถูกพบเห็นได้โดยทั่วไปในองค์กรส่วนใหญ่ เช่น การกลับบ้านก่อนเวลา การมาสาย การขโมยทรัพย์สินในที่ทำงาน เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้สามารถนำไปสู่การบั่นทอนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมไปถึงความเสียหายทั้งด้านชื่อเสียง รายได้ และทรัพย์สินต่างๆ ผลจากการศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า พฤติกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดมูลค่าความเสียหายสูงมาก โดยประมาณ 4.2 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ จากการใช้ความรุนแรงในที่ทำงาน 2

แสนล้านเหรียญสหรัฐฯ มาจากการลักขโมยในที่ทำงาน 5.3 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ มาจากการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำสิ่งอื่นในช่วงเวลางาน และ 3 หมื่นล้านเหรียญสหรัฐฯ เป็นมูลค่าความเสียหายจากการขาดงานของพนักงาน (Alias and Mohd Rasdi, 2011) สำหรับในประเทศไทย ระหว่างปีพ.ศ. 2557-2558 ร้อยละ 26 ของบริษัทในประเทศไทยประสบปัญหาการฉ้อโกงในองค์กร โดยร้อยละ 78 เป็นการยกยอกสินทรัพย์ภายในองค์กร และร้อยละ 20 เป็นการรับสินบนและคอร์รัปชัน นอกจากนี้ จากการสำรวจทั่วโลก ยังพบว่า การฉ้อโกงเกือบร้อยละ 80 เกิดจากสมาชิกภายในองค์กรเอง (Pwc, 2016)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานสร้างความเสียหายต่อองค์กรหลายด้าน นอกจากความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจแล้ว องค์กรยังมีความเสี่ยงกับการสูญเสียภาพลักษณ์ ทำให้

ขาดความน่าเชื่อถือต่อคู่ค้าหากพบว่าสมาชิกขององค์การเป็นผู้ประพฤติผิดกรรมไม่เหมาะสมดังกล่าว (ซูชัย สมธิกร, 2551) ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนจึงมีความสำคัญ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพยายามหาแนวทางในการจัดการที่เหมาะสมเพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาให้น้อยลงหรือหมดไปจากองค์การ ในการศึกษาแนวทางเพื่อใช้จัดการกับพฤติกรรมเหล่านี้ มีงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ (Organizational-related Factors) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work-related Factors) เป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของสมาชิกในองค์การ (Chirasha and Mahapa, 2012) เมื่อพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน มีงานวิจัยที่พบว่า ความเครียดในการทำงานที่เพิ่มขึ้นส่งผลกระทบต่อการแสดงออกของพฤติกรรมทางลบของพนักงาน ซึ่งความเครียดในการทำงานนี้เอง ก็เป็นสาเหตุหลักประการหนึ่งของภาวะหมดไฟในการทำงาน อันสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อภาวะเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานจึงมีผลกระทบต่อพฤติกรรมทางลบต่างๆ ที่สมาชิกในองค์การแสดงออกมาเช่นกัน (Javed, Amjad, Fageer-UI-Ummi and Bukhari, 2014) นอกจากนี้ หากจะกล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ บทบาทของภาวะผู้นำก็เป็นสิ่งสำคัญที่องค์การควรให้ความสนใจ เนื่องจากผู้นำมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการองค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำที่มีผู้ศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวางและเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่าเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ของแบสส์ (Bass, 1985) ทั้งนี้ จากแนวคิดของแบสส์ ยังมีภาวะผู้นำอีกรูปแบบหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจนำมาศึกษา คือ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) โดยแบสส์กล่าวว่า ภาวะผู้นำทั้งสองนี้มีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamics) ที่มีความต่อเนื่องกัน ผู้นำคนเดียวกันอาจใช้ลักษณะของภาวะผู้นำที่ต่างกันขึ้นกับความเหมาะสมตามสถานการณ์

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาอิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เนื่องจากในบริบทของสังคมไทย พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานเป็นสิ่งที่ดำเนินการศึกษาได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากสังคมไทยมักไม่มีการแสดงออกทางความคิดเห็นด้านลบอย่างตรงไปตรงมา งานวิจัยส่วนใหญ่จึงเป็นการศึกษาพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมเชิงบวกมากกว่า (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2557) และยังมีงานวิจัยที่สนับสนุนว่าพฤติกรรมการบริหารของหัวหน้างาน พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกและการตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์กัน (ปาริชาติ อมรัตน์น้ำหนึ่ง, พรรัตน์ แสดงหาญ, และ อภิญญา อิงอาจ, 2556) อีกทั้งมีงานวิจัยที่พบว่าภาวะผู้นำมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของผู้ใต้บังคับบัญชา (Bruursema, 2004; Pradhan and Pradhan, 2014; Yao, Fan, Guo and Li, 2014) รวมถึงมีการศึกษาโดยนำลักษณะผู้นำมาใช้เป็นตัวแปรกำกับที่พบว่าภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน (Yao, Fan, Guo and Li, 2014) การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว จึงสามารถนำไปเป็นแนวทางในทางการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ทั้งในระดับผู้นำและระดับพนักงาน เพื่อนำไปสู่การหาแนวทางลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาที่อาจนำไปสู่การทำลายองค์การในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ทบทวนวรรณกรรม

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆ ในการทำงานที่ไม่มีความสมดุลและไม่เหมาะสม ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกาย ส่งผลเสียต่อสุขภาพจิต และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลลดลง โดยตรึงกร สิละยุทธสุนทร (2546) ได้แบ่งผลของความเครียดออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลของความเครียดต่อตัวบุคคล คือ การแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคลที่แตกต่างไปจากเดิม โดยมากมักเป็นการแสดงออกที่เป็นผลทางลบ ซึ่งในแต่ละบุคคลจะแสดงออกแตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งการแสดงออกของความเครียดได้ 3 ลักษณะ คือ 1) การแสดงออกของความเครียดทางร่างกาย เป็นการแสดงออกในด้านการทำงานที่ผิดปกติของร่างกาย ผลทางสุขภาพที่ทรุดลง มีอาการเจ็บป่วยและเกิดโรคต่างๆ ขึ้น 2) การแสดงออกของความเครียดทางจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบโต้ทางด้านความรู้สึก หักศุนคติ หรืออารมณ์ เช่น แรงจูงใจในการทำงานลดลง ความพึงพอใจในการทำงานลดลง เกิดความเบื่อหน่าย 3) การแสดงออกของความเครียดทางพฤติกรรม มุ่งที่พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปหรือผิดปกติของบุคคล อันเป็นผลมาจากความเครียด

2. ผลของความเครียดต่อองค์การ การที่พนักงานเกิดอาการเจ็บป่วยทางสุขภาพ ทางจิตใจ และแสดงออกทางพฤติกรรม ส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งในด้านของค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงด้านของประสิทธิผลขององค์การ คือ ผลผลิตที่องค์การควรได้รับลดลง ประสิทธิภาพของผลผลิตต่ำลง และอาจสูญเสียลูกค้าจากผลผลิตที่ด้อยคุณภาพ

ภาวะหมดไฟในการทำงาน สรุปความหมายได้ว่าเป็นกลุ่มอาการที่แสดงออกในลักษณะความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม อันสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อภาวะเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยบุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ภาวะหมดไฟในการทำงานมีผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และส่งผลที่ไม่พึงปรารถนาต่อบุคคลและองค์การ เนื่องจากเป็นเหตุให้รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน ไม่สนใจบุคคลรอบข้าง และรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

แมสแลช และเลเทอร์ (Maslach and Leiter, 1997) ได้เสนอสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน 6 ประการ ได้แก่ 1) ภาระงานที่มากเกินไป (Work Overload) 2) ความรู้สึกสูญเสียการควบคุมและไม่สามารถทำนายสถานการณ์ได้ (Lack of Control) นโยบายหรือกฎเกณฑ์ขององค์การที่ขาดความยืดหยุ่น ทำให้บุคคลไม่สามารถพัฒนาหรือริเริ่มความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลให้พวกเขารู้สึกไม่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ รวมทั้งมีความสามารถในการปรับตัวและมีความคิดสร้างสรรค์น้อยลง 3) ผลงานกับรางวัลที่ได้รับไม่สมดุลกัน (Insufficient Reward) การที่บุคคลไม่ได้ถูกตอบสนองทางด้านรางวัลเมื่อทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้รู้สึกถูกลดค่าของตัวเองลง ส่งผลให้ขาดแรงจูงใจในการทำงานและเกิดภาวะหมดไฟตามมา 4) ความล้มเหลวในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น (Breakdown of Community) เกิดจากการไม่สามารถมีสัมพันธภาพทางบวกกับกลุ่มบุคคลในที่ทำงาน ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งกัน ขาดการสนับสนุนและการเคารพซึ่งกันและกัน บุคคลมีความรู้สึกอยากแยกตัวออกจากกลุ่มเพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้อื่น 5) การรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม (Absence of Fairness) ทั้งจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน 6) การจัดการกับความขัดแย้งทางค่านิยม (Conflicting Values) เมื่อพนักงานต้องปฏิบัติตามนโยบายขององค์การที่ขัดต่อจริยธรรมหรือค่านิยมของ

ตนเองเพื่อผลกำไรและความอยู่รอดขององค์กรในระยะสั้น ส่งผลให้บุคคลรู้สึกเสียศักดิ์ศรี ไม่ซื่อสัตย์ ก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในที่สด

มัลดารี (Muldary, 1983) สรุปผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานไว้ ดังนี้ 1) ผลกระทบต่อตัวบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ทางร่างกาย (Physical) อาการที่พบ เช่น ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ อ่อนเพลีย ทางจิตใจ (Psychological) บุคคลจะรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน ท้อแท้ใจ หมดหวัง เฉื่อยชา เบื่อหน่ายวิตกกังวล และสูญเสียความตั้งใจและสมาธิในการทำงาน และทางพฤติกรรม (Behavioral) บุคคลจะมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ มีความบกพร่องในการทำงาน มีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ขาดความกระตือรือร้น มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ แยกตัวเองออกจากสังคม มักลางานบ่อยครั้ง ในท้ายที่สุดจะเปลี่ยนงาน หรือลาออกจากงาน 2) ผลกระทบต่อบุคคลรอบข้าง บุคคลจะมีความอดกลั้นต่อสิ่งต่างๆ รอบตัวน้อยลง ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน 3) ผลกระทบต่อองค์กร เมื่อบุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ต่ำลงก็จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลงตามไปด้วย ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย และสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพเนื่องจากการลาออก

การศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (McCranie, Lambert & Lambert, 1987; Etzion, Eden & Lapidot, 1998; ศุภมาจ ขวัญเมือง, 2541) สามารถสรุปได้ว่าความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานเนื่องจากภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการตอบสนองต่อภาวะเครียดเรื้อรังจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ และภาวะหมดไฟในการทำงานนี้เอง จะนำไปสู่พฤติกรรมรูปแบบต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมาเพื่อตอบสนองกับความเครียดที่เกิดขึ้น

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

แบสส์ (Bass, 1985) เสนอแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนไว้ดังนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นภาวะที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตามโดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง จะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำกระตุ้นให้ผู้ตามทำงานของตนด้วยมุมมองและแนวคิดใหม่ๆ โดยผู้นำกระตุ้นให้ผู้ตามรับรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่มและองค์กร พัฒนาให้ผู้ตามมีความสามารถและมีศักยภาพในการทำงานที่ระดับสูงขึ้น รวมทั้งจูงใจให้ผู้ตามมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มหรือองค์กร การที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตามนี้จะกระทำผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) หมายถึง การที่ผู้นำปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างต่อผู้ตาม ผู้นำจะได้รับการยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ผู้ตามจะพยายามปฏิบัติตนเหมือนกับผู้นำของเขา 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) หมายถึง การที่ผู้นำสร้างแรงจูงใจภายในแก่ผู้ตามผ่านการสื่อความหมายของงานอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการงานมีความท้าทาย ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team Spirit) มีความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดเชิงบวก ผู้นำจะทำให้ผู้ตามเห็นภาพของเป้าหมายในอนาคต แสดงการอุทิศตัว และความตั้งใจแน่วแน่ต่อการบรรลุเป้าหมายนั้น รวมทั้งมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง การที่ผู้นำมีการตั้งคำถามและข้อสมมติกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ไขปัญหาในหน่วยงานเพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม ทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) ผู้นำจะให้การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับความต้องการสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าของผู้ตามเป็นรายบุคคล ทำให้ผู้ตามรู้สึกมี

คุณค่า และมีการพัฒนาด้านศักยภาพให้สูงขึ้น มีการพัฒนาโอกาสในการเรียนรู้โดยให้การสนับสนุนผู้ตามแตกต่างกันตามความต้องการ

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน หมายถึง ผู้นำที่มุ่งเน้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและผู้ตาม ซึ่งผู้นำจะใช้การแลกเปลี่ยนเสริมแรงตามสถานการณ์ และจูงใจโดยเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมายเพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติตามระดับที่คาดหวัง ช่วยให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทและเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ที่กำหนด ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ 1) การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingency Reward) เป็นการสร้างข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้นำและผู้ตามเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้นำปรารถนาและรางวัลที่ผู้ตามต้องการ เมื่อผู้ตามสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จในระดับที่ผู้นำคาดหวังไว้ ผู้นำจะให้สิ่งตอบแทนที่ต้องการ จึงเปรียบเสมือนการเสริมแรงทางบวกที่เหมาะสม เช่น การขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง การให้โบนัส การยกย่องชมเชย 2) การบริหารงานแบบข้อยกเว้น (Management-by-exception) เป็นการบริหารโดยผู้นำปล่อยให้ผู้ตามทำงานโดยไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยว และจะเข้าไปแทรกต่อเมื่องานบกพร่องหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐาน มี 2 รูปแบบ รูปแบบแรกเป็นการบริหารแบบข้อยกเว้นเชิงรุก (Management-by-exception Active Form) ผู้นำจะใช้วิธีการทำงานแบบกันไว้ดีกว่าแก้ โดยจะคอยสังเกตผลการปฏิบัติงานของผู้ตามและช่วยแก้ไขให้ถูกต้องเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลว รูปแบบที่สองเป็นการบริหารแบบข้อยกเว้นเชิงรับ (Management-by-exception Passive Form) ผู้นำจะใช้วิธีการทำงานแบบเดิม โดยรอให้ความผิดพลาดหรือปัญหาเกิดขึ้นก่อนแล้วจึงเข้าไปช่วยลงมือแก้ไข ปัญหา พร้อมทั้งชี้แจงในสิ่งที่ผู้ตามจำเป็นต้องทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ลักษณะของภาวะผู้นำที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ตามที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานแตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน หมายถึง พฤติกรรมใดๆ ที่พนักงานในองค์กรกระทำโดยตั้งใจที่จะละเมิดบรรทัดฐานขององค์กร และก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและสมาชิกในองค์กร โรบินสันและเบนเนทท์ (Robinson and Bennett, 1995) ได้แบ่งกลุ่มพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนหรือพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาโดยใช้เกณฑ์ 2 มิติ มิติแรก พิจารณาว่าเป็นพฤติกรรมที่กระทำต่อองค์กรหรือบุคคล และมิติที่สอง พิจารณาความรุนแรงของพฤติกรรม โดยกำหนดประเภทของพฤติกรรมออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการทำงาน (Production Deviance) หมายถึง พฤติกรรมที่ขัดขวางการทำงานภายในองค์กรโดยตรง เช่น การขาดงานโดยไม่มีเหตุผลสมควร การทำเรื่องส่วนตัวในเวลาทำงาน หรือพักกลางวันนานกว่าเวลาที่กำหนด เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวส่งผลเสียอย่างร้ายแรงต่อการปฏิบัติงานของส่วนรวม 2) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สิน (Property Deviance) หมายถึง การที่พนักงานทำลายทรัพย์สินขององค์กรหรือใช้ทรัพย์สินขององค์กรอย่างไม่เหมาะสม เช่น การขโมยทรัพย์สินในที่ทำงาน การทำลายอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการทำงาน เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวส่งผลเสียร้ายแรงต่อทรัพย์สินขององค์กร 3) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง (Political Deviance) หมายถึง พฤติกรรมที่ส่งผลเสียอย่างร้ายแรงต่อสมาชิกคนอื่นในองค์กร แต่ส่งผลเสียต่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งเฉพาะ เช่น การกล่าวโทษผู้อื่นทั้งที่เป็นความผิดของตน การแสดงพฤติกรรมหยาบคาย หรือการนินทาเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น 4) ความก้าวร้าวต่อบุคคล (Personal Aggression) หมายถึง พฤติกรรมที่ส่งผลเสียอย่างร้ายแรงต่อสมาชิกคนอื่นในองค์กร เช่น การแสดงความก้าวร้าวทางร่างกายและวาจา เป็นต้น ต่อมา โรบินสันและเบนเนทท์ (Robinson and Bennett, 2000) ได้รวมพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการทำงานและพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สินเข้าด้วยกัน โดยเรียกว่า พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อองค์กร (Organizational Deviance) และรวมพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง

เข้ากับความก้าวร้าวต่อบุคคล เรียกว่า พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อบุคคล (Interpersonal Deviance)

ชีราชาและมาฮาปา (Chirasha and Mahapa, 2012) ศึกษาสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในระดับองค์การ สรุปได้ว่า สาเหตุของพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาในองค์การเกิดจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ (Organizational-related Factors) ได้แก่ บรรยากาศในองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความไว้วางใจในองค์การ 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work-related Factors) ได้แก่ ความเครียดในการทำงาน และการไร้ซึ่งอำนาจในการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมุ่งเน้นผลลัพธ์และเป้าหมายในระยะสั้น ผู้นำมักจะเอาใจใส่ผู้ตามในระดับต่ำ และบริหารแบบเน้นที่ผลงาน เมื่อต้องการกระตุ้นให้ผู้ตามปฏิบัติงานจะทำการวิพากษ์วิจารณ์ หรือการกล่าวโทษ (Bass, 1985; Chen and Shi, 2007, as cited in Yao, Fan, Guo and Li, 2014) พนักงานจึงมุ่งให้ความสำคัญกับผลงานส่วนบุคคลมากในการสร้างผลงาน จึงมีโอกาที่จะเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเพื่อสร้างรายได้เปรียบให้แก่ตนเอง ดังนั้น ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงส่งผลให้พนักงานมีระดับความเครียดที่สูงขึ้น ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเกิดอารมณ์เชิงลบและภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์การต่ำ การขาดงานบ่อย ความไม่พึงพอใจในการทำงาน เมื่อถึงจุดๆ หนึ่งที่พวกเขาไม่สามารถปรับตัวต่อความเครียดนั้นได้ จะส่งผลให้เกิดการแสดงออกทางร่างกาย จิตใจ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคลที่แตกต่างไปจากเดิม โดยมากมักเป็นการแสดงออกที่เป็นผลทางลบเพื่อตอบสนองต่อความเครียดนั้น ซึ่งจะนำไปสู่ผลกระทบทั้งต่อตัวบุคคล บุคคลรอบข้าง รวมถึงองค์การ (Bruursema, 2004; O'Brien, 2008; Chirasha and Mahapa, 2012; Ansari, Maleki V. and Mazraeh, 2013; Yao, Fan,

Guo and Li, 2014)

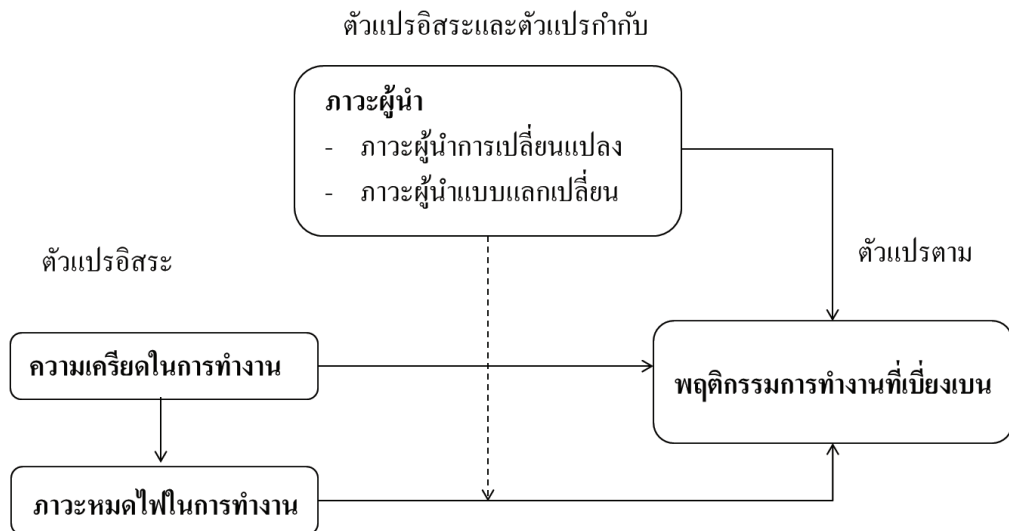
ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจจากภายในและกระตุ้นให้บุคคลเกิดความอยากทำงานด้วยตนเอง งานวิจัยของแมคคอลและแอนเดอร์สัน (McColl & Anderson, 2002) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงลบกับความไม่พึงพอใจ พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการแสดงออกจากความไม่พึงพอใจนี้ จึงสามารถถูกขจัดได้ด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาผลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงบวกต่างๆ ของพนักงาน เช่น พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงงานวิจัยที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบบางอย่างต่อพฤติกรรมทางลบของพนักงานได้ (Pradhan & Pradhan, 2014; Uddin, Rahman & Howlader, 2014; Yao, Fan, Guo & Li, 2014) จึงสรุปได้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยยับยั้งการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานได้

ภาวะผู้นำยังสามารถมีอิทธิพลกำกับตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน เมื่อพนักงานต้องเจอกับผู้นำที่มีภาวะผู้นำแตกต่างกัน ความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานก็อาจแตกต่างกัน (Hater and Bass, 1988; Gill et al., 2006) ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Russell, 2014; Yao, Fan, Guo and Li, 2014) โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยป้องกันการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน (Khalid et al., 2012) ส่วนภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอาจทำให้ผู้ตามเกิดความเครียดในการบรรลุผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในการแข่งขันเพื่อให้ตนเองได้เปรียบหรือได้รับรางวัลตอบแทน (Bruursema, 2004)

สมมติฐานการวิจัย จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
2. ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
4. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
5. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
6. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
7. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง งานวิจัยนี้กำหนดกลุ่มประชากรคือพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่อ้างอิงความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 429 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็น ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามทั้งหมดจำนวน 53 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน จำนวน 11 ข้อ โดยผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบประเมินความเครียดของสถาบันการศึกษาด้านความเครียด ประเทศสหรัฐอเมริกา (The American Institute of Stress)

2. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) ของเดอเมอรูตี โมสเทิร์ตและแบ็กเกอร์ (Demerouti, Mostert and Bakker, 2003) ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ความอ่อนล้าจากการทำงาน และความไม่เกี่ยวข้องในงาน

3. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน จำนวน 11 ข้อ โดยผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบวัดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของโรบินสันและเบนเนตต์ (Robinson and Bennett, 2000) ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อองค์กร และพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อบุคคล

4. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำ จำนวน 21 ข้อ โดยผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถาม MLQ หรือ Multifactor Leadership Questionnaire ที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิดของแบสส์ (Bass, 1985) โดยแบ่งภาวะผู้นำออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล 2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ การให้รางวัลตามสถานการณ์ และการบริหารงานแบบวางเฉย

5. แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item - Objective Congruence) ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ที่ได้ตรวจสอบแบบสอบถามและเห็นว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา

2. การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบทดสอบที่ผ่านการวิเคราะห์องค์ประกอบ

แล้วมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α : Cronbach Alpha Coefficient) โดยระดับแอลฟาที่เป็นที่ยอมรับได้ คือ ต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ที่ระดับ 0.70 (Nunnally, 1978) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามด้านความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ได้แก่ 0.912 0.886 0.881 0.931 และ 0.880 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยประสานกับเจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคลหน่วยงานต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือในการแจกและกระจายแบบสอบถามให้กับพนักงาน โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษารั้้งนี้ให้ทราบอย่างชัดเจน มีการกำหนดระยะเวลาให้ทำแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืนหลังแจกแบบสอบถาม 1 สัปดาห์ สำหรับช่องทางออนไลน์ ผู้วิจัยได้สร้างลิงค์แบบสอบถามและประสานกับเจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งให้พนักงานในหน่วยงานทั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนจำนวน 429 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและระดับของความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และการแสดงออกของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร และการวิเคราะห์อิทธิพลร่วมหรือปฏิสัมพันธ์ (Interaction Effect) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรกำกับ

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีเพศหญิงจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 และเพศชาย มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 อายุงานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 0-3 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 3.1-5 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 อายุงาน 10.1-20 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 อายุงานระหว่าง 5.1-10 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และอายุงาน 20 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 86.9 รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และผู้บริหารระดับสูงจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.209 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .648 ภาวะหมดไฟในการทำงาน มีระดับความคิดเห็น

อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.816 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .610 พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.812 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .667 สำหรับภาวะผู้นำ ซึ่งแบ่งเป็นภาวะผู้นำ 2 แบบ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.544 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .870 ส่วนภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.425 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .907

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1-4 ในการวิเคราะห์อิทธิพลหลักของตัวแปรทำนาย โดยมีตัวแปรทำนาย คือ ความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไป (Adjusted R Square) เท่ากับ .155 ซึ่งหมายความว่า พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นผลมาจากตัวแปรทำนายร้อยละ 15.5 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน รวมทั้งพิจารณาค่าคงที่ (Constant) เพื่อนำมาพยากรณ์เชิงเส้นตรง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปของคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ระหว่างตัวแปรทำนาย กับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

Variable	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	1.045	.257		4.061	.000
ความเครียดในการทำงาน	.113	.054	.110	2.107	.036
ภาวะหมดไฟในการทำงาน	.155	.055	.142	2.814	.005
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	-.227	.041	-.296	-5.577	.000
ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	.225	.039	.307	5.788	.000

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ความเครียดในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ .113 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .110 แสดงว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ภาวะหมดไฟในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ .155 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .142 แสดงว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ -.227 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ -.296 แสดงว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่ระดับความเชื่อมั่น

95% ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ .225 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .307 แสดงว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่ว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 5

การวิเคราะห์หิอทธิพลหลัก โดยมีตัวแปรทำนายคือ ความเครียดในการทำงาน ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไป (Adjusted R Square) เท่ากับ .169 ซึ่งหมายความว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นผลมาจากตัวแปรทำนายร้อยละ 16.9 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน รวมทั้งพิจารณาค่าคงที่ (Constant) เพื่อนำมาพยากรณ์เชิงเส้นตรง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปของคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ระหว่างตัวแปรทำนาย กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

Variable	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	1.567	.136		11.542	.000
ความเครียดในการทำงาน	.389	.041	.414	9.387	.000

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ความเครียดในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ .389 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .414 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่ว่า ความเครียดในการทำงานมีความ

สัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน
การทดสอบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์
(Interaction effect)

ในการทดสอบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ (Interaction effect) ของตัวแปรภาวะผู้นำ 2 ลักษณะ ที่มีต่อ

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) โดยมีลำดับการใส่ตัวแปร ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใส่ตัวแปรทำนาย (ภาวะหมดไฟในการทำงาน) และตัวแปรกำกับ (ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน) เพื่อทำนายตัวแปรตาม (พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน)

ขั้นตอนที่ 2 คำนวณค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายและตัวแปรกำกับ แล้วนำค่าปฏิสัมพันธ์ที่คำนวณได้ใส่ในสมการเพื่อทำนายตัวแปรพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ผลการทดสอบพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ส่งผลต่อ

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไปเท่ากับ .179 ซึ่งหมายความว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและภาวะผู้นำสามารถทำนายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนได้ร้อยละ 17.9 ด้วยความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ .604 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน รวมทั้งพิจารณาค่าคงที่ (Constant) เพื่อนำมาพยากรณ์เชิงเส้นตรง ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปของคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ในการพยากรณ์เป็นแบบขั้นทำนายพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยมีภาวะผู้นำเป็นตัวแปรกำกับ

Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	1.374	.205		6.692	.000
ภาวะหมดไฟในการทำงาน	.204	.050	.186	4.043	.000
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	-.240	.040	-.313	-5.942	.000
ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	.209	.038	.284	5.451	.000
2 (Constant)	1.149	.239		4.804	.000
ภาวะหมดไฟในการทำงาน	.252	.069	.231	3.652	.000
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	-.219	.055	-.286	-3.960	.000
ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	.203	.043	.276	4.675	.000
ภาวะหมดไฟในการทำงาน x ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	-.033	.021	-.137	-1.557	.120
ภาวะหมดไฟในการทำงาน x ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	.035	.009	.194	3.951	.000

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 ตัวแปรที่ใช้ทดสอบอิทธิพลของผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction effect) คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน x ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ -.033 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบ

คะแนนมาตรฐาน เท่ากับ -.137 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) แสดงว่ามีอิทธิพลจำกัดต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 6 ที่ว่าภาวะผู้นำการ

เปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7 ตัวแปรที่ใช้ทดสอบอิทธิพลของผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction effect) คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน x ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ .035 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .194 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 7 ที่ว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบน

เพื่อเป็นการตรวจสอบและยืนยันผลการทดสอบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตามวิธีการของลัว และคณะ (Luo et al., 2008) โดยมีขั้นตอนคือ แบ่งกลุ่มภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนออกเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งกำหนดโดยใช้ค่า มัธยฐานในการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง (Median = 3.625) หากกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่ามัธยฐาน จะถูกจัดให้เป็นกลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่ำ และกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่ามัธยฐาน จะถูกจัดให้เป็นกลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูง จากนั้นจึงนำกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไปเข้าสมการถดถอยพหุคูณที่ละสมการ เพื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเปรียบเทียบกัน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบน โดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่ำและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูง

	ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่ำ (n=221)		ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูง (n=208)	
	Beta	Sig.	Beta	Sig
ภาวะหมดไฟในการทำงาน	.221	.001	.326	.000

จากตารางที่ 4 การแบ่งกลุ่มภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่ำ พบว่าทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกันสามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ .221 ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูง ที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ .326 ดังนั้น กลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูงจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบนสูงกว่ากลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนต่ำ

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถอธิบายอิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบน ได้ดังนี้

1. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบน โดยอาจวิเคราะห์ได้ว่า เมื่อพนักงานเกิดความเครียดในการทำงานขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านองค์กรหรือปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ความเครียดเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจและนำไปสู่พฤติกรรมเชิงลบในรูปแบบต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อความเครียดนั้น ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมเปี่ยงเบนที่กระทำต่อองค์กรหรือพฤติกรรมเปี่ยงเบนที่กระทำต่อบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของคิ

ราชาและมาฮาปา (Chirasha and Mahapa, 2012) ที่พบว่าความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน โดยความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเกิดความไม่พอใจ ความไม่อดทน และความโกรธเคืองซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมเชิงลบได้

2. ภาวะหมดไฟในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยอาจวิเคราะห์ได้ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านอารมณ์ที่มีต่อความเครียดในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานให้บุคคลเกิดความคับข้องใจ ความโกรธ และความไม่พึงพอใจ เมื่อบุคคลเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน จะเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย วิตกกังวล เฉื่อยชา ขาดความตั้งใจและสมาธิในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ จึงส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนไปจากปกติ เช่น ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ลางานบ่อยครั้ง เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอันซารี มาเลกี วี. และมาซเรห์ (Ansari, Maleki V. and Mazraeh, 2013) ที่พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน สามารถอธิบายได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีลักษณะมุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจจากภายในและกระตุ้นให้บุคคลเกิดความอยากทำงานด้วยตนเอง ให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ตาม ทำให้ผู้ตามมีแนวคิดในทางบวกต่องาน ผู้ตามจะเกิดแรงบันดาลใจที่จะมีการกระทำอย่างมีจริยธรรมและถูกต้อง รวมทั้งจูงใจให้ผู้ตามให้ความสำคัญกับประโยชน์ของกลุ่มหรือองค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตน โดยแรงจูงใจในด้านพฤติกรรมเชิงบวกจะมาจากความเชื่อภายในตัวของผู้ตามเอง ผู้นำที่มีลักษณะดังกล่าว จึงสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน ซึ่งเป็นอารมณ์เชิงบวก ประกอบกับงานวิจัยของแมคคอลและแอนเดอร์สัน (McColl and Anderson, 2002) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงลบกับความไม่พึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการแสดงออกจากความไม่พึงพอใจนี้ จึงสามารถถูกขจัดได้ด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ผู้นำลักษณะนี้ จึงส่งผลให้พนักงานมีอัตราการขาดงานต่ำและการลักขโมยหรือทำลายทรัพย์สินขององค์กรต่ำ นอกจากนี้ ยังทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่และได้รับการพัฒนา ทำให้รู้สึกว่างานมีความท้าทาย รวมถึงมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานผ่านการทำงานเป็นทีมและการมีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน จึงสรุปได้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงช่วยยับยั้งพฤติกรรมทางลบของพนักงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพราดันและพราดัน (Pradhan and Pradhan, 2014) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบเชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน และงานวิจัยของเหยา ฟาน กัว และหลี่ (Yao, Fan, Guo and Li, 2014) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบเชิงลบต่อความเครียดและพฤติกรรมเชิงลบของพนักงาน

4. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน อธิบายได้ว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มุ่งเน้นผลลัพธ์และเป้าหมายในระยะสั้น ผู้นำลักษณะนี้มักจะมีใจใส่ผู้ตามในระดับต่ำและให้ความสำคัญเพียงแค่ว่าผู้ตามจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่ตกลงกันไว้เพื่อให้ได้รับสิ่งตอบแทน พนักงานจึงให้ความสำคัญกับผลงานส่วนบุคคลมากในการสร้างผลงาน ก่อให้เกิดเป็นความเครียด ซึ่งเป็นอารมณ์เชิงลบและทำให้เกิดโอกาสที่พนักงานจะแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ออกมามากขึ้นในการสร้างความได้เปรียบให้แก่ตนเอง นอกจากนี้ ผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนที่ใช้การบริหารแบบวางเฉย จะทำให้พนักงานรู้สึกเครียดและกดดัน เนื่องจากผู้นำจะให้ความสนใจการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือมุ่งเน้นแต่จุดที่พนักงานทำผิดพลาด โดยละเลยส่วนที่ปฏิบัติงานได้ดีไป ความเครียดและความกดดันที่เกิดขึ้นเป็นปัจจัยหนึ่งในการเกิดความไม่พึงพอใจของบุคคลที่

ส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงานออกมามากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของบรูเออร์ซีมา (Bruursema, 2004) ที่พบว่าอิทธิพลของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและความเครียดในการทำงาน มีผลทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร เพื่อที่จะให้ตนได้รับสิ่งตอบแทนหรือความได้เปรียบ และงานวิจัยของเหยา ฟาน กัว และหลี่ (Yao, Fan, Guo and Li, 2014) ที่พบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

5. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นผลที่เกิดตามมาจากการมีความเครียดเป็นระยะเวลานาน โดยบุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับสภาวะความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้น เมื่อพนักงานเกิดความเครียดในการทำงานขึ้นจากปัจจัยต่างๆ สะสม เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล องค์กร ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน เป็นต้น ย่อมส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน เป็นเหตุให้รู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน ไม่สนใจบุคคลรอบข้าง และรู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพที่จะทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีระดับความเครียดในการทำงานสูง ส่งผลให้พนักงานเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูงขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของสจิมาจ ชวัญเมือง (2541) ที่พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

6. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจวิเคราะห์ได้ว่า บทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่สามารถช่วยยับยั้งการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานได้ภายใต้ภาวะหมดไฟในการทำงาน เนื่องจากภาวะผู้นำดังกล่าวไม่สามารถมีอิทธิพลเหนือการควบคุมตนเองของบุคคล (Self-regulation) ซึ่งเป็นความสามารถในการจัดการกับ

อารมณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นและการปรับเข้าสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ภาวะหมดไฟในการทำงานที่ส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่เกิดจากปัจจัยด้านองค์ประกอบของบุคคลจึงไม่อาจถูกขจัดได้ด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของกอลพาวาร์ คัมการ์ และจาวาเดียน (Golparvar, Kamkar and Javadian, 2012) ที่ศึกษาอิทธิพลกำกับของความเครียดในการทำงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างอ่อนล้าทางอารมณ์กับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ผลการศึกษพบว่า ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความอ่อนล้าทางอารมณ์และพฤติกรรมเบี่ยงเบน หากความเครียดในการทำงานต่ำ ความอ่อนล้าทางอารมณ์จะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ในขณะที่เมื่อความเครียดในการทำงานสูง จะทำให้ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เหยา ฟาน กัว และหลี่ (Yao, Fan, Guo and Li, 2014) ที่ทำการศึกษารองอิทธิพลของภาวะผู้นำและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน โดยในการศึกษาได้กำหนดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรกำกับ ผลการศึกษพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมทางลบของพนักงาน กล่าวคือ หากพนักงานอยู่ภายใต้ภาวะความเครียดหรือมีความเครียดสะสม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะไม่สามารถลดพฤติกรรมเชิงลบของพนักงานได้

7. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน อาจวิเคราะห์ได้ว่า เมื่อระดับของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูงขึ้น ผู้บังคับบัญชาจะมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น พนักงานจึงให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของตนมากขึ้นเพื่อผลตอบแทนที่จะได้รับ ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน และภายใต้

ความเครียดในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานนี้ เมื่อถึงจุดหนึ่ง พนักงานจะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนต่อองค์กรและต่อเพื่อนร่วมงานสูงขึ้นในการที่จะบรรลุเป้าหมาย เพื่อผลตอบแทนที่ตนเองต้องการและเพื่อให้ตนเองได้เปรียบ ดังนั้น เมื่อผู้นำมีระดับของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสูง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนจึงสูงขึ้น ทั้งนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของบรูเออร์ซีมา (Bruursema, 2004) ที่ศึกษาลักษณะของภาวะผู้นำที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน พบว่า อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและความเครียดในการทำงาน มีผลทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมเชิงลบต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร เพื่อที่จะให้ตนได้รับสิ่งตอบแทนหรือความได้เปรียบ และงานวิจัยของเหยาฟาน กัว และหลี่ (Yao, Fan, Guo and Li, 2014) ที่ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน โดยมีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเป็นตัวแปรกำกับ ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนช่วยเสริมอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมเชิงลบของพนักงานให้สูงขึ้นเนื่องจากการให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนผลตอบแทนกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการคัดเลือกและสรรหาบุคลากร โดยนำเอาปัจจัยความเครียดในการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยมีระบบการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ สามารถทดสอบความสามารถในการควบคุมและจัดการอารมณ์ของตนเอง รวมถึงความสามารถในการอดทนต่อสภาวะความเครียดของผู้สมัครงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความสามารถตามลักษณะที่พึงประสงค์ และยังสามารถลดแนวโน้มของการแสดงพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนได้

2. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดการและควบคุมความเครียดของพนักงาน โดยการวางแผนการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อใช้ในการจัดการความเครียดในการทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน

3. องค์กรควรเพิ่มศักยภาพของผู้นำ โดยส่งเสริมให้ผู้นำมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาให้ผู้นำมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงครบทุกด้าน นอกจากนี้ องค์กรควรสร้างมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลือกสรรผู้ที่จะขึ้นมารับตำแหน่งเป็นผู้บริหาร โดยใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นเกณฑ์หนึ่งในการพิจารณา อาจใช้แบบทดสอบพฤติกรรมลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้ผู้นำที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ

4. องค์กรควรสำรวจระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์กรเพื่อการบริหารลักษณะของผู้นำที่แตกต่างกันให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน เช่น ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเหมาะสมกับงานที่ต้องการการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเหมาะสมกับการกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางแก่ผู้ตาม นอกจากนี้ งานบางประเภทที่มีระบบและโครงสร้างที่แน่นอนชัดเจน และเป็นงานที่สร้างคุณค่าและความพึงพอใจในตัวบุคคลได้อยู่แล้ว อาจเป็นงานที่ไม่จำเป็นต้องมีผู้นำในการบริหารก็ได้ ดังนั้น องค์กรจึงควรพิจารณาปัจจัยต่างๆ ในองค์กรให้สอดคล้องกับลักษณะของภาวะผู้นำที่ผู้บริหารในองค์กรมี เพื่อสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดการอย่างเหมาะสม

5. องค์กรควรกำหนดมาตรการเพื่อลดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนที่สร้างปัญหาให้แก่องค์กร

ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรเพียง 4 ตัว คือ ความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ซึ่งอาจมีตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการ

ทำงานที่เปี่ยงเบน

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพียงอย่างเดียว จึงทำให้มีข้อจำกัดในการลงรายละเอียดเชิงลึก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบนนอกเหนือไปจากความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และภาวะผู้นำ เช่น การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอื่นเพิ่มเติม อาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกรายกลุ่ม (Focus Group) ในการค้นหาข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมของแต่ละกลุ่มประชากรศาสตร์ เพื่อสามารถนำไปขยายขอบเขตการวิจัยให้กว้างมากขึ้นและทำให้ทราบประเด็นที่แตกต่างของการศึกษาวิจัย

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบนของประเภทองค์กรที่ต่างกัน หรือเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรมระหว่างพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบนในสังคมไทยและสังคมตะวันตก

เอกสารอ้างอิง

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. 2557. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรกับพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบน: กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง.”

วารสารปัญญาภิวัฒน์ 6 (1): 60-76.

ชูชัย สมितिไกร. 2551. “ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน.” วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 14 (4): 513-530.

ปาริชาติ อมรรัตน์น้ำหนึ่ง, พรรณี แสงหาญ, และ อภิญญา อิงอาจ. 2556. “การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตร

ในเขตภาคตะวันออก.” วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ 7 (7): 19-34.

รติกร ลีละยุทธสุนทร. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวก่อความเครียดในงาน ความเครียด วิธีการจัดการกับตัวก่อความเครียด วิธีการจัดการกับความเครียด โดยมีความอดทนต่อแรงกดดัน ความต้องการประสบความสำเร็จ และความ ต้องการสัมพันธ์ เป็น ตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศจีมาจ ขวัญเมือง. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด ความพึงพอใจในการทำงาน กับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามาริบัติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Alias, M. and Mohd Rasdi, R. 2011. “Towards developing a theoretical model on the determinants of workplace deviance among support personnel in the Malaysian public service organizations.” 12th International Conference on Human Resource Development Research and Practice across Europe. Cheltenham, England. 23-48.

Ansari, M. E., Maleki V. S., and Mazraeh, S. 2013. “An analysis of factors affected on employees’ counterproductive work behavior: The moderating role of job burnout and engagement.” Journal of American Science 9 (1): 350-359.

Avolio, B. J. 1999. Full leadership development: Building the vital forces in organizations. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Bass, B. M. 1985. **Leadership and performance beyond expectations**. New York: The Free Press.
- Bass, B.M. 1998. **Transformational leadership: Industrial, military and educational impact**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Bruursema, K. 2004. **Leadership style and the link with counterproductive work behavior (cwb): An investigation using the job-stress/cwb model**. Master of Arts in Psychology, University of South Florida.
- Bycio, P., Hackett, R. D., and Allen, J. S. 1995. "Further assessment of Bass's (1985) conceptualization of transactional and transformational leadership." **Journal of Applied Psychology** 80 (4): 468-78.
- Chirasha, V. and Mahapa, M. 2012. "An analysis of the causes and impact of deviant behaviour in the workplace. The case of secretaries in state universities." **Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences (JETEMS)** 3 (5): 415-421.
- Demerouti, E., Mostert, K., and Bakker A. B. 2010. "Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs." **Journal of Occupational Health Psychology** 15 (3): 209-222.
- Erkutlu, H. 2008. "The impact of transformational leadership on organizational and leadership effectiveness: The Turkish case." **Journal of Management Development** 27 (7): 708 – 726.
- Etzion, D., Eden, D., and Lapidot, Y. 1998. "Relief from job stressors & burnout: Reserve service as a respite." **Journal of Applied Psychology** 83 (4): 577-85.
- Gill, A. S., Flaschner, A. B., and Shachar, M. 2006. "Mitigating stress & burnout by implementing transformational-leadership." **International Journal of Contemporary Hospitality Management** 18 (6): 469 – 481.
- Golparvar, M., Kamkar, M., and Javadian, Z. 2012. "Moderating effects of job stress in emotional exhaustion and feeling of energy relationships with positive and negative behaviors: Job stress multiple functions approach." **International Journal of Psychological Studies** 4 (4): 99-112.
- Javed, R., Amjad, M., Fazeer-Ul-Ummi, U. Y., and Bukhari, R. 2014. "Investigating factors affecting employee workplace deviant behavior." **International Journal of Innovation and Applied Studies** 9 (3): 1073-1078.
- Luo, S. Q., Jiang, Y., Chen, X. P., and Xu, S. Y. 2008. **Measurement of single-dimensional construct and multidimensional construct**. Beijing: Peking University Press.
- Maslach, C. and Leiter, M. P. 1997. **The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it**. San Francisco: Jossey-Bass.
- McColl-Kennedy, J. R. and Anderson, R. D. 2002. "Impact of leadership style and emotions on subordinate performance." **Leadership Quarterly** 13: 545-559.

- McCranie, E. W., Lambert, V. A., and Lambert, C. E. Jr. 1987. "Work stress, hardiness, & burnout among hospital staff nurses." **Nursing Research** 36 (6): 374-8.
- Muldary, T. W. 1983. **Burnout and health professionals: Manifestations and management**. San Jaun Capistrano, CA: Capistrano Press.
- Nunnally, J. C. 1978. **Psychometric theory**. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- O'Brien, K. E. 2008. **A stressor-strain model of organizational citizenship behavior & counterproductive work behavior**. Doctor of Philosophy Thesis in Psychology, University of South Florida.
- Pradhan, S. and Pradhan, R. K. 2014. "Transformational leadership and deviant workplace behaviors: The moderating role of organizational justice." **Proceedings of the First Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences (AP14 Singapore Conference)**. Singapore. 1-11.
- Pwc. 2016. **Global economic crime survey 2016: Economic crime in Thailand** (Online). www.pwc.com/th/en/publications/2016-economic-crime-in-thailand.html, February 6, 2017.
- Robinson, S. L. and Bennett, R. J. 1995. "A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study." **The Academy of Management Journal** 38 (2): 555-572.
- Robinson, S. L. and Bennett, R. J. 2000. "Development of a measure of workplace deviant." **Journal of Applied Psychology** 85 (3): 349-360.
- Russell, L. M. 2014. "An empirical investigation of high-risk occupations leader influence on employee stress & burnout among police." **Management Research Review** 37 (4): 367- 384.
- Uddin, A., Rahman, S., and Howlader, M. H. R. 2014. "Exploring the relationships among transformational leadership, deviant workplace behavior & job performance: An empirical study." **ABAC Journal** 34 (1): 1-12.
- Yao, Y.-H., Fan, Y.-Y., Guo, Y.-X., and Li, Y. 2014. "Leadership, work stress and employee behavior." **Chinese Management Studies** 8 (1): 109-126.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

Factors Affecting the Decision on the Free Flow of Skilled Labour in the Asean
Economic Community (AEC) of Hotels' Staff in Pattaya City Chonburi

สวรรค์ อาจฝึกป้ง¹

Sawan Artpukpung

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมอาเซียน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมถึงปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมอาเซียนที่มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว สังกัดในแผนกตามข้อตกลง MRA สาขาธุรกิจโรงแรม จำนวน 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า โดยกำหนดโควต้าแผนกละ 2 คนในแต่ละโรงแรม เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบอิสระ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมอาเซียนโดยรวมแตกต่างกัน อีกทั้งประสบการณ์ทำงานในโรงแรม สถานภาพสมรส และแผนกที่สังกัดตามข้อตกลง MRA มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และปัจจัยด้านการรับรู้ขั้นตอนการเดินทางไปทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียนมีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

คำสำคัญ : ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, การเปิดเสรีด้านแรงงาน, พนักงานโรงแรม, การเคลื่อนย้ายแรงงาน

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา. Email Address: hein8989@hotmail.com

ABSTRACT

This study aimed at identifying the factors for free flow of skilled labour in the ASEAN economic communities (AEC) as classified in accordance with the personal factors, as well as those affecting the trend for the decisions to move to work in the ASEAN economic communities. It also aimed to identify the factors of the free flow of skilled labour in the ASEAN economic communities yielding an impact on the decisions to move to work in the ASEAN economic communities of staff working in hotel businesses of Pattaya City. The samples were 400 three-star hotels staff working in 23 positions at the 4 departments, according to the MRA Hotel Business Major Agreement, in Pattaya City, Chonburi province. The quota sampling was adopted for the study, whereby 2 staff were selected from each department of each hotel. In addition, questionnaires were used for the data collections, whereas frequency, percentage, average score, standard deviation, independent t-test, one-way ANOVA (Analysis of Variance), and The Logistic Regression Analysis were the statistics used for analyzing the data. The findings revealed that, as a whole, the staff with different salary rate and marital status had different factors for the free flow of skilled labour in the ASEAN economic communities. Also, the hotel work experience, the marital status and the department they worked in according to the MRA yielded an impact on their decisions to move to work in the ASEAN economic communities. Likewise, the factors regarding their perceptions for the travelling procedures to work in the ASEAN economic communities also had an impact on their decisions to move to work in the ASEAN economic communities.

Keywords: The Asean Economic Community (AEC), Labour Free Flow Opening, Hotel Staff, Flow Of Labour

บทนำ

ในปี พ.ศ. 2558 มีการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจของประเทศอาเซียน (ASEAN Economics Community: AEC) อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีจุดมุ่งหมายเพื่อการเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว อันหมายถึง การเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตได้อย่างเสรีสามารถดำเนินกระบวนการผลิตที่ไหนก็ได้โดยมีการใช้ทรัพยากรจากแต่ละประเทศทั้งวัตถุดิบและแรงงานมาร่วมกันในการผลิต มีมาตรฐานสินค้าและกฎระเบียบเดียวกัน ส่งผลให้ตลาดประชากรมีจำนวนรวมกันถึงเกือบ 600 ล้านคน (เออีซี ศูนย์ข้อมูลความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2555) จึงมีการนำหลัก

การข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ประกอบด้วย 2 สาขาหลัก คือ สาขาที่พัก 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน และสาขาการเดินทาง 2 แผนก 9 ตำแหน่งงานรวม 32 ตำแหน่งงาน นั้นหมายความว่าบุคลากรในสายอาชีพดังกล่าวหากมีความสามารถและผ่านเกณฑ์เงื่อนไขตามที่แต่ละประเทศกำหนดได้ ก็จะเข้าไปทำงานในกลุ่มสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศได้อย่างเสรี

เมืองพัทยาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญอีกแห่งหนึ่งของประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อนสูงถึง 9 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2555

(ชลบุรี, 2559) ด้วยสภาพภูมิประเทศที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว ทั้งทางธรรมชาติและจากการสร้างสรรค์ของมนุษย์ ได้แก่ หาดจอมเทียน หมู่เกาะล้าน เขาพระตำหนักหรือเขาพระบาท ตลาดน้ำ 4 ภาค ปราสาทไม้ สัจธรรม แหล่งท่องเที่ยวยามค่ำคืน และร้านอาหารนานาชาติต่างๆ (เมืองพัทยา, 2553) จึงทำให้โรงแรมและที่พักในเมืองพัทยามีจำนวนมาพอที่จะรองรับกับจำนวนและรสนิยมที่หลากหลายของลูกค้าทั้งในเรื่องคุณภาพและราคา รวมถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงแรมเหล่านั้นก็ต้องจำนวนที่เหมาะสมต่อการให้บริการ รวมทั้งทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีด้วย

แต่ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยได้ประสบปัญหาในการลาออกของพนักงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางถึงขนาดเล็ก เช่น โรงแรมระดับ 1-3 ดาว เพราะมีข้อจำกัดมากมายไม่ว่าจะเป็นเรื่องเงินลงทุน สถานที่ตั้ง (สุภาภรณ์ ประสงค์ ทัน, 2555) และในปี พ.ศ. 2558 มีการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจของประเทศอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบเกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี ซึ่งนับว่าเป็นได้ทั้งวิกฤตและโอกาสด้านแรงงานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว โดยเฉพาะสาขาที่พักทั้ง 4 แผนก จำนวน 23 ตำแหน่งงาน ดังนี้ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ ตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการ Outlet อาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานบริการ พนักงานผสมเครื่องดื่ม และพนักงานบริการ แผนกอาหาร ได้แก่ ตำแหน่ง หัวหน้าพ่อครัว พ่อครัวแต่ละงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร ครั๊วงานขนมหวาน ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน งานขนมปัง และงานเนื้อ แผนกต้อนรับ ได้แก่ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานยกกระเป๋า และแผนกแม่บ้าน ได้แก่ ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายซักรีด ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก พนักงานซักรีด พนักงานดูแลห้องพัก พนักงานทำความสะอาด (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2555) เป็นที่น่าจับตาอย่างยิ่งคือพนักงานไทยที่ปฏิบัติงานในโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานของไทยและในระดับสากลขนาดเล็ก เช่น โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตเมืองพัทยา ซึ่งเป็นกลุ่มที่

มีศักยภาพและมีความพร้อมทั้งด้านการศึกษา ทักษะการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ทำงานในโรงแรม และทักษะทางด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศที่มีโอกาสที่จะมีการเคลื่อนย้ายไปยังประเทศอื่นๆ ในอาเซียน จึงเป็นเหตุผลที่สำคัญที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตเมืองพัทยาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตเมืองพัทยาแตกต่างกันมีแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

3. ปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. หน่วยงานที่กำกับดูแลบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวสามารถนำปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงระบบการสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข้อมูลให้เกิดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเพิ่มขีดความสามารถให้กับบุคลากรด้านวิชาชีพท่องเที่ยวของไทย

2. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของโรงแรมและหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวสามารถนำแนวโน้มการตัดสินใจไปวางแผนส่งเสริม พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้มีศักยภาพในการแข่งขันในตลาดแรงงานที่เปิดกว้างยิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการย้ายถิ่น

จากการศึกษาประวัติศาสตร์การตั้งถิ่นฐานของประเทศต่างๆ ทั่วโลกนั้น พบว่า มนุษย์ได้มีการย้ายถิ่นมาช้านานแล้ว แต่การศึกษาเกี่ยวกับการย้ายถิ่นของมนุษย์เริ่มมีการศึกษากันอย่างจริงจังเมื่อไม่นานนี้ได้ปรากฏอย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ดังนี้ 1. ทฤษฎีการย้ายถิ่นของเฮอร์น จอร์จ เรเวนสไตน์ ทฤษฎีนี้เห็นว่า การย้ายถิ่นเกิดขึ้นเพื่อยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจให้สูงขึ้น ส่วนใหญ่เป็นการย้ายถิ่นในพื้นที่ยากจนไปสู่พื้นที่ที่ให้โอกาสทางเศรษฐกิจที่จะทำให้มีชีวิตที่ดีขึ้น 2. ทฤษฎีการย้ายถิ่นของเอเวอร์เรท ลี อธิบายปรากฏการณ์ด้านการย้ายถิ่น โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่นำมาสู่การย้ายถิ่น 3. ทฤษฎีการย้ายถิ่นในสังคมทวิลักษณ์ของเลวิส เฟ เรนีส เป็นแนวคิดเกี่ยวกับแรงงานถิ่นเกิน โดยพิจารณาว่า เศรษฐกิจของประเทศด้อยพัฒนา 4. ทฤษฎีความคาดหวังในรายได้ โดย ซาสทัดและซุลท์ทีกกล่าวว่า การย้ายถิ่น เป็นการไหลเวียนของทุนมนุษย์

และจะทำให้เพิ่มความสามารถในการผลิตของทรัพยากรมนุษย์ การย้ายถิ่นเป็นการลงทุนที่ต้องมี 5. ทฤษฎีการตัดสินใจย้ายถิ่นในระดับจุลภาค ซึ่งบราวน์และมัวร์ ซึ่งให้ความสำคัญกับระดับความพอใจ หรือไม่พอใจของบุคคล หรือครอบครัว ต่ออรรถประโยชน์ในสถานที่หนึ่งๆ หากไม่พอใจก็จะมีกรย้ายถิ่นเกิดขึ้น 6. ทฤษฎีการพึ่งพา เป็นแนวคิดของกลุ่มนีโอ-มาร์กซิสต์ที่พิจารณาเรื่องทางเศรษฐกิจกับเรื่องทางสังคม และสถาบันการเมืองว่าเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกพิจารณาจากกัน (ฝ่ายวิจัยและศูนย์สารสนเทศ วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจริญชัย ยศบรรดาศักดิ์ (2542) ศึกษาเรื่องสาเหตุการไปทำงานประเทศบรูไนของแรงงานไทย พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ผลักดัน คือ การว่างงานเนื่องจากเศรษฐกิจตกต่ำในประเทศไทย จึงไม่ต้องการเป็นภาระต่อครอบครัวและญาติพี่น้อง ปัจจัยที่ดึงดูด คือ เชื่อที่ว่าจะทำให้มีรายได้สูงขึ้นและจะทำให้มีการพัฒนาฝีมือ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน แรงงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-30 ปี สมรสและมีบุตรแล้ว ได้รับการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6, เป็นชาวนาและว่างงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 71.3 ของแรงงานเหล่านี้ไม่เคยมีประสบการณ์ในการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ ส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 12,000 บาท

เบญจมาศ ศรีทอง (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจไปทำงานที่ได้หวั่นของแรงงานไทย พบว่า แรงงานไทยที่เคยไปทำงานที่ได้หวั่นส่วนใหญ่เป็นแรงงานเพศชาย อายุระหว่าง 25 – 30 ปี เคยเดินทางไปทำงาน 2 ครั้ง ทำงานอยู่ได้หวั่น 3-4 ปี และพึงพอใจกับอัตราเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ปัจจัยดึงดูดให้ไปทำงานที่ได้หวั่น คือ ได้รับเงินเดือนและค่าจ้างแรงงานที่สูง

กิงกรานต์ แสนศิริ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีส่วนผลักดัน

มากที่สุด คือ อัตราค่าจ้างในท้องถิ่นต่ำเมื่อเทียบกับการไปทำงานในต่างประเทศ ปัจจัยที่มีส่วนดึงดูด คือ ระดับค่าจ้าง และเงินเดือนที่สูงกว่า มีความต้องการพัฒนาฝีมือทักษะประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้นและเห็นคนอื่นไปทำงานแล้วมีรายได้เพิ่มมากขึ้นจึงอยากไปทำงานต่างประเทศ มีเพื่อนบ้าน ญาติพี่น้องที่ทำงานอยู่ในต่างประเทศชักชวนไปทำงาน โดยคาดว่าจะทำให้มีความมั่นคงกว่าทำงานในประเทศไทย

วิลาสินี สัณฐา (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเคลื่อนย้ายแรงงานจากกรุงเทพมหานครเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในกลุ่มประชากรแรงงานฝีมือที่ประกอบอาชีพตามแนวทางการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีอาเซียนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพและอาชีพตามข้อตกลง MRA ที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการตัดสินใจเคลื่อนย้ายไปทำงานในประเทศอาเซียน ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยผลักดันการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ การจัดการด้านสวัสดิการแรงงานในประเทศไทยยังไม่ดีพอ เศรษฐกิจภายในประเทศตกต่ำ ความไม่มั่นคงทางการเมือง และตำแหน่งงานภายในประเทศมีไม่เพียงพอกับความต้องการ ส่วนปัจจัยดึงดูด คือ การทำงานต่างประเทศทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ต้องการตำแหน่งงานที่ดีขึ้นหลังจากกลับมาอยู่ประเทศไทย และพัฒนาทักษะและประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าในประเทศไทย

บอร์จาส (2001) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของแรงงานต่างด้าวกับค่าจ้างและการจ้างงาน พบว่า การเข้ามาของแรงงานต่างด้าวทำให้แรงงานในท้องถิ่นต้องย้ายไปทำงานพื้นที่อื่นที่สามารถสร้างรายได้สูงมากขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรี

จากการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีย้ายไปทำงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหลังการเปิดเสรีด้านการค้าของพนักงาในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้ 10 ปัจจัย ได้แก่

1. โอกาสได้งานทำ หมายถึง เมื่อภายในประเทศมีอัตราการว่างงานสูง แรงงานมักมีแนวโน้มที่จะอพยพหรือย้ายถิ่นไปทำงานยังแหล่งจ้างงานอื่นโดยเฉพาะตลาดแรงงานในต่างประเทศที่มีเศรษฐกิจและความมั่นคงทางสังคมที่ดีกว่า มีงานทำที่มั่นคงกว่า และตำแหน่งงานว่างที่ตรงกับทักษะและประสบการณ์

2. ค่าตอบแทน หมายถึง อัตราค่าจ้างที่สูงขึ้นจากเดิมที่ถูกจ้างเคยได้รับ รวมถึงสวัสดิการจากการทำงานที่ดีขึ้นด้วย เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น รวมถึงสามารถจ่ายหนี้สินที่มีอยู่ได้

3. โอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ หมายถึง การไปทำงานต่างประเทศสามารถเพิ่มทักษะและฝีมือการปฏิบัติงาน เพราะในบางประเทศที่พัฒนาแล้วย่อมมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าวิจัย เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเมื่อกลับมาทำงานในประเทศบ้านเกิดยังมีโอกาสได้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วย

4. มีญาติหรือเพื่อนอยู่ต่างประเทศ หมายถึง มีญาติ พี่น้อง เพื่อนฝูงที่ได้อพยพจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่งก่อนหน้าแล้ว มักจะมาจากการชักชวนให้ตัดสินใจย้ายถิ่นตามไปด้วย หรือบางท้องถิ่นต่างก็มีค่านิยมในสังคมที่ต้องการรายได้สูงเท่าเทียมกับผู้อื่นหรือบางครั้งก็หวังเพียงให้ได้ไปทำงานในต่างประเทศเหมือนคนอื่น เพื่อมิให้มีความรู้สึกว่าตนเองด้อยกว่าคนอื่นในสังคมแวดล้อมเท่านั้นเอง

5. การอนุญาตให้เดินทางไปทำงานต่างประเทศ หมายถึง กฎเกณฑ์ ระเบียบและขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานในอาเซียนที่เมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทุกประเทศจะต้องยกเลิกการกีดกันการจ้างงานเปิดตลาดอย่างไม่มีเงื่อนไขในการบริการ ปฏิบัติต่อสมาชิกอย่างเท่าเทียมและขจัดอุปสรรคทางการค้าออกลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ อำนวยความสะดวกในการจัดทำความตกลงยอมรับร่วมในบริการวิชาชีพ

6. การเดินทางและการติดต่อสื่อสารสะดวก หมายถึง ระบบการโทรคมนาคมขนส่งและระบบการติดต่อสื่อสารมีการพัฒนาให้มีความรวดเร็ว สะดวกสบายและราคาประหยัดยิ่งขึ้น เช่น ระบบขนส่งทางบกที่มีการสร้างถนนเชื่อมโยงกันทุกพื้นที่ ทางอากาศมีการเพิ่มเที่ยวบินพาณิชย์มากมายเชื่อมโยงกันทั่วโลก ระบบขนส่งทางเรือที่ขนส่งข้ามทวีปทั่วโลกและระบบการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต รวมการติดต่อไร้สายเพื่อเพิ่มการติดต่อเชื่อมโยงกันแบบไร้พรมแดนทุกที่ทุกเวลา

7. การรับรู้การเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน หมายถึง การมีความรู้ ความเข้าใจ ถึงกลไกหลักภายใต้หลักการข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียนของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน การเตรียมการรองรับด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวเมื่อเข้าสู่เปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยอาศัยการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะขั้นต่ำด้านการท่องเที่ยวสาขาที่พิก

8. อุปสรรคทางด้านภาษา หมายถึง การขาดทักษะและความสามารถในการสื่อสารทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน ภาษาอังกฤษและภาษาอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเนื่องมาจากขาดการเตรียมตัว การได้รับการศึกษาด้านภาษาต่างประเทศไม่เพียงพอ ขาดการฝึกอบรมทางด้านภาษา ความอายุไม่กล้าสื่อสารกับชาวต่างชาติ ความรู้ด้านคำศัพท์และไวยากรณ์ไม่เพียงพอ กังวลเมื่อต้องพูดภาษาอังกฤษ หรือพูดแล้วกลัวว่าผู้อื่นจะไม่เข้าใจและอื่นๆ ซึ่งทำให้แรงงานของประเทศไทยเสียเปรียบด้านแรงงานกับประเทศคู่แข่ง

9. ความแตกต่างทางวัฒนธรรม หมายถึง ความแตกต่างของระบบความคิด ค่านิยม ความรู้ บรรทัดฐานและเทคโนโลยีที่มีอยู่ร่วมกันในสังคมฯ หนึ่งของประเทศในอาเซียน ซึ่งวัฒนธรรมก็มีความแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม ซึ่งหากบุคคลเรียนรู้และทำความเข้าใจวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียนไว้จะมีส่วนช่วยในการสร้างความประทับใจและยังเป็นประโยชน์หากจะออกไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนอีกด้วย

10. การรับรู้ขั้นตอนการทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียน หมายถึง การเตรียมความพร้อมของแรงงานไทยก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยการศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐ เช่น สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ที่มีหน้าที่คุ้มครอง ดูแล และช่วยเหลือคนหางานที่ไปทำงานต่างประเทศให้ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ วิธีการไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องหนังสือเดินทาง เตรียมพร้อมก่อนแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ และเอกสารที่ใช้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและลดปัญหาการดำเนินงานในต่างประเทศเมื่อก้าวเข้าไปสู่ยุคของการเคลื่อนย้ายอย่างเสรี

นอกจากนี้จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล จากเอกสารและงานวิจัย พบว่า เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานในโรงแรม อัตราเงินเดือน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัดตามข้อตกลง MRA อาจจะส่งผลต่อปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยจึงกำหนดปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ศึกษาเฉพาะพนักงานโรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 87 แห่ง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี, 2559) ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พื้นที่ครอบคลุม 4 ตำบล ได้แก่ ตำบลนาเกลือ ตำบลหนองปรือ ตำบลห้วยใหญ่ ตำบลหนองปลาไหล สังกัดในแผนกตามหลักการข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) สาขาธุรกิจโรงแรม

กลุ่มตัวอย่างแบบใช้สูตรไม่ทราบจำนวนประชากรได้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ใช้การ

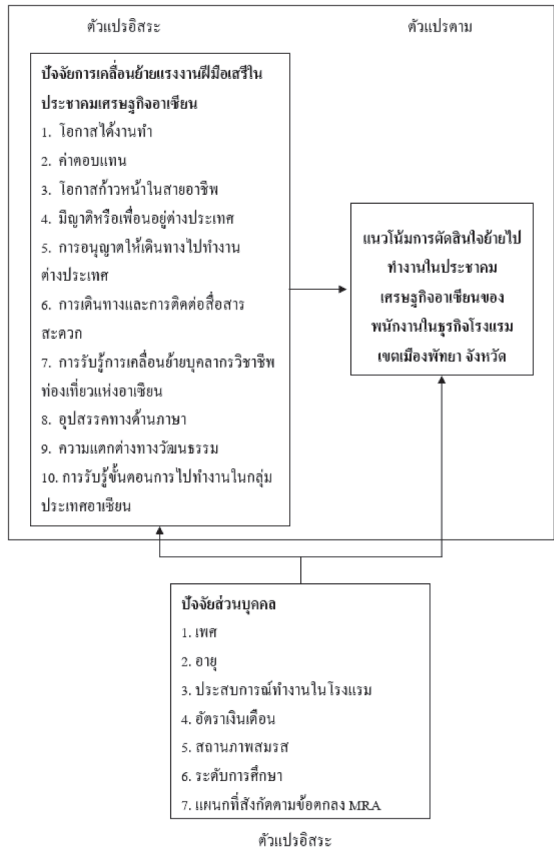
เลือกตัวอย่างแบบโควต้า โดยกำหนดโควต้าแผนกละ 2 คน ในแต่ละโรงแรม

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้มาจากศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผ่านตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และการหาความเชื่อมั่น ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้านต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 (กลยา วณิชย์ปัญญา, 2549) แบบสอบถามทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) เท่ากับ 0.82 ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 ปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 50 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วน 4 ระดับ และกำหนดน้ำหนักคะแนน คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด และส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 1 ข้อ

ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีสภาพที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าทีแบบอิสระ (t-tests) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVAS: F-tests) ทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มและทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant

Difference) และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก (Logistic Regression Analysis)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



• ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุน้อยกว่า 27 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 มีประสบการณ์น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 ส่วนมากมีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 และทำงานในแผนกต้อนรับ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	ลำดับ
1. โอกาสได้งานทำ	3.15	0.55	มาก	3
2. ค่าตอบแทน	3.21	0.62	มาก	1
3. โอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ	3.16	0.55	มาก	2
4. มีญาติหรือเพื่อนอยู่ต่างประเทศ	2.90	0.65	มาก	8
5. การอนุญาตให้เดินทางไปทำงานต่างประเทศ	3.05	0.61	มาก	6
6. การเดินทางและการติดต่อสื่อสารสะดวก	3.10	0.64	มาก	5
7. การรับรู้การเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	2.71	0.73	มาก	9
8. อุปสรรคทางด้านภาษา	2.69	0.80	มาก	10
9. ความแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.12	0.57	มาก	4
10. การรับรู้ขั้นตอนการเดินทางไปทำงานใน กลุ่มประเทศอาเซียน	2.91	0.60	มาก	7

2. จากตารางที่ 1 พบว่าพนักงานมีปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้ง 10 ปัจจัย อยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสได้งานทำ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การเดินทางและการติดต่อสื่อสาร

สะดวก การอนุญาตให้เดินทางไปทำงานต่างประเทศ การรับรู้ขั้นตอนการไปทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียน มีญาติหรือเพื่อนอยู่ต่างประเทศ การรับรู้การเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน และอุปสรรคทางด้านภาษา ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ข้อมูลของสถานประกอบการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไป	287	71.80
ไม่ไป	113	28.20
รวม	400	100.00

3. จากตารางที่ 2 พบว่าแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่าส่วนมากตัดสินใจย้ายไปทำงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหลังการเปิดเสรีด้านการค้าจำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.80 และไม่ไปทำงานจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 ตามลำดับ

4. อัตราเงินเดือน และสภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. ประสบการณ์ทำงานในโรงแรม สถานภาพสมรส และแผนกที่สังกัดตามข้อตกลง MRA มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6. ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือ การรับรู้ขั้นตอนการทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียน โดยคนที่รับรู้ขั้นตอนการเดินทางไปทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียนมีแนวโน้มไปทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียนมากกว่าคนที่ไม่รับรู้ขั้นตอนการเดินทางไปทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียน 1.79 เท่า ซึ่งผลการถดถอยโลจิสติกใช้พยากรณ์ไปและไม่ไปทำงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ถูกต้อง ร้อยละ 72.80

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. อัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีรายได้น้อยอาจต้องการค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น เพื่อใช้ใน

การดำรงชีพ จึงมีผลทำให้มีความคิดเห็นต่างจากพนักงานกลุ่มอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ ศรีทอง (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจไปทำงานที่ได้หวั่นของแรงงานไทย พบว่า แรงงานไทยที่เคยไปทำงานที่ได้หวั่นส่วนใหญ่พึงพอใจกับอัตราเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ปัจจัยดึงดูดให้ไปทำงานที่ได้หวั่น คือ ได้รับเงินเดือนและค่าจ้างแรงงานที่สูง เจริญชัย ยศบรรดาศักดิ์ (2542) ศึกษาเรื่อง สาเหตุการไปทำงานประเทศบรูไนของแรงงานไทย พบว่า ปัจจัยที่ดึงดูดให้ไปทำงานในประเทศบรูไนคือทำให้มีรายได้สูงขึ้น สอดคล้องกับกิงกรานต์ แสนศิริ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย พบว่า รายได้ในประเทศน้อยไม่พอเลี้ยงดูครอบครัว จึงต้องไปทำงานในต่างประเทศที่ทำให้มีรายได้สูงกว่า และ วิลาลินี สัญราชา (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเคลื่อนย้ายแรงงานจากกรุงเทพมหานครเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่ผลักดันการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีคือการจัดการด้านสวัสดิการแรงงานในประเทศไทยยังไม่ดีพอ และการทำงานต่างประเทศทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับบอร์จาส (2001) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของแรงงานต่างด้าวกับค่าจ้างและการจ้างงาน พบว่า แรงงานในท้องถิ่นต้องย้ายไปทำงานพื้นที่อื่นที่สามารถสร้างรายได้สูงมากขึ้น

2. สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีภาระครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ จึงมีปัจจัยด้านการโอกาสได้งานทำ ค่าตอบแทน การเดินทางและติดต่อสะดวกมากขึ้น การรับรู้การเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนและความแตกต่างทางวัฒนธรรม ที่สูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดและหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบราวน์และมัวร์ ได้เสนอแนวคิดเรื่อง “Place Utility” ซึ่งให้

ความสำคัญกับระดับความพอใจ หรือไม่พอใจของบุคคล หรือครอบครัว ต่ออรรถประโยชน์ในสถานที่ต่างๆ หากไม่พอใจก็就会有การย้ายถิ่นเกิดขึ้น(ฝ่ายวิจัยและศูนย์สารสนเทศ วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551)

3. ประสบการณ์ทำงานในโรงแรม มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มิประสบการณ้น้อยอาจมองว่าการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นการเพิ่มโอกาสให้แก่บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวได้มีโอกาสเพิ่มทักษะและมีมือการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสบการณ์การทำงานในต่างประเทศได้ อีกทั้งเมื่อกลับมาทำงานในประเทศบ้านเกิดยังมีโอกาสได้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2555 – 2560 ของกรมการท่องเที่ยว (2555) ที่กล่าวว่า คุณสมบัติด้านการประสบการณ์ทำงาน เป็นคุณสมบัติที่ประเทศสมาชิกอาเซียนยอมรับร่วมกัน และเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ซึ่งผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าว มีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน

4. สถานภาพสมรส มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อาจเป็นเพราะมีปัจจัยที่บ่งชี้ เช่น พนักงานที่สมรสแล้วหรือสถานะหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่อาจมีครอบครัวและไม่อยากแยกจากครอบครัว หรือเปลี่ยนแปลงสังคมและสิ่งแวดล้อมใหม่ รวมถึงไม่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำงานในประเทศอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบราวน์และมัวร์ ได้เสนอแนวคิดเรื่อง “Place Utility” ซึ่งให้ความสำคัญกับระดับความพอใจ หรือไม่พอใจของบุคคล หรือครอบครัว ต่ออรรถประโยชน์ในสถานที่

ต่างๆ หากไม่พอใจก็就会有การย้ายถิ่นเกิดขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของซาสทัดและซูลท์ ที่กล่าวว่า การย้ายถิ่น เป็นการไหลเวียนของทุนมนุษย์ และจะทำให้เพิ่มความสามารถในการผลิตของทรัพยากรมนุษย์ การย้ายถิ่นเป็นการลงทุนที่ต้องมีค่าใช้จ่าย 2 ประเภท คือค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ค่าเดินทาง และค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นตัวเงิน คือ ค่าเสียโอกาสต้นทุนทางจิตใจ ในการที่ต้องเปลี่ยนสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมใหม่ ในขณะที่ผู้ที่มีสถานภาพโสดไม่มีภาระทางครอบครัวจึงตัดสินใจในการไปทำงานง่ายกว่า (ฝ่ายวิจัยและศูนย์สารสนเทศ วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551) ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิลาลินี สัณฐาชา (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเคลื่อนย้ายแรงงานจากกรุงเทพมหานครเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในกลุ่มประชากรแรงงานฝีมือที่ประกอบอาชีพตามแนวทางการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีอาเซียนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มการตัดสินใจเคลื่อนย้ายไปทำงานในประเทศอาเซียน ไม่แตกต่างกัน และก็ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเจริญชัย ยศบรรดาคักดี (2542) ศึกษาเรื่อง สาเหตุการไปทำงานประเทศบรูไนของแรงงานไทย พบว่า แรงงานไทยส่วนใหญ่ที่เดินทางไปทำงานที่ประเทศบรูไน มีส่วนใหญ่มีสถานะสมรสและมีบุตรแล้ว

5. แผนกที่สังกัดตามข้อตกลง MRA มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อาจเป็นเพราะมีปัจจัยที่บ่งชี้ เช่น จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากทำงานอยู่ในแผนกต้อนรับและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งทั้ง 2 แผนกมีโอกาสดูแลการต้อนรับ และการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้าโดยตรงมาก (ไอโฮเทลกรุ, 2012) ทำให้มีความมั่นใจด้านการสื่อสารและการบริการที่มีประสิทธิภาพให้แก่ลูกค้า จึงส่งผลให้มีแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิลาลินี สัณฐาชา

(2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเคลื่อนย้ายแรงงานจากกรุงเทพมหานครเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในกลุ่มประชากรแรงงานฝีมือที่ประกอบอาชีพตามแนวทางการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีอาเซียนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพตามข้อตกลง MRA ที่แตกต่างกัน อันได้แก่ วิศวกร พยาบาล สถาปนิก แพทย์ ทันตแพทย์ และนักบัญชี มีแนวโน้มการตัดสินใจเคลื่อนย้ายไปทำงานในประเทศอาเซียน ไม่แตกต่างกัน

6. การรับรู้ขั้นตอนการไปทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียน มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อาจเนื่องจากการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรีภายในภูมิภาคอาเซียนนั้น จะเป็นการเปิดโอกาสให้แรงงานฝีมือของไทยก็จะสามารถเข้าไปทำงานในประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคอาเซียนได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แรงงานฝีมือเหล่านี้จะต้องรับรู้ขั้นตอนการเดินทางไปทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียน สอดคล้องกับงานวิจัยของอ้อทิพย์ ราชวรนิยม และชมพูนุท โกสลากร เพิ่มพูนวิวัฒน์ (2551) พบว่า ปัญหาการเดินทางไปทำงานต่างประเทศเกิดจากการไม่ให้ความสำคัญกับข่าวสารข้อมูลและการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการเดินทางไปทำงานต่างประเทศทำให้แรงงานไทยขาดความรู้เกี่ยวกับขนบธรรมเนียม กฎหมายของประเทศปลายทาง การถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง ทั้งเรื่องค่าจ้าง สวัสดิการ และความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ (2558) เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีพันธกิจ ปกป้อง ค้ำครอง สิทธิประโยชน์ของแรงงานไทยและครอบครัว รวมถึงเสริมสร้างความเข้มแข็งของตลาดแรงงานไทยในต่างประเทศ ซึ่งมีอำนาจในการพัฒนาระบบ กลไก และการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ รวมไปถึงควบคุม ดูแล และตรวจสอบการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานในต่างประเทศของผู้รับอนุญาตจัดหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศให้เป็นไปตามกฎหมาย ช่วยเหลือ

คนหางานที่ไปทำงานต่างประเทศให้ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมาย และยังปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย ดังนั้น ก่อนแรงงานไทยจะเดินทางไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมายนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาและปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ วิธีการไปทำงานต่างประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ขั้นตอน การดำเนินการเรื่องหนังสือเดินทาง เตรียมพร้อมก่อนแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ และเอกสารที่ใช้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและลดปัญหาการด้านแรงงานในต่างประเทศเมื่อก้าวเข้าไปสู่ยุคของการเคลื่อนย้ายอย่างเสรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้และมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งถัดไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ใน 5 อันดับแรก คือ ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ โอกาสได้งานทำ ความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการเดินทางและการติดต่อสื่อสารสะดวก ซึ่งผลการศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

1.1 หากโรงแรมในเมืองพัทยาต้องการอัตรารักษาพนักงานให้ทำงานกับโรงแรมในระยะยาวอาจต้องพิจารณาในประเด็นด้านค่าตอบแทน และโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยการปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการจากการทำงานใกล้เคียงหรือเทียบเท่าประเทศอื่นๆ ในอาเซียน และปรับปรุงวิธีการทำงานโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยควบคู่กับการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ฝึกทักษะการปฏิบัติงานกับชาวต่างชาติทั้งภายในและภายนอกโรงแรมมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งควรวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพให้มีความชัดเจนและนำไปปฏิบัติจริง

1.2 หากหน่วยงานภาครัฐต้องการส่งเสริมให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานในกลุ่มนี้ไปทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียน จะต้องส่งเสริมและสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยการประชาสัมพันธ์และจัดหลักสูตรให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศอาเซียนให้แก่บัณฑิตนักศึกษารวมถึงแรงงานฝีมือตามข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) และแรงงานฝีมือกลุ่มอื่นๆ ที่กำลังพิจารณาเพิ่มเติม

1.3 หากโรงแรมในต่างประเทศหรือโรงแรมไทยที่ไปลงทุนในต่างประเทศต้องการสรรหาพนักงานไปทำงาน อาจใช้กลยุทธ์ในการสรรหาบุคลากรที่มุ่งเน้นด้านการเพิ่มโอกาสในการทำงาน ค่าตอบแทนที่สูง โอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ และการเดินทางและการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศที่สะดวก

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานตัดสินใจไปทำงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมากกว่าตัดสินใจไม่ไปทำงานก็สะท้อนให้เห็นเช่นกันว่า โรงแรมในเมืองพัทยาคำเป็นต้องวางแผนและกลยุทธ์การจ้างรักษากองกำลังอย่างเร่งด่วนเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในโรงแรมน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี กลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพโสด และพนักงานในแผนกต้อนรับ เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของพนักงานในธุรกิจโรงแรมเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า การรับรู้ขั้นตอนการทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียนมีผลต่อแนวโน้มการ

ตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้น หากหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการส่งเสริมการเคลื่อนย้ายแรงงานไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน รวมถึงโรงงานในต่างประเทศที่อยู่ในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งต้องการสรรหาพนักงานไปทำงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความรู้พนักงานก่อนเดินทางไปทำงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและลดปัญหาการด้านแรงงานในต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งถัดไป

1. ควรมีการศึกษาขยายผลเพิ่มเติมกับพนักงานโรงแรมระดับอื่นๆ เช่น 4 ดาว และ 5 ดาวด้วย เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือสู่การเป็นประชาคมอาเซียน และแนวโน้มการตัดสินใจย้ายไปทำงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้สามารถนำไปวางแผน ส่งเสริม พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้มีศักยภาพในการแข่งขันในตลาดแรงงานเพิ่มขึ้น

2. ควรมีการศึกษานักงานโรงแรมในพื้นที่การท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาคของประเทศเพิ่มเติม เช่น ภาคเหนือในจังหวัดเชียงใหม่ ภาคกลางบริเวณกรุงเทพมหานคร ภาคตะวันออกเชิงจังหวัดขอนแก่น และภาคใต้จังหวัดภูเก็ต เป็นต้น

3. ควรทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indept Interview)

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. 2555. โครงการจัดทำแผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการท่องเที่ยวปี พ.ศ.2555-2560 (Online). www.senate.go.th, 13 ธันวาคม 2557.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กิงกรานต์ แสนศิริ. 2551. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เจริญชัย ยศบรรดาศักดิ์. 2542. สาเหตุการไปทำงานในประเทศบรูไนของแรงงานไทย (Online). www.research.mol.go.th, 25 สิงหาคม 2558.
- ชลบุรี. 2559. สถิติเมืองชล (Online). www.chonburi.go.th, 4 มีนาคม 2559.
- เบญจมาศ ศรีทอง. 2547. ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจไปทำงานที่ได้วันของแรงงานไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฝ่ายวิจัยและศูนย์สารสนเทศ วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2551. การย้ายถิ่น (Online). www.cps.chula.ac.th, 11 ตุลาคม 2558.
- เมืองพัทยา. 2553. แผนการพัฒนาเมืองพัทยา 10 ปี (Online). www.pattaya.go.th, 13 พฤศจิกายน 2557.
- วิลาสินี สัมฤทธิ์ราช. 2555. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเคลื่อนย้ายแรงงานจากกรุงเทพมหานครเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี. 2559. การท่องเที่ยว (Online). www.chonburi-mots.go.th, 29 พฤษภาคม 2559.
- สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ. 2558. แนะนำการเตรียมตัวก่อนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ (Online) www.overseas.doe.go.th/guide.php, 17 ตุลาคม 2558.
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. 2555. รายงานการศึกษาระดับสมบูรณโครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียนกรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. 2555. ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: การเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของ ธุรกิจโรงแรมไทยในยุค AEC, ในการประชุมวิชาการระดับชาติการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ ครั้งที่ 1 ออทิพย์ ราษฎร์นิยม และชมพูนุท โกสลากร เพิ่มพูนวิวัฒน์. 2551. การพัฒนาระบบการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดแรงงาน (Online). www.research.mol.go.th, 21 สิงหาคม 2558.
- เออีซี ศูนย์ข้อมูลความรู้ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. 2555. ธุรกิจโรงแรมพร้อมรับ AEC ประชาคมอาเซียน หรือยัง (Online). www.thai-aec.com, 1 ธันวาคม 2557.
- ไอโฮเทลกูรูดอทคอม. 2012. การแบ่งสายงานและระดับของการบริหารจัดการในโรงแรม (Online). www.ihotelguru.com, 7 สิงหาคม 2558.
- Borjas, G.J. 2001. "Does Immigration Grease the Wheels of the Labor Market?." *Brookings Papers on Economic Activity*, 1-52.

แนวทางการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลัง ของร้านขายยา CDE ในจังหวัดขอนแก่น

The Approach of Risk Management that Affecting the Inventory Management Cost of CDE Drugstore in Khonkaen Province

แสงระวี รุ่งวิถิ¹ และ ปณัฏพร เรืองเชิงชุม²

Saengrawee Rungwithee and Panutporn Ruangchoengchum

บทคัดย่อ

ธุรกิจร้านขายยาในประเทศไทยนั้นปัจจุบันมีมูลค่า 3.5 หมื่นล้านบาท ในขณะที่ร้านขายยามีจำนวนเพิ่มขึ้นร้อยละ 27 การเพิ่มจำนวนนี้แสดงให้เห็นถึงสภาพการแข่งขันที่มีความรุนแรงขึ้น เป็นผลให้ธุรกิจร้านขายยาจำเป็นต้องพิจารณาแนวทางในการลดต้นทุนเพื่อความอยู่รอดในสภาวะการแข่งขันดังกล่าว ซึ่งการจัดการความเสี่ยงของธุรกิจเป็นแนวทางในการลดต้นทุนวิธีการหนึ่งเช่นเดียวกับการศึกษาในครั้งนี้ โดยอาศัยแหล่งข้อมูลจากร้านขายยา CDE ซึ่งมีสภาพธุรกิจสอดคล้องต่อสภาพการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นเป็นสำคัญ และวิเคราะห์แนวทางในการจัดการความเสี่ยงด้วยวิธีการระดมความคิด จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการสินค้าคงคลังของร้านขายยาทั้งสิ้น 5 ท่าน เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการจัดการความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อต้นทุนขึ้น ผลจากการระดมความคิดพบแนวทางการจัดการความเสี่ยงคือ การบูรณาการโปรแกรมจัดการสินค้าคงคลัง และการสั่งซื้อตามปริมาณความต้องการสินค้าด้วยตัวแบบอนุกรมเวลา และวัดมูลค่าผลกระทบจากความเสียหายที่เปลี่ยนแปลงซึ่งพบว่า มูลค่าผลกระทบจากความเสียหายลดลงจาก 0.94 ล้านบาท เหลือ 0.81 ล้านบาท หรือลดลงร้อยละ 13.14 การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสัมพันธ์โดยตรงต่อต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลัง จึงสรุปได้ว่า แนวทางในการจัดการความเสี่ยงในการศึกษาครั้งนี้สามารถลดต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังของธุรกิจร้านขายยาได้ร้อยละ 13.14

คำสำคัญ : ต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลัง การลดต้นทุน ความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง

¹มหาวิทยาลัยวิทยาลัษณบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จ.ขอนแก่น 40002 email: saengraweerung@gmail.com

²อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Corresponding author email: rpanut@kku.ac.th

Abstract

The current Pharmacy business value in Thailand was 35 billion Baht, while the number of drugstores has increased 27 percent, which represented the intense competitive environment. This effect to drugstore business needed to consider cost reduction for surviving in this situation. Business risk management is the way to cut costs as in this study. The data rely on CDE pharmacies business which increases competing condition. Then analyzed risk management that on cost by using brainstorming method from five samples who involved in the management of CDE drugstores. The result found the integration of the inventory Management Software and bought, according to quantity demanded by time series can impact the change in cost as a value of risk. The cost has decreased from 0.94 million Baht to 0.81 million Baht or 13.14 percent reduction. Such changes relate to inventory management costs. In summary, the risk management approach in this study could decrease inventory management costs of the drugstore business by 13.14 percent.

Keywords: Inventory cost, Cost reduction, Risk, Risk assessment, Risk management

1. บทนำ

ร้านขายยาเป็นช่องทางหนึ่งในการให้บริการเวชภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่สะดวกของประชาชนในประเทศไทย และเป็นหน่วยธุรกิจซึ่งทำหน้าที่คัดกรองความเจ็บป่วยก่อนส่งต่อให้แก่โรงพยาบาลหรือหน่วยงานทางสุขภาพ ปัจจุบันอุตสาหกรรมของร้านขายยามีมูลค่าเพิ่มขึ้นจาก 3.1 หมื่นล้านบาท เป็น 3.5 หมื่นล้านบาท หรือคิดเป็นการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.9 ในช่วงปี พ.ศ. 2557 ถึง พ.ศ. 2558 (ศูนย์วิจัยกิจการไทย, 2558) ในขณะที่จำนวนร้านขายยาในช่วงปี พ.ศ. 2556 ถึง พ.ศ. 2557 เพิ่มจำนวนจาก 12,123 ร้านเป็น 15,359 ร้าน หรือคิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 27 ซึ่งคิดเป็นจำนวนร้านยาค้าปลีกทั้งสิ้นร้อยละ 90 จากจำนวนร้านขายยาทั้งหมด (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, 2557) ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการขยายตัวของอุตสาหกรรมและสถานะการแข่งขันของธุรกิจของร้านขายยาที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงลักษณะร้านขายยาในอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เป็นธุรกิจค้าปลีก

การแข่งขันในเชิงธุรกิจนั้นส่งผลให้เกิดการช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดและมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการดำรงอยู่ของสมาชิกในอุตสาหกรรม ส่วนแบ่งทางการตลาดที่มีปริมาณมากกว่าคู่แข่งเป็นผลมาจากการรักษาความได้เปรียบทางธุรกิจ และเป็นหลักฐานแสดงความสำเร็จของธุรกิจนั้น รวมถึงเพิ่มโอกาสการอยู่รอดของธุรกิจอย่างยั่งยืนในอนาคต หนึ่งในวิธีการส่งเสริมความได้เปรียบทางการตลาดนั้นคือการลดต้นทุนรวมในการประกอบธุรกิจ ซึ่งการลดต้นทุนนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพและมาตรฐานในการประกอบธุรกิจร่วมด้วย (Thompson et al., 2014) ต้นทุนส่วนใหญ่ของธุรกิจร้านค้าปลีกนั้นเกิดจากต้นทุนในการจัดการสินค้าคงคลัง (Heizer and Render, 2013) ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุนสินค้า ต้นทุนการเก็บรักษา ต้นทุนการสำรองสินค้า ต้นทุนจากการขาดสินค้า และต้นทุนจากการสั่งซื้อสินค้า (Russell and Taylor, 2014) เมื่อเกิดภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมร้านขายยาขึ้น การลดต้นทุนจึงเป็นวิธีการรักษาความได้เปรียบทางการตลาดที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมดังกล่าว

ร้านขายยา CDE เป็นร้านขายยาประเภทร้านค้าปลีกที่ดำเนินธุรกิจส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางสุขภาพและเวชภัณฑ์แก่ประชาชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีทุนจดทะเบียนที่ 3 ล้านบาท ดำเนินธุรกิจมาแล้วเป็นเวลาทั้งสิ้น 31 ปี และเผชิญสถานการณ์การแข่งขันที่มีแนวโน้มทวีความรุนแรงขึ้น เมื่อวัดจากการนับจำนวนร้านขายยาครอบคลุมประกอบธุรกิจในระยะ 600 เมตร พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้น 5 ร้าน ภายในระยะเวลา 5 ปี นอกจากนี้แนวโน้มของต้นทุนในการจัดการสินค้าคงคลังของหน่วยธุรกิจดังกล่าวมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นจาก 2.47 ล้านบาท เป็น 2.57 ล้านบาท ใน พ.ศ. 2558 ถึง พ.ศ. 2559 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.29 ดังนั้นร้านขายยา CDE จึงเผชิญต่อสถานการณ์เกี่ยวกับสถานการณ์การแข่งขันและต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ร้านขายยา CDE มีโอกาสสูญเสียความได้เปรียบทางการตลาดตามมา หน่วยธุรกิจดังกล่าวจึงจำเป็นต้องพัฒนาแนวทางในการลดต้นทุนเพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจและป้องกันความเสียเปรียบทางการตลาดที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

การศึกษาในอดีตเกี่ยวกับการลดต้นทุนส่วนใหญ่นั้นอาศัยแนวคิดและวิธีการที่แตกต่างกันโดยพบว่าการประยุกต์แบบจำลองเชิงเส้นเพื่อช่วยในการสั่งซื้อให้เกิดความประหยัดมากที่สุด (Krittannathip et al., 2013) การประสานงานเกี่ยวกับสินค้าคงคลังระหว่างผู้ซื้อและผู้ส่งมอบสินค้า (Kannan et al., 2013) การปรับปรุงวิธีการจัดเก็บสินค้าคงคลัง (Tadokoro, 2014) การเพิ่มความประหยัดต่อขนาดจากการปรับเปลี่ยนจำนวนและวิธีการสั่งซื้อสินค้า (Lee, 2014) การอาศัยเทคโนโลยีรับรู้ปริมาณและตำแหน่งสินค้าเพื่อเพิ่มความแม่นยำในการจัดการสินค้าคงคลัง (Kasim, 2015) วิธีการลดต้นทุนดังกล่าวสามารถลดต้นทุนจากสาเหตุซึ่งแตกต่างกันและส่งผลต่อการลดต้นทุนรวมของธุรกิจในที่สุด

ปัจจุบันมีการศึกษาส่วนน้อยที่ศึกษาเกี่ยวกับการลดต้นทุนโดยอาศัยวิธีการจัดการความเสี่ยงเนื่องจากความเสี่ยงเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของการดำเนิน

การทางธุรกิจ และในทุกขั้นตอนล้วนแล้วแต่มีต้นทุนที่เกี่ยวข้องอยู่ทั้งสิ้น ฉะนั้นเมื่อมีการจัดการความเสี่ยงอย่างใดอย่างหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อต้นทุนของการดำเนินงานทางธุรกิจในที่สุด (Water, 2011) ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจเกี่ยวกับความเสี่ยงของร้านขายยา ความสัมพันธ์ต่อต้นทุนสินค้าคงคลัง และแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังสำหรับร้านขายยาค้าปลีกโดยอาศัยแหล่งข้อมูลจากร้านขายยา CDE ซึ่งมีสถานะต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังที่เพิ่มขึ้นเป็นสำคัญ และมีเป้าหมายเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงสำหรับลดต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังในธุรกิจร้านขายยา ฉะนั้นข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการนำเสนอแนวทางการจัดการความเสี่ยงสำหรับร้านขายยา CDE เพื่อลดต้นทุน กระทั่งส่งผลการเพิ่มความได้เปรียบทางการตลาดและเป็นประโยชน์แก่ร้านขายยาค้าปลีกอื่นในอนาคต

2. ทบทวนวรรณกรรม

2.1 การแบ่งประเภทความเสี่ยง และความสัมพันธ์ของความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อต้นทุน

Venkatesh et al. (2015) ได้อธิบายความหมายของความเสี่ยงว่า ความเสี่ยงคือปัจจัยใดๆ ที่ก่อให้เกิดความไม่ราบรื่นในการดำเนินธุรกิจ ในขณะที่ Gul and Guneri (2016) อธิบายว่า ความเสี่ยงคือโอกาสการเกิดความไม่พึงประสงค์ หรือความเป็นไปได้ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจ รวมถึง Water (2011) กล่าวว่า ความเสี่ยง คือความไม่แน่นอนจากสถานการณ์ที่ส่งผลให้เกิดเหตุไม่พึงประสงค์ขึ้น และความเสี่ยงเป็นโอกาสของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทุกกิจกรรมการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งความเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์ต่อต้นทุนในธุรกิจค้าปลีก โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทตามแหล่งที่มาของความเสี่ยงดังนี้ (1) ความเสี่ยงภายในกระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งวัดตั้งแต่กระบวนการรับสินค้าถึงการส่งมอบสินค้าแก่ลูกค้า กระบวนการดังกล่าวอาจทำให้เกิดความไม่แน่นอนทั้งปริมาณสินค้า และการควบคุมการเคลื่อนไหวของระบบ

เป็นเหตุที่ทำให้เกิดความไม่ราบรื่นในการดำเนินงานได้ ประเภทความเสี่ยงนี้มีความสัมพันธ์ต่อต้นทุนสินค้า ต้นทุนการสั่งซื้อสินค้า ต้นทุนการเก็บรักษา และต้นทุนสินค้าสำรอง (2) ความเสี่ยงจากสินทรัพย์ ได้แก่ ผลผลิตสินค้าขึ้นๆ ข้อมูลและต้นทุน เช่น อายุสินค้า ความล้าสมัยของข้อมูล สภาพอุปกรณ์หรือเครื่องจักรซึ่งอาจเสื่อมสภาพตามระยะเวลา โดยมีความสัมพันธ์ต่อต้นทุนของสินค้า (3) ความเสี่ยงจากลักษณะทางกายภาพในการดำเนินงาน ความเสี่ยงประเภทนี้เป็นความเสี่ยงจากลักษณะงานที่มีความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตหรือธุรกิจประเภทต่างๆ เช่น สินค้าที่มีความหลากหลายเสี่ยงต่อความผิดพลาดในการสั่งซื้อ เมื่อเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นองค์กรหรือหน่วยธุรกิจนั้นอาจสูญเสียทรัพยากรหรือมีโอกาสใช้ต้นทุนเกินจำเป็นขึ้น ความเสี่ยงประเภทนี้มีความสัมพันธ์ต่อต้นทุนการสั่งซื้อสินค้า ต้นทุนการเก็บรักษา และต้นทุนสินค้าสำรอง (4) ความเสี่ยงจากสิ่งแวดล้อม เป็นความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีผลกระทบต่อการแข่งขันภายในอุตสาหกรรม ส่งผลต่อความเปลี่ยนแปลงและความยั่งยืนในการทำธุรกิจนั้น ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อต้นทุนสินค้าขาด ในการศึกษานี้อาศัยคำหรือวลีที่มีความหมายสอดคล้องต่อความเสี่ยงหรือโอกาส ความไม่แน่นอน จากปัจจัยใดๆ ในกิจกรรมทางธุรกิจ ที่ก่อให้เกิดความไม่ราบรื่นหรือไม่พึงประสงค์ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อระบุมุมมองของความเสี่ยงสำหรับใช้ในการสืบค้นรายการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการศึกษา สำหรับอธิบายความเสี่ยงของร้านขายยาที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลหลัก และแบ่งความเสี่ยงของธุรกิจร้านขายยาตามแหล่งที่มาจากแนวคิดของ Water (2011) อันเนื่องมาจากธุรกิจค้าปลีกมีความสอดคล้องต่อบริบทของร้านขายยา จึงกำหนดกรอบของความเสี่ยงที่แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ ความเสี่ยงจากกระบวนการดำเนินงาน ความเสี่ยงจากสินทรัพย์ ความเสี่ยงจากลักษณะทางกายภาพของธุรกิจ และความเสี่ยงจากสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ รวมถึงระบุมูลค่าของความเสี่ยงโดยอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงตามประเภทและต้นทุน

การจัดการสินค้าคงคลัง เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับวิเคราะห์ในการศึกษานี้

2.2 ต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลัง

Heizer and Render (2013) กล่าวว่าธุรกิจเชิงพาณิชย์ระดับโลก เช่น ธุรกิจของ Amazon มีสินทรัพย์กว่าร้อยละ 50 ของเงินลงทุน (Total invest capital) เป็นต้นทุนเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง แสดงให้เห็นว่าสัดส่วนเงินทุนเกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลังนั้นมีบทบาทสำคัญต่อหน่วยธุรกิจ ในขณะที่ Russell and Taylor (2014) ได้อธิบายถึงลักษณะต้นทุนในการจัดการสินค้าคงคลังนั้นประกอบด้วยต้นทุน 5 ประเภท ได้แก่ ต้นทุนของสินค้า (Item cost, IC) คือต้นทุนจำนวนและชนิดของสินค้า ขึ้นตามการประมาณการความต้องการสินค้า ต้นทุนการเก็บรักษา (Carrying cost, CC) คือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสถานที่เก็บ ค่าเช่าอาคาร ค่าเสื่อมราคาสินค้า ค่ารับประกันสินค้า ค่าเสียโอกาส ต้นทุนเนื่องจากสินค้าขาด (Shortage cost, SC) คือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อสินค้าคงคลังมีไม่พอต่อการขายและส่งผลให้ต้นทุนสูงกว่าปกติ ต้นทุนสินค้าสำรอง (Safety stock cost, SSC) คือค่าใช้จ่ายในการสำรองสินค้าต่ำสุด และคงเหลือเท่ากับจำนวนเฉลี่ยซึ่งเพียงพอต่อการรอซื้อสินค้ารอบใหม่ และต้นทุนการสั่งซื้อสินค้า (Ordering cost, OC) คือค่าใช้จ่ายที่ทำให้ได้มาซึ่งสินค้า ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้มุ่งเน้นเกี่ยวกับการลดต้นทุนสำหรับร้านขายยาประเภทร้านค้าปลีก จึงใช้หลักการแบ่งประเภทต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังทั้งหมด 5 ประเภทสำหรับนำไปใช้ในการคำนวณต้นทุนเพื่อวิเคราะห์แนวทางการลดต้นทุนในการศึกษานี้

2.3 การประเมินความเสี่ยง (Risk assessment)

การประเมินความเสี่ยงเป็นวิธีการในการวิเคราะห์ผลของแนวทางหรือกิจกรรมต่างๆ ของธุรกิจ เพื่อกำหนดระดับความสำคัญของความเสี่ยงต่อหน่วยธุรกิจ Gul and Guneri (2016) กล่าวว่า การประเมินความเสี่ยงทำให้ทราบระดับผลกระทบหรือความสำคัญของความเสี่ยงที่แตกต่างกัน โดยผลกระทบของความเสี่ยงความเสี่ยงขึ้นอยู่กับความรุนแรงและโอกาสการ

เกิดความเสียนั้น การประเมินความเสี่ยง (Risk assessment) มีทั้งหมด 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 การระบุความเสี่ยงซึ่งเป็นการหา รายการความเสี่ยงโดยอาศัยตารางบันทึกรายการความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 2 การประเมินความเสี่ยง ซึ่งอาศัยแนวคิด การประเมินจากการพิจารณาของระบบเมตริกซ์ (Decision Matrix in Risk Assessment: DMRA) เป็นเครื่อง

(Rare)	มีค่าเท่ากับ 1	หมายถึง มีโอกาสเกิดขึ้นในระยะเวลาทุก 10 ปีหรือมากกว่า
(Unlikely)	มีค่าเท่ากับ 2	หมายถึงมีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นในระยะเวลาทุก 6 – 9 ปี
(Possible)	มีค่าเท่ากับ 3	หมายถึงมีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นในระยะเวลาทุก 3 - 5 ปี
(Likely)	มีค่าเท่ากับ 4	หมายถึงมีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นในระยะเวลาทุก 1- 2 ปี
(Almost certain)	มีค่าเท่ากับ 5	หมายถึงมีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นภายในระยะเวลา 1 ปี

ปัจจัยที่ 2 ความรุนแรงของผลกระทบ (Severity: S) อาศัยความถี่ของค่าแทนค่าดังกล่าว และมีวิธีการให้คะแนนได้จากการแบ่งความถี่ออกเป็น 5 ระดับขั้น แต่ละระดับขั้นมีค่าเท่ากับ 5 คะแนน และลดลงทุก 1 คะแนนเมื่อระดับขั้นลดลง คำนวณจากรายการ ความเสี่ยงทั้งหมดหารด้วยจำนวนช่วงคะแนน (จำนวน รายการความเสี่ยงทั้งหมดหาร 5) หาจำนวนสมาชิก รายการความเสี่ยง เพื่อจัดรายการความเสี่ยงเป็นค่า คะแนนตามปัจจัยนี้ วิธีดังกล่าวตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับความหมายแฝงไว้ในคำพูดซึ่งหากมีการกล่าวซ้ำ บ่อยครั้งมากที่สุด แสดงถึงรายการความเสี่ยงดังกล่าวมีความสำคัญ แต่วิธีการนี้อาจเกิดความอคติจากการเก็บ ข้อมูล ควรมีการตั้งคำถามในการเก็บข้อมูลที่ครอบคลุม ในการศึกษาอย่างระมัดระวัง รวมถึงเทียบข้อมูลหรือ วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูลจากความถี่ของค่าที่ได้ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทุกครั้ง เพื่อลดความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ซึ่งจากการ ศึกษาของ Gul and Guneri (2016) ที่ใช้วิธีการถอดค่า เพื่อให้คะแนนความเสี่ยงในแต่ละปัจจัยโดยมีการเทียบ ความน่าเชื่อถือของผู้ถอดค่า ได้ใช้วิธีการประเมินวิธีการ ที่แตกต่าง และผู้สัมภาษณ์ที่แตกต่างกันในการเปรียบเทียบข้อมูล

มือประเมินค่าความเสี่ยง (Risk value: R) จากความสัมพันธ์ของผลคูณโอกาสในการเกิดความเสี่ยง และความรุนแรงของผลกระทบ วิธีการประเมินเริ่มจากการให้คะแนนในแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยที่ 1 โอกาสในการเกิดความเสี่ยง (Likelihood: L) ซึ่งคิดจากจำนวนครั้งที่เกิดเหตุโดยการ กำหนดเกณฑ์การเกิดจากช่วงเวลาทำธุรกิจหรือตามแต่ ความเหมาะสม มีลักษณะการให้คะแนนได้ ดังนี้

เมื่อให้คะแนนทั้ง 2 ปัจจัยเสร็จสิ้นจึงทำการ ประเมินค่าความเสี่ยง (R) โดยอาศัย ผลคูณซึ่งมีความสัมพันธ์ดังสมการ $R = L \times S$ เมื่อทำการประเมินค่า R เสร็จสิ้น จึงทำการจัดหมวดหมู่ความเสี่ยงแต่ละรายการ ตามระดับคะแนนที่แตกต่างกัน และแปรผลความเสี่ยง ที่เกิดขึ้นตามช่วงคะแนนที่ปรากฏ โดยมีความหมายใน แต่ละช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับที่ 1 ความเสี่ยงที่ไม่มีผลกระทบ เป็นระดับ ที่ไม่จำเป็นต้องแก้ไขความเสี่ยงที่เกิดขึ้น (มีคะแนน $R = 1$)

ระดับที่ 2 ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เป็นระดับที่ไม่ จำเป็นต้องแก้ไขเมื่อเกิดขึ้น แต่ควรติดตามความเสี่ยง เป็นระยะ (มีช่วงคะแนน $R = 2 - 6$ คะแนน)

ระดับที่ 3 ความเสี่ยงปานกลาง เป็นระดับที่ จำเป็นต้องมีการลด และใช้เวลาในการจัดการ (มีช่วง คะแนน $R = 8 - 12$ คะแนน)

ระดับที่ 4 ความเสี่ยงระดับสูง เป็นระดับที่ทำให้ งานเกิดการหยุดชะงักของกิจกรรมทางธุรกิจ จำเป็น ต้องมีการประสานงานแล้ววางมาตรการรองรับ (มีช่วง คะแนน $R = 15 - 20$ คะแนน)

ระดับที่ 5 ความเสี่ยงที่รับไม่ได้ เป็นระดับที่ ทำให้งานเกิดการหยุดชะงักของกิจกรรมทางธุรกิจ จำเป็นต้องมีแผนควบคุมระบบการทำงานให้อยู่ในช่วงที่

ยอมรับได้ และจำเป็นต้องมีการจัดการล่วงหน้า (มีคะแนน $R = 25$ คะแนน)

การศึกษานี้ได้ทำการประเมินความเสี่ยงโดยเริ่มระบุนายการความเสี่ยงจากจำนวนของความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้น และทำการประเมินค่าความเสี่ยงตามการพิจารณาของระบบเมตริกซ์ (DMRA) เพื่อแบ่งรายการความเสี่ยงตามระดับช่วงคะแนน R เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีผลกระทบต่อต้นทุนในลำดับถัดไป

2.4 โปรแกรมจัดการสินค้าคงคลัง

(Inventory Management Software)

Heizer and Render (2013) กล่าวว่า การรวบรวมข้อมูลเข้าระบบหรือการจดบันทึกเป็นการประสานงานภายในองค์กรทางธุรกิจ เพื่อให้ข้อมูลสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ขั้นตอนดังกล่าวมีโอกาสสร้างความคลาดเคลื่อนของข้อมูลได้มาก และเพื่อจำกัดโอกาสผิดพลาดดังกล่าว การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้จึงเป็นแนวทางในการจัดการปัญหาที่สำคัญ Antonioli (2016) กล่าวว่า เทคโนโลยีที่สามารถประยุกต์ใช้สำหรับองค์กรทางธุรกิจคือ โปรแกรมจัดการสินค้าคงคลังซึ่งสามารถลดความผิดพลาด โดยอาศัยการบันทึกผ่านระบบทดแทนการบันทึกด้วยมือมนุษย์ รวมถึงมีส่วนช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เชื่อมต่อข้อมูลทางธุรกิจได้อย่างเป็นปัจจุบัน องค์ประกอบหลักของโปรแกรมจัดการสินค้าคงคลัง ประกอบด้วย (1) ระบบฐานข้อมูล (Data center) อาศัยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องประสานและบันทึกข้อมูล (2) ซอฟต์แวร์เชื่อมโยงระบบ (Enterprise Application Integration software: EAI software) เป็นเครื่องติดตามความเคลื่อนไหวของสินค้าในองค์กรสามารถประสานคำสั่งซื้อที่แม่นยำ รวมถึงแสดงสถานะจำนวนและข้อมูลสินค้าคงคลังอย่างรวดเร็ว (3) การป้อนข้อมูล เนื่องจากการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนถ่ายข้อมูล และการนำไปใช้ผ่านระบบดิจิทัลในรูปแบบบิตและไบต์ (Bits and Bytes) การป้อนข้อมูลจำเป็นต้องอาศัยกำลังคน และเครื่องมือต่างๆ ช่วย เช่น เครื่องพิมพ์บาร์โค้ด (Barcode printer) เครื่องอ่านบาร์โค้ด (Barcode reader) เป็นต้น

2.5 การสั่งซื้อตามปริมาณความต้องการสินค้าด้วยการพยากรณ์แบบอนุกรมเวลา

Render (2015) กล่าวว่า การพยากรณ์ปริมาณความต้องการสินค้าแบบอนุกรมเวลาประกอบด้วย 5 วิธีการหลักได้ คือ การใช้การเฉลี่ยเคลื่อนที่ (Moving average) การเฉลี่ยเคลื่อนที่สองครั้ง (Double moving average) การเฉลี่ยเคลื่อนที่แบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted moving average) และ การใช้วิธีปรับเรียบเอ็กซ์โพเนนเชียล (Exponential smoothing) และวิธีปรับให้เรียบแบบเอ็กซ์โพเนนเชียลซ้ำสองครั้ง (Double exponential smoothing) ทุกวิธีนั้นสามารถหาค่าความคลาดเคลื่อนเพื่อนำไปใช้เลือกเป็นวิธีการที่ดีที่สุดสำหรับพยากรณ์ตามแต่ละชนิดของสินค้า Da veiga et al. (2016) ได้ทำการศึกษาเพื่อหาการสั่งซื้อประหยัดสุดโดยอาศัยแนวทางการคำนวณปริมาณความต้องการสินค้าสำเร็จรูปที่เหมาะสม และทำการสั่งซื้อตามปริมาณความต้องการสินค้าซึ่งแตกต่างกันตามแต่ละชนิดรายการสินค้านั้น และพบว่าสามารถลดต้นทุนของการจัดการสินค้าคงคลังได้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับตัวแบบการพยากรณ์ทั้ง 5 วิธี เพื่อกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางในการจัดการความเสี่ยง อันมีผลกระทบต่อต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังของการศึกษาครั้งนี้

3. วิธีการศึกษา

3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

การศึกษานี้อาศัยร้านขายยา CDE ซึ่งเป็นชื่อสมมติของร้านขายยาแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญ โดยผู้ให้ข้อมูลหลักคัดเลือกจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและปฏิบัติหน้าที่โดยตรงต่อการจัดการสินค้าคงคลังภายในร้านขายยา CDE เป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับร้านขายยาไม่ต่ำกว่า 3 ปี รวมถึงสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ทำการศึกษาตลอดช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 บริเวณสถานประกอบการร้านขายยาจำนวนทั้งสิ้น 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ประกอบการร้านขายยา CDE เกษัชกรประจำร้าน พนักงานสินค้าคงคลัง พนักงาน

ขายสินค้าของบริษัทที่ร้านขายยาซื้อสินค้า 2 ท่าน

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เก็บข้อมูลจากประชุมในรูปแบบการระดมความคิดซึ่งมีการบันทึกเสียงและสังเกตการณ์จากผู้ศึกษาเป็นเวลาทั้งสิ้น 1 ชั่วโมง โดยก่อนทำการประชุมได้มีการอธิบายเกี่ยวกับความหมายของความเสี่ยงก่อนทำการเก็บข้อมูล การเริ่มเก็บข้อมูลเริ่มจากคำถามปลายเปิดถึงโครงสร้างจากคำถาม “ร้านขายยาแห่งนี้ ท่านคิดว่าจะมีความเสี่ยงซึ่งส่งผลกระทบต่อต้นทุนในการจัดการใดเกิดขึ้นบ้าง และบ่อยเพียงใด” จากนั้นให้สมาชิกผู้ร่วมประชุมอภิปรายทีละคน โดยมีผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านเข้าร่วมสังเกตการณ์ การประชุมมีสาระมุ่งเน้นเกี่ยวกับการหารายการความเสี่ยงและความถี่ของรายการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในธุรกิจร้านขายยา CDE เพื่อใช้เป็นข้อมูลในขั้นตอนที่ 2 และในขั้นตอนที่ 4

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ศึกษาทำการแบ่งหมวดหมู่ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นตามแหล่งที่มาของความเสี่ยง 4 ประเภทตามแนวคิดของ Water (2011) ได้แก่ ความเสี่ยงภายใต้กระบวนการดำเนินงาน ความเสี่ยงจากสินทรัพย์ ความเสี่ยงจากลักษณะทางกายภาพในการดำเนินงาน และความเสี่ยงจากสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจโดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญที่เข้าสังเกตการณ์จากขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 2 ท่านร่วมกับผู้ศึกษา ทำหน้าที่แบ่งประเภทความเสี่ยงตามที่มาจากรายการความเสี่ยงที่ผู้ศึกษาทำเป็นรายการไว้ก่อนหน้า จากนั้นทำการสืบค้นต้นทุน 5 ประเภท ได้แก่ ต้นทุนสินค้า (Item cost, IC) ต้นทุนการเก็บรักษา (Carrying cost, CC) ต้นทุนการสำรองสินค้า (Shortage cost, SSC) ต้นทุนจากการขาดสินค้า (Safety stock, SC) และต้นทุนจากการสั่งซื้อสินค้า (Ordering cost, OC) จากนั้นจึงทำการกำหนดมูลค่าของความเสี่ยงตามแหล่งที่มา สำหรับนำไปหามูลค่าต้นทุนจากรายการความเสี่ยงตามลำดับ รวมถึงทำการถอดค่าพูดเพื่อหารายการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการประชุมระดมความคิด

ขั้นตอนที่ 3 ทำการประชุมเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 1 โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการหาแนวทางในการจัดการความเสี่ยงตามประเภทที่มาของความเสี่ยง ด้วยเครื่องมือ How – How decision และทำการสรุปแนวทางจากเครื่องมือที่ได้

ขั้นตอนที่ 4 ทำการประชุมเช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 1 โดยมีสาระสำคัญคือการหาความถี่การเกิดความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปเรียงตามรายการความเสี่ยงเดิม เพื่อใช้เป็นข้อมูลการประเมินค่าความเสี่ยง และมูลค่าของความเสี่ยง

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการระดมความคิดผู้ศึกษาได้ทำการถอดค่าจากเครื่องบันทึกเสียงแบบคำต่อคำจากการประชุมและจัดพิมพ์เป็นหลักฐานรายงานผลการประชุมครั้งที่ 1 จากนั้นทำการนับจำนวนความเสี่ยงที่มีความหมายสอดคล้องกับความเสี่ยงที่ผู้ศึกษาได้จัดเตรียมเป็นสมุดคำหรือวลีที่มีความหมายสอดคล้องกับความเสี่ยง เพื่อสรุปเป็นรายการความเสี่ยงแจกแจงตามความถี่เรียงจากมากไปน้อย สำหรับการประชุมครั้งที่ 2 วิเคราะห์แนวทางการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นตามข้อเสนอวิธีการจัดการความเสี่ยงโดยการตั้งคำถามที่ลงท้ายด้วยคำว่า “อย่างไร” กระทั่งสามารถหาแนวทางการจัดการความเสี่ยงตามประเภทนั้น และจากการประชุมครั้งที่ 3 เป็นการหาความถี่การเกิดความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปเรียงตามรายการความเสี่ยงเดิม เพื่อนำไปใช้ในการประเมินความเสี่ยงใหม่หลังหากมีการใช้แนวทางการจัดการความเสี่ยงเพื่อลดต้นทุน

ต้นทุนของร้านยา CDE ในปี พ.ศ. 2559 ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการแยกหมวดหมู่เป็น ต้นทุนสินค้า (IC) ต้นทุนการเก็บรักษา (CC) ต้นทุนการสำรองสินค้า (SSC) ต้นทุนจากการขาดสินค้า (SC) และต้นทุนจากการสั่งซื้อสินค้า (OC)

การหามูลค่าของความเสี่ยงตามแหล่งที่มาได้มาจากการกำหนดมูลค่าของความเสี่ยงใช้ผลบวกของต้นทุนที่มีความสัมพันธ์ต่อประเภทความเสี่ยงนั้นๆ หากต้นทุนใดมีความสัมพันธ์ต่อความเสี่ยงตามประเภท

ของที่มีมากกว่าหนึ่งประเภท ให้ใช้จำนวนความสัมพันธ์ดังกล่าวหารมูลค่าก่อนใช้รวมผล เช่น ความเสี่ยงจากสินทรัพย์ มีความสัมพันธ์ต่อ CC SSC และ OC แต่ต้นทุนทั้งสามประเภทมีจำนวนความสัมพันธ์ต่อความเสี่ยงทั้งหมด 2 ความสัมพันธ์ดังนั้นมูลค่าของความเสี่ยงจากสินทรัพย์ จึงมีค่าเท่ากับ $CC/2 + SSC/2 + OC/2$ เป็นต้น

การหามูลค่าต้นทุนจากรายการความเสี่ยง เป็นการนำมูลค่าของความเสี่ยงตามแหล่งที่มา หารด้วยจำนวนความสัมพันธ์ที่มีเกี่ยวกับรายการความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงจากสินทรัพย์ มูลค่า $CC/2 + SSC/2 + OC/2$ บาท สัมพันธ์กับรายการความเสี่ยงรายการที่ 1, 2, 4, 6 ต้นทุนของรายการความเสี่ยงทั้ง 4 รายการมีค่าเท่ากับ $(CC/2 + SSC/2 + OC/2) / 4$ มูลค่าต้นทุนจากรายการความเสี่ยงของความเสี่ยงรายการที่ 1 จึงมีค่าอย่างละ $(CC/2 + SSC/2 + OC/2) / 4$

การประเมินความเสี่ยงก่อนและหลังแนวทางการจัดการความเสี่ยง กำหนดสัญลักษณ์เป็น ค่าความเสี่ยงก่อน (R) และหลัง (Rn) ซึ่งอาศัยผลคูณระหว่างความถี่ของการเกิดเหตุการณ์ของรายการความเสี่ยง (L) หรือความถี่การเกิดของรายการความเสี่ยงหลังการจัดการความเสี่ยง (Ln) และความถี่ของค่าที่ถูกใช้แทนความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยง (S) รวมเป็นค่าความเสี่ยง 5 ช่วงระดับคะแนนได้แก่ ระดับความเสี่ยงที่รับไม่ได้ ความเสี่ยงระดับสูง ความเสี่ยงปานกลาง ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และความเสี่ยงที่ไม่มีผลกระทบ

การประเมินมูลค่าของความเสี่ยง แบ่งออกเป็น การประเมินก่อนการจัดการความเสี่ยง (VR) และหลัง (VRn) จากการประเมินความเสี่ยง (R,Rn) หลังประเมินความเสี่ยงและจัดรายการความเสี่ยงให้อยู่ในช่วงระดับคะแนนที่แตกต่างกันแล้วเสร็จ โดยคำนวณหามูลค่าของความเสี่ยงก่อนการจัดการความเสี่ยง (VR) และหลังการจัดการความเสี่ยง (VRn) จากการกำหนดเพดเตอร์ขึ้นตามระดับความสำคัญของความเสี่ยงเสี่ยงเพื่อทำให้หามูลค่าไม่เกิดเป็นช่วงคะแนนและคำนวณหามูลค่าในลำดับถัดไปได้ โดยค่าดังกล่าวมีค่า

เป็นการให้คะแนนจากลำดับความสำคัญของความเสี่ยง 5 ลำดับขั้น และลดความสำคัญตามสัดส่วนดังนี้ 1/1, 1/2, 1/3, 1/4 และ 1/5 เมื่อนำค่าเพดเตอร์คูณด้วยมูลค่าต้นทุนจากรายการความเสี่ยงตามรายการความเสี่ยงทั้งหมด จึงสามารถคำนวณหามูลค่า VR และ VRn ได้ ความแตกต่างของมูลค่าทั้งสองแสดงถึงร้อยละของต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงเมื่อมีการจัดการความเสี่ยงด้วยแนวทางจากการศึกษาในครั้งนี้

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การระดมความคิด (Brainstorming) เป็นเครื่องมือซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย Osborn (1966) ในการดึงความคิดเห็นของสมาชิกในการประชุมโดยไม่มีกรอบประเมิน ไม่จำกัดจำนวนความคิด และการสร้างความคิดใด เพื่อให้ข้อมูลมีความครอบคลุมความเป็นจริงของเหตุการณ์มากที่สุด องค์ประกอบในการระดมความคิดอาศัยคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป และทำการแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นที่สนใจ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ

เครื่องมือ How – How decision เป็นเครื่องมือที่ใช้หาวิธีการแก้ปัญหา หรือประเด็นที่มีความสนใจ ด้วยการสร้างคำถามปลายเปิดที่ลงท้ายด้วยคำว่า “อย่างไร” เช่น สามารถจัดการความเสี่ยงตามที่มาของความเสี่ยงแต่ละประเภทได้อย่างไร เป็นต้น โดยผลของคำตอบของคำถามแรกเป็นข้อมูลในการตั้งคำถามครั้งถัดไปซ้ำกันทั้งสิ้นห้าครั้ง หรือไม่สามารถพบประเด็นใหม่หลังคำตอบก่อนหน้า ผลของคำตอบครั้งสุดท้ายถือเป็นแนวทางในการจัดการความเสี่ยงนั้น เครื่องมือนี้ได้รับการประยุกต์จากแนวคิด 5 ทำไม (Five why) ของ เทอร์เนอร์ (2558)

การระบุความเสี่ยงเป็นการหารายการความเสี่ยงโดยอาศัยตารางบันทึกรายการความเสี่ยงเพื่อบันทึก ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลหลักคือ รายการความเสี่ยง ความถี่ของค่า ความถี่การเกิดของความเสี่ยงนั้น ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวอย่างตารางรายการความเสี่ยง

ลำดับที่	รายการความเสี่ยง	ความถี่ของค่า	ความถี่การเกิด
1			
2			
3			

การประเมินความเสี่ยง พิจารณาจากแนวคิดของระบบเมตริกซ์ (Decision Matrix in Risk Assessment: DMRA) อาศัยผลคูณของปัจจัยสองชนิดเพื่อประเมินค่าความเสี่ยง R และ Rn จากปัจจัยความรุนแรงของผลกระทบ (S) อาศัยการถอดค่าจากการระดมความคิด ใช้ความถี่ของค่าในการจัดลำดับคะแนน โดยใช้จำนวนรายการความเสี่ยงทั้งหมดที่เรียงตามความถี่ของค่าจากมากไปน้อยหาร 5 เพื่อหาจำนวนของสมาชิกในแต่ละช่วง เมื่อได้จำนวนสมาชิกในแต่ละช่วงจึงกำหนดรายการความเสี่ยงที่ได้เรียงตามลำดับคะแนน 5, 4, 3, 2, 1 เช่น หากได้รายการความเสี่ยง 20 รายการ จากนั้นจึงเรียงลำดับรายการด้วยความถี่ของค่าที่พบจากมากไปน้อย นำรายการทั้งหมดหาร 5 ได้สมาชิกแต่ละช่วงจำนวนเท่ากับ 4 รายการ ดังนั้นรายการความเสี่ยงที่มีค่าปัจจัยความรุนแรงของผลกระทบซึ่งมีค่าคะแนนเท่ากับ 5 จึงเป็นรายการความเสี่ยงที่มีความถี่มากที่สุด 4 อันดับแรก ปัจจัยความรุนแรงของผลกระทบซึ่งมีค่าคะแนนเท่ากับ 4 จึงมีรายการความเสี่ยงลำดับที่ 5 – 8 ทำเช่นนั้นจนกระทั่งรายการความเสี่ยงทุกรายนั้นถูกจัดเข้ากลุ่มตามค่าคะแนนของปัจจัย (S) สำหรับปัจจัยด้านโอกาสในการเกิดความเสี่ยง (Likelihood: L) นั้นอาศัยความถี่ในการเกิดความเสี่ยง ประกอบด้วยข้อมูลสองชุด คือ ความถี่ก่อนและหลังจากการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางที่ได้นำเสนอ ซึ่งถูกแบ่งออกเป็นข้อมูลสองชุด คือ L และ Ln โดยอาศัยเกณฑ์จากการศึกษาของ Gul and Guneri (2016) ในการให้คะแนนปัจจัยด้านโอกาสในการเกิดความเสี่ยง เช่นเดียวกับผลของค่าความเสี่ยง R และ Rn

3.5 การทดสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

อาศัยการทบทวนข้อมูลจริง โดยเทียบข้อมูลจากการเก็บข้อมูลต่างวิธีอื่นได้แก่ การระดมความคิด บันทึกการประชุม แล้วนำข้อมูลทั้งหมดรวมกัน เพื่อประกอบข้อมูลให้เห็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นครอบคลุมความเป็นจริงมากที่สุด และทำการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 2 ท่าน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกจากการศึกษาทางด้านเภสัชศาสตร์หรือการบริหารจัดการ มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับร้านขายยาเป็นเวลาอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 3 ปี และผ่านการอบรมจากผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเสี่ยงในการศึกษานี้ ในกรณีที่มีความไม่สอดคล้องกันเกี่ยวกับข้อมูลเรื่องความถี่ของรายการความเสี่ยงการศึกษานี้ใช้ความถี่จากผู้เชี่ยวชาญที่ให้ค่าสูงสุดเป็นหลัก และในกรณีที่เกิดความไม่สอดคล้องเกี่ยวกับการแบ่งหมวดหมู่ความเสี่ยงขึ้นตามรายการความเสี่ยงใดๆ หากรายการความเสี่ยงนั้นถูกแบ่งเป็นหมวดหมู่ความเสี่ยงใดมากกว่าถือว่าความเสี่ยงรายการดังกล่าวถูกจัดตามหมวดหมู่หมวดนั้น หรือหากรายการความเสี่ยงไม่มีหมวดหมู่ที่ถูกแบ่งตรงกันให้อาศัยการประชุมแบ่งหมวดหมู่ใหม่ และนับความเสี่ยงของรายการนั้นๆตามหมวดหมู่ที่มีผู้ลงความเห็นมากกว่าเป็นข้อสรุป

4. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

4.1 ผลการหารายการความเสี่ยงของธุรกิจร้านขายยา CDE

ตารางที่ 2 รายการความเสี่ยงของร้านขายยา CDE ในปี พ.ศ. 2559

รายการที่	รายการความเสี่ยง	รายการที่	รายการความเสี่ยง
1	อัคคีภัย	14	ค่านิยม/ทัศนคติในการซื้อสินค้าของลูกค้า
2	อุทกภัย	15	การทุจริตของพนักงาน
3	สภาพเศรษฐกิจ	16	การขาดการติดต่อของตัวแทนจำหน่าย
4	ค่าเงินที่เปลี่ยนแปลง	17	สินค้าขาดจากความเปลี่ยนแปลงความต้องการอย่างรวดเร็ว
5	แหล่งที่มาของเงินทุน	18	ผลของสภาวะทางเศรษฐกิจที่ไม่สอดคล้องต่อการสั่งซื้อสินค้า
6	การส่งมอบสินค้าที่ล่าช้า	19	ความปลอดภัยของสินค้า
7	การส่งสินค้าไม่ถูกต้อง	20	การชำระเงินล่าช้า
8	ราคาสินค้าที่เปลี่ยนแปลง	21	การลงทุนเพิ่มเติมเพื่อจัดการสินค้าคงคลัง
9	ความเชื่อมั่นต่อผู้ขาย	22	ความไม่ชัดเจนของการเปลี่ยนแปลงผู้ขาย
10	การจัดการสินค้ามีปัญหาของผู้ขาย	23	ความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงานของพนักงาน
11	วิธีการส่งสินค้าที่เปลี่ยนแปลง		
12	ปริมาณสินค้าคงคลังที่ไม่คงที่		
13	ความผิดพลาดในการสื่อสารระหว่างผู้ซื้อและผู้ส่งมอบสินค้า		

การเก็บข้อมูลรายการความเสี่ยงจากร้านขายยา CDE จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีโครงสร้างองค์กรเป็นร้านยา ค้าปลีกที่มีผู้ประกอบการเป็นเจ้าของรายเดียว มีพนักงานสินค้าคงคลัง 1 ท่าน และเภสัชกร 1 ท่าน การจัดการสินค้าคงคลังอาศัยประสบการณ์ของผู้ประกอบการในการสั่งซื้อสินค้า บริหารจัดการ โดยพนักงานและเภสัชกรทำหน้าที่ตามคำสั่งของผู้ประกอบการ จากการระดมความคิดพบรายการความเสี่ยงของร้านขายยา CDE ทั้งหมดจำนวน 23 รายการ ดังตารางที่ 2

ความเสี่ยงที่พบนี้มีความถี่ของค่าทั้งหมด 50 ครั้ง สามารถเรียงลำดับของรายการความเสี่ยงตามลำดับการพบในแบบถอดค่าจากการระดมความคิด ซึ่งรายการความเสี่ยงมีความคล้ายคลึงกับการศึกษาของ Venkatesh et al. (2015) ที่ศึกษาความเสี่ยงของร้านค้าปลีก ดังนั้นลักษณะความเสี่ยงของร้านค้าปลีกและร้านขายยาค้าปลีกจึงมีความใกล้เคียงกัน

4.2 ผลของต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงของธุรกิจร้านขายยา CDE

ต้นทุนของการจัดการสินค้าคงคลังของร้านขายยา CDE ในปี พ.ศ. 2559 มีมูลค่าทั้งสิ้น 2,578,637.00 บาท แบ่งออกเป็นมูลค่าตามประเภทดังนี้ ต้นทุนของสินค้า (IC) 2,195,305.32 บาท คิดจากมูลค่ารายการสินค้าทั้งสิ้น 373 รายการ ต้นทุนการเก็บรักษา (CC) 275,443.04 บาท คิดจากค่าใช้จ่ายต่อเดือน ได้แก่ ค่าจ้างพนักงานดูแลสินค้าคงคลัง 8,500 บาท ค่าดูแลการจ่ายสินค้า 7,500 บาท ค่าพื้นที่เก็บรักษา 3,000 บาท ค่าไฟฟ้า 3,000 บาท ค่าวัสดุสิ้นเปลือง 953.59 บาท ต้นทุนสินค้าสำรอง (SSC) 73,800.00 บาท คิดจากนโยบายของผู้ประกอบการ ซึ่งมีการสำรองสินค้าทุกรายการอย่างน้อย 12 ขึ้นตามนโยบายการสั่งซื้อของผู้ประกอบการ ต้นทุนเนื่องจากสินค้าขาด (SC) 33,360.00 บาท คิดจากการเรียกหาสินค้าแต่ร้านไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ คิดมูลค่าเฉพาะส่วนต่างระหว่างราคาต้นทุนและราคาขาย ซึ่ง

เป็นข้อมูลจากผู้ประกอบการ ที่รวบรวมเหตุการณ์การขาดสินค้าตลอดปี พ.ศ. 2559 และต้นทุนการสั่งซื้อสินค้า (OC) 728.64 บาท คิดจากค่าค่าใช้จ่ายต่อเดือนเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร 52.06 บาท และค่าเขียนเช็ค 8 บาท ต้นทุนการสั่งซื้อสินค้านี้มีค่าน้อยที่สุดอันเนื่องมาจากธุรกิจร้านขายยานั้น ตัวแทนผู้ขายเป็นผู้ติดต่อ

เสนอสินค้ามากกว่าผู้ประกอบการทำการสั่งซื้อสินค้าด้วยตนเอง ซึ่งต้นทุนทั้ง 5 ประเภทนั้นมีความสัมพันธ์ต่อความเสี่ยงตามแนวคิดของ Water (2011) จึงสามารถคำนวณมูลค่าของความเสี่ยงตามที่มาดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 มูลค่าของความเสี่ยงตามที่มาจากมูลค่าต้นทุน 5 ประเภทที่มีความสัมพันธ์ต่อความเสี่ยงตามแหล่งที่มา

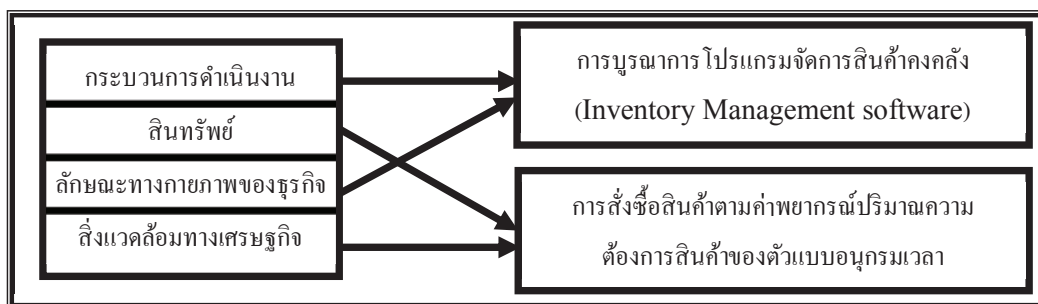
ความเสี่ยงตามแหล่งที่มา	ค่าที่ใช้ในการคำนวณ	มูลค่าของความเสี่ยงตามที่มา	รายการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง	มูลค่าแต่ละรายการ
กระบวนการดำเนินงาน	$0.5 \times (IC+CC+SSC+OC)$	1,272,638.50	6, 7, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 23	97,895.27
สินทรัพย์	$0.5 \times (IC)$	1,097,652.66	12	1,097,652.66
ลักษณะทางกายภาพของธุรกิจ	$0.5 \times (CC+SSC+OC)$	174,985.84	1, 2	87,492.92
สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ	$1 \times (SC)$	33,360.00	3, 4, 5, 8, 14, 17, 18	4,765.71

การศึกษานี้อาศัยวิธีการเก็บข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องโดยตรงในการหารายการความเสี่ยงและแบ่งประเภทความเสี่ยงออกเป็น 4 กลุ่ม ได้ผลคล้ายคลึงกับการศึกษา Venkatesh et al. (2015) ที่อาศัยข้อมูลตามความเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจ ในขณะที่ วิไลลักษณ์ และ ศุภชาติ (2559) ได้แบ่งความเสี่ยงที่แตกต่างจากการศึกษานี้คือแบ่งตามระบบการบริหารงาน แต่ผลของความเสี่ยงที่พบมีความคล้ายคลึงกับการศึกษาในครั้งนี้ ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของความเสี่ยงนั้นสามารถบันทึกและแบ่งประเภทความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้ด้วยวิธีที่หลากหลายตามแต่ความเหมาะสมขององค์กร และผลของรายการความเสี่ยงหรือประเภทของความเสี่ยงที่ได้มีความคล้ายคลึงกัน

เมื่อแบ่งรายการดังกล่าวตามความสัมพันธ์ต่อที่มาของความเสี่ยงพบว่าความเสี่ยงภายใต้กระบวนการดำเนินงาน มีมูลค่าความเสี่ยงมากที่สุด มีรายการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องจำนวนทั้งสิ้น 13 รายการ ได้แก่

รายการความเสี่ยงที่ 6, 7, 9, 10, 11, 13, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 23 และมีค่ารายการละ 97,895.27 หน่วย ส่วนมูลค่าความเสี่ยงลำดับที่สองคือความเสี่ยงจากสินทรัพย์มี 1 รายการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รายการความเสี่ยงที่ 12 มีค่า 1,097,652.66 หน่วย รายการความเสี่ยงดังกล่าวเป็นรายการความเสี่ยงเดียวที่มีมูลค่าสูงสุดอันเนื่องมาจากรายการความเสี่ยงดังกล่าวสัมพันธ์ต่อสินค้าในคลังสินค้าโดยตรง และเป็นต้นทุนส่วนใหญ่ของร้านขายยา CDE สำหรับความเสี่ยงลำดับที่สามคือความเสี่ยงจากลักษณะทางกายภาพในการดำเนินงานมี 2 รายการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รายการความเสี่ยงที่ 1, 2 มีค่ารายการละ 87,492.92 หน่วย มูลค่าความเสี่ยงต่ำสุดคือ ความเสี่ยงจากสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ มี 7 รายการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รายการความเสี่ยงที่ 3, 4, 5, 8, 14, 17, 18 มีค่ารายการละ 4,765.71 หน่วย ดังตารางที่ 3

การศึกษานี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังเพื่ออธิบายผลกระทบด้านต้นทุนจากความเสี่ยง สอดคล้องต่อปัจจัยผลกระทบของความเสี่ยงจากศึกษาของ Borkowski (2015) ซึ่งใช้การสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์หาผลกระทบแห่งความเสี่ยงจากการศึกษาผลกระทบสำคัญด้านหนึ่งคือ ผลกระทบเกี่ยวกับต้นทุน ดังนั้นเมื่ออาศัยข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าต้นทุนที่เกิดขึ้น ความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการดำเนินงานนั้นเป็นมูลค่าสูงที่สุดของรายการความเสี่ยง และมีรายการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีการจัดการความเสี่ยงขึ้นรายการความเสี่ยงจากกระบวนการดำเนินงานของร้านค้าปลีกเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนส่วนใหญ่ ในขณะที่ความเสี่ยงที่เกิดจากสินทรัพย์มีมูลค่าสูงสุดหากเทียบตามมูลค่าตามแต่ละรายการความเสี่ยง โดยมูลค่าดังกล่าวสัมพันธ์กับความเสี่ยงรายการที่ 12 ปริมาณสินค้าคงคลังที่ไม่คงที่ มีความเกี่ยวเนื่องกับปริมาณสินค้าคงคลังอันเป็นต้นทุนส่วนใหญ่ของร้านค้าปลีก ซึ่งสัมพันธ์ต่อต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลัง ดังนั้นในการจัดการเกี่ยวกับความเสี่ยงจึงควรเน้นการจัดการในรายการความเสี่ยงในหมวดความเสี่ยงจากกระบวนการดำเนินงาน หรือความเสี่ยงจากสินทรัพย์เป็นสำคัญเมื่อพิจารณาจากมูลค่าของต้นทุน



ระบบสั่งซื้อตามระยะเวลาคงที่ (Fix time period) ในสินค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาลเป็นรอบคล้ายกันทุกปี เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการกับความเสี่ยงตามแหล่งที่มาในหมวดสินทรัพย์ และสิ่งแวดล้อมทาง

4.3 ผลการหาแนวทางจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังของธุรกิจร้านขายยา CDE

ภาพที่ 1 ผลการจัดการความเสี่ยงตามแหล่งที่มาด้วยเครื่องมือ How – How decision

แนวทางในการจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการลดต้นทุนซึ่งได้จากการระดมความคิดเพื่อจัดการความเสี่ยงตามแหล่งที่มาด้านกระบวนการดำเนินงานและลักษณะทางกายภาพของธุรกิจคือ การบูรณาการโปรแกรมจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management software) ที่ตอบสนองต่อกิจกรรมการบริหารจัดการสินค้าคงคลังของร้าน อาศัยอุปกรณ์ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์จัดการสินค้าคงคลัง กระดาษกาว กำกับสินค้า และกำลังคนในการป้อนข้อมูลเข้าระบบ เมื่อมีการเคลื่อนไหวสินค้าขึ้น ซึ่งปรับเปลี่ยนจากการจดบันทึกด้วยมือเป็นการใช้อุปกรณ์ช่วยในการเก็บข้อมูลของสินค้าทั้งเข้าและออกจากระบบ ในขณะที่แนวทางเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้าตามคำพยากรณ์ปริมาณความต้องการสินค้าของตัวแบบอนุกรมเวลาตามรายการและประเภทสินค้าที่แตกต่างประกอบการจัดสินค้าร่วมกับประสบการณ์ของผู้ประกอบการโดยใช้ระบบการสั่งซื้อด้วยปริมาณคงที่ (Fix order quantity) เมื่อปริมาณสินค้าลดลงถึงระดับหนึ่งจึงสั่งสินค้าเพิ่มเติม และใช้

เศรษฐกิจ ดังภาพที่ 1

วิธีการได้มาของแนวทางการแก้ปัญหาของการศึกษานี้ได้มาจากการใช้เครื่องมือ How – How decision จากการระดมความคิด ซึ่งแตกต่างจากการศึกษา Sylla

(2014) อาศัยผู้เชี่ยวชาญในการตอบแบบสอบถามแบบประมาณค่า 10 ระดับ (Rating scale) จากแบบสอบถาม 180 ข้อ ร่วมกับการทางสถิติเพื่อหาแนวทางในการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมตามค่าคะแนนความเสี่ยงที่มีความสำคัญ

4.4 ผลของการประเมินความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนสินค้าคงคลังก่อนและหลังการจัดการความเสี่ยง

ตารางที่ 4 ผลการประเมินค่าความเสี่ยงก่อนและหลังการจัดการความเสี่ยง

รายการความเสี่ยงที่	ความถี่ของค่า	คะแนนด้าน (S)	ความถี่การเกิดปัญหา (ปี)	คะแนนด้าน (Ln) ก่อน	ค่า R จาก $L \times S$	ความถี่การเกิดปัญหา หลัง (ปี)	คะแนนด้าน (Ln) หลัง	ค่า Rn จาก $L_n \times S$
7	8	5	0.25	5	25	0.75	5	25
6	7	5	0.08	5	25	6	2	10
14	5	5	0.08	5	25	0.08	5	25
10	3	5	0.75	5	25	1	4	20
15	3	5	3	3	15	3	3	15
1	2	4	30	1	4	30	1	4
2	2	4	5	3	12	5	3	12
8	2	4	1	4	16	5	3	12
16	2	4	1	4	16	5	3	12
17	2	4	1	4	16	6	2	8
21	2	3	8	2	6	5	3	9
3	1	3	10	1	3	10	1	3
4	1	3	30	1	3	30	1	3
5	1	3	30	1	3	30	1	3
9	1	3	6	2	6	6	2	6
11	1	2	3	3	6	3	3	6
12	1	2	5	3	6	5	3	6
13	1	2	1	4	8	2	4	8
18	1	2	5	3	6	5	3	6
19	1	2	1	4	8	1	4	8
20	1	1	8	2	2	8	2	2
22	1	1	9	2	2	9	2	2
23	1	1	3	3	3	6	2	2

เมื่อประเมินค่าความเสี่ยง R ก่อนและหลังการจัดการความเสี่ยง ดังตารางที่ 4 พบว่าจากแนวทางการจัดการความเสี่ยงด้วยการการบูรณาการโปรแกรมจัดการสินค้าคงคลังทำให้รายการความเสี่ยงที่ 6, 10, 16, 23 มีค่า R ลดลง แต่ความเสี่ยงในรายการที่ 21 มีค่า R เพิ่มขึ้น ซึ่งรายการความเสี่ยงกลุ่มนี้เกี่ยวเนื่องกับความเสี่ยงจากหมวดกระบวนการดำเนินงาน และพบว่าแนวทางการการสั่งซื้อสินค้าตามค่าพยากรณ์ปริมาณความต้องการสินค้าของตัวแบบอนุกรมเวลา ทำให้รายการความเสี่ยงที่ 8, 17 ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับความเสี่ยงจากหมวดสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ มีค่า R ลดลง จึงสรุปได้ว่า การจัดการความเสี่ยงด้วยแนวทางจากการศึกษานี้ได้ลดค่าความเสี่ยงเกี่ยวกับ การส่งมอบสินค้าที่ล่าช้า การจัดการสินค้ามีปัญหาของผู้ขาย การขาดการติดต่อของตัวแทนจำหน่าย ราคาสินค้าที่เปลี่ยนแปลง

สินค้าขาดจากความต้องการเปลี่ยนแปลงความต้องการอย่างรวดเร็ว และความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่อาจเพิ่มความเสี่ยงเกี่ยวกับการลงทุนเพิ่มเติมเพื่อจัดการสินค้าคงคลัง เมื่อแบ่งความเสี่ยงตามระดับค่า R พบว่าความเสี่ยงที่รับไม่ได้ ความเสี่ยงระดับสูง และความเสี่ยงที่ความเสี่ยงที่ยอมรับได้ มีจำนวนรายการลดลง ส่วนค่าความเสี่ยงปานกลาง มีจำนวนรายการความเสี่ยงเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าความเสี่ยงจากแนวทางดังกล่าวมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระดับค่าความเสี่ยง คือสามารถลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อการหยุดชะงักของการดำเนินงานและต้องทำแผนจัดการควบคุมกับการติดตามผล แต่สามารถเปลี่ยนรายการความเสี่ยงเหล่านั้นเป็นเพียงการพยายามลดการเกิดเหตุการณ์ซึ่งอาจมีแผนการจัดการรองรับเท่านั้น ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการประเมินค่าความเสี่ยงก่อนและหลังการจัดการความเสี่ยง

ความหมาย	ช่วงคะแนน	จำนวนรายการความเสี่ยง (ก่อน)	รายการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง	จำนวนรายการความเสี่ยง (หลัง)	รายการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง
ความเสี่ยงที่รับไม่ได้	25	4	6,7,10,14	2	7,14
ความเสี่ยงระดับสูง	15 - 20	4	8,15,16,17	2	10,15
ความเสี่ยงปานกลาง	8 - 12	3	2,13,19	8	2,6,8,13,16,17,19,21
ความเสี่ยงที่ยอมรับได้	2 - 6	12	1,3,4,5,9,11,12,18,20,21,22,23	11	1,3,4,5,9,11,12,18,20,22,23
ความเสี่ยงที่ไม่มีผลกระทบ	1	0		0	

4.5 ผลของแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลัง

จากผลการประเมินมูลค่าของความเสี่ยงก่อนและหลังการจัดการความเสี่ยงในการศึกษานี้ เป็นการอธิบายถึงผลกระทบของความเสี่ยงในรูปมูลค่าความ

เสี่ยง VR, VRn ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อหาผลกระทบต่อต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังตามระดับช่วงคะแนน R และ Rn ที่แตกต่างกัน โดยมีหน่วยวัดผลเป็นบาท พบว่าหากมีการจัดการความเสี่ยงตามแนวทางการบูรณาการโปรแกรมจัดการสินค้าคงคลัง ประกอบการซื้อสินค้า

ตามการพยากรณ์ปริมาณความต้องการสินค้าแบบ
อนุกรมเวลาแล้วนั้น ส่งผลกระทบต่อมูลค่าความเสี่ยง
จาก 943,435.34 บาท เหลือ 819,477.68 บาท ลดลง

เป็นมูลค่าทั้งสิ้น 123,957.66บาท หรือลดลงร้อยละ
13.14 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการประเมินมูลค่าของความเสี่ยงก่อนและหลังการจัดการความเสี่ยง

ความหมาย	ช่วง คะแนน	เฟกเตอร์ระดับ ความสำคัญของ ค่าความเสี่ยง	จำนวน รายการ ความ เสี่ยง (ก่อน)	มูลค่า VR	จำนวน รายการ ความ เสี่ยง (หลัง)	มูลค่า VRn
			ก่อน		หลัง	
ความเสี่ยงที่รับไม่ได้	25	1	4	298,451.52	2	102,660.98
ความเสี่ยงระดับสูง	15 - 20	0.5	4	102,660.98	2	97,895.27
ความเสี่ยงปานกลาง	8 - 12	0.33	3	94,427.82	8	195,500.23
ความเสี่ยงที่ยอมรับได้	2 - 6	0.25	12	447,895.01	11	423,421.20
ความเสี่ยงที่ไม่มี ผลกระทบ	1	0.2	0	0.00	0	0.00
รวมมูลค่าความเสี่ยงรวม				943,435.34		819,477.68
ความแตกต่าง				123,957.66		
ความแตกต่าง (%)				13.14		

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้สะท้อนให้เห็นถึงการจัดการความ
เสี่ยงด้วยแนวทางการบูรณาการโปรแกรมจัดการสินค้า
คงคลัง (Inventory Management software) และการ
พยากรณ์ปริมาณความต้องการสินค้าแบบอนุกรมเวลา
เป็นแนวทางในการลดต้นทุนวิธีการหนึ่ง โดยแนวทางนี้
มีผลต่อการลดต้นทุนการจัดการสินค้าคงคลังสำหรับ
ร้านขายยา CDE จังหวัดขอนแก่น ซึ่งอาจนำไปประยุกต์
ใช้กับธุรกิจร้านขายยา หรือธุรกิจค้าปลีกอื่น ที่ต้องการ
หาแนวทางการจัดการความเสี่ยงโดยมีเป้าประสงค์ต่อ
การลดต้นทุนเป็นสำคัญ

การจัดการความเสี่ยงนั้นมีวิธีการที่หลากหลาย
ตามแต่ระดับความสำคัญหรือตามความจำเป็นของ
องค์กร แนวทางในการจัดการความเสี่ยงในการศึกษา
ครั้งนี้เป็นแนวทางหนึ่งในจำนวนแนวทางอื่น แต่
แนวทางนั้นมีส่วนน้อยที่อธิบายถึงผลกระทบต้นทุนของ
ธุรกิจ แม้ว่าจากการศึกษานี้ทำให้ทราบว่า การจัดการ
ความเสี่ยงซึ่งทำให้ต้นทุนของธุรกิจลดลง แต่การจัดการ
นั้นย่อมเป็นการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการทางธุรกิจ
และจำเป็นต้องมีการลงทุนเพิ่มเติม ฉะนั้นก่อนการเลือก
ใช้แนวทางใดในการจัดการธุรกิจ จึงจำเป็นต้องคำนึงถึง
ความคุ้มค่าในการลงทุน ผลตอบแทนจากการลงทุนเพิ่ม
เติม ซึ่งการวิเคราะห์ความคุ้มค่าเพิ่มเติมจากการศึกษานี้

อาจเป็นประโยชน์แก่การนำไปศึกษาแนวทางการลดต้นทุนที่คุ้มค่าของธุรกิจในอนาคต

วิธีการการวิเคราะห์ความเสี่ยงจากกรณีศึกษาในครั้งนี้เหมาะสำหรับการวิเคราะห์ธุรกิจร้านขายยาค้าปลีกซึ่งมีเจ้าของกิจการรายเดียว และควรระวังเกี่ยวกับการตรวจสอบความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่เก็บได้ โดยอาจอาศัยการตรวจสอบจากเนื้อหา เวลา วิธีการเก็บข้อมูล รวมถึงผู้เก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน หากจำเป็นต้องศึกษาในระดับกว้างมากขึ้นเพื่อให้เห็นภาพการวิเคราะห์และผลกระทบนั้นมีความชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- ศุภสิพร บุญบังการ และ ,ศรชัย จาติกวณิช. 2558. **เครื่องมือสำหรับผู้บริหารยุคใหม่ Tools for success: a manager's guide 94**. กรุงเทพฯ. แปลจาก Suzanne Turner. 2003. *Tools for Success: A Manager's Guide*. Europe: Mcgraw-Hill Education
- วิไลลักษณ์ วงศ์ตระกูลอารี และ ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. 2559. การประเมินปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จต่อการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการองค์กรในสถาบันการเงิน The Assessment of Key Success Factors of Financial Institution's Operational Risk Management. **วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์** 13 (2): 1-16.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. 2558. **ธุรกิจร้านขายยา** (Online). www.kasikornbank.com/SME/Documents/KSMEAnalysis/IndustrySolution_PharmaceuticalAndHospital_2015.pdf, 8 ธันวาคม 2559
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2557. **สถิติใบอนุญาตประกอบธุรกิจเกี่ยวกับยาทั่วราชอาณาจักร** (Online). http://drug.fda.moph.go.th/zone_search/files/sea001_d19.asp, 28 ธันวาคม 2559

- Antoniolli, P. D. 2016. "Information Technology Framework for Pharmaceutical Supply Chain Demand Management: a Brazilian Case Study." **Brazilian Business Review** 13 (2): 27-55.
- Borkowski, P. 2015. "A framework for risk analysis in infrastructure project." **Metoda analizy ryzyka w inwestycjach infrastrukturalnych** 401 (6): 69-82.
- Da veiga, C. P. et al. 2016. "Demand forecasting based on natural computing approaches applied to the foodstuff retail segment." **Journal of Retailing and Consumer Services** 31: 174-181.
- Gul, M., and Guneri, A. F. 2016. "A fuzzy multi-criteria risk assessment based on decision matrix technique: A case study for aluminum industry." **Journal of Loss Prevention in the Process Industries** 40 (3): 89-100.
- Heizer, J. H., and Render, B. 2013. **Operations management**. Boston: Pearson Education.
- Kannan, G. et al. 2013. "An analysis of the general benefits of a centralized VMI system based on the EOQ model." **International Journal of Production Research** 51 (1): 172-188.
- Kasim, N. 2015. "Intelligent Materials Tracking System for Construction Projects Management." **Journal of Engineering & Technological Sciences** 47 (2): 218-230.
- Krittanathip, V. et al. 2013. "The Reduction of Inventory and Warehouse Costs for Thai Traditional Wholesale Businesses of Consumer Products." **Procedia - Social and Behavioral Sciences** 88 (10): 142-148.

- Lee, P. 2014. "Coordinating pricing and inventory purchasing decision of a supply chain for an E-tailer in face of quantity discounts." **Academy of Information & Management Sciences Journal** 17 (2): 31–40.
- Osborn, A. F. 1966. **The creative education movement**. New York: Creative Education Foundation.
- Render, B. 2015. **Quantitative analysis for management**. Boston: Pearson Education.
- Russell, R. S., and Taylor, B. W. 2014. **Operations and supply chain management. International student version**. Singapore: John Wiley & Sons.
- Sylla, C. 2014. "Managing Perceived Operational Risk Factors for Effective Supply-Chain Management." **AIP Conference Proceedings** (1635): 19–26.
- Tadokoro, Y. 2014. "Warehouse cost reduction by improving the storage policy." **Journal of Supply Chain Management** 8 (2): 60-80.
- Thompson, A. A. et al. 2014. **Crafting and executing strategy: The quest for competitive advantage: Concepts and cases**. Singapore: McGraw-Hill Education (Asia).
- Venkatesh, V. G., Rath, S., and Patwa, S. 2015. "Analysis on supply chain risks in Indian apparel retail chains and proposal of risk prioritization model using Interpretive structural modeling." **Journal of Retailing and Consumer Services** 26 (9): 153–167.
- Waters, C. D. 2011. **Supply chain risk management: Vulnerability and resilience in logistics**. London: Kogan.

• • รายนามผู้สนับสนุนการจัดทำ
วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ • •
Kasetsart Applied Business Journal
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ

โทรศัพท์: 02-942-8777 ต่อ 1832 - 3

Website: www.phd.bus.ku.ac.th

E-Mail: phd.bus@ku.ac.th, Phd.bus.ku@gmail.com

โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร

โทรศัพท์: 02-562-0135-6 ต่อ 3333

Website: www.exmba.bus.ku.ac.th

E-Mail: exmba@ku.ac.th

โครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ (นานาชาติ)

โทรศัพท์: 02-942-8691-2 / 081-658-2798

Website: www.kimba.ku.ac.th

Email: kimba@ku.ac.th

โครงการปริญญาโทการบัญชี ภาคพิเศษ

โทรศัพท์: 02-579-5355 ต่อ 1573

Website: www.masp.bus.ku.ac.th

Email: macct.ku@gmail.com

โครงการปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ ภาคปกติ/ภาคค่ำ

โทรศัพท์: 02-579 5355 ต่อ 1901-1905

Website: www.ymba.bus.ku.ac.th

Email: ymba_ku@yahoo.com

โครงการบัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ (สปท.)

โทรศัพท์ : 02-942-8847 ต่อ 1251-2 / 081-831-2069

Website: www.cm-mba.bus.ku.ac.th/

โครงการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงินประยุกต์ (ภาคพิเศษ)

โทรศัพท์: 02-942-8103

Website: www.mof.bus.ku.ac.th

Email: fbuspan@ku.ac.th



คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความลงตีพิมพ์ในวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์

ข้อกำหนดหลัก

1. บทความที่แสดงเจตจำนงเพื่อตีพิมพ์ในวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์จะต้อง ก่อให้เกิดประโยชน์ แก่วงการวิชาการโดยตรงซึ่งแสดงถึงการพัฒนา หรือต่อยอดองค์ความรู้ทางด้านบริหารธุรกิจ
2. บทความที่ประสงค์จะเผยแพร่จะต้องไม่มีเนื้อหาที่แสดงถึงการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น ให้อาย หรือยุยงให้เกิดความเกลียดชังต่อบุคคลหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง และการกระทำต่างๆ ซึ่งรวมถึงการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ทั้งนี้ความคิดเห็นที่ปรากฏใน วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ถือเป็นความคิดเห็นและความรับผิดชอบของผู้เขียนเพียงผู้เดียวโดยคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและจะไม่รับผิดชอบใดๆทั้งสิ้น
3. บทความที่จะลงตีพิมพ์ในวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์จะต้องเป็นบทความที่ ไม่เคยได้รับการเผยแพร่หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาเผยแพร่ของวารสารใดวารสารหนึ่งมาก่อน ทั้งการเผยแพร่ในรูปแบบของเล่มหรือบางส่วนของข้อมูลหรือทั้งสองอย่าง
4. ข้อมูล ตาราง รูปภาพ แผนภาพ หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ถือเป็นลิขสิทธิ์ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การคัดลอกหรือเผยแพร่จะต้องได้รับอนุญาตจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นลายลักษณ์อักษร

การพิจารณาบทความ

บทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการ และผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยกองบรรณาธิการจะตรวจสอบ (ความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ทางด้านทฤษฎีและทางด้าน ปฏิบัติ) ของหัวข้อและเนื้อหาของบทความ โดยบรรณาธิการจะส่งบทความให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถาม คุณภาพของบทความว่าอยู่ในระดับที่เหมาะสมที่จะลงตีพิมพ์หรือไม่โดยกระบวนการพิจารณากลับกรองนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิจะไม่สามารถทราบข้อมูลของผู้ส่งบทความ (Double-Blind Process) หากผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณากลับกรองบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิว่าบทความนั้นๆ ควรจะลงตีพิมพ์ในวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์หรือควรที่จะส่งให้กับผู้ ส่งบทความนำกลับไปแก้ไขก่อนแล้วพิจารณาอีกครั้งหนึ่งหรือปฏิเสธการลงตีพิมพ์

หลักเกณฑ์การจัดทำต้นฉบับ (Manuscript Requirements)

1. บทความต้นฉบับต้องระบุชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่งทางบริหาร สถานที่ทำงานหรือสถาบันการศึกษา ที่อยู่ติดต่อได้และอีเมลล์ของผู้เขียนไว้ในหน้าแรกของบทความ

2. บทความต้นฉบับพิมพ์ลงเอกสารหน้าเดียว ครอบคลุมความยาวไม่เกิน 20 หน้ากระดาษ A4 ตั้งค่าน้ำกระดาษดังนี้ บน (Top) 1 นิ้ว, ล่าง (Bottom) 1.5 นิ้ว, ซ้าย (Left) และขวา (Right) 1 นิ้ว

3. ชื่อเรื่องภาษาไทย ใช้ตัวอักษร Angsana New ขนาด 18 Point ตัวหนา และชื่อเรื่องภาษาอังกฤษใช้ตัวอักษร Time New Roman ขนาด 16 Point ตัวหนา

4. หัวเรื่องหลัก เช่น บทนำ บททบทวนวรรณกรรม วิธีการวิจัย ผลการศึกษา อภิปรายและสรุปผลการวิจัย เอกสารอ้างอิง เป็นต้น ภาษาไทยใช้ตัวอักษร Angsana New ขนาด 16 Point ตัวหนา และภาษาอังกฤษใช้ตัวอักษร Time New Roman ขนาด 14 Point ตัวหนา

5. การพิมพ์เนื้อเรื่อง ภาษาไทยใช้ตัวอักษร Angsana New ขนาด 14 Point ภาษาอังกฤษใช้ตัวอักษร Time New Roman ขนาด 12 Point

6. แนวทางการเขียนบทความวิจัย หัวข้อมีดังนี้

- บทคัดย่อ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- บทนำ ครอบคลุมถึงความสำคัญ ความเป็นมา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- บททบทวนวรรณกรรม
- วิธีการวิจัย อธิบายถึงวิธีการดำเนินการวิจัย รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

อย่างชัดเจน

- ผลการวิจัย
- การอภิปราย สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ
- เอกสารอ้างอิง

7. แนวทางการเขียนบทความวิชาการ หัวข้อมีดังนี้

- บทคัดย่อ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- บทนำ ครอบคลุมถึงความสำคัญ ความเป็นมา และวัตถุประสงค์ของบทความวิชาการ
- เนื้อหาบทความ ชี้ให้เห็นถึงประเด็นที่ต้องการนำเสนอโดยมีการอ้างอิงทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- บทสรุปและข้อเสนอแนะ
- เอกสารอ้างอิง

8. ผู้ส่งบทความจะต้องเขียนอ้างอิงเอกสารโดยจัดให้อยู่ในรูปแบบ APA Style และต้องตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการอ้างอิงก่อนส่งบทความต้นฉบับ สามารถเข้าไปดูรายละเอียดได้ที่

http://journal.bus.ku.ac.th/files/Journal_Guideline.pdf

หมายเหตุ : เอกสารอ้างอิงที่ไม่อยู่ในฐานข้อมูล TCI เช่น ข้อมูลจาก Website การศึกษาค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ และ วารสารที่ยังไม่ได้เข้าฐานข้อมูล TCI ให้จำกัดอยู่ที่ 30% ของจำนวนเอกสารอ้างอิงทั้งหมดและปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับกับเอกสารอ้างอิงที่มีการแก้ไขและอ้างอิงบทความจากในวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ อย่างน้อย 1 งาน

การส่งบทความ (Paper Submission)

ผู้ที่ประสงค์จะส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ สามารถส่งบทความต้นฉบับ

ทางระบบ Online Submission สามารถเข้าไปดูรายละเอียดได้ที่

Website: www.journal.bus.ku.ac.th E-Mail: kabjournal@ku.ac.th

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตู้ ปณ. 1089 ปณ.เกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ 10903

โทรศัพท์ 02-942-8777 ต่อ 1135 โทรสาร 02-942-8778



แบบเสนอบทความ

วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ (Kasetsart Applied Business Journal)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/.....)
2. วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุด
3. ตำแหน่งวิชาการ (ถ้ามี)
4. สถานภาพผู้เขียน
 อาจารย์ในสถาบันการศึกษา (ชื่อสถาบัน)
- สาขาวิชา
- คณะ
- นิสิต/นักศึกษา (สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย)
5. ขอส่งบทความ
 ชื่อเรื่องภาษาไทย
-
- ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ
-
-
6. ประเภทผลงาน ☐ บทความวิจัย ☐ บทความวิชาการ
7. ชื่อผู้เขียนร่วม (ถ้ามี)
-
8. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก เลขที่ ถนน
- แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ
- จังหวัด รหัสไปรษณีย์
- โทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ โทรสาร
- E-mail:
8. สิ่งที่ส่งมาด้วย ☐ แผ่น CD Rom ข้อมูลต้นฉบับ ชื่อแฟ้มข้อมูล
- ☐ เอกสารพิมพ์ต้นฉบับ จำนวน 3 ชุด

ลงนาม ผู้เขียน

(.....)

วันที่/...../.....



คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
www.bus.ku.ac.th / www.journal.bus.ku.ac.th