

ความเครียดของคนไทย STRESS OF THAI PEOPLE

รักเกียรติ จาริก

บทคัดย่อ

อดีตชีวิตของคนไทยไม่สับสนวุ่นวายสักเท่าใด การดำรงชีวิตก็เรียบง่ายสบาย ๆ แต่เมื่อโลกมีการเปลี่ยนแปลงไป นวัตกรรมใหม่ ๆ ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตมากขึ้นทุกที ทำให้ชีวิตของคนไทยต้องเริ่มเปลี่ยนไป จากเมื่อก่อนประเทศไทยที่อยู่กับ โมเดล 1.0 เราก็อยู่ได้โดยไม่รู้สึกรู้สเครียดแต่อย่างใดเลยในการใช้ชีวิต ครั้นต่อมาเปลี่ยนเป็น โมเดล 2.0 เราก็ยังอยู่ได้โดยที่ไม่รู้สึกรู้สเครียดกับการใช้ชีวิตปกติเหมือนเก่า แต่พอประเทศไทยเริ่มเข้าสู่ โมเดล 3.0 จะรู้สึกได้ทันทีเลยว่าคนไทยจำนวนไม่น้อยต้องจมอยู่กับความเครียดและมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มมากขึ้น เพราะการแข่งขันและต่อสู้รุนแรงขึ้น และอีกในไม่ช้านี้ นโยบายใหม่ของรัฐบาลที่กำลังพยายามผลักดัน โมเดล 4.0 อันเป็น โมเดล เพื่อการแข่งขันแห่งนวัตกรรมมาสู่ประเทศไทย ก็ยังอาจทำให้คนไทยในปัจจุบันต้องเพิ่มความพยายามที่จะต้องยิ่งต่อสู้มากขึ้นเพื่อความอยู่รอด ซึ่งเป็นผลที่ทำให้เกิดความเครียดมากขึ้นตามมาด้วยอย่างแน่นอนสำหรับคนไทย

คำสำคัญ: (1) ความเครียด (2) สาเหตุความเครียด (3) ความเครียดของคนไทย (4) วิถีหลายเครียด (5) โมเดล 4.0.

Abstract

Erewhile in Thailand, people's lives, not chaos. Life was simpler things. But the world has changed. Innovations have to play a role in life more and more. Thailand has started to change people's lives. When Thailand was the first model with 1.0, (Agriculture). We live without feeling stressed. And when they changed to model 2.0, (Light industry) we still feel the same without feeling stressed. But when the Thailand began to model 3.0, (Heavy industry) we felt immediately that the Thai people have caught up with a lot of stress. Because of competition and the economic struggle more intensified. And soon the new policy of the government is trying to push the 4.0 model, About Competition for innovation to Thailand. It might even make people in Thailand currently need to increase their efforts and to struggle even more to survive. This will cause increased stress on the people of Thailand.

Keywords: Stress of Thai people, Stress, Thailand model, Innovations, Increased stress

บทนำ

โลกปัจจุบันทุกวันนี้ความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีเดินทางไปอย่างรวดเร็ว เร็วเสียจนกระทั่งเราแทบจะนึกไม่ถึงเลยว่าสิ่งทั้งหลายที่เกิดขึ้นจากฝีมือมนุษย์ โลกทุกวันนี้ใบเล็กลงทุกทีไม่ว่าจะเกิดอะไรที่ไหนในโลกใบนี้เราจะรู้ได้ภายในไม่กี่วินาที การเดินทางที่รวดเร็วจากที่หนึ่งไปยังที่หนึ่งจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่งหรือทวีปอีกซีกโลกหนึ่ง การติดต่อสื่อสารคุยกันเหมือนอยู่ใกล้ชิดข้างๆ กัน นั่นคือผลของการใช้เทคโนโลยี และการสร้างนวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ขึ้นมาตลอดเวลาจุดประสงค์ก็เพื่อในการทำให้การใช้ชีวิตสะดวกสบายยิ่งขึ้น

แต่เทคโนโลยีและนวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์ที่ทันสมัยล้ำหน้าทั้งหลายมันไม่ได้มาเฉยๆ แต่มันมาพร้อมกับความเปลี่ยนแปลงอันมหาศาลบนโลกใบนี้ เกิดเป็นความต้องการที่จะมีมันและอยู่กับมันแม้จะต้องเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ หรือแม้กระทั่งตัวเราเองเพื่อแลกกับมัน เกิดเป็นวงจรกระทบกันไปทั่ว ผู้ที่มีนวัตกรรมใหม่หรือเทคโนโลยีที่สูงกว่าก็ย่อมที่จะได้เปรียบ คนที่ด้อยกว่าก็ต้องพยายามที่จะต่อสู้ดิ้นรนหรือยอมที่จะต้องอยู่ให้รอด และสิ่งนี้คือปัญหาที่ว่า คนไทยที่ต้องดิ้นรนต่อสู้ดิ้นรนอยู่ในสภาพ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง อย่างทุกวันนี้ จะต้องได้รับความเครียดขนาดไหน และจัดการอย่างไร หากที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่กับมันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ตลอดไป

ความเครียด (Stress)

โลกแห่งความก้าวหน้าหรือที่เราเรียกว่าโลกแห่งโลกาภิวัตน์อะไร ๆ ก็เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว การสื่อสารที่ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่มีวันจะหยุดได้ สิ่งแปลกใหม่เกิดขึ้นทุกวันอย่างเหลือเชื่อแต่เป็นเรื่องของความเป็นจริง จนทำให้ผู้คนอีกจำนวนมากตามไม่ทันในสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทุกอย่างเกิดการเปลี่ยนแปลงหมด ทั้งการใช้ชีวิตดั้งเดิม ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมเก่าๆ เริ่มหายไป สิ่งที่เคยเป็นหรือเคยมีเมื่อก่อนนี้ก็หายไป มีสิ่งใหม่เข้ามาทดแทนในทุก ๆ ด้านทั้ง เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และสิ่งแวดล้อม ทำให้มีคนจำนวนมากตามการเปลี่ยนแปลงไม่ทัน คนกลุ่มเก่าหรือร่วมสมัยก็ตามไม่ทันเทคโนโลยี แม้กระทั่งคนรุ่นใหม่ที่ไม่ใส่ใจก็ตามไม่ทันเหมือนกัน ความสุขสบายแต่ก่อนที่เคยมีก็เริ่มหดหายไป กลายเป็นสังคมที่ต้องดิ้นรนต่อสู้และต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลาจะหยุดนิ่งไม่ได้ก่อให้เกิดความกดดันจนกลายเป็นความเครียด (Stress) ในตัวบุคคล และจะเห็นได้ว่า ในประเทศที่เจริญก้าวหน้าหรือประเทศที่พัฒนาแล้ว จะพบผู้ที่เกิดความเครียดและความทุกข์ของตัวเองไม่ได้ตามท้องถนนบ่อยมากๆ และอาการลักษณะนี้ก็จะถูกตามไปยังประชากรประเทศต่าง ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แม้แต่ประเทศไทยของเรา

อันที่จริงความเครียดไม่ใช่สิ่งที่ไม่ดีเสียทั้งหมด ความเครียดมีทั้งคุณและโทษ ความเครียดหากมีพอเหมาะพอควรก็จะทำให้เกิดการกระตุ้นเป็นตัวเร้าให้เราก้าวไปข้างหน้าอย่างมีพลัง ทำให้ประสบ

ความสำเร็จ ผลักดัน สร้างแรงบันดาลใจและกำลังใจให้ต่อสู้กับงานที่ทำให้บรรลุเป้าหมาย แต่หากว่าความเครียดนั้นมากหรือน้อยเกินไปก็จะทำให้ควบคุมยาก เป็นผลร้ายก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายนอนไม่หลับ หดหู่ในชีวิต ความคิดสร้างสรรค์ใด ๆ ก็ไม่มี ท้อถอย ทำลายมิตรภาพของคนรอบข้างหรืออาจมีความกดดันเครียดถึงขั้นทำร้ายคนอื่น ๆ และตัวเอง

เราจะพบความเครียดทุกวันตั้งแต่เราตื่นนอนจนกระทั่งเข้านอน ยิ่งในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงมาก ๆ หรือที่เรียกว่าการพัฒนาแล้วก็จะยิ่งเพิ่มความเครียดได้ง่ายขึ้น ความเครียดมีทั้งแบบสร้างสรรค์และแบบทำลาย ความเครียดในการสร้างสรรค์ คือ Eustress ส่งผลให้ตัวบุคคลรวมไปถึงองค์กรทำงานที่มีคุณภาพ ประสบความสำเร็จ ก้าวหน้า ส่วนความเครียดในทางทำลาย คือ Distress เป็นความเครียดทางทำลาย ทำให้องค์กรไม่ก้าวหน้า พนักงานเบื่อหน่ายการทำงาน ป่วย ลา ขาดเป็นประจำ ไม่สามัคคีในองค์กร (Quick, 1984) ความเครียดที่เกิดขึ้นมาจากมากมายหลาย ๆ สาเหตุ แตกต่างกันไปโดยเฉพาะคนไทยในเวลานี้ส่วนใหญ่มีกความเครียดกันมากเพราะรายได้ที่ไม่เพียงพอหนี้สิน การงาน การเรียน ครอบครัว ภัยพิบัติต่าง ๆ การเจ็บป่วย การสูญเสีย การพลัดพราก ฯลฯ

ทางทฤษฎีแล้วมีเจ้าของทฤษฎีมากมายที่กล่าวไว้ในเรื่องความเครียด ไม่ว่าจะเป็นนักวิชาการ ชาวต่างประเทศ หรือนักวิชาการคนไทยให้นัยยะสำคัญของความเครียดไว้อย่างเพียบพร้อม ตัวอย่างเช่น สถิติรูปแบบความเครียดในชีวิตของ โฮล์มส์ราฮี (Holmes Rahe Inventory อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2538) เป็นตารางรูปแบบความเครียดในชีวิต ช่วยบ่งชี้ถึงระดับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวในชีวิตของแต่ละคน

ตาราง 1 คะแนนการปรับตัวต่อสภาพสังคม (นำมาเพียง 10 ตัวอย่าง)

ลำดับ	เหตุการณ์ชีวิต	ค่าเฉลี่ย
1.	การตายของคู่สมรส	100
2.	การหย่าร้าง	73
3.	การแยกจากคู่สมรส	65
4.	การถูกจับอยู่ในคุกหรือสถานกักกัน	63
5.	การตายของญาติสนิทในครอบครัว	63
6.	การบาดเจ็บหรือการป่วยอย่างรุนแรง	53
7.	การแต่งงาน	50
8.	ถูกกลั่นแกล้งใส่ไฟที่ทำงาน	47
9.	การกินดีกับคู่สมรส	45
10.	การเกษียณจากงาน	45

ที่มา. จาก อรุณ รักธรรม (2538)

แต่อย่างไรก็ตามเมื่อเวลาผ่านไปสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น และมีความเปลี่ยนแปลงขึ้นอีกมากมายแทบตั้งตัวไม่ทันความเครียดก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ความเครียดและความเศร้าของคนทั้งประเทศที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม ปี พ.ศ. 2559 ชาวที่ซื้อคนไทยทั้งประเทศ เมื่อพ่อหลวงพระเจ้าแผ่นดินรัชกาลที่ 9 อันเป็นที่รักสุดหัวใจของประชาชนคนไทยทั้งประเทศสวรรคตลง สร้างความโศกเศร้า เจ็บปวดแก่คนไทยทั้งประเทศ เป็นความเครียดที่มากที่สุดของคนไทยพร้อม ๆ กันทั้งประเทศ จนกรมสุขภาพจิตต้องออกมาประกาศเมื่อ 14 ตุลาคม ปี พ.ศ. 2559 โดยยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์ (2559, หน้า 10) หัวหน้ากรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (สธ.) เผยว่าสุขภาพจิตของประชาชนหลังการสูญเสียครั้งยิ่งใหญ่จากการดูแลสุขภาพจิตของประชาชนโดยเฉพาะในยุคสมัยที่มีช่องทางรับรู้ข่าวสารที่รวดเร็วมากขึ้นเป็นสิ่งสำคัญ แม้เดิมจะเคยผ่านเหตุการณ์สูญเสียเช่นนี้มาบ้างแล้วก็ตาม

จะเห็นได้ว่าความเครียดของคนไทยที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะบางเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ทำให้คนไทยจำนวนไม่น้อยซึมเศร้า เสียใจกับเหตุการณ์ เป็นความเครียดที่ก่อเกิดในใจสุดที่จะหักห้ามได้ เมื่อบุคคลอันเป็นที่รักสุดหัวใจจากไป แต่สำหรับคนไทยแล้วยังมีสิ่งที่เป็นสาเหตุของความเครียดหลายประเด็น อันเกิดมาจาก เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และสิ่งแวดล้อม ดังที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (ปี พ.ศ. 2560-2564) ในคราวที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 13 กันยายน ปี พ.ศ. 2559 เพื่อที่โครงการที่จะพัฒนาประเทศไทยให้ก้าวเดินไปข้างหน้า โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2559) จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (ปี พ.ศ. 2560-2564) ประกอบด้วย 10 ยุทธศาสตร์ (1) การสร้างและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ (2) การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม (3) การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน (4) การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (5) การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติ เพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน (6) การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติดมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย (7) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ (8) การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม (9) การพัฒนาภาคเมืองและพื้นที่เศรษฐกิจ (10) ความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนา (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (ปี พ.ศ. 2560-2564) เสนอคณะรัฐมนตรี วันที่ 13 กันยายน ปี พ.ศ. 2559 จะเห็นได้ว่าจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสามารถของประเทศไทยให้ก้าวหน้า เป็นการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนอย่างแท้จริงแก้ไขความเหลื่อมล้ำและความยากจน ยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างต้นทุนของสังคมไทยให้สูงขึ้นพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านต่าง ๆ ทั้งวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กำจัดและป้องกันการบริหารที่ไม่เป็นธรรมและทุจริตประพฤติดมิชอบ ฯลฯ แต่ในความเป็นจริงขณะต้องยอมรับว่าวิถีชีวิตของคนไทยส่วนใหญ่ก็ต้องเผชิญกับการแข่งขันในการดำเนินชีวิตและรับความกดดันจากสภาพของการเปลี่ยนแปลงตามยุคโลกาภิวัตน์ และระบบของทุนนิยม มีการต่อสู้ที่เข้มข้นมากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อการต่อรองและมีอำนาจทางเศรษฐกิจ

การดิ้นรนเพื่อให้อำนาจเงินอยู่เหนือคู่แข่งทำให้มีผลให้คนไทยติดอยู่ในวัตถุนิยม (อังคินันท์ อินทรกำแหง, 2551) คนจำนวนมากต้องการความสุขชั่วคราวจากภายนอกไม่ใช่ความสุขที่แท้จริงจากภายในจิตใจ สังคมจึงอยู่อย่างเปราะบาง แนวโน้มครอบครัวอ่อนแอ แยกแยกเป็นครอบครัว พ่อ-แม่ เดียวมากขึ้น ทุกคนต่างใช้ชีวิตอย่างอิสระขาดที่พึ่งและความผูกพันต่อกัน ความสัมพันธ์ครอบครัวเหินห่าง พ่อแม่ต้องออกทำงานนอกบ้านเหน็ดเหนื่อย สร้างความเครียดความกดดันเลขจนมาถึงลูก ๆ ความสัมพันธ์ในครอบครัวจึงเปราะบางเมื่อเกิดเหตุการณ์ใด ๆ ที่คาดไม่ถึงจึงยากที่จะเผชิญปัญหาด้วยตัวเองและเกิดความเครียดในที่สุด

ความเครียดของคนไทยที่มีผลมาจากการเมือง การเมืองไทยได้สร้างความเครียดอย่างมากให้แก่คนไทยจำนวนมากของประเทศ เหตุเพราะเกิดจากความขัดแย้งที่สะสมกันมานาน ตั้งแต่สมัยรัชการที่ 5 ที่มีการเปลี่ยนแปลงระบอบการบริหารประเทศและระบอบเศรษฐกิจ มีการเปลี่ยนแปลงจากระบอบเทศาภิบาลเป็นกระทรวง ทบวง กรม มีระบบข้าราชการกินเงินเดือน รายได้มาจากการเก็บภาษีอากร นอกจากนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ผ่าน ๆ มายังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงหรือปฏิบัติได้ในสภาพของสังคมไทย สาเหตุของความขัดแย้ง ความเหลื่อมล้ำของคนจนที่ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรและได้รับการช่วยเหลือ มีแต่การช่วยเหลือที่กระจุกติดอยู่ในคนมั่งคั่งและคนชั้นกลางที่ได้รับการส่งเสริม จำนวนคนจนก็เพิ่มขึ้นจำนวนมาก ส่วนคนรวยก็ยิ่งรวยขึ้น ส่วนคนชั้นกลางแม้จะมีรายได้เศรษฐกิจที่ดีขึ้นแต่ก็ไม่ค่อยสนใจเรื่องของการเมือง ในขณะที่คนจนก็ไม่มีอำนาจต่อรองใด ๆ

ที่ผ่านมาประเทศไทยมีนายกรัฐมนตรีมาแล้ว 29 คนในการบริหารประเทศภายใต้ระบอบที่เรียกว่าประชาธิปไตยในช่วง 85 ปี ขณะนี้ประเทศไทยมีนายกรัฐมนตรีมาแล้ว 29 คน มีการทำรัฐประหารถึง 13 ครั้ง มีรัฐธรรมนูญมาแล้วถึง 19 ฉบับ ซึ่งฉบับสุดท้ายเป็นฉบับชั่วคราว (ปี พ.ศ. 2557) จะเห็นว่าการที่ประเทศใดที่มีรัฐธรรมนูญมากฉบับ คือ การบ่งบอกถึงเสถียรภาพทางการเมืองว่าไม่ค่อยมั่นคง ต้องแก้รัฐธรรมนูญบ่อย ๆ และการแก้รัฐธรรมนูญส่วนใหญ่ก็เกี่ยวกับการเมืองเป็นหลักเพื่อระบบการเลือกตั้ง แต่ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่องจึงเป็นที่มาของพรรคการเมืองที่หาเสียงโดยใช้นโยบายพรรคที่จะดูแลประชาชนและให้เข้าถึงทรัพยากรได้มากขึ้น จึงเป็นที่มาว่าคนจนจะเลือกนโยบายที่คนทั่วไปเรียกว่าประชานิยม แต่ขณะเดียวกันที่คนชั้นกลางก็จะเลือกอยากที่จะเป็นผู้กำหนดและมีส่วนร่วมในนโยบายจากความแตกต่างของความต้องการเป็นที่มาซึ่งความขัดแย้งโดยมีผู้นำของแต่ละฝ่ายให้การสนับสนุน ที่ผ่าน ๆ มา มีการต่อสู้ตอบโต้กันไปมามีจำนวนคนมากมายออกมาไม่ยอมซึ่งกันและกันมีความเครียดมากมายเกิดขึ้นแก่คนทั้งประเทศ ประเทศชาติเสียหายในหลาย ๆ ด้าน ทรัพยากรเสียหายจำนวนมาก แม้ว่าขณะนี้เหตุการณ์จะสงบนิ่งดูเหมือนบ้านเมืองเริ่มเดินหน้าไปอันเนื่องจากการทำรัฐประหาร (22 พฤษภาคม ปี พ.ศ. 2557) แต่ลึก ๆ แล้วเรื่องของการเมืองยังไม่จบและยังคงสร้างความเครียดให้แก่ประชาชนจำนวนมากอย่างต่อเนื่องแน่นอน

ความเครียดของคนไทยอันเป็นผลเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศ การแถลงตัวเลขเศรษฐกิจไทยไตรมาส 3 ที่ผ่านมาจากปรเมธี วิมลศิริ (2559) เลขานุการสภาพัฒน์ฯ ว่ามีการขยายตัวร้อยละ 3.2 ต่อเนื่องจากไตรมาส 2 เพียงร้อยละ 0.6 เท่านั้น แต่ก็ส่งผลให้เศรษฐกิจไทย 9 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2559 มีการขยายตัวร้อยละ 3.3 ถือว่าดีกว่าปีที่แล้วในเดือนเดียวกันซึ่งโตเพียงร้อยละ 2.8 แม้จะเป็นตัวเลขที่สวนทางกับ “ความรู้สึก” ของประชาชนในช่วงนี้ แต่ ดร. ปรเมธี วิมลศิริ ก็ว่า “ผมมีความรู้สึกว่าเป็นเรื่องดีที่เศรษฐกิจไทยโตท่ามกลางเศรษฐกิจโลกที่หดตัว” โดยฟันธงว่าปี พ.ศ. 2559 ทั้งปี เศรษฐกิจไทยจะขยายตัวร้อยละ 3.2 จากการขยายตัวของภาคการส่งออกแนวโน้มการฟื้นตัวและการขยายตัวเร่งขึ้นของภาคการผลิตในภาคการเกษตร การลงทุนของรัฐและแรงขับเคลื่อนจากการท่องเที่ยวมีแนวโน้มในปี พ.ศ. 2559 และปี พ.ศ. 2560 คาดว่าจะขยายตัวร้อยละ 3.0-4.0 โดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 3.5 ดร. ปรเมธี วิมลศิริ กล่าวเพิ่มว่า “เรื่องนี้ ผมคิดว่านักธุรกิจไทยคงเคยได้ยินแล้วจากแถลงการณ์ปิดการประชุมสุดยอดผู้นำ APEC (Asia-Pacific Economic Cooperation) ที่กรุงลิมาประเทศเปรู ที่เป็นประเทศต่อต้านการกีดกันทางการค้าทุกรูปแบบและมาตรการบิดเบือนการค้าที่ทำให้โลกซบเซา” ในขณะที่โดนัลด์ทรัมป์ ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาใหม่ของประเทศสหรัฐอเมริกาไม่เอาข้อตกลง TTP (Trans-Pacific Strategic Economic Partnership Agreement) ของบารัค โอบามา แต่ประธานาธิบดีลี จันผิง ผู้นำของจีนกลับประกาศย้ำในเวที APEC ถึงข้อตกลง RCEP (Regional Comprehensive Economic Partnership) ของ 21 ชาติที่มีจีนเป็นผู้นำเพื่อหวังดึงสมาชิก TTP อีก 11 ชาติ ซึ่งยกเว้นสหรัฐให้มาเข้าร่วมอยู่ในข้อตกลง RCEP ด้วย

เศรษฐกิจคือความมั่นคงของประเทศและบ่งบอกถึงการกินดีอยู่ดีของประชาชนของประเทศนั้น ๆ ประเทศไทยประสบปัญหาต่าง ๆ นานาในด้านเศรษฐกิจอันเป็นความทุกข์และสร้างความเครียดให้แก่ประชาชนคนไทยที่ผ่าน ๆ มาในห้วงเวลาไม่นานมานี้เกิดอะไรขึ้นบ้างกับคนไทย จากข้อมูลของ The Department of Labor’s Bureau of International Affairs ของสหรัฐ ระบุว่า ปัจจุบันการละเมิดและใช้แรงงานเด็ก หรือแรงงานผิดกฎหมายในการผลิตสินค้าจำนวน 134 รายการจาก 74 ประเทศ ทั่วโลกซึ่งหนึ่งในนั้นคือ ประเทศไทยด้วย โดยเฉพาะอุตสาหกรรมประมง อาหารทะเล เครื่องนุ่งห่ม น้ำตาล รวมทั้งตำราเรียน ในรายงานของกระทรวงการต่างประเทศสหรัฐฯ มีรายงานว่าสถานการณ์การค้ามนุษย์จัดให้ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มบัญชี ประเทศที่ถูกจับตาระดับ 2 (Tier 2 watch list) ซึ่งมีการดำเนินการที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานแรงงานขั้นต่ำ ทำให้ธุรกิจประเภทอาหารทะเลสะดุด การส่งออกติดลบ เจ้าของธุรกิจหลายรายส่งออกไม่ได้ ธุรกิจพังทลาย ต้องลดคนงานเรือประมงต้องตกค้างออกทะเลไม่ได้เพราะผิดกฎหมาย คนงานจำนวนมากตกงาน การส่งออกทำไม่ได้ส่งผลกระทบไปถึงอาหารสำหรับบริโภคในประเทศไม่เพียงพอ พ่อค้าหลายรายถือโอกาสฉวยขึ้นราคาที่ไม่เป็นธรรมแก่ผู้บริโภค สร้างความกดดันและความเครียดแก่ประชาชนที่มีรายได้น้อยจำนวนมาก

ภาคอุตสาหกรรม SME (Small and Medium Enterprise) เป็นภาคอุตสาหกรรมที่มีผู้ประกอบการจำนวนมากแต่ส่วนใหญ่เป็นรายที่ไม่ใหญ่นัก แต่ด้วยพิษของเศรษฐกิจทำให้ธุรกิจ SME ต้องเลิกกิจการไปเป็นจำนวนไม่น้อย ส่งผลที่ตามมาคือการเกิด NPL ของธนาคารและการตกงานของพนักงานของ SME ที่เลิกกิจการไปเพราะไม่สามารถทนทานต่อภาวะเศรษฐกิจที่ไม่ดีได้โดยมีปัจจัยมาจากเศรษฐกิจโลก และเศรษฐกิจของกลุ่มค่า เงินบาท การถูกตัดสิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากร (Generalized System of Preferences--GSP) ขาดแคลนวัตถุดิบ ต้นทุนการผลิตสูง ขาดแต้มต่อที่จะไปทำ FTA (Free Trade Area) เพิ่ม แถมอีกด้านหนึ่งก็ยังโดนการกีดกันจากกลุ่มค่าโดยมาตรการที่ไม่ใช่ภาษีอีกด้วย ข้อมูลจากหอการค้าไทย (The Thai Chamber of Commerce) รายงานว่า 15 กลุ่มค้าตั้งป้อมกีดกันสินค้าเพิ่ม 31 รายการโดยมากที่สุดคือ มาตรการป้องกันการนำเข้าสินค้าโดยแยกเป็นมาตรการป้องกันหรือเซฟการ์ด (Safeguard) 20 รายการ และมาตรการ AD (Anti-dumping) 11 รายการ โดยประเทศที่ใช้มาตรการกับประเทศไทยมากที่สุด คือ อินเดีย 7 รายการ รองลงมา คือ อินโดนีเซีย 5 รายการ ฟิลิปปินส์ 3 รายการ ตุรกี ออสเตรเลีย โคลัมเบีย ตูนิเซีย ประเทศละ 2 รายการจะเห็นได้ว่า ภาคอุตสาหกรรมและภาคอุตสาหกรรม SME ได้รับผลกระทบอย่างมากมาจากผลกระทบของเศรษฐกิจก่อให้เกิดความเครียดตามมา ทั้งผู้ที่กำลังทำธุรกิจอยู่และผู้ที่ล้มเหลวเพราะภาคอุตสาหกรรมและ SME เกี่ยวโยงเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมในภาคอื่น ๆ อีกจำนวนมากที่ได้รับผลกระทบต่อเนื่องกัน

ภาคการเกษตรมีเรื่องราวมากมายที่สร้างความเครียดให้กับเกษตรกรไทย ราคาดินค้าทางการเกษตรที่ตกต่ำทั้งในตลาดโลก และในประเทศไทยติดต่อเนื่องกันมาหลายปี เช่น ข้าว ยางพารา อ้อย มันสำปะหลัง รากาน้ำมันปาล์มที่ตกต่ำ ส่วนหนึ่งเกิดจากน้ำมันและราคาสินค้าโภคภัณฑ์ทั่วโลกตกต่ำลง ส่งผลให้สินค้าเกษตรของเราได้รับผลกระทบไปด้วย ผลกระทบที่เกิดแก่ชาวนาหลังที่มีการยกเลิกโครงการจำนำราคาข้าวในราคา 15,000 บาทต่อตัน ประกอบกับการมีสต็อกข้าวในมือรัฐจำนวนมากเหลืออยู่ทำให้ราคาข้าวของชาวนาไทยขายได้ในระดับต่ำมาโดยตลอด ทั้งนี้ในช่วงต้นของรัฐบาล “คสช” ราคาข้าวเปลือกตกมาอยู่ที่ 7,000-8,000 บาทต่อตัน ซึ่งเป็นราคาที่ชาวนาแทบจะไม่ได้อะไรเลยในการลงทุนลงแรงไปทั้งหมด ยิ่งไปกว่านั้น ในช่วงปลายปี 2559 ข้าวเปลือกในประเทศของไทยเข้าสู่สถานการณ์วิกฤตราคาข้าวเปลือกตกลงมาเหลือแค่ 4,000-6,000 บาทต่อตัน และยังมีแนวโน้มว่าราคาข้าวจะลงต่ำไปอีก ซึ่งต่ำกว่าต้นทุนการผลิตมาก ส่งผลให้ชาวนาไทยไม่สามารถเผชิญกับวิกฤตตามลำพังได้ทำให้หลายฝ่ายต้องยื่นมือมาช่วยเป็นการเกิดความเครียดทั้งชาวนาและผู้ที่ยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือเหตุการณ์วิกฤตภาคเกษตรราคาตกต่ำนี้เกิดขึ้นกับผลผลิตทางการเกษตรทุกตัวไม่ว่าจะเป็นยางพารา มันสำปะหลัง ปาล์ม สร้างความเครียดไปทั่วหน้า (หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, 2560)

ความเครียดที่เกิดในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แต่ก่อนเมื่อธุรกิจด้านอื่น ๆ ชะลอตัวลงก็ได้ธุรกิจด้านการท่องเที่ยวนี้แหละเป็นตัวเสริมพยุง GDP (Gross Domestic Product) ของประเทศเอาไว้ได้บ้าง

ในระดับหนึ่งอาจจะเรียกได้ว่าดีเลยเชียวละเพราะนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกขณะนี้รู้จักเมืองไทยดีและนิยมมาเที่ยวเมืองไทยเนื่องจากเมืองไทยมีอากาศและภูมิทัศน์ของประเทศที่สวยงาม ที่พัก อาหารราคาไม่แพง มีสถานที่ท่องเที่ยวมากมายทั่วประเทศเที่ยวได้ทั้งกลางวันและกลางคืน ความเสี่ยงในเรื่องอาชญากรรมไม่มี คนไทยเป็นคนที่มิตรไมตรี มนุษยสัมพันธ์ดี จึงมีทัวร์จากทั่วโลกมาประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และที่มากที่สุดก็คือทัวร์จากประเทศจีน

แต่เมื่อปลายปี พ.ศ. 2559 ได้เกิดเรื่องช็อกวงการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะจากจีนหายไปแทบไม่เหลือเลย ในเรื่องนโยบายการปราบปราม “ทัวร์ศูนย์เหรียญ” และเป็นประเด็นใหญ่ในการดำเนินนโยบายของภาครัฐ ทำให้รายได้หายไปจำนวนหลายแสนล้านบาทเป็นผลกระทบต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจมากอย่างที่ใครก็คาดไม่ถึงทำให้ตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวลดลงไปกว่า 46.92 เปอร์เซ็นต์ หรือคือ เป็นจำนวนนักท่องเที่ยวที่หายไป 108,000 คน ส่วนใหญ่เป็นชาวจีน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับชีวิตคนไทยจำนวนมากชายในทุกพื้นที่นับร้อยอาชีพที่ฝากไว้กับนักท่องเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยว และเมื่อจำนวนทัวร์และนักท่องเที่ยวลดลงก็ย่อมนำมาซึ่งปัญหาด้านเศรษฐกิจและสร้างความเครียดให้แก่คนที่อยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

คนไทยในยุคโลกาภิวัตน์ต้องเผชิญกับการต่อสู้อย่างหยุดนิ่งไม่ได้ ก่อให้เกิดความเครียดจากปัญหามากมายของสังคม ความยากจน การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร การขาดการศึกษา การมีบุตรมาก การมีอาชีพที่ไม่มั่นคง ไม่มีงานทำ สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ปัญหาอาชญากรรม ครอบครัแตกแยก ขาดความอบอุ่น ปัญหายาเสพติด ปัญหาการจราจรติดขัด ขยะมูลฝอย ปัญหาน้ำเสีย ชุมชนแออัด สวัสดิการสังคมที่ไม่ทั่วถึง ปัญหาคนเร่ร่อน ขอดาน คนต่างด้าว ปัญหาผู้ต้องโทษจำนวนที่ออกมาแล้วไม่มีงานทำแต่ต้องใช้ชีวิตรวมอยู่ในสังคม และยังมีอีกมากมายที่นำมาซึ่งความเครียดในทุก ๆ วัน สะสมกันเรื่อย ๆ มา แม้แต่เด็กก็เริ่มรับความเครียดตั้งแต่ตัวเล็ก ๆ แล้วต้องตื่นแต่เช้ามีดเพื่อไปโรงเรียน ออกไปสุดควันพิชตามท้องถนน เครียดกับการเรียนสุดควันพิชอีกครั้งตอนกลับบ้านก็เครียดกับการบ้านอีกต่างหาก บ้านเมืองของคนไทยเปลี่ยนแปลงไป ขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีและเก่าแก่ของคนไทยกำลังจะถูกกลืนหายไป รอยยิ้มที่แต่ก่อนพบได้เสมอแม้กับคนแปลกหน้าบัดนี้ก็ไม่เหลืออยู่ให้เห็นอีก คนในครอบครัวแทบไม่ได้คุยกันต่างคนต่างสนใจแต่ตัวเองอยู่อยู่กับเทคโนโลยี ก้มหน้าก้มตาดูแต่วัตถุนิยมของตัวเอง เก็บสะสมความเครียดจากสื่อต่าง ๆ มากขึ้น

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ (2559) เผยสถิติความเครียดคนกรุง โดยได้ศึกษาตัวอย่างประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและหัวเมืองใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 2,000 ตัวอย่าง พบว่า ผลสำรวจในเดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2559 ประชาชนรู้สึกเบื่อหน่าย (ร้อยละ 71.06), ไม่มีความสุขเลย (ร้อยละ 62.41), รู้สึกหมดกำลังใจ (ร้อยละ 47.61) และไม่อยากพบปะผู้คน (ร้อยละ 43.86) เป็นครั้งคราวถึงบ่อย ๆ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความเครียดในกลุ่มประชาชนแต่ละวัย (Generation) พบว่า ประชาชนในกลุ่ม Gen

X (อายุ 36-50 ปี) มีความเครียดมากที่สุด รองลงมา คือ Gen Y (อายุ 25-35 ปี) (คะแนนความเครียดเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 และ 2.25 คะแนนตามลำดับ) ส่วนกลุ่มที่มีความเครียดน้อยที่สุด คือ ประชาชนในกลุ่ม Gen B (อายุ 51-69 ปี) (คะแนนความเครียดเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 คะแนน) และเมื่อพิจารณารายละเอียดความเครียดในแต่ละเรื่องของกลุ่มประชาชนแต่ละวัย พบว่า

1. Gen Z (อายุ 15-18 ปี) มีความเครียดในเรื่องการเรียนมากที่สุด รองลงมาเครียดเรื่องตัวเอง เรื่องสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ (คะแนนความเครียดเฉลี่ยเท่ากับ 3.16, 2.63 และ 2.40 คะแนน ตามลำดับ)

2. Gen M (อายุ 19-24 ปี) มีความเครียดในเรื่องการเรียนมากที่สุด รองลงมาเครียดเรื่องการทำงาน และเครียดเรื่องเศรษฐกิจ/การเงิน ตามลำดับ (คะแนนความเครียดเฉลี่ยเท่ากับ 3.24, 2.98 และ 2.65 คะแนน ตามลำดับ)

3. Gen Y (อายุ 25-35 ปี) มีความเครียดในเรื่องการเรียนมากที่สุด รองลงมาเครียดเรื่องการทำงาน และเรื่องเศรษฐกิจ/การเงิน ตามลำดับ (คะแนนความเครียดเฉลี่ยเท่ากับ 2.91, 2.89 และ 2.82 คะแนน ตามลำดับ)

4. Gen X (อายุ 36-50 ปี) มีความเครียดในเรื่องเศรษฐกิจ/การเงินมากที่สุด รองลงมาเครียดเรื่องการทำงาน และเรื่องสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ (คะแนนความเครียดเฉลี่ยเท่ากับ 2.89, 2.85 และ 2.61 คะแนน ตามลำดับ)

5. Gen B (อายุ 51-69 ปี) มีความเครียดในเรื่องเศรษฐกิจ/การเงินมากที่สุด รองลงมาเครียดเรื่องการทำงาน เรื่องสิ่งแวดล้อม และเครียดเรื่องสุขภาพ ตามลำดับ (คะแนนความเครียดเฉลี่ยเท่ากับ 2.66, 2.59, 2.59 และ 2.57คะแนน ตามลำดับ) (มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ, 2559)

ความเครียดนับว่าเป็นปัญหาที่กระทบต่อสังคมไทยเป็นอย่างมาก ความเครียดก่อให้เกิดโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคมะเร็ง และโรคซึมเศร้าซึ่งอาจเป็นสาเหตุของการฆ่าตัวตายในที่สุด โรคเครียดยังพบว่ามีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในประชากรของไทยอย่างต่อเนื่อง

คนที่มีความเครียดก็เปรียบได้กับคนที่มีความทุกข์ ความเครียดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับชีวิตเราทุกคนและถ้าสังเกตดูให้ดีจะเห็นว่ามันเกิดขึ้นทุกวันกับชีวิตของเราไม่มากก็น้อย ไม่มีใครหลีกเลี่ยงความเครียดไปได้ เพราะภาวะที่จะปราศจากความเครียดอย่างสมบูรณ์ก็คือความตาย ความเครียดไม่ใช่ไม่ดีเสมอไปหากความเครียดอยู่ในระดับที่พอเหมาะพอดีความเครียดนั้นก็จะจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้คนมีความกระตือรือร้น และทำให้โลกมีการพัฒนาต่อไป บางคนแสวงหาความเครียดในรูปแบบของความบันเทิง การเล่นเกม และการละเล่นต่างๆ トラバิดที่ความเครียดนั้นไม่ได้รุนแรงมากหรือติดอยู่กับเรานาน ความเครียดนั้นก็จะไม่เป็นอันตรายต่อเรา ตรงกันข้ามอาจทำให้เกิดผลที่ดีในทางบวกด้วยซ้ำไป

สรุป

ความเครียด (Stress) คือ ภาวะของอารมณ์และร่างกายที่ไม่ปกติหรือไม่สบาย เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งเร้าถูกกระตุ้นและเกิดการตอบโต้ทางสรีรวิทยาและจิตวิทยา โดยระบบต่อมไร้ท่อที่หลั่งฮอร์โมนและระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปทั่วร่างกายเกิดความกดดันเครียดในจิตใจและส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สังเกตได้ชัดเจนทางร่างกายโดย

อาการทางร่างกายที่แสดง คือ ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ เบื่ออาหารหรือกินมากกว่าปกติ หายใจไม่อิ่ม หัวใจเต้นเร็ว ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น มือเท้าเย็น เหงื่อออกตามมือตามเท้า ใจสั่น ถอนหายใจบ่อย ๆ กัดขบกรรไกร ขมวดคิ้ว ดึงที่คอ ประสาทรับความรู้สึกหูไวตาไวขึ้น การใช้พลังงานของร่างกายเพิ่มขึ้น ท้องเสียหรือท้องผูก ปวดหัวเหมือนไมเกรน ง่วงเหงาหาวนอนตลอดเวลา ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ท้องอืดเฟ้อ อาหารไม่ย่อย ประจำเดือนมาไม่ตามปกติ เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ ผิวหนังคัน เป็นหวัดบ่อย ๆ และแพ้ากาศง่าย

อาการทางจิตใจ เกิดความหงุดหงิด สับสน คิดอะไรไม่ออก เบื่อหน่าย โกรธง่าย โมโหง่าย ซึมเศร้า มองการทำงานมากขึ้น วิตกกังวล คิดมาก ฟุ้งซ่าน หลงลืมง่าย ไม่มีสมาธิใจน้อย สิ้นหวัง หมดความสนุกสนาน อาการด้านสังคม ไม่พูดจากับใคร จู้จี้ขี้บ่น ขวนพะเลาะ ทำให้บางครั้งทะเลาะวิวาทกับคนใกล้ชิด มีเรื่องขัดแย้งกับผู้อื่นบ่อย ๆ (จิราพร หินทอง, 2551)

เมื่อเกิดความเครียด เราสามารถลดความเครียดลงได้ โดยสำนักส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้ทำคู่มือวิถีคลายเครียด (สำหรับประชาชน) โดยในคู่มือให้ข้อแนะนำดังนี้สำรวจตัวเองและคนใกล้ชิดว่าเครียดหรือยังโดยสังเกตว่ามีอาการเหล่านี้บ้างหรือไม่ ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย นอนไม่หลับ เบื่ออาหาร หายใจไม่ค่อยอิ่ม หงุดหงิด สับสน คิดอะไรไม่ออก เบื่อหน่าย โมโหง่าย บางครั้งทะเลาะวิวาทกับคนใกล้ชิด ซึมเศร้า ไม่อยากพูดจากับใคร หากพบว่าตัวเองหรือคนใกล้ชิดมีอาการดังกล่าว ควรปฏิบัติตามคำแนะนำ ดังนี้

1. คิดอย่างไรไม่ให้เครียด

- 1.1 ยอมรับว่ามีปัญหาและปัญหาเกิดได้กับทุกคนไม่ว่ามีหรือจน
- 1.2 ฝึกกำลังใจ ถือว่าเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นการท้าทายความมั่นคงของจิตใจ คิดว่าไม่มีความทุกข์ใดที่มนุษย์ทนไม่ได้
- 1.3 คิดถึงสิ่งดี ๆ ในชีวิตที่มีอยู่ เช่น คุณค่าความสามารถของตนเอง ครอบครัวที่อบอุ่น ลูกหลานที่น่ารัก เป็นต้น
- 1.4 มีความหวังว่าเมื่อได้พยายามแก้ปัญหาอย่างที่สุดความสามารถแล้วยอมนำพาชีวิตให้พบความสุขได้อีกครั้งหนึ่ง

2. เผชิญหน้ากับความเป็นจริงและคิดหาทางออกโดย ครอบครัวต้องมีเวลาให้กัน รับฟังทุกข์สุขของกันและกันและร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และสร้างความสุขด้วยการช่วยเหลือซึ่งกันและกันทุกโอกาสที่ได้ในทำงานผู้ร่วมงานต้องหันหน้าปรึกษาหารือกันและกันเป็นกำลังใจให้กันและกัน พึงระลึกว่าปัญหามีทางออกเสมอถ้าใจสู้และร่วมมือร่วมแรงกันย่อมเอาชนะปัญหาต่างได้อย่างแน่นอน

3. ผ่อนคลายความตึงเครียด กิจกรรมที่ผ่อนคลายความตึงเครียดได้ดีคือ การทำกิจกรรมที่ชอบ เช่น การออกกำลังกาย การฟังเพลง ดูโทรทัศน์หรือดูภาพยนตร์ การเล่นดนตรี การทำงานอดิเรก การทำงานศิลปะ งานประดิษฐ์ การปลูกต้นไม้ การท่องเที่ยวชมธรรมชาติ การอ่านหนังสือการ์ตูนขำขัน ฯลฯ การทำจิตใจให้สงบด้วยการสวดมนต์ทำสมาธิ หรือฝึกผ่อนคลายความเครียด วันละ 2 ครั้ง ๆ ละ 10 นาที เช่นการฝึกการหายใจ ผ่อนคลายกล้ามเนื้อ เป็นต้น

4. อย่าเก็บความทุกข์ไว้ในใจ ควรระบายความทุกข์หรือขอความช่วยเหลือโดย ปรับทุกข์กับคนใกล้ชิด เช่น คู่สมรส เพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงานหรือญาติ ใช้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ของกรมสุขภาพจิต หรือหน่วยงานเอกชนอื่น ๆ เช่น ศูนย์ฮอตไลน์เสมาริตันส์ เป็นต้น (กองสุขภาพจิตสังคม, 2548)

หากรู้สึกมีอาการเศร้า ท้อแท้ สิ้นหวัง ไม่ควรอยู่ตามลำพัง ควรรีบไปรับการรักษาจากแพทย์เป็นการด่วน หรือโทรไปที่เบอร์โทรศัพท์ 1323 กรมสุขภาพจิต ให้การบริการปรึกษาฟรี ตลอด 24 ชั่วโมง

เอกสารอ้างอิง

กองสุขภาพจิตสังคม. (2548). *คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

จิราพร หินทอง. (2551). *การจัดการกับความเครียด*. กรุงเทพมหานคร: กรมวิทยาศาสตร์บริการ.

ธรณินทร์ กองสุข, อัจฉรา จรัสสิงห์, เนตรชนก บัวเล็ก พชรินทร์ สุริยะ และสตรีรัตน์ รุจิระชาคร. (2548).

ความเครียดของคนไทย. ใน *การประชุมวิชาการสุขภาพจิตนานาชาติ ครั้งที่ 4 โรงแรมปรีณซ์ พาเลซ*. นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต.

ปรเมธี วิมลศิริ. (2559, พฤศจิกายน 23). *ลมเปลี่ยนทิศ. ไทยรัฐ*. หน้า 15

ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์. (2559, ตุลาคม 15). *วิปโยคยิ่งใหญ่. มติชน*. หน้า 10.

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, สถาบันวิจัยและบริการวิชาการ. (2559). *เผยสถิติความเครียดคนกรุง*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *นโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)*. ค้นเมื่อ 6 มกราคม 2560 จาก

http://www.nesdb.go.th/article_attach/article_file_20160922162732.pdf

หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. (2560, มกราคม 2). *แม่ลูกจันทร์. ไทยรัฐ*, หน้า 1-6.

อรุณ รักธรรม. (2538). *พฤติกรรมความเครียดในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร-
ศาสตร์.

อังศินันท์ อินทรกำแหง. (2551). *การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับความเครียดและการเผชิญความเครียด
ของคนไทย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Quick, J. (1984). *Organizational stress and preventive management*. New York: McGraw-Hill.

ความสอดคล้องของบุคลากรและงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การพยาบาลวิชาชีพ

Areas of Worklife, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior of Registered Nurses

วิฑูร จิตตาณิชย์
สนิพนุช นิยมศิลป์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาผลกระทบของความสอดคล้องของบุคลากรและงาน และความพึงพอใจในงาน ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลวิชาชีพจำนวน 227 คน จากโรงพยาบาลของรัฐ ประจำจังหวัดยะลา ร่วมตอบแบบสอบถาม 3 ส่วน ได้แก่ (1) ลักษณะส่วนบุคคลและงาน (2) ความสอดคล้องของบุคลากรและงาน (ด้านภาระงาน การควบคุม รางวัลตอบแทน สภาพสังคม ความยุติธรรม และด้านค่านิยม) ในส่วนนี้ยังสอบถามความพึงพอใจในงานด้วย (3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดย Regression Analysis และ one-way ANOVA แสดงให้เห็นว่า (1) ความสอดคล้องของบุคลากรและงาน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยองค์ประกอบย่อยด้านค่านิยม และด้านรางวัลตอบแทน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในขณะที่ด้านภาระงาน และด้านความยุติธรรม กลับเป็นความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (2) ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ มีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่นกัน และ (3) พบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของบุคลากร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่าง อายุงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คำสำคัญ: (1) ความสอดคล้องของบุคลากรและงาน (2) ความพึงพอใจในงาน (3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ABSTRACT

This study examined effects of Areas of Worklife and Job Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior of registered nurses. Two hundred twenty seven registered nurses in Chachoengsao participated in this study. The participants were asked to rate 3 parts of questionnaire: first, demographic and work characteristics; second, Areas of Worklife Scale (AWS) which consisted of rewards, community, fairness, values, workload, and control (Leiter & Maslach, 1999, 2003) and one-item Job Satisfaction; third, Organizational Citizenship Behavior (OCB) which consisted of altruism, courtesy, conscientiousness, civic virtue, and sportsmanship. Regression analysis and one-way ANOVA were employed. The results showed, firstly, an effect of Areas of Worklife on OCB. Values and rewards were found to have positive effects on OCB while workload and fairness had negative effects. Secondly, job satisfaction was found to have positive effect on OCB. And lastly, a relationship between age of respondents and OCB was found. No relationship between respondents' job tenure and OCB was found.

Keywords: Areas of Worklife, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior (OCB)

บทนำ

งานบริการทางด้านสาธารณสุขจัดว่าเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญ และความรับผิดชอบสูงเนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพของผู้ป่วย ซึ่งคุณค่าของงานจะส่งผลไปยังผู้ป่วยที่มารับบริการบุคลากรจึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ ทักษะการบริการและทัศนคติที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการเป็นผู้รับบริการของผู้ป่วย

พยาบาลวิชาชีพเป็นกลุ่มวิชาชีพที่มีมากที่สุดในโรงพยาบาล ทั้งภาระงานและบทบาทภายในครอบครัว ถือเป็นภาระที่หนักอึ้งยิ่งสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล ในขณะที่กำลังการผลิตพยาบาลวิชาชีพในแต่ละปีไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้

ช่วงหลายปีที่ผ่านมาหัวข้อของการมีพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับการศึกษาอย่างมาก โดยนักวิชาการทางตะวันตก เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเลือกที่จะทำด้วยความสมัครใจ แม้อยู่นอกเหนือ หน้าที่ภาระผูกพันและไม่เกี่ยวข้องกับสินจ้างรางวัล ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งทำได้โดยการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานให้กับบุคลากรให้มีพฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือ (altruism) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (sportsmanship) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) และพฤติกรรมในการให้ความร่วมมือ (civic virtue) ตามทฤษฎีของ Organ (1987, p. 8-13)

การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดีเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร Leiter and Maslach (1999) ได้พัฒนาแบบจำลองความสอดคล้องของบุคลากรและงาน โดยมุ่งพิจารณาความคาดหวังของบุคลากรและสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงานใน 6 ด้านคือ รางวัลตอบแทน (rewards) สภาพสังคม (community) ความยุติธรรม (fairness) ค่านิยม (values) ภาระงาน (workload) และการควบคุม (control) ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว มีความครอบคลุมเหมาะแก่การใช้ประเมินสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และประยุกต์ไปใช้ในเชิงปฏิบัติการได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสอดคล้องของบุคลากรและงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพุทธโสธร
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพุทธโสธร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความสอดคล้องของบุคลากรและงานส่งผลเชิงบวกต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพุทธโสธร
2. ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพุทธโสธร
3. ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยตั้งสมมติฐาน ดังนี้
 - 3.1 อายุของบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพุทธโสธร
 - 3.2 อายุงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพุทธโสธร

การทบทวนวรรณกรรม

1. แบบจำลองความสอดคล้องของบุคลากรและงาน (the areas of worklife model)

แบบจำลองความสอดคล้องของบุคลากรและงานถูกพัฒนาโดย Leiter and Maslach ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1997 โดยพิจารณาไปที่ความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังของบุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ทำงานจริงใน 6 องค์ประกอบที่สำคัญ อันได้แก่ รางวัลตอบแทน (rewards) สภาพสังคม (community) ความ

ยุติธรรม (fairness) ค่านิยม (values) ภาระงาน (workload) และการควบคุม (control) โดยมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้ (Leiter & Maslach, 1999)

รางวัลตอบแทน(Rewards) หมายถึง กระบวนการที่สนับสนุนทางด้านบวกต่อพฤติกรรม ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของตัวเงิน ผลตอบแทนในทางด้านสังคมและ จิตใจที่อยู่ในความคาดหวังของบุคลากร (Leiter & Maslach, 2003, p. 97)

สภาพสังคม (community) ในที่นี้หมายถึงลักษณะความสัมพันธ์โดยรวมในสถานทำงาน อันมีความหมายครอบคลุมถึง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ ความใกล้ชิดภายในองค์กร การเป็นร่วมงาน รวมถึงความสามารถในการทำงานในลักษณะของทีม

ความยุติธรรม (fairness) ความยุติธรรมในที่ทำงานจึงมีความหมายในแง่มุมมองของการรับรู้ในกระบวนการตัดสินใจและการที่บุคลากรคาดหวังต่อการถูกปฏิบัติถึงการยืนยันในคุณค่าส่วนบุคคล

ค่านิยม (values) เป็นความรู้สึกความคิดเห็นที่มีต่อเป้าหมายหรือความคาดหวังของงาน เป็นส่วนของแรงจูงใจที่บุคลากรค้นหาในงาน

ภาระงาน (workload) เป็นการสะท้อนถึงงานที่ต้องทำกับงานที่คาดหวังของบุคลากรทั้งในเชิงของคุณภาพและปริมาณของงาน

การควบคุม (control) เป็นพื้นที่ของการที่บุคลากรรับรู้ถึงความสามารถที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจในงาน การได้มีอิสระในการใช้ชีวิตความชำนาญ รวมถึงการเข้าถึงทรัพยากรเครื่องมือเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงาน

ในภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับสภาพแวดล้อมในการทำงานจะรวมถึงความเกี่ยวข้องกับบุคลากรกับคนไข้, ผู้ร่วมงาน, หัวหน้างาน และสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน (Lasalvia, Bonetto, Bertani, Bissoli, Cristofalo, Marrella, & Ruggeri & 2009)

2. ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction)

ความพึงพอใจในงาน ถูกให้คำจำกัดความถึงว่าเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่แสดงความยินดีต่อผลลัพธ์ในเชิงคุณค่าของงานที่ทำ (Locke, 1976) เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในงานของเขาก็จะตอบสนองด้วยการปรับตัวเองให้เข้ากับงานได้ดี (Malhotra & Mukherjee, 2004) ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาตนเองและองค์กร (Coomber & Barriball, 2007)

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship-behaviors)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่รวมสิ่งต่างๆที่เป็นประโยชน์และมีผลต่อการพัฒนาองค์กร โดยบุคลากรทำด้วยความปรารถนาของตนเองเพื่อที่จะสนับสนุนเพื่อนร่วมงานและยังประโยชน์แก่องค์กร องค์กรจะได้ประโยชน์จากการที่บุคลากรมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดี เพราะพฤติกรรมนี้จะเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความพึงพอใจให้กับลูกค้า

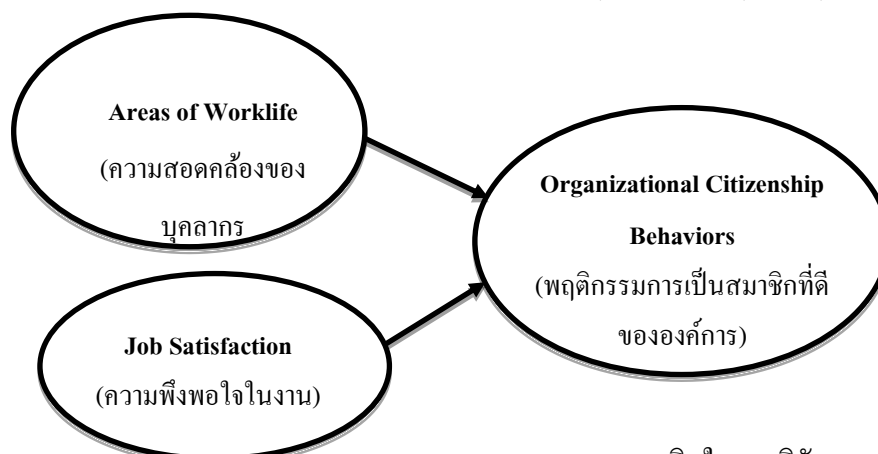
ในแง่ของการปฏิบัติ การที่บุคลากรจะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น มักจะเกิดขึ้นด้วยตนเองในบุคลากร แต่องค์กรก็สามารถที่จะสนับสนุน และชักนำให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีได้โดยการจัดการสภาพแวดล้อมในที่ทำงานตลอดจนการจัดการในแง่ของการเพิ่มแรงจูงใจภายในองค์กรได้เช่นกัน

ปัจจุบันมิติที่นิยมใช้ในการประเมินประกอบด้วย 5 มิติ ดังนี้ (Organ, 1987)

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (altruism) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งเน้นในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ต่าง ๆ
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) เป็นพฤติกรรมที่คำนึงถึงผู้อื่น เคารพในสิทธิของผู้อื่น มีมารยาทและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับผู้อื่น ไม่สร้างปัญหาให้กับผู้ร่วมงานคนอื่นโดยคำนึงถึงผลกระทบจากการปฏิบัติตัวของตน
3. พฤติกรรมด้านความสำนึกหน้าที่ (conscientiousness) ใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความตั้งใจในรายละเอียดของงาน รวมถึงป้องกันความผิดพลาดให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด
4. พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ (civic virtue) การให้ความสนใจและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร พร้อมทั้งปกป้องและรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร
5. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (sportsmanship) มีความเต็มใจที่จะอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ยอมรับความเปลี่ยนแปลง และพร้อมปฏิบัติตามความต้องการขององค์กรด้วยความเต็มใจ

แนวคิดในด้านการจัดการ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Altruism) และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) ถูกจัดอยู่ในพฤติกรรมที่มีต่อบุคคล (Individual-directed behavior--OCB-I) ในขณะที่ 3 พฤติกรรมหลังจัดเป็นพฤติกรรมที่มีต่อองค์กร (Organization-directed behavior--OCB-O) (William & Anderson, 1991)

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในระยะยาว (Deww, 2011) อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างดี (Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) จากแบบสอบถาม (questionnaire) โดยแจกให้ผู้ตอบเป็นผู้ตอบด้วยตนเองเพื่อศึกษาความสอดคล้องของบุคลากรและงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของคนในวิชาชีพพยาบาล แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) การศึกษาข้อมูลเอกสาร (documentary research) โดยการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยและข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นข้อมูลระดับทุติยภูมิ

ประชากรในการวิจัย ประชากรในการวิจัย คือ พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลพุทธโสธร ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 227 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ลักษณะบุคคลเป็นคำถามปลายปิด (closed end) ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, อายุงาน, บุคคลที่อยู่ในความรับผิดชอบ (ที่ต้องดูแลค่าใช้จ่าย) และสถานการณ์ขาดเงินทุน รวม 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับ ความสอดคล้องของบุคลากรและงาน และความพึงพอใจในงาน โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัดตามแบบลิเคิร์ต (likert scale) โดยความสอดคล้องของบุคลากรและงาน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Leiter and Maslach โดยแปลจากแบบประเมินความสอดคล้องของบุคลากรและงาน (the Areas of Worklife Scale--AWS) จำนวน 29 ข้อ และความพึงพอใจในงาน 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัดตามแบบลิเคิร์ต (likert scale) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นจำนวน 24 ข้อซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Organ (1991) และแปลข้อคำถามจากแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากงานวิจัยของ Podsakoff et al. (1990, pp. 1-40)

การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) อธิบายคุณลักษณะหรือรายละเอียดของประชากรและระดับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานข้อ 1 ความสอดคล้องของบุคลากรและงานส่งผลเชิงบวกต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อ 2 ความพึงพอใจมีผลเชิงบวกต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (simple linear regression analysis) โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อ 3 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้ One Way Anova แล้วทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe ต่อไป โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 227 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 98.68 เป็นเพศหญิง มีเพศชายเพียงร้อยละ 1.31 เท่านั้น อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 35-44 ปี ร้อยละ 36.1 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไป ร้อยละ 35.2 อายุต่ำกว่า 35 ปี ร้อยละ 26.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ร้อยละ 36.1 รองลงมา 25,001-35,000 บาท ร้อยละ 31.3 สถานภาพสมรส สมรส ร้อยละ 50.7 โสด ร้อยละ 43.2 อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 65.2 อายุงาน 9-15 ปี ร้อยละ 14.5 และอายุงาน 4-8 ปี ร้อยละ 8.8

การทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาค้นคว้าให้ผลสนับสนุนต่อสมมติฐานที่ 1 ความสอดคล้องของบุคลากรและงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวมมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ Standardized Coefficients (Beta) เท่ากับ 0.357 โดยองค์ประกอบความสอดคล้องของบุคลากรและงานด้านภาระงาน รางวัลตอบแทน ความยุติธรรม และค่านิยม มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ทั้งสิ้น เขียนเป็นสมการการถดถอย ได้ดังนี้

$$Y = -0.24X_1 + 0.282X_2 - 0.241X_3 + 0.39X_4$$

กำหนดให้

Y = การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

X_1 = ภาระงาน

X_2 = รางวัลตอบแทน

X_3 = ความยุติธรรม

X_4 = ค่านิยม

โดยที่องค์ประกอบด้านการควบคุมและสภาพสังคมไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานส่งผลเชิงบวกต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ Standardized Coefficients (Beta) เท่ากับ 0.427 ในขณะที่สมมติฐานที่ 3 พบว่า อายุของพยาบาลวิชาชีพยิ่งมากจะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามอายุ ดังนี้ อายุ 25-34 ปี ค่าเฉลี่ย 5.43, อายุ 35-44 ปี ค่าเฉลี่ย 5.58, อายุ 45 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ย 5.82 ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวโน้มสังคมที่เปลี่ยนไป จากการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันไปเป็นสังคมปัจเจกชนมากขึ้น (Cohen, 2006) ในขณะที่การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับอายุงานที่ โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสอดคล้องของบุคลากรและงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก พบว่า ในส่วนของความสอดคล้องของบุคลากรและงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สภาพสังคม รองลงมา ได้แก่

รางวัลตอบแทน ในขณะที่องค์ประกอบด้านความยุติธรรมและการงานมีคะแนนต่ำที่สุด ในขณะที่ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมด้านความสำนึกรับผิดชอบและการช่วยเหลือผู้อื่นมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ในขณะที่องค์ประกอบพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้นมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่คะแนนก็ยังอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

อภิปรายผลการวิจัย

สภาพแวดล้อมในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลพุทธโสธร จากงานวิจัย พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและการรับรู้ในคุณค่าผลตอบแทนและความพึงพอใจในงานอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ด้านการงานและความเท่าเทียมภายในองค์การถูกรับรู้ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ในภาพรวมความสอดคล้องของบุคลากรและงานความพึงพอใจในงานส่งผลดีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีผลจากด้านค่านิยมและรางวัลตอบแทนเป็นตัวหลัก ในขณะที่ความไม่สอดคล้องในด้านการงานและด้านความยุติธรรมแม้จะยังก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อธิบายได้จากลักษณะการทำงาน of พยาบาลวิชาชีพ จะต้องทำงานให้ลุล่วงในเวลาที่ได้รับผิดชอบ ความไม่สอดคล้องในการงานและความยุติธรรมกลับเป็นตัวขับเคลื่อนให้รู้สึกถึงคุณค่าของงาน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ ได้สืบค้นถึงระดับคะแนนที่เป็นตัวแทนของรางวัลที่ตอบสนองต่อคุณค่าทางจิตใจ (intrinsic rewards) ซึ่งพบว่าสูงกว่ารางวัลจากภายนอก (extrinsic rewards) สอดคล้องกับความพึงพอใจในงานจากลักษณะงานหรือรางวัลจากภายนอก แม้จะอยู่ในระดับที่ต่ำ แต่หากก็ให้เกิดคุณค่าต่อจิตใจของบุคลากรในระดับที่สูงแล้ว จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ (Tang & Ibrahim, 1998) แต่ก็ควรได้รับการแก้ไขให้มีความเหมาะสม แม้เหตุผลของความไม่สอดคล้องดังกล่าวจะยังสามารถก่อให้เกิดคุณค่าภายในงานซึ่งถือเป็นแรงขับเคลื่อนภายใน ที่ส่งผลต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะเก็บรักษาบุคลากรอันเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าไว้กับองค์การ ทั้งนี้ความสอดคล้องของบุคลากรและงานจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อองค์การมากกว่าในส่วนของบุคคล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้สามารถเสนอแนะการปฏิบัติหรือ การนำผลไปประยุกต์ใช้ในเชิงการบริหารจัดการองค์การ ดังนี้

ประการแรก การบริหารจัดการความสอดคล้องของบุคลากรและงาน อันได้แก่ องค์ประกอบ 6 ด้าน (การงาน, การควบคุม, รางวัลตอบแทน, สภาพสังคม, ความยุติธรรมและค่านิยม) ให้ดี มีความเหมาะสม จะสามารถจูงใจให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

สำหรับวิชาชีพพยาบาลจากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า องค์ประกอบของพื้นที่ชีวิตในวิชาชีพพยาบาลมีจุดแข็งที่ควรส่งเสริมและสร้างไว้คือ ค่านิยมและรางวัลตอบแทน

ประการที่สอง อุปสรรคที่สำคัญในการบริหารจัดการในการวิจัยในครั้งนี้บ่งถึงองค์ประกอบด้านภาระงานและความยุติธรรม รวมถึงภาระทางครอบครัว หากต้องรับผิดชอบดูแลคนในครอบครัวจำนวนมาก

นอกจากนี้ความยุติธรรมในองค์กรก็ถือเป็นจุดอ่อนขององค์กร จากการวิจัยในครั้งนี้ ควรจะต้องมีระบบการประเมินผลงานที่มีคุณภาพ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพ ตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับด้านผลงานที่มีประสิทธิภาพด้วย เพื่อเป็นขวัญกำลังใจต่อบุคลากรพยาบาลวิชาชีพ

เอกสารอ้างอิง

- Cohen, A. (2006). The relationship between multiple commitments and organizational citizenship behavior in Arab and Jewish culture. *Journal of Vocation behavior*, 96, 105-118.
- Coomber, B., & Barriball, K. L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. *International Journal of Nursing Studies*, 44, 297-314.
- Deww, Z. (2011). Organizational Citizenship Behavior. PSYCH 761 White paper(OCB) 4629332.
- Lasalvia, A., Bonetto, C., Bertani, M., Bissoli, S., Cristofalo, D., Marrella ,G., & Ruggeri , M. (2009) Influence of perceived organizational factors on job burnout: Survey of community mental health staff. *British Journal of Psychiatry*, 195(6), 537-544.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1999). Six areas of worklife: A model of the organizational context of burnout. *Journal of health and Human Services Administration*, 21(4). 473-489.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. *Research in Occupational Stress and Well Being*, vol3, 91-134.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand Mc Nally.
- Malhorra, N. & Mukherjee, A. (2004). The relative influence of organizational commitment and job satisfaction on service quality of customer-contact employees in bank call centers. *Journal of services Marketing*, 18, 162-174.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. Sun Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Organ, D. W. (1987). *Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome*. USA: D.C. Heath and Company.

- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of management*, 26(3), 513-563
- Tang, T., L. & Ibrahim, A. H. S. (1998). Antecedents of organizational citizenship behavior revisited: Public personnel in the United States and in the middle. *Public Personnel Management*, 27(4), 529-549.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617.

**ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณกับคุณภาพการสอบบัญชี
ของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย**
**RELATIONSHIP BETWEEN ETHICS AND AUDIT QUALITY
OF TAX AUDITOR IN THAILAND**

จันทร์ลอย เลขทิพย์

นวพร ชูเปี้ยเต้ง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ หัวหน้าฝ่ายบัญชี พนักงานบัญชี จำนวน 398 คน ซึ่งปฏิบัติงานในห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่ผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ยื่นตรวจสอบและรับรองบัญชีต่อกรมสรรพากรประจำปี 2559 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก รวมทั้งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทยโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก การทดสอบความสัมพันธ์พบว่าจรรยาบรรณทั่วไปมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการสอบบัญชีทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจน ด้านความรัดกุม ด้านความสร้างสรรค์ ด้านความสมบูรณ์ และด้านความทันกาล ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และจรรยาบรรณด้านความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริตมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการสอบบัญชีทุก ๆ ด้านเช่นกัน แต่ได้รับการสนับสนุนทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ จรรยาบรรณด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการสอบบัญชี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ความชัดเจน และความสมบูรณ์ และจรรยาบรรณต่อผู้เสียภาษีและผู้ร่วมอาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการสอบบัญชี ด้านความทันกาลเพียงด้านเดียว

คำสำคัญ: (1) จรรยาบรรณ (2) คุณภาพการสอบบัญชี (3) ผู้สอบบัญชีภาษีอากร

ABSTRACT

The purpose of this research was to examine the relationship between ethics and audit quality of tax auditor in Thailand. A questionnaire was used to collect data from 398 respondents. A sample was selected from owners or managing partners, chief accountants, and accountants who work in the registered partnership, those are submitted the 2016 annual audit and accepted accounting to the Revenue Department by tax auditor in Thailand. The sample of the research was calculated by using Taro Yamane (Yamane, 1973) formula with 95% confidence level. The statistics used for the data analyses was multiple regression analysis.

The result showed as following: the respondents' opinions are agreed in the high level to the whole in aspects of ethics of tax auditors in Thailand, including with the whole in aspects of Thailand tax auditors' audit quality. The examination found that the general ethics had positive relationship on audit quality as a whole in the aspects of accuracy, clearness, conciseness, creation, completion, and timeliness. These were supported by statistically significant at 0.01 levels. Ethics as a whole in the aspects of independence, objectiveness, and integrity had positive relationship with all a whole aspects of audit quality; however, these were supported by statistically significant at 0.05 levels. The ethics as a whole in the aspects of knowledge and ability had positive relationship with the 3 aspects of audit quality as accuracy, clearness, and completion. The ethics for taxpayers and tax auditors had positive relationship with audit quality in the aspect of timeliness.

Keywords: Ethics, Audit quality, Tax auditors

บทนำ

ผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีหน้าที่ในการตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลขนาดเล็กคือมีจดทะเบียนที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท สินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท และรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท (กรมสรรพากร, 2558) ซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องให้งบการเงินได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ตามมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติการบัญชี ปี พ.ศ. 2543 การปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดตามที่อธิบดีกรมสรรพากร (2557) ตามคำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป. 122/2545 เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบและรับรองบัญชีเป็นที่เชื่อถือแก่ผู้ใช้งบการเงิน รวมทั้งกรมสรรพากร (2558) ได้ออกคำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป. 123/2545 กำหนดเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร

จรรยาบรรณที่กำหนดโดยกรมสรรพากรมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต (2) ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (3) จรรยาบรรณต่อผู้เสียภาษี (4) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมวิชาชีพ และ (5) จรรยาบรรณทั่วไป ทั้งนี้การมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานนั้นก็เพื่อให้วิชาชีพเป็นที่ยอมรับ เพิ่มความเชื่อมั่นในคุณภาพของการปฏิบัติงานคุณภาพการสอบบัญชีสามารถพิจารณาได้จากผลงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ซึ่งก็คือ รายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชี (accounts audit and certified report) ซึ่งจะสื่อสารข้อเท็จจริงที่ตรวจพบในงบการเงินไปยังผู้ที่ใช้ข้อมูล ดังนั้นการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรจึงต้องมีคุณภาพในการสอบบัญชีเพื่อให้รายงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีมีคุณภาพ และเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูล ซึ่งคุณภาพการสอบบัญชีจะถูกผูกติดไปกับตัวข้อมูลสารสนเทศเสมอ การใช้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพจะทำให้สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (อรุณ คงรุ่งโชค, 2551) จากรายละเอียดในข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของจรรยาบรรณที่มีผลต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณ กับคุณภาพการสอบบัญชี ของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

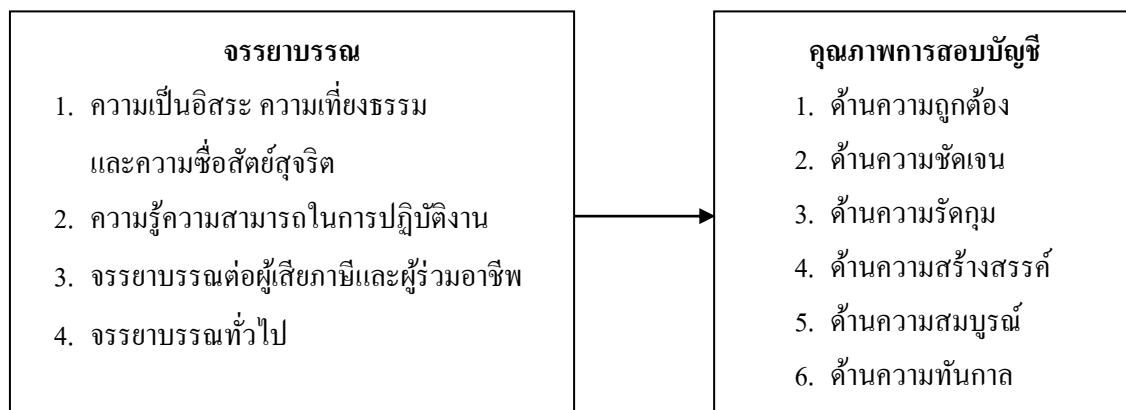
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการหัวหน้าฝ่ายบัญชี พนักงานบัญชีจำนวน 71,558 คน ซึ่งปฏิบัติงานในห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่ผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทยยื่นตรวจสอบและรับรองบัญชีต่อกรมสรรพากร ประจำปี 2559 (กรมสรรพากร, ข้อมูล ณ วันที่ 14 สิงหาคม ปี พ.ศ. 2559) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 398 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย (tax auditor of Thailand) ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ของจรรยาบรรณที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชี เพื่อให้ตระหนักถึงการมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีเพื่อให้การสอบบัญชีมีคุณภาพ เป็นที่เชื่อมั่นของผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาและส่งเสริมจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีภาษีอากร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมมีรายละเอียด ดังนี้

การพัฒนาเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม เอกสาร ตำรา บทความ วารสาร และงาน วิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมาพัฒนาเครื่องมือ โดยครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยแบบสอบถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ สอบถามและของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่าแบบ Likert Scale โดยให้ค่าคะแนนตามความสำคัญของตัวแปรในลักษณะที่เรียกว่า Weight Rating

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่าแบบ Likert Scale ให้ค่าคะแนนตามความสำคัญของตัวแปรในลักษณะที่เรียกว่า Weight Rating และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลาย เปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การทดสอบเครื่องมือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) ด้วยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบ นำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาทำการ

วิเคราะห์ความเที่ยงตรงของเนื้อหา ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับโครงสร้างหลักเนื้อหา (the index of item objective congruence) กำหนดให้ค่าคะแนน คือ

+1 สอดคล้องกับเนื้อหาตามที่กำหนดในแต่ละด้าน

0 ไม่แน่ใจข้อคำถามสอดคล้องกับเนื้อหาตามที่กำหนดในแต่ละด้าน

-1 ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามที่กำหนดในแต่ละด้าน นำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญมาคัดเลือก

ข้อคำถามเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence--IOC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปมาใช้ตามเกณฑ์ของ Rorinelli and Hambleton (1977) สำหรับข้อคำถามบางข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ ชัดเจน นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้ (try out) โดยตรงกับเจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ หัวหน้าฝ่ายบัญชี พนักงานบัญชี ของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนของกลุ่มตัวอย่างอื่น จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคอัลฟา (Cronbach' s Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.93 ซึ่งมีค่าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงสูง (Nunnally, 1978)

การรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลออกภาคสนามโดยผู้วิจัยได้ทำการควบคุม ดูแล และคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ช่วยรวบรวมข้อมูลตลอดเวลา ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งหมดจำนวน 398 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ใช้สถิติพรรณนา (descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณและคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย ใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เบื้องต้นด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) และการวิเคราะห์ความเป็นอิสระของตัวแปรสาเหตุด้วยค่าสถิติ Variance Inflation Factor (VIF) ทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปรสาเหตุ

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ มีความรู้ทางด้านการบัญชีในระดับปานกลาง ลักษณะของกิจการส่วนใหญ่เป็นการให้บริการ ดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป - 20 ปี มีจำนวนมากที่สุด

1.1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย

ตาราง 1 ระดับจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทยโดยรวม และจำแนกรายด้าน

จรรยาบรรณ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ความเป็นอิสระเที่ยงธรรมและซื่อสัตย์สุจริต	3.91	0.55	มาก
2. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.99	0.64	มาก
3. จรรยาบรรณต่อผู้เสียภาษีและผู้ร่วมอาชีพ	3.91	0.64	มาก
4. จรรยาบรรณทั่วไป	3.92	0.67	มาก
โดยรวม	3.93	0.53	มาก

ที่มา. จาก ผลการคำนวณ

จากตาราง 1 พบว่า จรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (3.99) จรรยาบรรณทั่วไป (3.92) และความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต และจรรยาบรรณต่อผู้เสียภาษีและผู้ร่วมอาชีพ มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 3.91

1.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย

ตาราง 2 ระดับความคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย โดยรวมและจำแนกรายด้าน

คุณภาพการสอบบัญชี	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ความถูกต้อง	4.03	0.57	มาก
2. ความชัดเจน	3.93	0.67	มาก
3. ความรัดกุม	3.87	0.66	มาก
4. ความสร้างสรรค์	3.91	0.69	มาก
5. ความสมบูรณ์	3.91	0.58	มาก
6. ความทันกาล	3.89	0.81	มาก
โดยรวม	3.92	0.55	มาก

ที่มา. จาก ผลการคำนวณ

จากตาราง 2 พบว่า คุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้คือ (1) ด้านความถูกต้อง (4.03) (2) ด้านความชัดเจน (3.93) (3) ด้านความสร้างสรรค์ และด้านความสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(3.91) (4) ด้านความทันกาล (3.89) และ (5) ด้านความรัดกุม (3.87)

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เบื้องต้นด้วยค่าสถิติ Pearson's Product Moment Correlation

ตาราง 3 แสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ตัวแปรอิสระ	ความเป็นอิสระ เที่ยงธรรม ซื่อสัตย์สุจริต	ความรู้ ความสามารถ	จรรยาบรรณ ต่อผู้เสียภาษี ผู้ร่วมอาชีพ	จรรยา บรรณ ทั่วไป
ความเป็นอิสระ เที่ยงธรรม และซื่อสัตย์สุจริต	1.000			
ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	.692**	1.000		
จรรยาบรรณต่อผู้เสียภาษีและผู้ร่วมอาชีพ	.652**	.697**	1.000	
จรรยาบรรณทั่วไป	.589**	.508**	.586**	1.000

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05, **มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ที่มา. จาก ผลการคำนวณ

จากตาราง 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันภาพรวมมีค่าอยู่ระหว่าง 0.508** ถึง 0.697** ถือว่าไม่ละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์การถดถอย หรือที่เรียกว่า ไม่เกิดปัญหาค่าตัวแปรอิสระสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระ (multi collinearity)

ตาราง 4 ค่าสถิติ Tolerance และค่า VIF ทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ความเป็นอิสระความเที่ยงธรรมและซื่อสัตย์สุจริต	.424	2.857
ความรู้ความสามารถ	.415	2.412
จรรยาบรรณต่อผู้เสียภาษี	.420	2.379
จรรยาบรรณทั่วไป	.582	1.720

ที่มา. จาก ผลการคำนวณ

จากตาราง 4 พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร คือ ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณต่อผู้เสียภาษีและผู้ร่วมอาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป มีค่า Tolerance ต่ำสุด คือ 0.415 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องมากกว่า 0.1 ในส่วนของค่า VIF (Variance Inflation Factor) ของตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 1.720 ถึง 2.857 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5 ดังนั้น ตัวแปรอิสระทุกตัวแปรมีความเป็นอิสระกับตัวแปรอื่นที่เป็นตัวแปรอิสระด้วยกันจึงไม่เกิดปัญหาตัวแปรอิสระสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระ (multi collinearity) จึงถือว่าข้อมูลจากการสำรวจสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยได้

3. ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 5 สรุปความสัมพันธ์ของจรรยาบรรณกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย

จรรยาบรรณ	คุณภาพการสอบบัญชี					
	ถูกต้อง	ชัดเจน	รัดกุม	สร้างสรรค์	สมบูรณ์	ทันกาล
ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต	*0.012	*0.045	**0.000	**0.008	*0.049	**0.001
ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	**0.000	**0.001	0.176	0.770	**0.001	0.765

จรรยาบรรณต่อผู้เสียภาษี						
และผู้ร่วมอาชีพ	0.127	0.350	0.056	0.091	0.453	**0.001
จรรยาบรรณทั่วไป	**0.000	**0.000	**0.000	**0.000	**0.000	**0.000

หมายเหตุ: n = 398, *มีความสัมพันธ์โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05, **ความสัมพันธ์โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
ที่มา: จาก ผลการคำนวณ

สรุปผลการวิจัย

จรรยาบรรณมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการสอบบัญชี ซึ่งได้สอดคล้องกับแนวคิดของนิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทพร (2557, หน้า 1-16) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ในการปฏิบัติงานตรวจสอบงบการเงิน เพื่อให้ผลงานของผู้สอบบัญชีเป็นที่เชื่อถือแก่ผู้ใช้งบการเงิน ผู้สอบบัญชีต้องปฏิบัติตามหลักการพื้นฐานที่สำคัญ สิ่งหนึ่งก็คือจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ (code of ethics for professional accountants) กำหนดโดยสมาคมผู้ประกอบวิชาชีพ หรือหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมายในประเทศไทย นอกจากนี้ คุณภาพงานสอบบัญชีสามารถเกิดขึ้นได้จากการที่ทีมงานสอบบัญชีมีกระบวนการในการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ โดยใช้วิจารณญาณในการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ต่อข้อมูลของกิจการ รวมทั้งมีการพิจารณาสถานการณ์แวดล้อมของลูกค้าที่มีอยู่อย่างครบถ้วน ถูกต้องและเหมาะสม (สราวุธ เจษฎาคำ, 2557) ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิษา ธงจันทร์ (2552) ศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย และพบว่า คุณลักษณะทางวิชาชีพด้านจรรยาบรรณวิชาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี

ด้านความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริตมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการสอบบัญชี ในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุมน ศรีสันต์ (2550) ที่พบว่า คุณค่าวิชาชีพ ด้านความเป็นอิสระมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวม และนุชรี มาสกา (2555, หน้า 85) ที่พบว่า การปฏิบัติงานทางการสอบบัญชีที่ดีด้านความเป็นอิสระมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก ทั้งนี้ ความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชีเป็นสิ่งที่นักวิชาการและนักวิจัยต่างให้ความสำคัญดังเช่น Bartlett (1993) ได้ทำการศึกษาวิจัยในประเทศสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับการรักษาความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี เพื่อศึกษาสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความเป็นอิสระของผู้สอบบัญชี หรือนิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทพร (2557, หน้า 1-5) ก็ได้กล่าวไว้ว่า การสอบบัญชีควรปฏิบัติโดยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเป็นอิสระ ต่างก็เน้นในเรื่องของความเป็นอิสระ

จรรยาบรรณด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการสอบบัญชี ด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจน และด้านความสมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนัญญา สินชื่น (2548,

หน้า 91) ที่กล่าวไว้ว่า ความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชี ด้านการบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี ดังเช่นทีนพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทะ (2557, หน้า 1-5) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้สอบคือบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ

จรรยาบรรณต่อผู้เสียภาษีและผู้ร่วมอาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการสอบบัญชีด้านความทันกาล สอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑิรา กิจสัมพันธ์ (2550, หน้า 168) ซึ่งพบว่า มรรยาทของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ด้านมรรยาทของลูกค้า และด้านมรรยาท ต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของธนศศิริ ฝากมิตร สาโรชา พงษ์พงษ์สานนท์ และนริศรา ศรีสุกชัย (2544) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัย ได้แก่ รักษาความลับของบริษัทผู้ใช้บริการสอบบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพการสอบบัญชี

จรรยาบรรณทั่วไปมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการสอบบัญชีในทุกด้านซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑิรา กิจสัมพันธ์ (2550, หน้า 168) พบว่า มรรยาททั่วไป มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวม

ข้อเสนอแนะ

ผู้สอบบัญชีภาษีอากรควรให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณด้านความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต และจรรยาบรรณทั่วไปซึ่งมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการสอบบัญชีทุกด้าน เพื่อให้การสอบบัญชีมีคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพากร. (2545). คำสั่งกรมสรรพากรที่ ท.ป. 123/2545 เรื่อง กำหนดจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีตามมาตรา 3 สัตต แห่งประมวลรัษฎากร. ค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2545, จาก <http://www.rd.go.th/publish/11600.0.html>
- จารุมน ศรีสันต์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าวิชาชีพกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชนัญญา สินชื่น. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถ ด้านการบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านกฎหมาย และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับคุณภาพการสอบบัญชี. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธนศศิริ ฝากมิตร สาโรชา พงษ์พงษ์สานนท์ และนริศรา ศรีสุกชัย . (2544). การศึกษาคุณภาพของงานสอบบัญชีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์พาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทพร. (2557). *การสอบบัญชี*. กรุงเทพมหานคร: ที พี เอ็น เพรส.
- นุชรี มาสกา. (2555). ผลกระทบของการปฏิบัติงานทางการสอบบัญชีที่ดีที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มณฑิรา กิจสัมพันธ์วงศ์. (2550). ผลกระทบของเทคนิคการสอบบัญชีและมรรยาทของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชี. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สราวุธ เจษฎาคำ. (2557). ปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาปัญหาทางเทคนิคและทักษะการสอบบัญชี ความฉลาดทางอารมณ์ และทัศนคติทางจรรยาบรรณวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุนิษา ธงจันทร์. (2552). ผลกระทบของคุณลักษณะทางวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรุณ คงรุ่งโชค. (2551). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชี*. กรุงเทพมหานคร: ท็อป.
- กรมสรรพากร. (2559). รายชื่อผู้สอบบัญชีภาษีอากร. ค้นเมื่อ 14 สิงหาคม 2559, จาก <http://www.rd.go.th/Tax Auditor>
- Bartlett, R. W. (1993). A scale of perceived independence: New evidence on an old concept. *Accounting Auditing & Accountability Journal*, 6, 52-67.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Rorinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ความสำคัญของการประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์กับผู้ประกอบการไทยในยุค 4.0
THE IMPORTANCE OF EVALUATING THE LOGISTICS PERFORMANCE INDEX
FOR THAI SMEs IN THAILAND 4.0

สำราญ ชัยเสนา

บทคัดย่อ

ตามที่สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม ได้จัดทำโครงการศูนย์บริการข้อมูลโลจิสติกส์ โดยใช้การประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม (Industrial Logistics Performance Index--ILPI) กับอุตสาหกรรมในประเทศ เพื่อให้ผู้ที่เข้าร่วมโครงการได้ใช้โปรแกรมออนไลน์ในการบันทึกข้อมูลที่ถูกกำหนดรายการมาตรฐานอย่างชัดเจนจากระบบเพื่อการประมวลผลที่ถูกต้องของโปรแกรม ซึ่งผู้ที่ใช้โปรแกรมจะได้รับประโยชน์จากรายงานการประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์ ได้เห็นผลรายงานออกมาเป็นกราฟไขแมงมุมหรือ Radar Chart ในมิติต่าง ๆ ทั้ง 3 มิติ คือ มิติด้านต้นทุน มิติด้านเวลาและมิติด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะแสดงผลตามรายการกิจกรรมของโลจิสติกส์ ทั้ง 9 กิจกรรมหลัก ผู้อ่านรายงานสามารถรู้และเข้าใจได้ง่ายดายในประสิทธิภาพของแต่ละกิจกรรมโลจิสติกส์ขององค์กรของตนเอง กิจกรรมใดที่อยู่ในระดับดีมาก ดี ก่อนข้างดี ก่อนข้างด้อย หรือด้อย เพื่อจะได้พัฒนาในกิจกรรมที่ดีแล้วหรือปรับปรุงในกิจกรรมที่ส่งผลให้เกิดความอ่อนแอในกระบวนการด้านโลจิสติกส์ นั้นหมายถึง ความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งหรืออาจเป็นสัญญาณให้ทราบว่าสถานะขององค์กรมีความเสี่ยงต่อการสูญเสียโอกาสในการบริหารธุรกิจอย่างไร มีความพร้อมในการปรับตัวเข้าสู่ยุคคิดอย่างไร ซึ่งจะเกิดการเปลี่ยนแปลงแบบถอนรากถอนโคน(Radical Change) ในอุตสาหกรรม 4.0 จะส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงในยุค Digital Economy หรือ Thailand 4.0 อย่างที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ถึงเวลาแล้วที่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมของไทยจะต้องตื่นตัวในความเปลี่ยนแปลงที่จะมาถึงในไม่ช้านี้ สิ่งหนึ่งที่สามารถทำร่วมกันได้ในการสร้างฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของประเทศ(Big Data)ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมมาใช้ได้อย่างแม่นยำคือการร่วมมือและให้ความสำคัญในการบันทึกข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์อุตสาหกรรมซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมของประเทศต่อไป

คำสำคัญ: (1) การประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม (2) กราฟไขแมงมุม (3) มิติด้านต้นทุน (4) มิติด้านเวลา (5) มิติด้านความน่าเชื่อถือ

Abstract

Regarding to The logistics Department of Primary Industries and Mines that conducted logistics information call center project by evaluate effectiveness of logistics industry (Industrial Logistics Performance Index: ILPI) and the domestic industry in order that the members of the project use the online program to record data which clearly specify the standard by system for processing accuracy of the program. Users will get benefits from logistics effectiveness evaluation which results will be shown by Radar chart in 3 dimensions which are cost, time and reliable. They will show the result of main 9 logistics activities. Report readers are able to easy understanding the effectiveness of each Logistics activities of your own organization that which activities is excellent, good, fair or poor in order to improve activity in good level or need to be improve activities which results are the weakness of the logistics process that means ability to complete with competitors or it is the sign of how the status of the organization has the risk to lost opportunities of management. How readiness of adaptation to digital age. Radical change in Industry 4.0 will effect the change in digital economy age or Thailand 4.0 unavoidable. It is time Thailand's industrial enterprises to be aware of the changes that will be coming soon. One thing that can be done together to create a Big Data to be Useful information on the logistics industry precisely is the cooperation and the importance of recording data to evaluate the effectiveness of the logistics industry, which will benefit the industry of the country.

Keywords: Industrial Logistics Performance Index: ILPI, Cost dimension, Time dimension, Reliability dimension.

บทนำ

ตามที่สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลและพัฒนาส่งเสริมภาคอุตสาหกรรม ได้ดำเนินการจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิภาพ โลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม (Industrial Logistics Performance Index--ILPI) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเทียบวัดระดับประเทศ โดยได้เริ่มจัดทำตัวชี้วัดตั้งแต่ปีงบประมาณ 2553 - ปัจจุบันแล้วนั้น ผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมส่วนหนึ่งได้นำความรู้และระบบการประเมินไปใช้ในองค์กร สามารถวิเคราะห์ความสามารถของกระบวนการจัดการภายในองค์กรเกี่ยวกับต้นทุนด้านต่าง ๆ ของกระบวนการโลจิสติกส์ได้และสามารถนำข้อมูลมาประกอบในการพิจารณาการตัดสินใจได้ แต่หากดูจากสัดส่วนของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมของประเทศซึ่งมีนับหลายหมื่นราย ยังถือว่าผู้ที่มีความรู้ในด้านนี้ยังน้อยมาก และยังไม่มี

ความรู้ในการจัดการด้านโลจิสติกส์อย่างเพียงพอ เจ้าของธุรกิจหรือผู้บริหารบางรายยังเข้าใจเพียงว่า โลจิสติกส์คือการขนส่งเท่านั้น จึงเป็นปัญหาใหญ่ที่หลายๆองค์กรมองข้าม อาจด้วยความไม่เห็นความสำคัญ ขาดความเข้าใจในกระบวนการจัดการด้านโลจิสติกส์ จึงมุ่งเน้นในกระบวนการผลิต การขาย เพื่อให้ได้ผลกำไรมากที่สุดซึ่งก็ถือว่าเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจ ด้วยเหตุผลข้างต้นถือว่าเป็นจุดด้อยของผู้ประกอบการไทยที่หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานด้านการศึกษาจะต้องหันมาให้ความสนใจในการให้ความรู้กับบุคลากรในองค์กรและผลิตบุคลากรใหม่ๆเพิ่มขึ้นให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้เพื่อนำไปช่วยผู้ประกอบการอุตสาหกรรมของไทยให้รอดพ้นจากสถานะการขาดทุน การสูญเสียโอกาสในการแข่งขันในตลาดทั้งในและต่างประเทศ เนื่องจากการบริหารงานที่มีต้นทุนด้านโลจิสติกส์ที่ยังสูงเกินไป หากรอแต่เพียงการเข้ามาให้ความรู้จากสำนักโลจิสติกส์อาจจะทำให้ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 และการก้าวข้ามสู่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (ปี พ.ศ. 2560-2564) ในส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ จากนั้นไปอีก 5 ปีและยังสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ปี พ.ศ. 2560-2579) เช่นกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

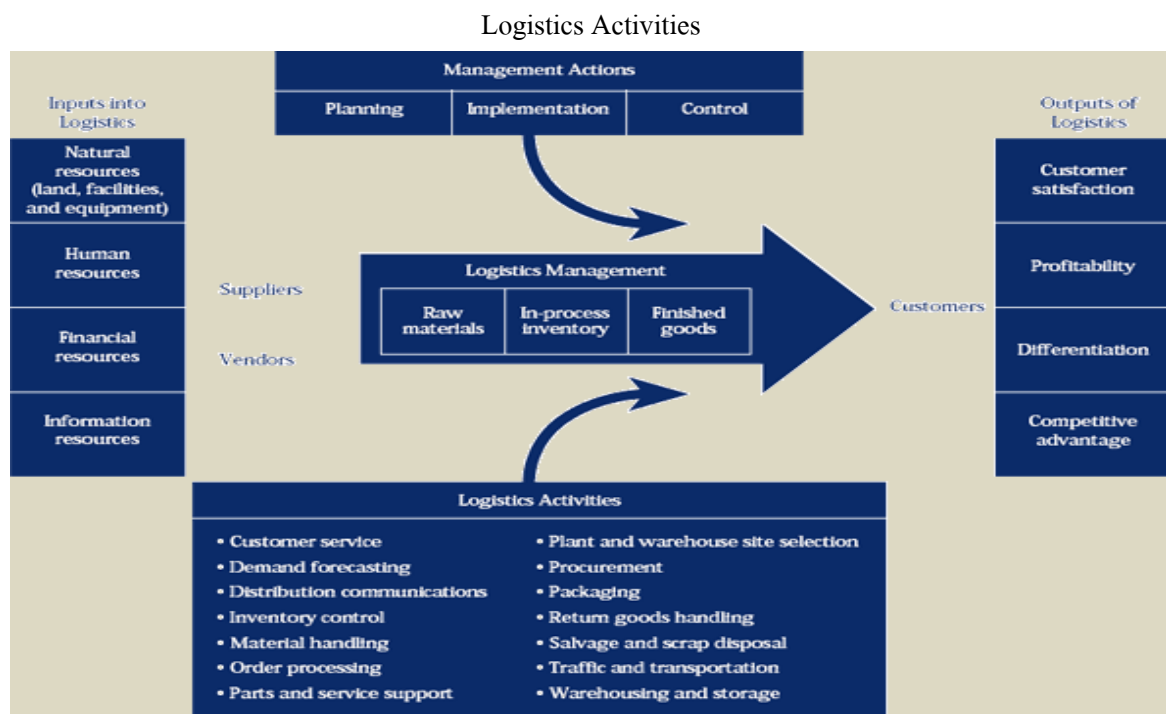
1. เพื่อให้หน่วยงานภาคการศึกษาได้นำความรู้ระบบตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรมเข้ามาเผยแพร่เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมผู้สำเร็จการศึกษาลงตลาดแรงงานในการรองรับการเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0
2. เพื่อให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมของไทย ได้นำระบบตัวชี้วัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม (Logistics Performance Index--ILPI) ที่จัดทำโดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพ ในสถานประกอบการตัวเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (customer service) และลดต้นทุนรวมโลจิสติกส์ (total logistics cost)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. องค์กร บริหารข้อมูลและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (competitiveness) ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลทำการเปรียบเทียบธุรกิจกลุ่มเดียวกันได้ (benchmark) ด้วย Key Performance Indicator (KPI) พร้อมเรียนรู้วิธีที่ปฏิบัติดีที่สุด (best practices) ส่วนระดับปฏิบัติการสามารถนำข้อมูลมาแก้ไขจุดอ่อนและพัฒนาจุดที่ดีต่อไป
2. ผู้ประกอบการใช้เครื่องมือประเมินประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นระบบที่เป็นมาตรฐานสากล

การทบทวนวรรณกรรม

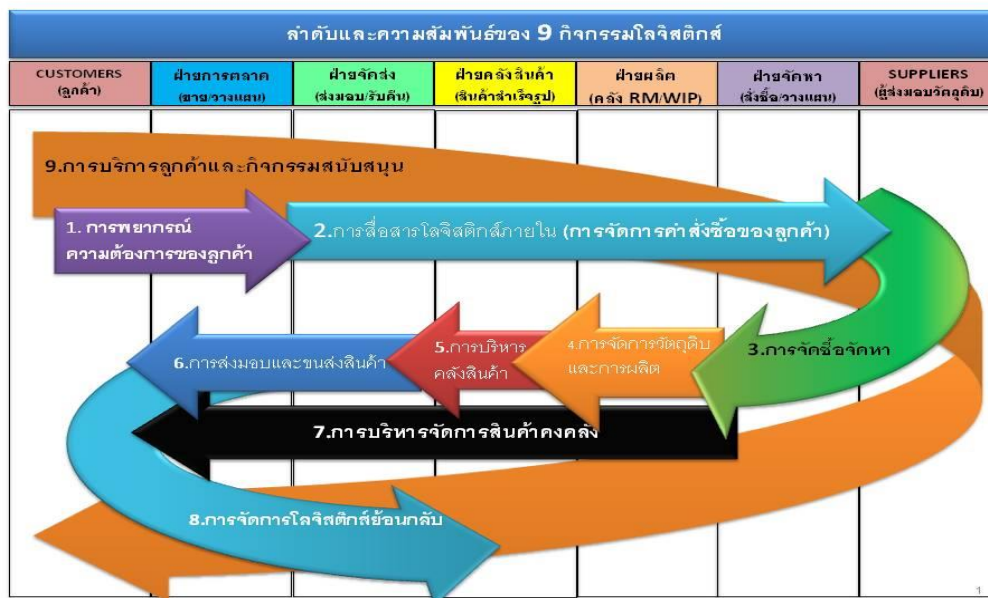
เป็นที่ทราบกันดีว่ากิจกรรมโลจิสติกส์ คือ กระบวนการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ รวบรวมและกระจายสินค้าและบริการจากต้นน้ำหรือแหล่งวัตถุดิบไปจนถึงปลายน้ำหรือแหล่งผู้บริโภคโดยมีการวางแผน ปฏิบัติควบคุมประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการไหลไปข้างหน้าและย้อนกลับรวมถึงการจัดเก็บของสินค้า บริการและข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า กิจกรรมโลจิสติกส์ประกอบด้วย 14 กิจกรรม ดังนี้



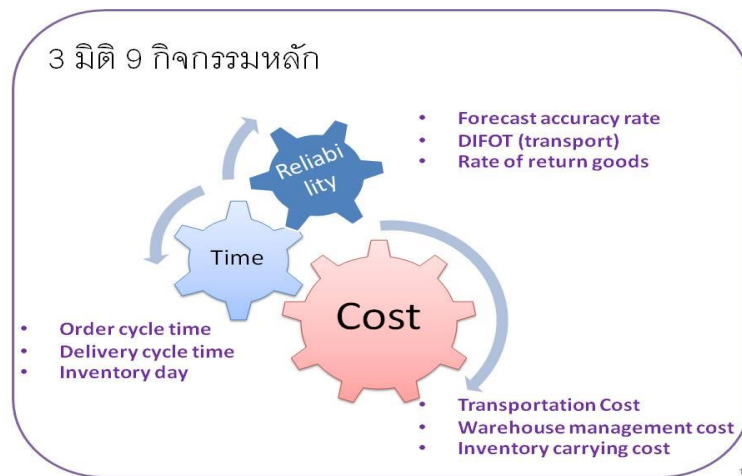
การดำเนินการในแต่ละส่วนของกิจกรรมโลจิสติกส์จะเป็นไปตามบริบทของแต่ละองค์กรซึ่งแต่ละธุรกิจจะมีความแตกต่างกันไป การสรุปผลการดำเนินการของแต่ละกิจกรรมก็จะแยกตามหน่วยกิจกรรมโดยส่วนใหญ่ไม่ได้มีการเชื่อมโยงและเปรียบเทียบ แต่จะมุ่งเน้นในกิจกรรมที่เป็นปัญหาหลักและมีสัดส่วนต้นทุนที่สูง เช่น ค่าขนส่ง เป็นต้น แต่ไม่ได้นำมาเปรียบเทียบกับต้นทุนรวมของโลจิสติกส์จึงทำให้ไม่สามารถเห็นภาพรวมในแต่ละกิจกรรมได้ ด้วยเหตุนี้ สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ จึงได้จัดทำตัวชี้วัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม (Industrial Logistics Performance Index--ILPI) เพื่อให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมได้นำระบบนี้มาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ ปรับปรุง พัฒนาองค์กรให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น โดยได้รวบรวมกิจกรรมที่สำคัญ 9 กิจกรรมมาใช้ในการวัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์ ได้แก่

1. การวางแผนหรือการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (demand forecasting and planning)

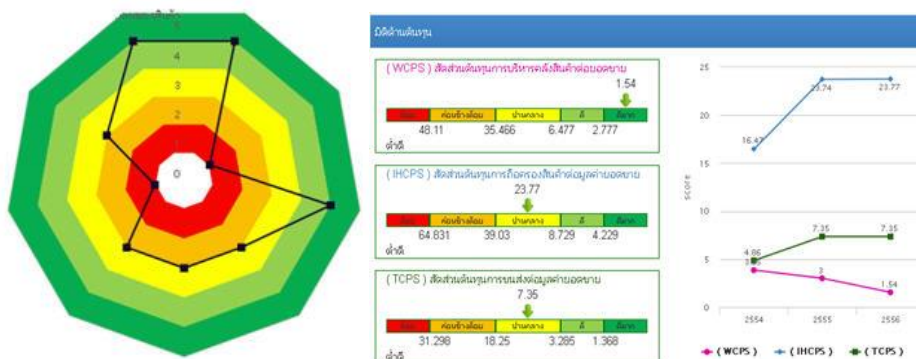
2. การให้บริการแก่ลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน (customer service and support)
3. การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และการจัดการคำสั่งซื้อ (logistics communication and order)
4. การจัดซื้อจัดหา (purchasing and procurement)
5. การขนถ่ายวัสดุและการบรรจุหีบห่อ (handling and packaging)
6. การเลือกที่ตั้งโรงงานและการจัดการคลังสินค้า (site selection, warehousing and storage)
7. การบริหารสินค้าคงคลัง (inventory management)
8. การขนส่ง (transportation)
9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (reverse logistics) โดยทั้ง 9 กิจกรรมจะมีการเชื่อมโยง ดังนี้



ส่วนมิติที่ใช้ประเมินประสิทธิภาพของแต่ละกิจกรรมโลจิสติกส์ ประกอบด้วย 3 มิติ คือ มิติด้านต้นทุน มิติด้านเวลาและมิติด้านความน่าเชื่อถือ ดังนี้



ส่วนวิธีการและระบบการประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์นั้น สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ได้พัฒนาระบบให้บริการในชื่อศูนย์สารสนเทศตัวชี้วัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม และตัวชี้วัดซัพพลายเชน (Industrial Logistics Performance Index and Supply Chain Performance Index Information Center) โดยได้พัฒนาผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใต้ชื่อเว็บไซต์ www.ilscic.org เพื่อให้สถานประกอบการสามารถจัดทำตัวชี้วัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์และซัพพลายเชนได้ด้วยตัวเอง รวมถึงบริการข้อมูลความรู้และเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ ผ่านระบบประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์และซัพพลายเชน Online ได้ที่เว็บไซต์ www.ilscic.org หรือ lpi.dpim.go.th



สำหรับการประมวลผลจะใช้รูปแบบการประมวลผลแบบกราฟใยแมงมุม Spider Chart หรือ Radar Chart ในแต่ละมุมจะแสดงผลของตัวชี้วัดแต่ละตัว โดยแบ่งตามประเภทของตัวชี้วัดที่จัดทำและเลือกใช้งาน การแสดงความหมายนั้น ง่ายต่อการเข้าใจ คือ ลำดับ 0-5 ซึ่ง 5 หรือสีเขียวคือดีมาก 4 หรือสีเขียวน้อย คือ ดี 3 หรือสีเหลือง คือ พอใช้ 2 หรือสีส้มคือค่อนข้างด้อย 1 หรือสีแดงคือด้อย 0 คือ ไม่มีข้อมูล ยกตัวอย่างเช่น หากกิจกรรมสินค้าคงคลังเป็นสีเขียว แสดงว่า สามารถบริหารต้นทุนได้ดีมาก แต่ขณะเดียวกันกิจกรรมด้านการบริหารการขนส่ง เป็นสีแดง แสดงว่า ต้นทุนค่าขนส่งมีสัดส่วนที่สูง ไม่เป็นสัดส่วนกับยอดขาย ซึ่งจาก

ข้อมูลดังกล่าวผู้บริหารจะสามารถจะวิเคราะห์ได้ว่า ควรจะสร้างสมดุลในแต่ละกิจกรรมให้เกิดสีเขียวขึ้น นั้นหมายความว่า ต้นทุนด้านโลจิสติกส์ต่ำลง เป็นต้น หากไม่มีเครื่องมือดังกล่าวผู้บริหารไม่สามารถที่จะวิเคราะห์ได้หรืออาจจะเกิดความยุ่งยากในการบริหารจัดการ หรือเกิดการตัดสินใจผิดพลาดได้ อนึ่งในองค์กรทั่วไป ในการบริหารต้นทุนของแต่ละฝ่ายแต่ละหน่วยงานจะมีกรอบที่ชัดเจนและจะเน้นเฉพาะหน่วยของที่ตนเองรับผิดชอบเป็นสำคัญ ซึ่งในความเป็นจริงในการเชื่อมโยงข้อมูลด้านโลจิสติกส์นั้น การสร้างความสมดุลในแต่ละกิจกรรมจึงเป็นส่วนในการจัดการต้นทุนที่เหมาะสมหรือต้นทุนที่ต่ำ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการจัดการโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยโปรแกรมประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์จึงเป็นเปรียบเสมือนศูนย์กลางข้อมูลในองค์กรที่จะจัดสมดุลในกระบวนการโลจิสติกส์ในองค์กรได้ จึงมีความจำเป็นที่ภาคการศึกษาและภาคอุตสาหกรรมของไทยจะต้องนำระบบประเมินประสิทธิภาพไปใช้เพื่อให้เข้าใจในกระบวนการทำงาน การบันทึก การจัดการข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้ได้รายงานที่ถูกต้องแม่นยำเช่นกัน ขณะเดียวกัน เนื่องจากระบบประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์เป็นโปรแกรมมาตรฐานที่ถูกจัดทำขึ้นมา การบันทึกข้อมูลของแต่ละบริษัท จะถูกแยก ไม่ปะปนกับข้อมูลของหน่วยงานอื่น เป็นความลับส่วนตัว ดังนั้นจึงมีความปลอดภัยในการใช้ระบบดังกล่าว แต่ขณะเดียวกันเรายังสามารถที่จะนำข้อมูลไปเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ดีที่สุดในธุรกิจประเภทเดียวกันได้เพียงแต่จะไม่สามารถเห็นข้อมูลว่าเป็นของบริษัทใด ทราบเพียงแต่ว่าเป็นข้อมูลที่ปฏิบัติดีที่สุด (best practices) ส่วนวิธีในการจัดเตรียมข้อมูลและการบันทึกลงในระบบจัดได้ว่าเป็นประเด็นท้าทายและสำคัญเนื่องจากผู้จัดเตรียมข้อมูลแต่ละกิจกรรมจะต้องเข้าใจความหมายและข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล เช่น หน่วยนับ เงื่อนไขเวลาเป็นวัน เดือน หรือปี เป็นต้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีความแม่นยำและเข้าใจเป็นอย่างดี หากข้อมูลที่นำไปลงบันทึกในระบบผิดพลาด ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข จะทำให้กราฟประมวลผลออกมาผิดพลาดเช่นเดียวกัน ซึ่งหมายถึงการนำข้อมูลที่ผิดพลาดไปใช้ในการตัดสินใจ อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการพิจารณาได้ ทั้งนี้หน่วยงานต้นสังกัดที่รับผิดชอบในระบบคือ สำนักโลจิสติกส์ จะมีผู้ให้คำปรึกษาเพื่อการนำไปใช้ที่ถูกต้อง

สรุปผลการวิจัย

การประเมินประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index--ILPI) เป็นเครื่องมือในการบริหารกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถมองเห็นจุดเด่นเพื่อใช้กำหนดเป็น Core Competency และมองเห็นจุดบกพร่องในแต่ละกิจกรรม เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความเข้มแข็งในอุตสาหกรรมของตน ทั้งนี้หากภาพรวมของอุตสาหกรรมมีการนำโปรแกรมนี้มาใช้จะทำให้เกิดฐานข้อมูลขนาดใหญ่ในแต่ละประเภทอุตสาหกรรมและส่งผลดีโดยภาพรวมของประเทศ ส่งผลดีต่อธุรกิจขนาดเล็กที่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในการขยายขนาดธุรกิจหรือคงสภาพหรือลดขนาดลงมาเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับตลาดและเงินลงทุน

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการประเมินประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics Performance Index--ILPI) เป็นโครงการที่อยู่ในความรับผิดชอบและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งได้เริ่มนำมาใช้ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2553 จนถึงปัจจุบันนั้น การขับเคลื่อนและผลักดันให้ประเทศไทยมีศูนย์บริการข้อมูลโลจิสติกส์นั้นจะเป็นไปได้ยากหรือเป็นไปได้เลย หากไม่ได้รับความร่วมมือจากภาคอุตสาหกรรมตั้งแต่ ภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ขนาดกลาง รวมถึงขนาดเล็ก ขณะเดียวกัน การให้ความรู้ก็เป็นปัญหาสำคัญเช่นเดียวกันในการดำเนินการ เนื่องจากเป็นโครงการที่มีอายุโครงการต่อปีตามงบประมาณปีคือ ระยะเวลาดำเนินการ 8 เดือน และผู้ที่เป็นคนดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักโลจิสติกส์ คือ องค์กรอิสระภายนอกที่ได้รับการคัดเลือกในแต่ละปีงบประมาณหากเป็นการบริหารต่อเนื่องของหน่วยงานในปีงบประมาณเดิมงานอาจจะเดินต่อไปได้ทันที แต่หากเป็นทีมงานใหม่และมีการเปลี่ยนถ่ายในทุกปีงบประมาณจะทำให้เกิดความล่าช้าและขาดความต่อเนื่องในโครงการงานเดิม ปัจจัยดังกล่าวเป็นปัญหาในกระบวนการทำงานทั่วไป จุดที่สำคัญในการต่อชะงักของกิจกรรมให้ต่อเนื่องคือการปรับปรุงแก้ไขในกระบวนการของหน่วยงานที่รับผิดชอบ อันจะส่งผลในความต่อเนื่องในการผลักดันภาคอุตสาหกรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งนี้เพื่อการก้าวข้ามไปสู่ยุค Digital Economy จริง ๆ ไม่ใช่ตามกระแส แต่ทุกคนทุกหน่วยงานทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องจะต้องทุ่มเทเพื่อให้เกิดความสำเร็จในโครงการประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรมให้ได้ให้สอดคล้องและสนับสนุนกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ในแผนยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ (ปี พ.ศ. 2560-2564)

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงอุตสาหกรรม, กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่, สำนักโลจิสติกส์. (2556). *คู่มือการประเมินประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ เกณฑ์ตัวชี้วัดมาตรฐานสำหรับผู้ประกอบการ บริษัท เอ็มดีเอส จำกัด*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ปรเมธี วิมลศิริ. (2560). *ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อนาคตประเทศไทย เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน*. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2560, จาก www.plan.vru.ac.th/wp-content/uploads/2016/11/แผนชาติ-20-ปี-1.pdf
- ประจวบ กล่อมจิตร. (2558). *โลจิสติกส์-โซ่อุปทาน: การออกแบบและจัดการเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: วี. พรินท์ (1991) จำกัด.

**คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้บริโภคในจังหวัดภูเก็ต
กรณีศึกษา สิเหร่คาร์แคร์ภูเก็ต**

**SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION OF CONSUMERS
IN PHUKET: CASE STUDY OF SI-RE CARCARE PHUKET**

อรุณพร อุตสาหะ
ประพันธ์ วงศ์บางโพ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 310 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยพหุ (multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพรับจ้างหรือเป็นเจ้าของกิจการธุรกิจทั่วไป ส่วนมากมีรายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือนโดยผู้ให้บริการสามารถรับรู้คุณภาพการบริการของสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ตได้ในระดับสูงเช่นเดียวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการในด้านความเชื่อมั่น ด้านการบริการที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค และด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้บริโภคมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นคุณภาพการบริการด้านการรับประกันที่ไม่มีอิทธิพลแต่อย่างใด ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจให้กับผู้ใช้อย่างต่อเนื่องต่อไป

คำสำคัญ: (1) คุณภาพการบริการ (2) ความพึงพอใจ (3) คาร์แคร์

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the influence of service quality perception toward customer satisfaction of Si-re Carcare Phuket's customers. As the quantitative research, data are collected from 310 samples by questionnaire, and then analyzed by multiple regression analysis. The findings indicate that the majority of customers are male, with the age of 31 or above, occupation of general

employee contractors and business owners, and income of 30,000 baht/month. Moreover, the high levels of service quality and customer satisfaction are perceived by Si-re Carcare Phuket's customers.

The results of the hypothesis testing demonstrate that components of service quality (reliability, tangibility, responsiveness, and empathy), except the assurance, statistically and positively affect the customer satisfaction of Si-re Carcare Phuket. Therefore, the business owner should exert positive influence of service quality on customer satisfaction by improving all service quality components, except the assurance, in order to satisfy their customer continuously.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Carcare

บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบันมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมทางสังคม การขยายตัวของชุมชนเมือง (urbanization) ส่งผลให้เมืองใหญ่ต่าง ๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ภูเก็ตเป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากปรากฏการณ์ดังกล่าวโดยการขยายตัวของตัวเมืองนั้น ส่งผลต่อภูมิศาสตร์ สังคม เศรษฐกิจ การแข่งขันทางธุรกิจ รวมไปถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค (พสุ เดชะรินทร์, 2558) ผู้บริโภคในปัจจุบันต้องการความรวดเร็วและสะดวกสบายในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ประกอบกับระบบขนส่งมวลชนที่ไม่เพียงพอ รถยนต์จึงเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันในฐานะของปัจจัยที่ 5 ที่เป็นเครื่องอำนวยความสะดวก ตลอดจนแสดงถึงฐานะทางสังคม ด้วยเหตุนี้ความต้องการรถยนต์ในประเทศไทยจึงมีอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี

จากสถิติจำนวนรถจดทะเบียนสะสมของกรมการขนส่งทางบก ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2559 ที่ระบุว่าทั่วประเทศมีรถยนต์ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนรวมทั้งสิ้น 7.9 ล้านคัน โดยในจังหวัดภูเก็ตมีทั้งสิ้น 102,918 คัน (กรมการขนส่งทางบก, 2559) แม้จะเป็นจำนวนที่ไม่มากนัก แต่เมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่ของจังหวัดภูเก็ตที่จำกัด ถือว่าเป็นอัตราที่ค่อนข้างสูง ทั้งนี้ ปัญหาสำคัญสำหรับผู้บริโภคในปัจจุบัน คือ ไม่มีเวลาในการดูแลรักษา และทำความสะอาดรถยนต์ด้วยตนเอง จึงถือเป็นโอกาสที่ดีของธุรกิจคาร์แคร์ที่จะเข้ามาตอบสนองความต้องการนี้ โดยข้อมูลจากประชาชาติธุรกิจออนไลน์ (2559) เผยให้เห็นว่า ตลาดคาร์แคร์ในประเทศไทยมีมูลค่าต่อปีกว่า 1,000 ล้านบาท และเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจเข้าสู่ภาวะชะลอตัวเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา จึงทำให้ธุรกิจนี้มีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น

“สิห์คาร์แคร์ ภูเก็ต” ดำเนินธุรกิจคาร์แคร์มาเป็นระยะเวลานาน ด้วยจุดเด่นของทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการเดินทาง คุณภาพการบริการที่มีมาตรฐาน และความเป็นกันเองของเจ้าของกิจการทำให้ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา สิห์คาร์แคร์ ภูเก็ต ประสบสภาวะ

การแข่งขันที่รุนแรงจากคาร์แคร์รายใหม่ จึงทำให้องค์กรต้องทบทวนถึงคุณภาพการบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันว่าเพียงพอต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ และเพื่อรักษาลูกค้าที่มีอยู่เดิมหรือไม่ การศึกษานี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นไปที่การศึกษาคูณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสิเหร่คาร์แคร์ภูเก็ต เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการ และวางแผนดำเนินการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาระดับของคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่น ด้านการบริการที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้บริโภคที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดตัวแปร ดังนี้ ตัวแปรต้น คือ คุณภาพการบริการของสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต และตัวแปรตามคือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ กลุ่มผู้บริโภคที่มาใช้บริการล้างรถที่สิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต โดยมีจำนวนผู้ใช้บริการประมาณ 1,500 ราย ต่อเดือน และทำการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2559

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ว่า คุณภาพการบริการอันประกอบด้วย ด้านความเชื่อมั่น ด้านการบริการที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มาใช้บริการสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานที่สะท้อนถึงสภาพความเป็นจริงของตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการของสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันต่อไป
2. ผลการศึกษานี้จะเป็นพื้นฐานสำคัญในการเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในธุรกิจคาร์แคร์ หรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้นำไปใช้ประโยชน์ในการอ้างอิง หรือนำไปพัฒนาต่อยอดแนวคิดต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

บริการ (service) หมายถึง การกระทำ กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ประกอบการมอบให้ หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค ในสิ่งที่สัมผัสไม่ได้ (intangibility) เมื่อบริการไม่สามารถสัมผัสได้จึงไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perishability) ดังนั้น ธุรกิจบริการจึงไม่มีสินค้าคงเหลือ การบริการไม่สามารถแยกบริโภค หรือไม่สามารถแยกการให้กับการบริการออกจากกันได้ (inseparability) และสุดท้ายธุรกิจเป็นเรื่องของความไม่แน่นอน ผลลัพธ์ที่ได้มักมีความแปรปรวน (variability) ซึ่งผู้บริหารของธุรกิจต้องมีการควบคุมคุณภาพการให้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และอมรศักดิ์ บุญเรือง, 2541, หน้า 47)

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988, 1990) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการด้านคุณภาพการบริการมาเป็นระยะเวลานาน โดยในช่วงปี 1988 Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988, pp. 406-407) ได้กล่าวถึง “ช่องว่าง 5 ประการ” ที่ทำให้ธุรกิจบริการไม่ประสบความสำเร็จในตัวแบบคุณภาพของธุรกิจบริการ (conceptual model of service quality--SERVQUAL) ซึ่งต่อมาแนวคิดนี้ได้กลายเป็นต้นแบบของการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย โดยรูปแบบการประเมินคุณภาพการบริการ (Illustrated quality evaluation of customer service) นั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเชื่อมั่น (reliability) คือ ความสามารถในการกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้กับผู้บริโภค ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องและเหมาะสม
2. การตอบสนองต่อผู้บริโภค (responsiveness) คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของผู้ให้บริการ มีความเต็มใจในการบริการ และจัดหาบริการมาตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างทันทั่วทั้งที่
3. การรับประกัน (assurance) คือ การมีความรู้ความสามารถ และความมั่นใจ ในงานที่ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความไว้วางใจให้กับผู้บริโภค
4. การเอาใจใส่ดูแลผู้บริโภค (empathy) คือ การดูแล เอาใจใส่ ผู้เข้ารับบริการอย่างตั้งใจ แสดงความห่วงใย และสนใจผู้มารับบริการอย่างเต็มที่
5. การบริการที่จับต้องได้ (tangibles) คือ เครื่องมืออำนวยความสะดวกด้านกายภาพที่ผู้ให้บริการนำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือบุคคล เป็นต้น

ต่อมา Parasuraman et al. (1990, p. 52) ได้นำหลักความคิดดังกล่าวไปใช้ศึกษาต่อ และนำเสนอในปี ค.ศ. 1990 โดยกล่าวถึง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ

ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต (Hansen, 2000; Ling, Lin & Lu, 2005; Saha & Zhao, 2005) ที่พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการมีอิทธิพลเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจและแสดงออกผ่านพฤติกรรม โดยนักวิชาการหลายท่านได้นิยามไว้อย่างหลากหลาย เช่น Anderson and Srinivasan (2003) อธิบายถึงความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า เป็นผลลัพธ์ของสภาพจิตใจที่ลูกค้าพึงประเมินจากประสบการณ์ที่ได้รับและสิ่งที่คาดหวังภายใต้บริบททางอารมณ์ และความพึงพอใจดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งกับความภักดีของลูกค้า (Deveraj, Fan, & Kohli, 2002)

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2539, หน้า 8) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับความรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับบริการนั้น

2. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงจากการบริการ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงตามบริบทที่เกิดขึ้นจากการรับบริการ

3. ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะครอบคลุมทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในแง่ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับของความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3. แนวคิดและทฤษฎีส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

ส่วนประสมการตลาดบริการหมายถึงตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย (Kotler, 2003)

3.1 ผลิตภัณฑ์ (product) หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่นำเสนอเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการของตลาดให้ได้รับความพึงพอใจ ดังนั้น “ผลิตภัณฑ์” จึงมีความหมายที่ครอบคลุมถึงสินค้า (goods) และบริการ (service) ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นไปที่การบริการของ สิห์เรคาร์แคร์ ภูเก็ต เป็นสำคัญ

3.2 ราคา (price) คือ อัตราในการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ระหว่างกันในตลาดโดยเป็นการเปรียบเทียบ ระหว่างคุณค่า (value) ของบริการกับราคา (price) ของบริการนั้น โดยการกำหนดราคาที่สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรและเหมาะสมกับระดับความสามารถหรือกำลังซื้อของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

3.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย (place) เป็นการกระจายสินค้าจากผู้ให้บริการไปยังผู้บริโภคในการศึกษานี้ คือ ความเหมาะสมของสถานที่ หรือทำเลในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าว่าสามารถอำนวยความสะดวก และเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

3.4 การส่งเสริมการตลาด (promotion) หมายถึง เครื่องมือการติดต่อสื่อสารทางการตลาดเพื่อแจ้งข่าวสารใจตลาดสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อของตลาด โดยผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเพื่อจูงใจให้เกิดทัศนคติที่ดี และเกิดพฤติกรรมการใช้บริการในที่สุด

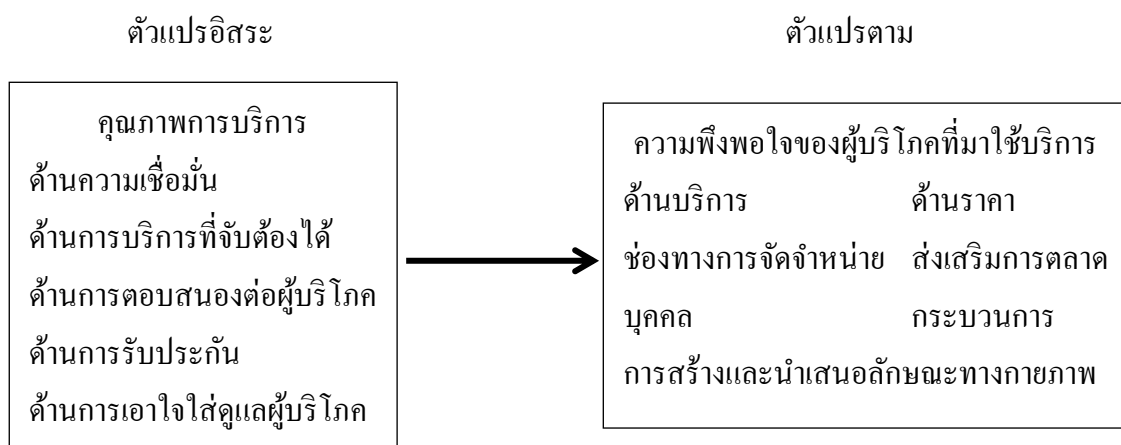
3.5 บุคลากร (people) หมายถึง บุคลากรภายในองค์กรที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ลูกค้าโดยบุคลากรที่ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพดีมีความรู้มีความสะอาดเรียบร้อยสุภาพและมีมารยาทได้รับการอบรมการให้บริการรวมถึงมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่ดี

3.6 กระบวนการให้บริการ (process) หมายถึง ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการตั้งแต่การเสนอการบริการจนจบสิ้นการให้บริการด้วยวิธีการจัดการที่ดีและมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม

3.7 การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (physical evidence and presentation) หมายถึง ส่วนประกอบขององค์กรที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้ด้วยการนำเสนอและภาพลักษณ์ที่ดีของสถานบริการ เช่น อาคารสถานที่ตกแต่งสวยงามการให้แสงสีเสียงที่เหมาะสมความสะดวกของสถานบริการและที่ไม่สามารถสัมผัสได้เช่นบรรยากาศที่ผ่อนคลาย นำให้บริการ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการลิเวอร์พูล แคร่ ภูเก็ต นั้น หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการรับรู้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดจากการเข้ารับบริการที่ลิเวอร์พูล แคร่ ภูเก็ต โดยระดับความพึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับระดับการรับรู้คุณภาพการบริการจากการเข้ารับบริการจริงของผู้ใช้เป็นสำคัญ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป้าหมาย คือ กลุ่มผู้บริโภคที่มาใช้บริการล้างรถที่สิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต จำนวนทั้งสิ้น 1,500 ราย ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้จำนวนตัวอย่าง 310 ราย การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-probability sampling) ควบคู่กับการใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดวันแจกแบบสอบถามในวันพุธศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วงเวลา คือ 8.00-12.00 นาฬิกา และ 13.00-17.00 นาฬิกา เนื่องจากตามสถิติของผู้ใช้บริการ พบว่า วันและช่วงเวลาดังกล่าว มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ผู้ให้บริการกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 31 ปีขึ้นไป ประกอบอาชีพรับจ้างหรือเป็นเจ้าของกิจการธุรกิจทั่วไป ส่วนมากมีรายได้สูงกว่า 30,000 บาทต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถรับรู้คุณภาพการบริการของสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต ในด้านการบริการที่จับต้องได้สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) รองลงมา คือ ด้านการเอาใจใส่ดูแล (ค่าเฉลี่ย 4.53 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56) ต่อมา คือ ด้านการรับประกันและด้านการตอบสนองที่มีระดับการรับรู้ใกล้เคียงกัน (ค่าเฉลี่ย 4.48 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และ ค่าเฉลี่ย 4.50 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 ตามลำดับ) สุดท้าย คือ ด้านความเชื่อมั่นที่มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่า ผู้ใช้บริการรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.61 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49) รองลงมา คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.58 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54) และด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62) ต่อมา คือ ด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63) ขณะที่ความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการในด้านบุคคล และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.33 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 และ 0.63 ตามลำดับ สุดท้าย คือ ความพึงพอใจต่อการบริการในการส่งเสริมการตลาดมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.95 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยพหุได้ผล ดังนี้

$$Y = 0.180 + 0.351X_1 + 0.088X_2 + 0.236X_3 + 0.036X_4 + 0.231X_5$$

$$(9.193)^* \quad (2.225)^* \quad (5.788)^* \quad (0.929) \quad (4.854)^*$$

กำหนดให้

Y = ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต

X_1 = คุณภาพการบริการในด้านความเชื่อมั่นของสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต

X_2 = คุณภาพการบริการในด้านการจับต้องได้ในบริการของสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต

X_3 = คุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคของสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต

X_4 = คุณภาพการบริการในด้านการรับประกันของสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต

X_5 = คุณภาพการบริการในด้านความเอาใจใส่ผู้บริโภคของสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการในด้านความเชื่อมั่น ด้านการจับต้องได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค และด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ใช้บริการสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการสามารถรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความเชื่อมั่น ด้านการบริการที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค และด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้บริโภคเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจที่สูงขึ้นตามไปด้วย

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์เบื้องต้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุมากกว่า 31 ปี ประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ค่อนข้างสูง เนื่องจากผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีศักยภาพ (ทั้งในด้านอายุ หน้าที่การงาน และระดับรายได้ที่ดี) ในการถือครองรถยนต์ แต่อาจมีเวลาในการดูแลและรักษารถยนต์ด้วยตนเองจำกัด ประกอบกับลักษณะนิสัยของเพศชายที่มักจะให้ความสำคัญกับรถยนต์มากกว่าผู้หญิง จึงทำให้ลูกค้ากลุ่มนี้เป็นลูกค้ากลุ่มสำคัญของธุรกิจ สิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต

โดยลูกค้ากลุ่มนี้มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี สะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพการบริการของสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ตนั้นเป็นไปอย่างเหมาะสมตามที่ได้วางมาตรฐานของการให้บริการไว้ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในทุกด้านอยู่ในระดับที่ดี ยกเว้นในด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ส่วนประสมทางการตลาดในด้านนี้นั้นไม่ตรงกับความคิดหวังของผู้ใช้บริการเท่าใดนัก สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่ทางสิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต ไม่ได้จัดทำ การส่งเสริมการตลาดมานานมากแล้ว

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการในด้านความเชื่อมั่น ด้านการบริการที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภค และด้านการเอาใจใส่ดูแลผู้บริโภคมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ตสะท้อนให้เห็นว่า สิเหร่คาร์แคร์ ภูเก็ต มีคุณภาพการให้บริการที่ดีทั้งในด้านความรู้ ความสามารถของพนักงาน การให้บริการที่รวดเร็ว เป็นกันเอง และเชื่อถือได้ รวมถึงมีสถานที่

ให้บริการที่สะอาด และสะดวกสบาย สอดคล้องกับผลการวิจัยในอดีต (Hansen, 2000; Ling, et al., 2005; Saha & Zhao, 2005) ที่พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่นเดียวกับ แนวคิดของ Parasuraman et al. (1990, p. 23) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าจะนำไปสู่ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในที่สุด อย่างไรก็ตาม จุดที่น่าสังเกตคือ คุณภาพการบริการในด้านการรับประกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจแต่อย่างใด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สิห์เรคาร์แคร์ ภูเก็ต นั้น เปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลานาน บนรากฐานของความคุ้นเคย และเป็นกันเองของเจ้าของกิจการ ประกอบกับเครื่องมือที่ทันสมัย จึงทำให้สิห์เรคาร์แคร์ ภูเก็ต เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในฐานะของธุรกิจคาร์แคร์ระดับคุณภาพ ที่มาตรฐานการให้บริการที่เชื่อถือได้ ทำให้ผู้ใช้บริการของสิห์เรคาร์แคร์ ภูเก็ต เกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับโดยไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการรับประกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการบริการ ทั้งในด้านคุณภาพของวัสดุ อุปกรณ์ และกระบวนการในการทำความสะอาดรถยนต์ ตลอดจนมีการอบรมพนักงานผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการ และการมีจิตบริการ (service mind) ประกอบด้วย การให้บริการลูกค้าอย่างกระตือรือร้น รวดเร็ว เป็นกันเอง และให้เกียรติลูกค้า โดยผู้บริหารควรรับฟังคำติชม และข้อเสนอแนะจากลูกค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่องต่อไป

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในด้านต่าง ๆ ในระดับที่ดี ยกเว้น การส่งเสริมการตลาด ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับรายการส่งเสริมการตลาด โดยอาจจัดรายการสะสมยอดการล้างรถ เช่น ล้างรถ 10 ครั้ง ฟรี 1 ครั้ง หรือการทำแพ็คเกจราคาพิเศษ เป็นต้น รวมถึงการจัดทำบัตรสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ จากทางร้าน ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการกระตุ้นลูกค้าให้เกิดความถี่ในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น รวมถึงกระตุ้นลูกค้าใหม่ให้ทดลองเข้ามาใช้บริการในอีกทางหนึ่งด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นการศึกษาในด้านคุณภาพการบริการและความพึงพอใจเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยควรให้ความสำคัญกับคุณค่าของตราสินค้า เช่น การตระหนักรู้ในตราสินค้า (brand awareness) การเชื่อมโยงในตราสินค้า (brand association) หรือ ความภักดีในตราสินค้า (brand loyalty) หรือ ตัวแปรคุณภาพความสัมพันธ์ เช่น ความไว้วางใจ (trust) หรือความผูกพัน (commitment) เพื่อให้เกิดมุมมองที่ครอบคลุมและหลากหลายยิ่งขึ้น

ขณะเดียวกันอาจใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการแบบกลุ่ม สัมภาษณ์พนักงาน หรือผู้ประกอบการ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาแนวทาง และกลยุทธ์ในการการดำเนินงาน เพื่อให้มองเห็นภาพรวมของแนวคิดที่จะใช้ในการปฏิบัติจริง หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปเพิ่มเติมกับแบบสอบถามอีกครั้ง ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องและเป็นจริงมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการขนส่งทางบก. (2559). *จำนวนรถจดทะเบียน (สะสม) ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559*. ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2560, จาก <https://data.go.th/DatasetDetail.aspx?id=21372366-e78b-4d4a-b040-8a702eced5f&AspxAutoDetectCookieSupport=1>
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. ใน *จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2559). ตลาด “คาร์แคร์” พ้นล้านแห่งเดือด “คาร์แลค-โปรสตรัม” แดกไลน์บุกแฟรนไชส์ชิงแชร์. ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2560, จาก http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1462528553
- พลุ เฉชะรินทร์. (2558). *การเติบโตของมหานคร (Urbanization)*. ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2560, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/634355>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และอมรศักดิ์ บุญเรือง. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร: Diamond in Business World.
- Anderson, R. E. & Srinivasan, S. S. (2003). E-satisfaction and E-loyalty: A contingency framework. *Psychology and Marketing*, 20(2), 123-138.
- Deveraj, S., Fan, M., & Kohli, R. (2002). Antecedents of B2C channel satisfaction an preference: Validating e-commerce metrics. *Information Systems Research*, 13, 316-333.
- Hansen, T. (2000). *Customer food satisfaction: Fulfillment of expectation or evaluation of performance?* Retrieved January 4, 2017, from [http:// www.escpeap.net/conferences/marketing/2007_cp/Materiali/.../Hansen.pdf](http://www.escpeap.net/conferences/marketing/2007_cp/Materiali/.../Hansen.pdf)
- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (10th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Ling, V., Lin, K., & Lu, J. (2005). Difference in service quality of cross-strait airlines and its effect on passengers' preferences, *Journal of Eastern Asia Society for Transportation Studies*, 6, 798-813.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 74, 12-40.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service-balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Saha, P., & Zhao, Y. (2005). *Relationship between online service quality and customer satisfaction*. Retrieved January 4, 2017, from <http://epubl.luth.se/1404-5508/2005/083/LTU-SHU-EX-05083-SE.pdf>.

ชีวิตที่ผ่านมาของหมอคนหนึ่ง

A LIFE OF A DOCTOR

สรวง ปันจยีสี่

บทคัดย่อ

ผมเป็นหมอเกือบ 40 ปี เห็นพัฒนาการความพร้อมกับความสับสนในสังคมของสาธารณสุขจากอดีตถึงปัจจุบันเริ่มก้าวล้ำขึ้นเรื่อย ๆ ไม่ว่าจะเป็นสังคมแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ความรู้และวิชาการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์สังคมผู้ป่วยหรือสังคมส่วนรวม ส่วนใหญ่ผมพบคนไข้ผ่าตัดสมองเกิดจากอุบัติเหตุ การผ่าตัดกระดูกสันหลัง กระดูกคอ มีสาเหตุจากการยกของหนัก การก้มเงยของร่างกายหรือเกิดอุบัติเหตุจากการออกกำลังกาย ฯลฯ อาการไข้แต่ละรายต่างกัน ความเสี่ยงในการผ่าตัดเกิดขึ้นได้เช่นกัน ผู้ป่วยที่มีประกันสังคมหรือทำประกันไว้อาจไม่ลำบากเรื่องค่าใช้จ่าย ผมไม่อยากจะให้ท่านเกิดการเจ็บป่วยใด ๆ ดังนั้น ท่านป้องกันได้โดยหมั่นตรวจเช็คสุขภาพเป็นประจำ ไม่ใช่ชีวิตอย่างประมาท ไม่นั่งขับรถหรือนั่งทำงานในท่าเดิมนานเกินไปควรมีการปรับเปลี่ยนอิริยาบถบ้าง แม้ว่าพัฒนาการทางการแพทย์วันนี้จะมีเทคโนโลยีทันสมัย อุปกรณ์และความก้าวหน้าครบครันก็ตาม แต่ชีวิตหมอก็ยังอยู่บนความเสี่ยง คนไข้หายจากอาการของโรคที่ผ่าตัดไปหมอก็สบายใจ วันนี้หมอผ่าตัดแม้ว่าจะมีฝีมือมีประสบการณ์สูงได้พยายามรักษาคนไข้อย่างสุดความสามารถแล้วก็ตาม หมออาจไม่มีความสุขได้เท่าที่ควร เพราะการฟ้องร้องจากญาติของคนไข้มีมากมายในยุคนี้ หากเป็นเช่นนั้นหมอก็ทุกข์ใจได้ เพราะหมอเป็นคนเช่นเดียวกับทุกท่าน

คำสำคัญ: (1) แพทย์ (หมอ) (2) คนไข้ (3) เจ็บป่วย (4) ประสบการณ์แพทย์ (5) การพัฒนา

Abstract

For almost 40 years, I had been working as a doctor, at a public hospital. Each day, most encounters I had were with people of the same profession, namely doctors of various expertise, nurses, and medical personnel. I rarely had opportunity to interact with people from other walks of life, except when they happened to be my patients.

Indeed, as a doctor, my life largely evolved around patients, and operating room (OR). It may not sound like an exciting profession but I appreciate how this career had provided me with a good level of job security and level of incomes. More importantly, this career allowed me to save the life of people of different walks of life, which granted me their respect and appreciation.

As a neurosurgeon, I have treated many patients who, for example, required neurological surgery. Most of these patients were those who involved in a car accident or suffered from intracerebral hemorrhage, brain tumour, arteriovenous malformation, or aneurysm. For those who required lumbar cervical spine surgery, the common causes of their illness were from lift heavy, bending over, and accidents from the road or exercise. The symptoms varied from one patient to another, implying a different level of the risks of surgery and the potential for complications. Although the expense for these medical treatments is generally high, patients would be able to benefit from social or private insurances if they have one. Furthermore, as a doctor, I have never wanted to see anyone suffering from any injuries, and illness. It is thus, recommended that people live their lives carefully, has a regular health check, and a mindful of their body posture.

Over the course of these 40 years, I had witnessed the progressive development of knowledge and skills of medical practitioners and personnel, and of the medical equipment quality; all of which have increasingly become more advanced. Despite the high-quality medical equipment due to cutting-edge technologies, being a doctor has not been made simple. Apart from being constantly concerned about the patient's illness, surgical outcomes, and recovery, risk is another issue that we, doctors, are currently experiencing. It is not always the case that the patient's relatives understand the medical treatment procedure and/or appreciate our commitment. Thus, although we do the best of our knowledge, skills and experiences when treating our patients, we could end up being sued because they expect the results beyond what can be delivered or they misunderstand our treatment procedure. In such case, doctors like us become disheartened. Indeed, although we are called 'doctor' we are, at the end of the day just a human, who is trying his best to do his job.

Keywords : Doctor, Patient, Illness, Neurosurgery, Progressive Development

ชีวิตราชการการเป็นแพทย์ของข้าพเจ้า

นายแพทย์สวิง ปันจยสิทธิ์ ประสาทศัลยแพทย์ ผจก.ศัลยกรรม ศาสตราจารย์ ปี พ.ศ. 2523 จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากนั้นเป็นแพทย์ฝึกหัดที่โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นเวลา 1 ปี แล้วก็ไปเป็นแพทย์ใช้ทุน 2 ปี อยู่ที่โรงพยาบาลอำเภอเขียงม่วนอีก 1 ปี จากนั้นก็ไปเรียนเป็นแพทย์เฉพาะทางระบบประสาทศัลยกรรมแพทย์อีก 3 ปีที่สถาบันประสาทวิทยาของกรมการแพทย์ แล้วกลับไป

เงินทุนที่โรงพยาบาลศูนย์ภาคเหนือจังหวัดลำปางอีก 5 ปี และรับราชการต่อที่สถาบันประสาทวิทยาจนเกษียณอายุในปี พ.ศ. 2559

ภาพพจน์อาชีพแพทย์โดยทั่วไปในสายตาของข้าพเจ้า

แพทย์เป็นผู้ที่มีอาชีพที่มั่นคง มีรายได้ค่อนข้างใช้ได้ขึ้นกับแพทย์ผู้นั้นว่าจะดำเนินเช่นไร และแพทย์เป็นที่นับถือของคนทั่ว ๆ ไปไปแล้วแต่พฤติกรรมของแพทย์แต่ละคนแพทย์ผู้ที่ถูกมองว่าเป็นผู้เสียสละอาชีพแพทย์ค่อนข้างจะคับแคบ ไม่ค่อยได้สูงถึงกับคนอาชีพอื่น เข้ายันเย็นเจอแต่คนอาชีพเดียวกัน เช่น แพทย์ พยาบาล บุคลากรทางการแพทย์ทั้งหลายเป็นเวลานาน พอนานเข้าทำให้เข้าสังคมลำบาก ไม่เข้าใจสังคมเท่าที่ควร เป็นคนไม่ทันสมัย แต่ไม่ได้เป็นคนโง่ ไม่ค่อยกล้าที่จะกล้าได้กล้าเสีย เพราะอยู่ในสถานะที่มั่นคงอยู่แล้ว ชีวิตแพทย์เป็นชีวิตที่ค่อนข้างจำเจ

พัฒนาการความพร้อมกับความสับสนในสังคมของสาธารณสุข

นับแต่เริ่มงานในอดีตจนถึงปัจจุบัน สังคมของสาธารณสุขมีความพัฒนาไปพร้อมกับความสับสนซึ่งผมขอจำแนกออก 5 ประการ ดังนี้

1. สังคมแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์
2. ความรู้และวิชาการ
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์
4. สังคมผู้ป่วย
5. สังคมส่วนรวม

การพัฒนาและความสับสนในสังคมแพทย์

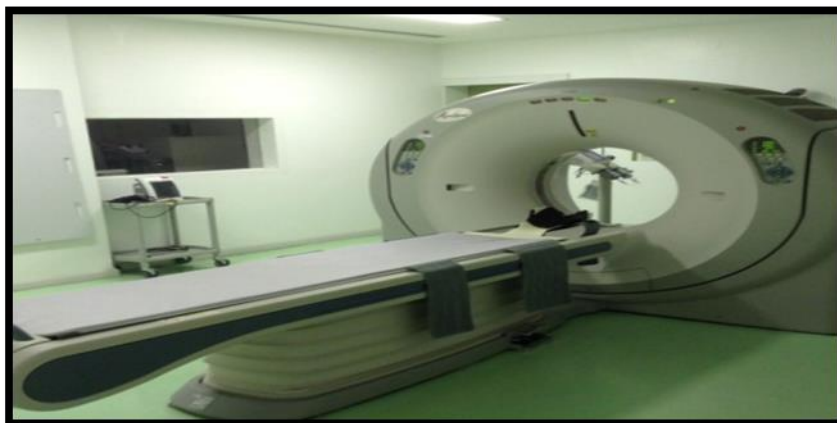
สมัยก่อนแพทย์ที่จบใหม่มักอยากจะเรียนต่อแพทย์เฉพาะทางเป็นหมอผ่าตัดเพราะคิดว่าเป็นเรื่องที่ยากและต้องใช้ความสามารถมากและต้องอดทนและต้องรับผิดชอบสูง แต่ปัจจุบันแพทย์ที่จบใหม่ อยากเรียนสาขาที่คิดว่าเรียนสบาย หาเงินได้ง่าย ไม่ต้องรับผิดชอบมาก แพทย์บางท่านก็ทุ่มเทกับการทำงานมาก ไม่ได้คิดหาช่องทางหาเงินเลย แพทย์บางท่านก็แบ่งเวลาไปเปิดคลินิกหรือทำงานในโรงพยาบาลเอกชนนอกเวลา แพทย์บางท่านก็ลาออกจากราชการไปเปิดคลินิกส่วนตัวหรือทำงานในโรงพยาบาลเอกชน แพทย์บางท่านอาจจะทำงานในสาขาอื่นเป็นอาชีพรองก็ได้

การพัฒนาทางด้านความรู้ทางวิชาการ

ความรู้ทางด้านวิชาการได้รับการพัฒนาเป็นอย่างมาก เช่น สมัยก่อนไม่ทราบว่ามะเร็งปากมดลูกเกิดจากอะไร แต่ปัจจุบันเขาพบว่าเกิดจากการติดเชื้อจากไวรัส จึงได้ผลิตวัคซีนป้องกันโรคมะเร็งปากมดลูก ซึ่งสมัยก่อนมะเร็งปากมดลูกพบได้เป็นอันดับหนึ่งของผู้หญิงเลยทีเดียว โรคบางโรคก็หาไม่พบแล้วในปัจจุบัน เช่น โรคไข้ทรพิษ และโรคโปลิโอ ในขณะที่เดียวกันก็พบโรคใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย เช่น โรคเอดส์ โรคไข้หวัดนก โรคชา เป็นต้น

การพัฒนาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์และความสับสนในการนำมาใช้

เครื่องมือทางการแพทย์ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมามากมาย เช่น เครื่องช่วยหายใจ สมัยก่อนใช้ Pressurerespirator ได้พัฒนาใช้เป็น Volume Respirator ในปัจจุบันมีการใช้เครื่อง Microscope มาช่วยในการผ่าตัดในอวัยวะที่เล็ก ๆ และในตำแหน่งอวัยวะที่สำคัญ ๆ และแม้กระทั่งใช้ Robot มาช่วยผ่าตัดต่อมลูกหมาก บางครั้งทำให้แพทย์สับสนว่าการนำเครื่องมือชนิดนี้มาช่วยผ่าตัดจะเหมาะสมหรือไม่ เช่น การนำกล้อง Microscope มาช่วยผ่าตัดในบริเวณที่ใหญ่โตซึ่งเราใช้ตาเปล่าก็สามารถมองเห็นชัดเจนอยู่แล้ว ทำให้การผ่าตัดเสียเวลามากขึ้น และคนไข้ก็เสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น ส่วนอุปกรณ์ทางการแพทย์ก็ได้ถูกพัฒนามากมายสมัยก่อนโรคชนิดนี้ผ่าตัดแล้วได้ผลไม่ดี แต่สมัยนี้เราใช้อุปกรณ์นี้ในการผ่าตัดจะได้รับผลดีมาก เช่น ใช้ Screw ในการผ่าตัดกระดูกสันหลัง หรือใช้ Glu ในการรักษาเส้นเลือดผิดปกติในสมองเมื่อใช้อุปกรณ์มากขึ้นค่าใช้จ่ายก็สูงขึ้น



ภาพ 1 เครื่อง MRI



ภาพ 2 เครื่อง X-Ray



ภาพ 3 เครื่อง CT สแกน



ภาพ 4 ที่เลื่อยกะโหลกศีรษะด้วยมือ และที่เจาะกะโหลกด้วยมือ



ภาพ 5 ห้องพักคนไข้หลังผ่าตัดพร้อมอุปกรณ์

การพัฒนาและความสับสนของผู้ป่วย

เป็นที่น่าเศร้าใจมากคนไข้บางท่านเชื่อถือนำคำโฆษณา ทำให้ผู้ป่วยถูกหลอกลวงให้เชื่อถือนำและต้องผิดหวังและเสียเวลาเมื่อไปรับการรักษา นอกจากเสียเงินแล้วยังอาจสูญเสียอวัยวะอีกด้วย ผู้ป่วยไม่มีความรู้ไม่รู้จักแพทย์ที่เชี่ยวชาญ ไม่ศึกษาข้อมูลให้ดีก่อนก็จะไปรักษาตามโรงพยาบาลที่โฆษณา ถ้าเจอแพทย์ที่มีประสบการณ์น้อยอาจมีความเสี่ยงถึงเสียชีวิตได้ เพราะฉะนั้น การเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ก็อาจได้เปรียบทำให้ได้ข้อมูลพบหมอรักษาที่ถูกต้องปัจจุบันแพทย์ที่ดีมีฝีมือในการรักษามีอยู่มากมายในโรงพยาบาลที่ไม่ได้ทำการโฆษณา จึงอยากให้คนไข้ได้ไตร่ตรองข้อนี้และอยากให้ทุกท่านได้พบหมอที่จริง ดังนั้น เวลาป่วยควรรู้จักหมอหรือบุคลากรทางการแพทย์จะได้หาหมอที่ถูกโรค

การพัฒนาและความสับสนด้านสังคมส่วนรวม

เมื่อญาติหรือผู้ป่วยไม่พอใจผลการรักษาก็ฟ้องร้องซึ่งในปัจจุบันมีการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากแพทย์หรือโรงพยาบาลมากมาย ทำให้หมอหลายคนไม่กล้ารักษาเพราะไม่อยากเสี่ยงต่อการถูกฟ้องจึง Refer หรือส่งคนไข้ต่อไปให้โรงพยาบาลอื่น แพทย์ที่ถูกฟ้องร้องแม้ว่าจะได้พยายามรักษาอย่างสุดฝีมือแล้วก็ตาม ต้องเสียชื่อเสียงกลายเป็นเป้าของสังคม หากผลการฟ้องร้องออกมาให้หมอหรือโรงพยาบาลเป็นฝ่ายแพ้ย่อมต้องจ่ายชดเชยค่าเสียหายเป็นจำนวนมากมายมหาศาล ชีวิตของหมอก็จะไม่มีความสุขเลย ผู้ป่วยหรือญาติเองก็ต้องเสียเวลา เสียอารมณ์เช่นกัน

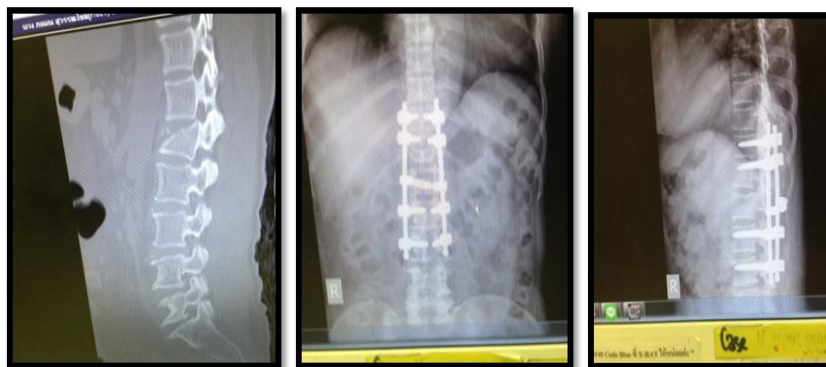
สรุป

งานของผมอยู่กับคนไข้และห้องผ่าตัดเป็นส่วนใหญ่ เวลาของชีวิตขึ้นอยู่กับห้อง OR เป็นหลัก ผมผ่าตัดสมอง ผ่าตัดกระดูกสันหลัง ผ่าตัดกระดูกคอ คนไข้ผ่าตัดสมองส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยจากอุบัติเหตุ การขับขี้นานพาหนะ ความดันสูง เป็นเนื้องอกในสมอง เส้นเลือดโป่งพองหรือผิดปกติในสมอง ฯลฯ



ภาพ 6 เครื่องเจาะกะโหลกไฟฟ้า และเครื่องช่วยหายใจแบบ Volume Respirator

การผ่าตัดกระดูกสันหลังหรือกระดูกคอ ผู้ป่วยส่วนมากมีสาเหตุจากการยกของหนัก การนั่งผิดท่า การก้มเงยของร่างกาย หรืออาจเกิดอุบัติเหตุจากการออกกำลังกาย ขับขี่จักรยาน หมอนรองกระดูกอาจเคลื่อนหรือแตกซึ่งมักพบในคนวัยทำงาน กระดูกงอกทับเส้นประสาท กระดูกสันหลังตีบ ทางกายภาพของหมอนรองกระดูกจะไม่ทนต่อแรงบิด ถ้าเอี้ยวตัวไปหยิบของแล้วพบว่ามีอาการปวดร้าวลงขาจะทันหัน นี่คือการบ่งชี้ว่าหมอนรองกระดูกแตกแล้วเคลื่อนไปทับเส้นประสาท ซึ่งมักตรวจพบด้วยวิธีการทำ MRI Scan ถ้าเส้นประสาทเส้นใดควบคุมระบบทำงานส่วนใดในร่างกายหากถูกกดทับระบบนั้นของร่างกายก็จะผิดปกติไป ในบางรายที่มีอาการอาจลุกลามไม่ได้เลย เพราะปวดมาก บางรายปวดพอทนได้ แต่บางรายอาการรุนแรงมากหากไม่รักษาอาจถึงขั้นเป็นอัมพาตได้



ภาพ 6 X-Ray กระดูกสันหลังเมื่อผ่าตัดแล้ว

กรณีกระดูกสันหลังกดทับบริเวณคอจะทำให้ปวดแขน ขา และอ่อนเปลี้ย อาการไข้แต่ละรายแตกต่างกัน ความเสี่ยงในการผ่าตัดเกิดขึ้นได้เช่นกัน ค่าเสียยารักษาเป็นเงินไม่น้อย ผู้ป่วยที่มีประกันสังคมหรือทำประกันไว้ก็ไม่ต้องลำบากมากเรื่องค่าใช้จ่าย ในฐานะที่เป็นหมอคนหนึ่งผมไม่อยากจะให้เกิดการบาดเจ็บใด ๆ แก่ทุกท่าน ดังนั้น การป้องกันอาจทำได้โดยหมั่นตรวจเช็คสุขภาพเป็นประจำ ไม่ใช่ใช้ชีวิตอย่างประมาท ไม่นั่งขับรถหรือนั่งทำงานในท่าเดิมนานเกินไปควรมีการปรับเปลี่ยนอิริยาบถบ้าง หลีกเลี่ยงการบิดตัวหรือเอี้ยวตัวยกของ แม้ว่าพัฒนาการทางการแพทย์วันนี้จะมีเทคโนโลยีทันสมัย อุปกรณ์และความก้าวหน้าครบครันก็ตาม แต่ชีวิตหมอก็ยังอยู่บนความเสี่ยง คนไข้หายจากอาการของโรคที่ผ่าตัดไปหมอก็สบายใจ วันนี้หมอผ่าตัดแม้ว่าจะมีฝีมือมีประสบการณ์สูงได้พยายามรักษาคนไข้อย่างสุดความสามารถแล้วก็ตาม หมออาจไม่มีความสุขได้เท่าที่ควร เพราะการฟ้องร้องจากญาติของคนไข้มีมากมายในยุคนี้ หากเป็นเช่นนั้นหมอก็อทุกข์ใจได้เช่นกัน เพราะหมอก็เป็นคนเช่นเดียวกับทุกท่าน



เอกสารอ้างอิง

- Rawling, C. E., & Wilkins, R. H. (1990). Calcium phosphate ceramics as bone substitutes. In R. H. Wilkins, Rengachary SS (eds): *Neurosurgery Update, diagnosis, operative technique, and Neuro-Oncology*. New York: McGraw Hill.
- Richard, H. W. (2011). *Youmans neurological surgery* (7th ed.). Philadelphia, PA: The Curtis Center.
- Robertson, C. (2003). Critical care management of Traumatic brain injury. In H. R. Winn, *Youmans Neurological Surgery* (5th ed.). Philadelphia, PA: The Curtis Center.
- Wilkins, R. H., & Rengachary, S. S. (1996). *Neurosurgery* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.