



Journal of MANAGEMENT SCIENCE

Dhonburi Rajabhat University

วารสารวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2

กรกฎาคม - ธันวาคม
2564

ISSN: 2697-5823 (Online)



- เจ้าของ** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- วัตถุประสงค์**
1. เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่วิทยาการจัดการ ความรู้ ความคิดทางวิชาการ และวิชาชีพสาขาวิชา กลุ่มบัญชี บริหารธุรกิจ นิเทศศาสตร์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการท่องเที่ยว และบริการ เศรษฐศาสตร์ ระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
 2. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาด้าน วิทยาการจัดการ ที่จะประโยชน์แก่นักศึกษา คณาจารย์ และผู้สนใจทั่วไป โดยรับ พิจารณาบทความวิจัย บทความวิชาการ ที่มีคุณค่าทางวิชาการสามารถใช้ประโยชน์ทั้ง ในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติได้อย่างกว้างขวาง

ISSN (Online) 2697-5823

กำหนดเผยแพร่ 2 ฉบับ ต่อปี

การเผยแพร่ ผ่านระบบออนไลน์

สถานที่ติดต่อ สำนักงานกองบรรณาธิการ โครงการจัดทำวารสารวิทยาการจัดการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ถนนอิสรภาพ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600
โทรศัพท์ 0-289-02295 , 02 890-1801 กด 8 หรือ ต่อ 30210
โทรสาร 0-289-02295
e-mail : ms_journal@dru.ac.th

จัดพิมพ์ที่ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



บทความในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเป็นความคิดเห็นของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นของกองบรรณาธิการ และไม่ใช้ความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการและ/หรือ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอก แต่ให้อ้างอิงแสดงที่มา



บทความที่ได้รับตีพิมพ์จะมีการตรวจความถูกต้องเหมาะสมจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ (peer review) แบบ double blind review

บทบรรณาธิการ

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเป็นวารสารทางวิชาการที่มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อเผยแพร่วิทยาการ ความรู้ ความคิดทางวิชาการวิชาชีพด้านและสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาวิทยาการจัดการที่จะเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา คณาจารย์และผู้สนใจทั่วไปฉบับนี้เป็นฉบับแรก โดยเนื้อหาของวารสารเป็นบทความวิชาการจำนวน 2 บทความ บทความวิจัยจำนวน 2 บทความ ซึ่งทุกบทความมีจุดเน้นสำคัญในศาสตร์การจัดการ

กองบรรณาธิการ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของนักวิชาการ นักวิจัยและผู้อ่านทุกท่าน ทั้งนี้จึงขอขอบพระคุณผู้ทรงวุฒิและทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพของวารสารวิทยาการจัดการและยินดีรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพต่อไป

อารยา เกียรติกิจ
บรรณาธิการบริหาร

วารสารวิทยาการจัดการ

สำนักงานกองบรรณาธิการ	โครงการจัดทำวารสารวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร	
ที่ปรึกษากองบรรณาธิการ	รองศาสตราจารย์วราวัฒน์ เขียวโพธิ์	
บรรณาธิการบริหาร	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารยา เกียรติก้อง	
กองบรรณาธิการ	ศาสตราจารย์เกียรติคุณเสนาะ ตีเยาว์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
	ศาสตราจารย์ ดร. ปรัชญนันท์ นิสสุข	มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
	รองศาสตราจารย์ ดร. วชิรพร เศรษฐสุขโก	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
	รองศาสตราจารย์ ดร. ดวงพรรณ กริชชาญชัย	มหาวิทยาลัยมหิดล
	รองศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒน์ ฉิมะสังคนันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
	รองศาสตราจารย์ ดร. สุธินันท์ พรหมสุวรรณ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิริภาพรณ ลีภัยเจริญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐินี ทองดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นันทวิช เหล่าวิเชียร	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ญัฐภรณ์ เสารยะวิเศษ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดร
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทรา สุขะสุนธร	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัชรภา เอื้ออมรวนิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธวัชกร วงษ์คำชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระพงศ์ เรืองกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วัฒน์ชัย ชูมาก	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
คณะกรรมการดำเนินงาน	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพวรรณ วิเศษสินธุ์	
	อาจารย์ ดร. สิทธิชัย ฝรั่งทอง	
	อาจารย์ ดร. ลลิตา พ่วงมหา	
	อาจารย์ ดร. พรทิพย์ มโนดำรงสัตย์	
	อาจารย์บัณฑิตา สุขเจริญ	
ฝ่ายจัดทำปกและรูปเล่ม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลศักดิ์ วงศ์ศรีแก้ว	
	นางสาวเจนจิรา เชื้อประดิษฐ์	
ฝ่ายเผยแพร่ทางอิเล็กทรอนิกส์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์แอนนา พายุพัด	
	อาจารย์ ดร. ธัญพร ศรีดอกไม้	
ฝ่ายประสานงาน	นางสาวเจนจิรา เชื้อประดิษฐ์	

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Reviewers)

รองศาสตราจารย์ ดร. กัญกร	เอี่ยมพญา	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
รองศาสตราจารย์ ดร. นงเยาว์	อุทมพร	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คมสิทธิ์	เกียนวัฒนา	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
อาจารย์ ดร. ณัฐนรี	สมิตร	วิทยาลัยดุสิตธานี กรุงเทพฯ
รองศาสตราจารย์วรารัตน์	เขียวไพร่	ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุชรา	แสวงสุข	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิงห์	สิงห์ขจร	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรภา	เอื้ออมรวิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรียาดี	ผลเอนก	มหาวิทยาลัยบูรพา
อาจารย์ ดร.ฉัตรชัย	ราคา	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์.ดร.สิทธิชัย	ฝรั่งทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลศักดิ์	วงศ์ศรีแก้ว	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญ

หน้า

บทความวิชาการ

เขมนิจ มาลาเว

Khemanit Malave

ความน่าเชื่อถือของการรายงานข่าวสารในยุค Big Data _____ 1
Reliability of News Reporting in the Big Data Era.

วิทยา นามเสาร์

Vittaya Namsao

การพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ _____ 13
Leadership Competency Development to Promote Smart Tourism.

บทความวิจัย

ทรงสิริ วิชิรานนท์ และอรุณี อรุณเรือง

Songsiri Wichiranon and Arunee Arunreung

ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ _____ 22
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
The 21st Century Skills of the Students in the Faculty of Liberal Arts,
Rajamangala University of Technology Pranakhon.

สิทธิชัย ฝรั่งทอง ประจักษ์ พรหมงาม และศักดิ์ กองสุวรรณ

Sittichai Farangthong Prachak Promngam and Sak Kongsuwan

การศึกษาอิทธิพลการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียน _____ 35
ที่มีต่อผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
A study of the influence of circular supply chain management
on the performance of auto parts manufacturers.

ความน่าเชื่อถือของการรายงานข่าวสารในยุค Big Data

เขมนิจ มาลาเว¹

บทคัดย่อ

รูปแบบการรายงานข่าวในยุค Big Data ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในเรื่องของความทันต่อเหตุการณ์และการตอบสนองความต้องการอันไม่จำกัดของผู้เสพสาร สื่อหลายสำนักจึงแข่งกันนำเสนอข่าว โดยละเลยการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำเสนอ ทำให้พบรูปแบบการรายงานข่าว 8 ประเภท ที่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของข่าว ดังนี้ (1) การนำเสนอข่าวที่ละเมิดสิทธิผู้ที่ตกเป็นข่าว (2) การสร้างผู้ตกเป็นข่าวให้กลายเป็น ‘ตัวละคร’ ให้คนติดตาม (3) การไลฟ์สด (Live) ขัดขวางการทำงานของรัฐบาลและก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ที่ตกเป็นข่าว (4) การนำเสนอข่าวเกินจริงทำให้เกิดความตื่นตระหนกและเข้าใจผิด (5) การแชร์ข่าวต่อโดยขาดการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำเสนอ (6) การเสนอข่าวโดยใช้การพาดหัวข่าวเชิงคลิกเบต (Click-bait) (7) สื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิพากษานอกบัลลังก์ (8) การเสนอข่าวโดยใช้อารมณ์ไม่เป็นธรรม มีการบิดเบือนข้อเท็จจริง

ดังนั้นการย้ำเตือนให้นักวารสารศาสตร์ตระหนักถึงคุณค่าที่แท้จริงของการเป็นสื่อ คือ การคงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความถูกต้องของข้อมูล (2) ความโปร่งใส (3) ความสมดุลหรือความเป็นกลาง (4) ความสมบูรณ์ของข้อมูล และ (5) การนำเสนอมีความเป็นมืออาชีพ จึงเป็นเรื่องสำคัญ

คำสำคัญ : ความน่าเชื่อถือของการรายงานข่าว Big Data รูปแบบการรายงานข่าว

¹อาจารย์ประจำ วิทยาลัยนิตศาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต
e-mail: Khemanit.m@rsu.ac.th

Reliability of News Reporting in the Big Data Era.

Khemanit Malave¹

Abstract

News reporting in the big data era focuses on timeliness and responsiveness to recipients' unlimited needs. Most news agencies compete to report the news by neglecting to verify the accuracy of the information. This study found 8 types of news reporting that affect news reliability: 1) news reporting that violates people's privacy; 2) news reporting that intentionally creates drama by presenting a suspect as a character; 3) news reporting in the form of live broadcasting that obstructs the work of officials and causes harm to victims; 4) news reporting that is exaggerated and causes panic and misunderstanding; 5) news reporting that is shared on social media without verification of the truth; 6) news reporting with click-bait headlines; 7) news reporting where the media acts as a judge outside the courtroom; and 8) news reporting that is too emotional and unfair and distorts the truth.

Therefore, journalists must pay attention to the true value of journalism in maintaining news reliability, which consists of 5 components as follows: 1) accuracy of the information, 2) transparency, 3) balance/neutralization, 4) completeness of the information, and 5) professionalization of news reporting.

Keywords: Reliability of News Reporting, Big Data, News Reporting

¹ Teacher, College of Communication Arts, Rangsit University
e-mail: Khemanit.m@rsu.ac.th.

บทนำ

การเติบโตอย่างรวดเร็วของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอันสืบเนื่องจากการได้แรงหนุนจาก “สมาร์ทโฟน” ที่ปัจจุบันมีรุ่นที่มีราคาไม่แพงออกมาวางจำหน่ายมากมายหลากรุ่น หลายแบรนด์ ทำให้ใครๆ ก็สามารถเป็นเจ้าของและเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้สะดวกรวดเร็วขึ้น และด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (Covid-19) ที่ส่งผลกระทบให้ผู้คนทั่วโลกต้องปรับวิถีชีวิตไปสู่ “ความปกติในรูปแบบใหม่” (New Normal) ที่ทุกคนไม่สามารถมาพบเจอหรือทำงานอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มใหญ่ได้ ต้องทำงานในรูปแบบ Work from Home (WFH) และสื่อสารกันผ่านทางสื่อออนไลน์เป็นหลัก ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้งาน Social Media ปัจจุบันมีประชากรทั่วโลกมากกว่า 2 ใน 3 มีโทรศัพท์มือถือ และมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือจำนวนมากถึงร้อยละ 92.8 (we are social, 2021) และจากสถิติการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือของผู้ใช้งานที่มีอายุระหว่าง 16 - 64 ปี ในประเทศไทย พบว่า มีการใช้งานเฉลี่ย 5.07 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งมากเป็นอันดับที่ 3 ของโลก และหากนับรวมการใช้อินเทอร์เน็ตทั้งระบบคนไทยมีการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเฉลี่ยวันละ 10 ชั่วโมง หรือคิดเป็นร้อยละ 41 ของการใช้เวลาภายใน 1 วัน (ข่าวสด, 2564) เช่นเดียวกับผลการสำรวจจาก Kantar Thailand ปี 2563 (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2563) ที่พบว่า การอยู่บ้านมากขึ้นส่งผลให้มีการใช้สื่อมากขึ้น โดยเฉพาะสื่อออนไลน์ ที่มีการเติบโตอย่างชัดเจน โดยเฉพาะการใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 75 ของผู้บริโภคบอกว่าใช้ Internet surfing มากขึ้น และร้อยละ 71 บอกว่าดู VDO Online มากขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลจากมาร์เก็ตบัซซ ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อของคนไทย จำนวน 700 คนทั่วประเทศ ในสถานการณ์โควิด-19 เมื่อช่วงกลางปี 2564 พบว่าสื่อที่คนไทยนิยมใช้สูงสุด ได้แก่ การใช้โซเชียลมีเดีย สูงถึงร้อยละ 81 การใช้อินเทอร์เน็ตร้อยละ 65 การรับชมวิดีโอสตรีมมิ่งคอนเทนต์ร้อยละ 50 และทีวีร้อยละ 47 (ผู้จัดการออนไลน์, 2564)

สำหรับพฤติกรรมการอ่านข่าวของคนไทย จากผลการศึกษาพบว่า คนไทยชอบรับข่าวหลากหลายประเภท โดยเฉลี่ย 1 คนอ่านข่าวมากถึง 7.4 ประเภทด้วยกันซึ่งเป็นเรื่องสนใจในประเภทข่าวที่มากกว่าค่าเฉลี่ยในเอเชียแปซิฟิกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 7.2 ประเภท โดยคนไทยส่วนใหญ่ร้อยละ 76 นิยมอ่านข่าวในรูปแบบข้อความและรูปร้อยละ 62 ชอบชมข่าวในรูปแบบวิดีโอภาพเคลื่อนไหว ผ่านทางยูทูบและแพลตฟอร์มวิดีโอแชร์อื่นๆ ร้อยละ 77 โซเชียลมีเดียร้อยละ 70 และผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของช่องทีวีร้อยละ 49 (Marketeer, 2020)

จากพฤติกรรมการใช้สื่อที่เปลี่ยนไปดังกล่าว ส่งผลให้ในช่วงที่ผ่านมาเกิดปรากฏการณ์ Media Disruption สื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ นิตยสารข่าว หนังสือพิมพ์ ต่่างทยอยปิดตัว และย้ายแพลตฟอร์มไปสู่การนำเสนอข่าวผ่านทางสื่อออนไลน์อย่างเต็มตัว ขณะเดียวกันสื่อโทรทัศน์เองก็ไม่สามารถต้านทานกระแสนิยมบริโภคข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ได้ ต่างตัดสินใจก้าวเข้าสู่การรายงานข่าวผ่านแพลตฟอร์มรูปแบบใหม่ควบคู่ไปกับการนำเสนอแบบเดิมที่เคยทำอยู่เช่นเดียวกัน

รูปแบบการรายงานข่าวในยุค Big Data

รูปแบบการนำเสนอข่าวจึงเปลี่ยนแปลงไป สู่การนำเสนอแบบมัลติมีเดีย (Multimedia) ที่มีทั้งข้อความ เสียง ประกอบภาพนิ่ง การใช้ภาพอินโฟกราฟิก (Infographic) และภาพเคลื่อนไหวหรือ การนำเสนอเป็นคลิปวิดีโอ (VDO Clip) ตลอดจนการนำเสนอข่าวแบบเรียลไทม์ (Real Time) ด้วยการไลฟ์สด (Live) จากสถานการณ์จริงผ่านทางโซเชียลมีเดีย (Social Media) อาทิ เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) นอกจากนี้หนังสือพิมพ์บางรายยังได้จับมือเป็นพันธมิตรกับ Line ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันยอดนิยมเพื่อรายงานข่าวสารผ่านทาง Line Today ซึ่งเป็นช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่

ได้รับความนิยมมากขึ้น และหลังจากที่เฟซบุ๊กมีการเปิดตัวฟีเจอร์ใหม่ Facebook Live ที่สามารถตอบโต้ภัย เรื่องของเวลา ด้วยสามารถรายงานเหตุการณ์แบบเรียลไทม์ (Real Time) ได้อย่างรวดเร็ว ต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ผนวกกับสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ (Interactive) กับผู้รับสารได้ในทันที จะเห็นได้จากการที่ ผู้รับสารสามารถแสดงอารมณ์ กดไลค์ (Like) กดแชร์ (share) และร่วมแสดงความคิดเห็นได้ในขณะที่ ผู้รายงานข่าวกำลังถ่ายทอดสด ยิ่งส่งผลให้การรายงานข่าวรูปแบบใหม่ด้วยวิธีการ Live สด ได้รับความสนใจ จากผู้รับสารมากขึ้น

ความสดใหม่หรือความทันต่อเหตุการณ์ (Timeliness) ที่ถือเป็นตัวชี้วัดศักยภาพในการดำเนินงาน ของนักข่าวและองค์กรสื่อ จึงยิ่งทวีความสำคัญ องค์กรสื่อหรือสำนักข่าวใดรายงานเหตุการณ์ที่เพิ่งเกิดขึ้น หรือเพิ่งมีการค้นพบได้รวดเร็วที่สุด ถือว่าองค์กรสื่อนั้นมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มจำนวนผู้อ่าน ผู้ติดตาม หรือสามารถเรียกยอดไลค์ (Like) ยอดแชร์ (Share) ในโลกโซเชียลมีเดีย (Social Media) ได้เป็นอย่างดี ดังการศึกษาของวิโรจน์ ศรีหิรัญ (2554) ที่ระบุว่า ข่าวต้องเป็นเหตุการณ์ที่สดใหม่เพิ่งเกิดขึ้นไม่นานนัก (Immediacy) โดยเฉพาะในยุคสังคมข้อมูลข่าวสารที่เทคโนโลยีการสื่อสารก้าวหน้าอย่างมากในปัจจุบัน การสื่อข่าวยังต้องรายงานให้รวดเร็วที่สุด ยิ่งรายงานได้เร็วเท่าใดคุณค่าข่าวด้านนี้ก็ยิ่งมีมากขึ้น

รูปแบบการรายงานข่าวสดขณะเกิดเหตุการณ์ (Real Time) ที่เรียกแตกต่างกันไปว่า News Live, News Update หรือ Breaking News มีให้พบเห็นในเกือบทุกแพลตฟอร์ม ตอกย้ำว่าความทันเหตุการณ์ เป็นคุณค่าข่าวข้อแรกที่สำคัญมาก หากข่าวถูกเสนอไม่ทันเหตุการณ์แม้จะมีประเด็นที่ดีเพียงใดก็แทบจะ ไม่ได้รับความสนใจจากประชาชนผู้รับสาร ส่งผลให้นักข่าวแต่ละสำนักทั้งสื่อกระแสหลัก และสื่อทางเลือก อย่างสำนักข่าวออนไลน์เชิงสร้างสรรค์ The Standard, Mango Zero, The MATTER, The Momentum รวมไปถึงเพจน้องใหม่ที่เกิดขึ้นมาสร้างพื้นที่การนำเสนอข่าวในสโตร์ของตนเองทางสื่อเฟซบุ๊ก (Facebook) อาทิ อีจัน อีเจียบเลียบด่วน และ Drama-addict เป็นต้น ต่างเร่งทำงานแข่งกับเวลาเพื่อให้สามารถผลิต ข่าวพร้อมเสิร์ฟให้ทันกับความต้องการของผู้บริโภคชนิดวินาทีต่อวินาที และอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อดึงดูดใจให้ผู้รับสารเลือกเปิดรับข่าวสารจากสื่อของตนหรือเพื่อให้สำนักข่าว ของตนสามารถอยู่รอดได้ในสภาวะข้อมูลท่วมท้น (Information overload) ในยุค Big Data ที่ในแต่ละวัน มีข้อมูลข่าวสารจำนวนมหาศาล (Volume) ที่มีความหลากหลาย ซับซ้อน (Variety) และมีการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว ตลอดเวลา (Veracity) ถูกผลิตออกมาเพื่อให้ทันกับความต้องการเสพสารของผู้รับสาร

นอกจากสำนักข่าวทั้งกระแสหลักและกระแสทางเลือกจะตัดสินใจก้าวเข้าสู่พื้นที่ออนไลน์แล้ว นักข่าวหลายๆ คนก็ได้ผันบทบาทการเป็นผู้สื่อข่าวจากสื่อดั้งเดิมสู่การทำหน้าที่เป็นผู้สื่อข่าวบน แพลตฟอร์มออนไลน์เช่นกัน เช่น การก่อตั้งเพจ The Reporters เพื่อรายงานข่าวความเคลื่อนไหวทุก เหตุการณ์อย่างรวดเร็วฉับไวของคุณแยม ฐปณีย์ เอียดศรีไชย ผู้สื่อข่าวภาคสนามของรายการข่าว 3 มิติ ทางช่อง 3 (33 HD) รวมไปถึงการกลับมารายงานข่าวของคุณสรยุทธ สุทัศนะจินดา ที่เลือกกลับมาทำ หน้าที่รายงานข่าวผ่านทางเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ก่อนที่จะกลับมาทำหน้าที่เป็นผู้ประกาศข่าวใน รายการ “เรื่องเล่าเช้านี้” ให้กับทางช่อง 33 HD หรือช่อง 3 เดิม ซึ่งผลปรากฏว่าจากการเก็บข้อมูลในช่วง ที่คุณสรยุทธรายงานข่าวผ่านการไลฟ์สดพบว่าการเติบโตของยอดวิว ยอดติดตามเพจคุณสรยุทธนั้นมีการ เติบโตแบบก้าวกระโดด หลังจากมีการไลฟ์ (Live) จะมียอดวิวเพิ่มขึ้นรวมไม่ต่ำกว่า 250,000 – 800,000 ครั้ง โดยเฉลี่ยแล้วการไลฟ์หนึ่งครั้งคลิปจะมียอดวิวอยู่ที่ 350,000 ครั้ง ถือได้ว่าได้รับกระแสตอบรับจากผู้เสพข่าว ในตอนนั้นเป็นอย่างดี (Mango Zero, 2560) เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาการตอบสนองของผู้ชม ผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ กรณีศึกษา รายการข่าวเที่ยงวันทันเหตุการณ์ของรายการสถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 (นรภัทท์ อร่ามเรือง, 2560) ที่พบว่า โดยรวมแล้วผู้ชมบางกลุ่มมีความสนใจกับรายการเที่ยงวัน

ทันเหตุการณ์ที่ออกอากาศผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ ซึ่งวัดได้จากการกดไลค์เป็นจำนวนมาก และมีการแสดงความคิดเห็นด้านบวก ประกอบกับมีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานีไปในทิศทางที่ดี ซึ่งการใช้เฟซบุ๊กไลฟ์ช่วยเพิ่มฐานคนดูอีกทางหนึ่งด้วย และหนึ่งในโซเชียลมีเดีย ยอดฮิตอย่างเฟซบุ๊กได้ให้ข้อมูลที่นำเสนอไว้อย่างน่าสนใจ (User) จะนิยมใช้เวลาในการดูวิดีโอสด (Live) มากกว่า 3 เท่าเมื่อเทียบกับการดูวิดีโอแบบย้อนหลัง (Beartai, 2559)

ด้วยคุณสมบัติของการไลฟ์สด (Live) ที่มีจุดเด่นในเรื่องความรวดเร็วที่สามารถรายงานเหตุการณ์จากสถานการณ์จริง และด้วยลักษณะการทำงานในยุค Big Data ที่นักข่าวต้องทำงานแข่งกับเวลาและแข่งกับข้อมูลหลากหลายจำนวนมากมหาศาลที่ถูกผลิตออกมาทุกวัน สื่อจึงถูกเรียกร้องให้ผลิตข่าวออกมาตอบสนองความต้องการของผู้เสพข่าวแทบทุกชั่วโมง ส่งผลกระทบให้นักข่าวสมัยใหม่มีเวลาในการหาข้อมูลแบบครบถ้วนรอบด้าน รวมถึงมีการตรวจทานความถูกต้องของข่าวก่อนนำเสนอด้วยลง อีกทั้งยังละเลยการขออนุญาตแหล่งข่าวหรือผู้ตกเป็นข่าวก่อน ส่งผลให้เมื่อมีการลวงละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ และด้วยคู่แข่งที่มีมากขึ้น ส่งผลให้บางสำนักข่าวต้องพยายามสร้างหรือเกาะกระแส Talk of the town เพื่อให้ข่าวของตนเองน่าสนใจ การรายงานข่าวเชิงคลิกเบต (Click-bait) หรือการพาดหัวข่าวแบบยั่วให้คลิก เพื่อดึงใจให้ผู้อ่านสนใจข่าวของตนและเข้ามาในเว็บของตนเพื่อสร้างยอดวิววันนี้จึงมีให้เห็นมากขึ้น นอกจากนี้การแชร์ข้อมูลจาก Prosumer (เกิดจากการผสมรวมคำระหว่าง Producer-ผู้ผลิต และ User-ผู้ใช้) ที่หมายถึง ผู้รับสารที่เปลี่ยนบทบาทตัวเองให้กลายเป็นผู้ผลิต และมักนิยมใช้โซเชียลมีเดีย เป็นช่องทางในการสร้างกระแสโด่งดังให้เกิดขึ้นในโลกโซเชียลได้แก่เช่นเดียวกับสื่อมานำเสนอทางสื่อของตัวเองเพื่อเกาะกระแสนั้น หลายครั้งขาดการตรวจสอบความถูกต้องอย่างจริงจังก่อนนำเสนอ ทำให้เกิดการรายงานข่าวที่ไม่เหมาะสม ถูกบิดเบือน ไม่เป็นความจริง หรือมีเฟคนิวส์ (Fake news) มากขึ้น ซึ่งส่งผลให้การรายงานข่าวสารทางโซเชียลมีเดีย (Social media) มีความน่าเชื่อถือลดน้อยลง สอดคล้องกับการศึกษาของเทียนทิพย์ เดียวกัน (2559) ที่พบว่า ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งที่เข้ามาเปลี่ยนบทบาทและรูปแบบการนำเสนอข่าว โดยมีช่องทางที่สื่อมวลชนสามารถรายงานข่าวได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นโซเชียลมีเดียต่างๆ ทั้งเฟซบุ๊ก (Facebook) และทวิตเตอร์ (Twitter) ความรวดเร็วที่เกิดขึ้นนั้น ทำให้การเสนอข้อมูลข่าวสารไม่มีความรอบคอบเท่าที่ควร นำมาซึ่งการกระทำที่ไร้จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพก่อให้เกิดผลกระทบไปยังสาธารณชน และด้วยโครงสร้างของสื่อใหม่ทำให้เกิดการรั่วไหลของทัศนคติและข้อมูลและทำให้เกิดผลกระทบหลายด้าน เช่น

1. ทำให้ทุกคนกลายเป็นสื่อ โดยลืมนึกไปว่า การจะเป็นสื่อมวลชนได้นั้น ต้องประกอบด้วย 2 ข้อ คือ ขาเสรีภาพ และขาของความรับผิดชอบ ซึ่งทั้ง 2 ขาต้องก้าวไปด้วยกัน แต่ในสื่อออนไลน์มีแต่ขาเสรีภาพเป็นตัวนำ เพราะด้วยความไว รัฐไม่สามารถจำกัดได้ ไม่มีกฎหมายใดมาควบคุม
2. เรื่องความรู้ความสามารถ สื่อใหม่ถือว่ายังไม่สามารถเข้าถึงแหล่งข่าวได้มาก ดังนั้นการนำเสนอข้อมูลจึงเป็นลักษณะที่ปนกันระหว่างความรู้และความเห็น
3. เรื่องกรอบความคิดไม่ชัดเจน อยากเขียนอะไรก็เขียน โดยไม่รับผิดชอบ ซึ่งต่างจากอดีตเพราะกว่าที่นักข่าวจะเขียนข่าวได้ต้องอาศัยประสบการณ์และการสั่งสม ดังนั้นการสร้างบุคลากรในสื่อใหม่จึงต่างจากสื่อยุคเก่า (วิโรจน์ ศรีหิรัญ, 2554)

ขณะเดียวกันยังเป็นการปลูกปั่นให้เกิดกระแสความเข้าใจผิด อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่นักข่าวใช้อารมณ์หรือแสดงความคิดเห็นของตนเองสอดแทรกไปในการรายงานข่าวมากกว่าที่จะรายงานเหตุการณ์ไปตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นอีกด้วย ส่งผลให้เกิดกระแสวิพากษ์วิจารณ์ต่อบทบาทหน้าที่ของสื่อที่เปลี่ยนแปลงไป ดังผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้สื่อข่าวกับการใช้ประโยชน์และความน่าเชื่อถือของข้อมูลในสื่อ

สังคมออนไลน์เพื่อรายงานข่าวสาร (วัฒน์ ภูวทิศ, 2560) ที่พบปัญหาและผลกระทบที่ได้รับจากการใช้ข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์เพื่อรายงานข่าวใน 4 ประเด็น ดังนี้

1. ข้อมูลมีความผิดพลาดสูงเนื่องจากข้อมูลที่ปรากฏมีจำนวนมากและขาดการตรวจสอบหรือกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการเหมือนกับการรายงานในแบบดั้งเดิม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดกล่าวว่า “ผู้นำข้อมูลมาใช้ไม่มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลหรือการติดต่อเพื่อขออนุญาตใช้ข้อมูลจากแหล่งข่าว ทั้งที่ข้อมูลทั้งหมดถือเป็นทรัพย์สิน (Asset) บางครั้งแม้จะรู้ข้อเท็จจริงเป็นอย่างไร หากไม่มีการยืนยันเป็นทางการก็ไม่สามารถรายงานได้ กรณีการนำเสนอแถลงการณ์ จากสำนักราชวังปารุณย์ กรณีการเสียชีวิตของนายสุริยัน สุจริตพลวงศ์หรือ หมอหยอง การหลบหนีเพื่อออกต่างประเทศของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคดีหมิ่นมาตรา 112 ก็ตาม ผู้สื่อข่าวบางคนไม่มีการตรวจสอบข้อมูลก่อนแต่ต้องการรายงานข่าวสารเร่งด่วน อีกทั้งระบบความปลอดภัยจากการถูกจารกรรมข้อมูล หรือผู้ทวิตและโพสต์ข้อมูลไม่ใช่แหล่งข่าวที่แท้จริง ซึ่งเทคโนโลยีจำนวนมากไม่ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการรายงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว แต่ขณะเดียวกันก็เป็นเครื่องมือให้ผู้สื่อข่าวลอกกันได้มากขึ้น อย่างกรณีการนำข้อมูลจากกลุ่มไลน์ (Line Group) ซึ่งพบเห็นผู้สื่อข่าวหลายคนมักส่งข่าวให้ เพื่อนฝูงที่ไม่ได้มาทำข่าว บางคนส่งข่าวผ่านทางไลน์เพื่ออัปเดตทางเฟซบุ๊กและทวิตเตอร์อีกด้วย วิธีการเช่นนี้มักทำให้ข่าวเกิดความผิดพลาดได้สูงมาก เพราะไม่รู้ว่าคนทำต้นทางมีความเข้าใจในเรื่องที่รายงานมากน้อยเพียงใด รายงานด้วยความที่เป็นกลางหรืออคติ

2. สร้างความแตกตื่นแก่สังคมเมื่อเกิดเหตุการณ์วิกฤติ การรายงานข่าวที่เน้นความรวดเร็วมักส่งผลกระทบต่อผู้รับสารอย่างรุนแรง เช่น “การอพยพพนักงานจากนิคมอุตสาหกรรมหลายแหล่งในจังหวัดอยุธยา ในช่วงมหาอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 จนทำให้ผู้คนตื่นตระหนกและแตกตื่น เกิดความวุ่นวาย”

3. ขี้น้ำข้อมูลและสร้างความแตกแยกในสังคม เนื่องจากผู้ใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ มีทั้งสื่อมวลชนที่สังกัดองค์กรและประชาชนทั่วไปเป็นผู้สื่อข่าวพลเมือง ทำให้บุคคลเหล่านั้นยังขาดความรู้ความเข้าใจในการรายงานข่าวสาร ไม่แยกระหว่างข้อเท็จจริงกับความคิดเห็นส่วนตัว ซึ่งเนื้อหาของบางประเด็นมีความละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกของผู้รับสาร โดยเฉพาะความขัดแย้งทางการเมืองที่ส่วนใหญ่มักใส่อคติของตนเองลงไปข้อมูล

4. การละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและลิขสิทธิ์ ผู้สื่อข่าวบางคนใช้ข้อมูลโดยไม่มีการอ้างอิงข้อมูล โดยอ้างว่าข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์เป็นข้อมูลที่ไม่มิลิสิทธิ์เพราะมีการเผยแพร่ในพื้นที่ซึ่งถือเป็นพื้นที่สาธารณะ (Public Areas)

รูปแบบการนำเสนอข่าวที่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของข่าว

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการรายงานข่าวบนสื่อโซเชียลมีเดีย ทั้งจากสื่อกระแสหลักและสื่อทางเลือก ในช่วงที่ผ่านมา ผู้เขียนสามารถสรุปรูปแบบการนำเสนอข่าวที่มีผลทำให้การรายงานในยุค Big Data มีความน่าเชื่อถือลดน้อยลงได้ 8 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. การนำเสนอข่าวด้วยภาพ คลิปวิดีโอ และการไลฟ์สด (Live) โดยขาดการไตร่ตรองว่า การกระทำดังกล่าวเป็นการละเมิดสิทธิผู้ที่ตกเป็นข่าว ตัวอย่างเช่น กรณีการรายงานข่าว “ลัลลาเบล พริตตี้สาวเสียชีวิต” ที่มีการฉายวนซ้ำภาพของผู้เสียชีวิตจากกล้องวงจรปิดในสภาพที่หมดสติและถูกลากขึ้นห้อง ซึ่งอาจเป็นการตอกย้ำทำร้ายครอบครัวเหยื่อทางอ้อม หรืออย่างกรณีการรายงานสดเหตุการณ์ชายวัย 65 ปี ผูกคอเสียชีวิตบนเสาส่งสัญญาณหลังประท้วงให้คสช. ยกเลิกมาตรา 44 กับวัดพระธรรมกายไม่เป็นผล หรืออีกตัวอย่าง กรณีการรายงานข่าว พระเอกหนุ่ม ปอ ทฤษฎี สหวงษ์ เสียชีวิตด้วยโรค

ใช้เลือดออก เป็นอีกหนึ่งกรณีที่สื่อถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าละเมิดสิทธิความเป็นมนุษย์ เนื่องจากในช่วงเคลื่อนย้ายศพของปอ สือไปรุมเบียดคนในครอบครัว ญาติ มิตรของพระเอกหนุ่มเพื่อให้ได้ภาพที่ใกล้ชิดที่สุดมานำเสนอ

2. การนำเสนอข่าวในลักษณะตั้งใจสร้างกระแสรามาให้เกิดขึ้น ด้วยการสร้างตัวบุคคลหรือผู้ต้องสงสัยในข่าวให้กลายเป็น ‘ตัวละคร’ ให้คนติดตาม เห็นได้ชัดในกรณี “น้องชมพู” ที่สื่อส่วนใหญ่ให้ความสนใจ บางสื่อถึงขั้นตามเกาะติดฝังตัวอยู่ที่หมู่บ้านกกกอกแข่งขันสร้างประเด็นรายวัน และสร้าง “ผู้ต้องสงสัย” ให้กลายเป็นเหมือน “ฮีโร่” หรือ “ตัวละคร” ตัวหนึ่ง ที่มีเรื่องราวให้น่าติดตาม และนำเสนอเป็นเหมือนรายการเรียลลิตีโชว์มากกว่าการรายงานข่าวให้ข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา จนทำให้บุคคลที่ตกเป็นข่าวอย่าง ‘ลุงพล’ ได้รับความนิยมนิยามมีแฟนคลับคอยติดตาม หรืออย่างกรณีการรายงานข่าว “เปรี้ยวฆ่าหั่นศพ” ที่สื่อส่วนใหญ่มุ่งนำเสนอภาพเปรี้ยวที่เป็นคนร้ายที่มีรูปร่างหน้าตาสวยจนกลายเป็นการสร้างกระแสความเป็นเน็ตไอดอลให้กับเปรี้ยวมากขึ้นจนถึงขั้นมีพ่อค้าแม่ค้าบางคนแห่ขายหมอนลายอิเปรี้ยวมีอฆ่าหั่นศพอย่างนี้ เป็นต้น

3. การนำเสนอข่าวด้วยการไลฟ์สด (Live) ซึ่งขัดขวางการทำงานของรัฐบาลและก่อให้เกิดอันตรายให้กับผู้ที่ตกเป็นข่าว เช่น กรณีการรายงานข่าว “เหตุการณ์ยิงที่โคราช” ที่มีบางสื่อส่งผู้สื่อข่าวลงพื้นที่ไปไลฟ์สดสัมภาษณ์ผู้คนในเหตุการณ์และรายงานความเคลื่อนไหว/แผนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังรายงานจุดที่ประชาชนที่ติดอยู่ในห้างสรรพสินค้าใช้ซ่อนตัว ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ร้ายที่หลบซ่อนอยู่ในห้างสรรพสินค้าแห่งนั้นได้ทราบข้อมูลเหล่านี้ด้วย อันจะเป็นอันตรายกับผู้เคราะห์ร้ายที่ติดอยู่ในสถานที่ หรืออย่างกรณีการรายงานเหตุการณ์ อาจารย์มหาวิทยาลัยดัง ใช้ปืนก่อเหตุฆ่าอาจารย์ 2 ท่านแล้วรู้สึกกดดันจึงตัดสินใจใช้ปืนยิงตัวเองตายตาม ท่ามกลางสายตานับล้านคู่ของผู้คนในโลกออนไลน์ที่ติดตามการรายงานข่าวในครั้งนั้น

4. การนำเสนอข่าวเกินจริง ส่งผลให้คนในสังคมเกิดความตื่นตระหนก เข้าใจผิด ตัวอย่างเช่น กรณีเมื่อปี 2561 มีผู้สื่อข่าวจากสถานีโทรทัศน์ช่องหนึ่ง รายงานข่าวสถานการณ์น้ำที่ จ. เพชรบุรี โดยยื่นรายงานในแม่น้ำเพชรบุรี เพื่อวัดระดับน้ำนั้น ส่งผลให้ประชาชนเกิดความตื่นตระหนกกลัวน้ำท่วม จนชาวเพชรบุรีออกมาเตือนผู้สื่อข่าวอย่านำเสนอข่าวน้ำท่วมเกินจริง รวมทั้งเฟซบุ๊กแฟนเพจ “กองอำนวยการรักษาความสงบเรียบร้อย” ของ คสช. ร่วมวิจารณ์การทำงานครั้งนี้ของสื่อด้วย

5. การนำเสนอข่าว โดยการนำข้อมูลที่กำลังเป็นกระแสโด่งดังและถูกแชร์ในโลกโซเชียลมีเดีย (Social Media) มานำเสนอต่อโดยขาดการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำเสนอ ตัวอย่างกรณีเว็บไซต์สื่อกระแสหลักชื่อดัง เผยแพร่ข่าวกรณีแบรนด์แฟชั่นชั้นนำระดับโลก “Balenciaga” ทำกระเป๋ารุ่นใหม่ รูปทรงและสีคล้ายกับถุงกระสอบใส่ผ้าที่นิยมของพ่อค้าแม่ค้าในประเทศไทย พร้อมกับอ้างอิงข้อมูลจากแฟนเพจเฟซบุ๊กชื่อดังแห่งหนึ่งประกอบ ซึ่งมาทราบภายหลังว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่สร้างขึ้นเพื่อความสนุกสนานเท่านั้น ไม่ใช่เรื่องจริงแต่อย่างใด จนสื่อกระแสหลักชื่อดังต้องออกมาขอโทษต่อการนำข้อมูลจากโลกออนไลน์ไปใช้โดยขาดการกลั่นกรองข้อมูลหรือตรวจสอบก่อนนำเสนอ (สำนักข่าวอิสรฯ, 2559) หรืออย่างกรณีปรากฏการณ์การรายงานข่าว 13 หมูป่าติดถ้ำหลวง ที่พบว่า มีปรากฏการณ์ข่าวลือและข้อมูลเท็จที่มาจากสื่อกระแสหลักรายงานเองและนำข้อมูลจากเฟซบุ๊กต่างๆ ที่ไม่มีการตรวจสอบมาขยายผลรายงานซ้ำ เช่น ข่าวลือ 13 ชีวิตถูกแก๊งค์ยาจับตัว โดยระบุว่าทีมหมูป่าอาจถูกกลุ่มค้ายาเสพติดข้ามชาติบริเวณชายแดนจับกุมตัวไปเพราะถ้ำหลวงเป็นพื้นที่สีแดง ใช้ลำเลียงยาเสพติดจากชายแดนไทย-เมียนมา หรือมีการนำภาพเก่าที่เป็นรูปเด็กติดถ้ำหลวงถ่ายตั้งแต่ปีที่แล้วมาเผยแพร่ต่อ

และแชร์ว่าพบแล้ว เป็นต้น ซึ่งสร้างความตื่นตระหนกและแรงกดดันต่อเจ้าหน้าที่ด้วยเพราะสื่อรับซึ่งนำเสนอข่าวด้วยความเร็ว แต่ขาดความรอบคอบหรือขาดการตรวจสอบแหล่งที่มา

6. การเสนอข่าวโดยใช้การพาดหัวข่าวเชิงคลิกเบท (Click-bait) หลอกล่อผู้อ่านให้เข้าไปอ่านข่าวของตน ด้วยการพาดหัวข่าวเกินจริง บิดเบือน นำเสนอไม่ครบถ้วนรอบด้าน อาทิ “รู้แล้วต้องช็อก” “เตือนภัย” “เมื่อรู้ว่าสามีมีชู้ นี่คือนิสัยที่ผู้หญิงคนนี้จะทำ” ส่งผลให้ผู้อ่านเกิดความอยากรู้และตัดสินใจคลิกเข้าไปอ่านแล้วกลับพบว่า เนื้อหาไม่มีอะไรที่น่าสนใจหรือมีประโยชน์ ดังการวิเคราะห์การนำเสนอข่าวเชิงคลิกเบทของเว็บไซต์ (วิริยาภรณ์ ทองสุข, 2559) ที่ได้ทำการสัมภาษณ์โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มวัยทำงานและกลุ่มนักศึกษาพบว่า กลุ่มวัยทำงานมีความคิดเห็นว่าการพาดหัวข่าวที่เกินความจริงแต่เนื้อหาไม่ได้นำเสนอสาระความรู้ ส่วนกลุ่มนักศึกษามีความเห็นว่าการพาดหัวข่าวตรงกับเนื้อหาข่าวแต่เนื้อหาที่น่าสนใจมีสาระความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจาก Digital Marketing Wow (2560) ที่เปิดเผยว่า ถ้าข่าวที่ขายได้มีแต่ข่าวเล็กๆ น้อยๆ ที่พาดหัวให้ดูใหญ่โต ยังมีคนโง่หรือคลิกมากเท่าไร การกระจายข่าวก็จะมากขึ้น จะเปิดข่าวที่มีความสำคัญมากๆ ให้ไม่ได้รับความสนใจ ดังนั้นแล้วถ้ามองในแง่ของผู้บริโภค ถ้าสนับสนุนหัวข่าว Clickbait ด้วยการคลิกหรือแชร์ก็ตาม ก็จะทำให้ข่าวประเภท Clickbait มีจำนวนมากขึ้น

7. สื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิพากษานอกบัลลังก์ ทำการตัดสินผู้กระทำความผิด ก่อนกระบวนการศาลจะตัดสิน ตัวอย่างกรณีทนาย เจริญปุระ นักแสดงชื่อดัง พาดหัวข่าวเกิดผลเข้าพบตำรวจ เพื่อลงบันทึกประจำวันเตรียมเอาผิด หลังถูกเว็บไซต์สำนักข่าวแห่งหนึ่งพาดหัวข่าวกล่าวหาเป็นลูกทมิฬ ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง และคนที่มาคอมเมนต์ด้วยคำพูดรุนแรงทำให้เสียหาย

หรืออย่างกรณีผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแชร์ข้อมูลเตือนภัยสาว ๆ ที่ใส่กระโปรงสั้นบนรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยนำเสนอภาพชายคนหนึ่งใส่รองเท้าที่มีรูและกล่าวหาว่าเขาติดกล้องตัวจิ๋วที่ปลายรองเท้า เพจและเว็บไซต์ต่างนำข้อมูลนี้ไปแชร์ต่อโดยขาดการยับยั้งชั่งใจหรือขาดกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องทำให้เกิดกระแสแชร์ข่าวนี้นั่นต่อเนื่อง ส่งผลให้ภายในเวลาเพียง 24 ชั่วโมงโลกออนไลน์รุมประณามผู้ชายที่ตกเป็นผู้ต้องสงสัยว่าเป็นโรคจิต ทำให้เขาและครอบครัวตกใจและเครียดมาก จนชายผู้ต้องสงสัยออกมาปฏิเสธและชี้แจงว่าตนเป็นผู้บริสุทธิ์และรองเท้าคู่นั้นเป็นรองเท้าเก่าที่ไว้ใส่ตอนทำงานเท่านั้น

8. การเสนอเนื้อหาเฉพาะที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของตนหรือพรรคพวกของตน ทำให้เกิดการรายงานข่าวโดยใช้อารมณ์ ไม่เป็นธรรม มีการบิดเบือนข้อเท็จจริง ตัวอย่างกรณีล่าสุด นายธัมเม กาญจนไพริน หรือ จั๊ด ธัมเม ผู้ประกาศข่าวชื่อดัง ตัดสินใจลาออกจากสถานีข่าวช่องบลูสกาย หรือฟ้าวันใหม่ ภายหลังจากถูกกระแสโซเชียลวิพากษ์วิจารณ์ประเด็นการรายงานข่าวและแสดงความคิดเห็นต่อเพลง ‘ประเทศกูมี’ ของศิลปินใต้ดินกลุ่ม Rap Against Dictatorship ซึ่งมีเนื้อหาวิพากษ์วิจารณ์การเมืองและเสียดสีสังคม ให้กับทีวีดิจิทัลช่อง One และทีวีดาวเทียมฟ้าวันใหม่ (บลูสกาย) ซึ่งได้แสดงความคิดเห็นไปคนละทางทั้งๆ ที่เป็นข่าวเดียวกัน จนเกิดกระแสวิจารณ์ในสังคมออนไลน์ และเกิดแฮชแท็ก #จั๊ดโปะแตก นอกจากนี้ จั๊ด ธัมเม ยังโพสต์ข้อความในเฟซบุ๊ก JudgeJudd ในหัวข้อ อาลา ‘ฟ้าทะลายโจร’ ว่า “ผมยืนยันในความไม่มีอยู่จริงของความเป็นกลางในวงการสื่อสารมวลชน บรรณาธิการ ผู้ประกาศ รวมไปถึงทีมข่าวทุกคนต่างก็มีฝั่งทางการเมืองที่รักในใจ และพร้อมจะใช้ทุกโอกาสที่มีในการสอดแทรกข่าวที่ส่งผลบวกต่อข้อที่ตัวเองชอบ และข่าวที่ส่งผลลบต่อข้อที่ตัวเองเกลียด... เป็นเช่นนี้ทุกที่ ทุกสถานี” (The standard, 2561)

ความน่าเชื่อถือของการรายงานข่าว

จากตัวอย่างรูปแบบการรายงานข่าวข้างต้น ล้วนส่งผลต่อความเชื่อถือในบทบาทการทำหน้าที่ในการรายงานข่าวของสื่อในยุคปัจจุบันมากขึ้น ด้วยความเชื่อถือเป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความอยู่รอดขององค์กรสื่อ ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเท่านั้น แม้ในต่างประเทศอย่างประเทศมหาอำนาจหรือสหรัฐอเมริกาเอง ก็กำลังเผชิญปัญหาเดียวกัน ดังผลการศึกษาดัชนีชี้วัดต่อความน่าเชื่อถือของสื่อใหม่ (Indicators of News Media Trust) ที่พบว่า สื่อใหม่กำลังเผชิญภาวะความกดดันจากการถูกลดความเชื่อถือในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยรายงานระบุว่าชาวอเมริกันที่เป็นผู้ใหญ่ส่วนใหญ่ รวมถึง 9 ใน 10 ของรีพับลิกันเปิดเผยว่าโดยส่วนตัวพวกเขาสูญเสียความเชื่อมั่นในสื่อใหม่ และในขณะเดียวกันร้อยละ 69 ของผู้ที่สูญเสียความเชื่อมั่นบอกว่าความเชื่อมั่นสามารถฟื้นฟูได้ นอกจากนี้เมื่อถามถึงสาเหตุว่าทำไมพวกเขาถึงไม่เชื่อมั่นในองค์กรข่าวพบว่า ชาวอเมริกันเน้นที่เรื่องความไม่ถูกต้องและการมีอคติในการรายงานข่าว จากการสรุปความคิดเห็นที่มีการเปิดเผยมากที่สุดจากการตอบคำถามปลายเปิดร้อยละ 45 บอกว่าเป็นเพราะการรายงานข่าวที่ไม่ถูกต้อง ผิดประเด็น โกหก และไม่แน่ใจว่าเป็นข่าวจริงหรือข่าวลวง (Fake news) ร้อยละ 42 บอกว่าเป็นเพราะการรายงานที่ไม่เป็นธรรมและมีอคติ และในทางตรงกันข้ามเมื่อถามว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อความเชื่อมั่นที่ทำให้พวกเขาไว้วางใจในองค์กรข่าว ร้อยละ 39 บอกว่าองค์กรข่าวนั้นต้องรายงานข่าวที่เป็นธรรม ไม่มีอคติ และไม่เน้นพรรคพวกร้อยละ 12 บอกว่าการรายงานข่าวต้องมีความสมดุล และอีกร้อยละ 31 บอกว่าการรายงานข่าวนั้นต้องมีความถูกต้องและเป็นข้อเท็จจริง (A gallup/Knight foundation survey, 2018) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ American Press Institute (2016) ได้อธิบายถึงความหมายของความน่าเชื่อถือในข่าว โดยได้อธิบายว่าความน่าเชื่อถือของข่าวยังคงมีองค์ประกอบตามหลักการความน่าเชื่อถือแบบดั้งเดิม ดังรายละเอียดในตารางด้านล่าง

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือในข่าว

หลักทั่วไปของความน่าเชื่อถือ	ปัจจัยด้านการดำเนินการ ที่สอดคล้องกับความน่าเชื่อถือ
ความสมบูรณ์	การรายงานข่าวเชิงลึก
	รายงานข่าวล่าสุดและข้อมูลใหม่อยู่เสมอ
	เนื้อหาครอบคลุมเหตุการณ์ตลอดทั้งวัน
ความถูกต้อง	นำเสนอข้อมูลจากแหล่งข่าวที่เป็นผู้เชี่ยวชาญและข้อมูลเชื่อถือได้ ให้ความจริงที่ถูกต้อง
ความสมดุล	มีการนำเสนอมุมมองที่หลากหลาย
	มีการแบ่งปันมุมมองของบุคคล
	มีการนำเสนอมุมมองของชุมชนและผู้คนทั่วไปในการรายงานข่าว
ความโปร่งใส	สามารถวางใจในนักข่าวได้
	มีการอธิบายถึงวิธีการรวบรวมข้อมูลและการรายงานข่าว

หลักทั่วไปของความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยด้านการดำเนินการ ที่สอดคล้องกับความน่าเชื่อถือ

การนำเสนอและการออกแบบ	รายงานข้อมูลแบบกระชับและตรงประเด็น ค้นหาข่าวและข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย มีการนำเสนอภาพ อาทิ ภาพถ่าย วิดีโอ รายการ และแผนภูมิ มีการเปิดโอกาสให้ผู้คนแสดงความเห็นได้ เสนอข่าวและข้อมูลรวมทั้งลิงค์ที่นำไปสู่การได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันสามารถดาวน์โหลดได้รวดเร็ว ใช้งานได้ดีทางโทรศัพท์มือถือ โฆษณาไม่ได้รับกวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร
ความสะดวกสบายและการให้ ความเพลิดเพลิน	สามารถทำงานหลากหลายอย่างอื่น เช่น งานบ้านขณะเปิดรับ ข่าวสารได้ มีการนำเสนอข่าวหรือข้อมูลในประเด็นที่สามารถพูดคุยเกี่ยวกับเรื่อง นั้นได้ สร้างความเพลิดเพลินให้กับผู้รับสารได้ เป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้เสมอ

จากผลการศึกษาข้างต้นพบว่ามีผลสอดคล้องกับแนวคิดของ Holvand and Weiss ที่พบว่า องค์ประกอบความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารหรือแหล่งสารมี 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) ความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) (2) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) (3) ความกระตือรือร้น (Dynamism) (4) ความเป็นกลาง (Objectivity) (วัฒน์ ภูวทิศ, 2560) และสอดคล้องกับทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม ที่อธิบายว่า สื่อต้องมีมาตรฐานของวิชาชีพในเรื่องความเป็นข่าวสาร ความจริง ความถูกต้อง ความเป็นวัตถุวิสัย และความสมดุล (Mcquail (2010) อ้างถึงใน เทียนทิพย์ เดียวก็ และบุหงา ชัยสุวรรณ, 2561)

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาของผู้เขียน ความน่าเชื่อถือของข่าวสาร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. **ความถูกต้องของข้อมูล/เป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง** (ข่าวมาจากแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ และนำเสนอเหตุการณ์ตามความเป็นจริงอย่างถูกต้อง)
2. **ความโปร่งใส** (มีการเปิดเผยแหล่งข้อมูล วิธีการรวบรวมข้อมูลหรือวิธีการได้มาซึ่งข้อมูล และการรายงานข่าว นอกจากนี้การได้มาซึ่งข้อมูลต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิผู้อื่น หรือการได้มาโดยผิดวิธี)
3. **ความสมดุลหรือความเป็นกลาง** (มีการนำเสนอมุมมองที่หลากหลายจากบุคคลหลายฝ่าย ไม่ได้นำเสนอเฉพาะแค่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ปราศจากอคติหรือการเอนเอียงเข้าข้างใดข้างหนึ่ง)
4. **ความสมบูรณ์ของข้อมูล** (มีการนำเสนอข้อมูลในเชิงลึกและรอบด้าน)
5. **การนำเสนอมีความเป็นมืออาชีพ** (มีความรวดเร็ว พร้อมกับการผลิตข้อมูลที่มีคุณภาพ เช่น มีการใช้รูป กราฟิก หรือภาพเคลื่อนไหวประกอบการรายงานข่าวที่ช่วยให้ผู้บริโภคข่าวเข้าใจเรื่องราว)

ได้ง่ายและถูกต้องมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการแนบลิงค์ หรือให้ข้อมูลสำหรับติดต่อสอบถามเพิ่มเติม ทำให้ผู้บริโภคชาวสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่น่าสนใจเพิ่มเติม)

ซึ่งหากนักวารสารศาสตร์ในยุค Big Data ยึดหลักการนำเสนอข่าวตามปัจจัยที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือทั้ง 5 ข้อดังกล่าว และไม่ละเลยต่อจรรยาบรรณและจริยธรรมแห่งวิชาชีพแล้ว จะส่งผลให้เกิดความยั่งยืนซึ่งใจ พิจารณาอย่างถี่ถ้วนก่อนการนำเสนอข่าว ความผิดพลาดในการรายงานข่าวจะลดน้อยลง และในทางตรงกันข้ามความน่าเชื่อถือที่ถือเป็นสินทรัพย์ที่มีค่ามากที่สุดของการเป็นผู้ถือครองสื่อจะเพิ่มมากขึ้น และผู้บริโภคข่าวจะกลับมาไว้วางใจและเชื่อมั่นในสื่ออีกครั้งในฐานะผู้รายงานความจริงที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม

เอกสารอ้างอิง

- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). พฤติกรรมการใช้สื่อของคนไทยหลังโควิด-19. สืบค้น 20 กันยายน 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/lifestyle/884547>
- ข่าวสด. (2564). เผยคนไทยท่องโลกผ่านมือถือ อันดับ 3 ของโลก เฉลี่ยวันละ 5 ชั่วโมง. สืบค้น 21 กันยายน 2564, จาก https://www.khaosod.co.th/economics/news_6545573
- เทียนทิพย์ เตียวกี. (2559). จริยธรรมและจรรยาบรรณสื่อในการนำเสนอข่าวยุคดิจิทัล. วารสารสื่อสารและการจัดการนิค 2(2). สืบค้นจาก <https://gscm.nida.ac.th/public-action/Journal/Vol.2-59/8.pdf>
- เทียนทิพย์ เตียวกี และบุหงา ชัยสุพรรณ. (2561). จริยธรรมนักข่าวพลเมืองในการนำเสนอข่าวเด็กผ่านสื่อสังคมออนไลน์. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย มหาวิทยาลัยศิลปากร 11 (2). สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/140255>.
- นรภัทท์ อร่ามเรือง. (2560). การกำหนดประเด็นข่าวและการตอบสนองของผู้ชมผ่านเฟซบุ๊กไลฟ์ กรณีศึกษา รายการข่าวเที่ยงวันทันเหตุการณ์ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/2773>.
- ผู้จัดการออนไลน์ (2564). จับทิศคนไทยเสพสื่อยุคโควิด “ไลน์-เฟซบุ๊ก” พุ่งทะยาน. สืบค้น 20 กันยายน 2564, จาก <https://mgronline.com/business/detail/9640000076058>
- วัฒน์ ภูวทิศ. (2560). ผู้สื่อข่าวกับการใช้ประโยชน์และความน่าเชื่อถือของข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์เพื่อรายงานข่าวสาร. วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 9(7).
- วิริยาภรณ์ ทองสุข. (2559). การวิเคราะห์การนำเสนอข่าวเชิงคลิกเบตของเว็บไซต์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5707010400_4890_3781.pdf
- วิโรจน์ ศรีหิรัญ. (2554). การรายงานข่าวออนไลน์กับจริยธรรมวิชาชีพหนังสือพิมพ์. นิเทศศาสตร์ปริทัศน์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 15(2). สืบค้นจาก <https://opacdb02.dpu.ac.th/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=73935>
- สำนักข่าวอิสรา. (2559). ‘เนชั่น’ ขอโทษแล้ว! ปมใช้ข้อมูลปลอมทำข่าวกระเป๋าสตางค์. สืบค้น 14 กันยายน 2564, จาก https://www.isranews.org/isranews-news/45336-nation_45336dd.html.
- Beartai. (2559). พฤติกรรม ไลฟ์ ออนไลน์ ไร้เซ็นเซอร์ ที่เด็กและเยาวชนต้องระวัง. สืบค้น 14 กันยายน 2564, จาก <https://www.beartai.com/article/tech-article/97060>

- Digital Marketing Wow. (2560). *ทำความรู้จักกับ CLICKBAIT คือ? สื่อเว็บไซต์กับพาดหัวลวงให้คลิก*. สืบค้น 20 กันยายน 2564, จาก <https://digitalmarketingwow.com/2017/06/21/clickbait-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD/>
- Mango Zero. (2560). *สรุปปรากฏการณ์ 1 เดือน #สรยุทธLive ผ่าน Facebook ยอดผู้ชมออนไลน์พุ่งแซงสื่อเก่า*. สืบค้น 14 กันยายน 2564, จาก <https://www.mangozero.com/1-month-ago-sorayuth-live-phenomenon/>
- Marketeer. (2020). *พฤติกรรมคนไทยเข้าถึงบนโลกออนไลน์อย่างไร*. สืบค้น 21 กันยายน 2564, จาก <https://marketeeronline.co/archives/165179>
- The standard. (2561). *จัด อิมะ ประกาศลาจอ ‘เช้าวันใหม่’ ปมแสดงความคิดเห็นประเทศคูมี*. สืบค้น 14 กันยายน 2564, จาก <https://thestandard.co/thema-left-bluesky/>
- A gallup/Knight foundation survey. (2018). *Indicators of News Media Trust*. Gallup. Retrieved from <https://knightfoundation.org/reports/indicators-of-news-media-trust/>
- American Press Institute. (2016). *The meaning of trust in news*. Retrieved from <https://www.americanpressinstitute.org/publications/reports/survey-research/the-meaning-of-trust-in-news/>
- We are social. (2021). *60 Percent of the world's population is now online*. Retrieved from <https://wearesocial.com/blog/2021/04/60-percent-of-the-worlds-population-is-now-online>.

การพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ

วิทยา นามเสาร์¹

บทคัดย่อ

การพัฒนาการท่องเที่ยวอัจฉริยะต้องอาศัยผู้นำที่มีสมรรถนะที่เหมาะสม เพื่อที่จะสร้างการมีส่วนร่วมจากชุมชน การดำเนินงานร่วมกับภาคีเครือข่ายต่างๆ รวมทั้งขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว บทความนี้ได้ทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอัจฉริยะ สมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ และนำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ ซึ่งการพัฒนาการท่องเที่ยวอัจฉริยะให้ประสบความสำเร็จจึงต้องอาศัยการพัฒนาให้ผู้นำมีสมรรถนะให้มีสมรรถนะเชิงโอกาส สมรรถนะเชิงความสัมพันธ์ สมรรถนะเชิงความคิดรวบยอด สมรรถนะการจัดการ สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะเชิงผูกพัน และสมรรถนะเชิงสนับสนุน โดยการพัฒนาสมรรถนะผู้นำนั้น ควรใช้แนวทางของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่หลากหลาย มุ่งเน้นการทำให้ผู้นำชุมชนท่องเที่ยวสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวอัจฉริยะ สมรรถนะผู้นำ การพัฒนาสมรรถนะ

¹ อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกีรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
e-mail: Namsao.hangseng@gmail.com

Leadership Competency Development to Promote Smart Tourism.

Vittaya Namsao¹

Abstract

Smart tourism development requires competent leaders in order to create community participation from the community and collaboration among network partners for driving tourism promotion activities to promote tourism. This article was reviewed the concept of smart tourism and, leadership competencyies for to promote smart tourism promotion and presenting proposed guidelines for developing leadership competencies to promote smart tourism. The development success of smart tourism to be successful requireslies on the development of key competent leadership competencies, comprising to haveopportunity competency, relational competency, conceptual competency, management competency, strategic competency, commitment competency, and supportive competency. In order to develop leadership competencies to promote smart tourism, a variety of human resource development approaches should be adopted, focusing on enabling tourism community leaders to drive activities, and relying on information technology to use insupport tourism operations.

Keywords: Smart Tourism, Leadership Competency, Competency Development.

¹ Teacher, Faculty of Business Administration and Information Technology, Wasukri Center, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi.
e- mail: Namsao.hangseng@gmail.com

บทนำ

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนตามแหล่งท่องเที่ยว สร้างรายได้ให้กับพื้นที่หรือชุมชนท้องถิ่น และช่วยยกระดับเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง การท่องเที่ยวมีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และในปัจจุบันเริ่มมีการกล่าวถึง การท่องเที่ยวอัจฉริยะ (smart tourism) รูปแบบของการท่องเที่ยวที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาทำให้จุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวนั้นเป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยว และเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยวผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Lee, Hunter, & Chung, 2020) นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจได้อย่างสะดวก สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วและคล่องตัว รวมทั้งยังได้รับประสบการณ์เพิ่มจากการใช้เทคโนโลยีเข้ามาผนวกไว้กับการท่องเที่ยว ในมุมมองผู้ประกอบการท่องเที่ยวนั้นผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อสร้างประสบการณ์ คุณค่า และความประทับใจให้กับลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และพัฒนาไปสู่ความยั่งยืน (Gretzel et al., 2015; Boes, Buhalis, & Inversini, 2015) ในการพัฒนาการท่องเที่ยวอัจฉริยะ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีสมรรถนะ (competency) ใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว

ประเทศไทยได้ส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว และพัฒนาหมู่บ้านท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี ถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนากการท่องเที่ยวของไทย (ชญาพัฒน์ เลิศอำนาจกิจเสรี, 2563) การส่งเสริมดังกล่าวนี้ได้ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มเพื่อพัฒนากการท่องเที่ยวโดยชุมชนขึ้นเป็นจำนวนมาก และมีหลายชุมชนที่ประสบความสำเร็จ ดังเช่น ชุมชนศิรีวง จังหวัดนครศรีธรรมราช ชุมชนเกาะยาวน้อย จังหวัดพังงา ชุมชนบ้านแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนบ้านนาต้นจั่น จังหวัดสุโขทัย และชุมชนบ้านแม่พูล จังหวัดอุตรดิตถ์ (เพชรศรี นนทศิริ, 2555) บทเรียนความสำเร็จที่ได้จากชุมชนเหล่านี้ต่างสะท้อนให้เห็นว่า ชุมชนต้องเข้ามามีบทบาทในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์การท่องเที่ยว ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยว จนเกิดการบอกต่อและเดินทางมาท่องเที่ยวซ้ำ ยังผลให้เกิดการกระจายผลประโยชน์ไปยังคนในชุมชน (Tosun & Timothy, 2003; บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และ เพ็ญศิริ ศรีคำภา, 2557; พิมพ์ระวี โรจน์รุ่งสัจ, 2553)

การพัฒนาการท่องเที่ยวอัจฉริยะจำเป็นต้องให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อที่จะทำให้เกิดการพัฒนาในลักษณะการระเบิดจากข้างใน มีการคิดและลงมือทำโดยชุมชน และชุมชนได้รับประโยชน์ตอบแทนจากการท่องเที่ยวกลับคืน ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดียิ่งขึ้น กระนั้นมธุรา สนวนศรี (2559) พบว่า ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ของคนในชุมชนในด้านการท่องเที่ยวนั้นยังมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถขับเคลื่อนการท่องเที่ยวให้ประสบความสำเร็จได้อย่างเต็มที่ ส่วนผกามาศ ชัยรัตน์ และคณะ (2563) พบว่า ชุมชนมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต สื่อสารสิ่งที่ต้องการผ่านการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จัดการข้อมูล และสนใจเรียนรู้และติดตามการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นในการพัฒนาการท่องเที่ยวอัจฉริยะจึงควรมุ่งเน้นการส่งเสริมให้ชุมชนมีความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาสมรรถนะใหม่ๆ เพื่อที่จะเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวของชุมชนให้ประสบความสำเร็จ

ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวโดยชุมชนคือ ผู้นำ โดยอาจกล่าวได้ว่า ผู้นำคือปัจจัยแห่งความสำเร็จที่จะทำให้การท่องเที่ยวโดยชุมชนประสบความสำเร็จ ผู้นำจะมีส่วนสำคัญในการ

สร้างความร่วมมือจากคนในชุมชนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนให้เกิดขึ้น และร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จัก รองรับและตอบสนองนักท่องเที่ยว จนทำให้การท่องเที่ยวเป็นแหล่งสร้างรายได้ให้กับชุมชน (Sawatsuk et al., 2018; Kontogeorgopoulos, Churyen, & Duangsaeng, 2014; เพชรศรี นนท์ศิริ, 2555; สุธิญา พรหมมาก, 2554) อย่างไรก็ตาม องค์ความรู้ที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาศมรรถนะผู้นำที่เป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในเรื่องการท่องเที่ยวอัจฉริยะนั้นยังมีจำกัด (Boes, Buhalis, & Inversini, 2015) ดังนั้นบทความนี้จึงได้ทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอัจฉริยะ สมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ และนำเสนอแนวทางการพัฒนาศมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ

การท่องเที่ยวอัจฉริยะ

คำว่าอัจฉริยะ หรือ smart เป็นคำที่มีการกล่าวถึงกันมากในช่วง 5-10 ปีที่ผ่านมา คำนี้สื่อถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิต การประกอบการและการพัฒนาประเทศเป็นโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) ที่จำเป็นและช่วยส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศ ยกย่องธุรกิจให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน และช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้ดีขึ้น (Boes, Buhalis, & Inversini, 2015) สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นเริ่มมีการกล่าวถึงคำว่า การท่องเที่ยวอัจฉริยะ (smart tourism) กันจนแพร่หลายมากยิ่งขึ้น

การท่องเที่ยวอัจฉริยะ หมายถึง การท่องเที่ยวที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการท่องเที่ยวมาผนวกไว้ด้วยกันเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงทางการท่องเที่ยว ทำให้จุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวนั้นเป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยว และเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยวผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Lee, Hunter, & Chung, 2020) การท่องเที่ยวอัจฉริยะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในระบบการพัฒนาการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการท่องเที่ยวนำเทคโนโลยีมาเพื่อสร้างประสบการณ์คุณค่า และความประทับใจให้กับลูกค้า ใช้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมาเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้กลายเป็นประสบการณ์ใหม่ เพิ่มประสิทธิภาพ และความยั่งยืนให้กับการท่องเที่ยว (Gretzel et al., 2015; Boes, Buhalis, & Inversini, 2015)

การท่องเที่ยวอัจฉริยะเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเพื่อแก้ไขความผิดพลาดของข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจใช้จ่ายในการท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น เช่น การใช้จ่ายค่าที่พัก ค่าเดินทาง ค่าอาหาร โดยมีข้อมูลทันเหตุการณ์และประกาศแจ้งข่าวต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งยังช่วยให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างของการท่องเที่ยวในประเทศเกาหลีใต้ ซึ่งได้นำแอปพลิเคชัน “I Tour Seoul” มาอำนวยความสะดวกสืบค้นข้อมูล และการนำทางให้แก่นักท่องเที่ยวทั่วโลก แอปพลิเคชันนี้รองรับการใช้งานภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น เยอรมัน และจีน นอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังสามารถเข้าถึงข้อมูลสภาพอากาศ ประวัติศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยว และที่พักได้อย่างสะดวกผ่านสมาร์ทโฟน (ณภัทร ญาโนภาส, 2561)

การผลักดันสู่รูปแบบการท่องเที่ยวอัจฉริยะต้องอาศัยภาวะผู้นำ (Lee, Hunter, & Chung, 2020; Gretzel et al., 2015; Boes, Buhalis, & Inversini, 2015) โดยผลงานวิจัยของ Boes, Buhalis, & Inversini (2015) พบว่า ความสำเร็จของการพัฒนาจุดหมายปลายทางอัจฉริยะในบาเซิลนา อัมสเตอร์ดัม และเฮลซิงกิ คือ การมีผู้นำที่มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มีความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง

(change management) และสามารถทำงานร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาฐานข้อมูล สร้างสรรค์สารสนเทศต่างๆ เพื่อเอื้อต่อนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการเตรียมความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ หรือการพัฒนาสมรรถนะที่เอื้อต่อการท่องเที่ยวอัจฉริยะจึงเป็นสิ่งจำเป็น

สมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะที่มีอยู่ในตัวคน ซึ่งส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูง (Spencer & Spencer, 1993; Dubois, 2004; Shermon, 2004; Sturma, Vera, & Crossan, 2017) โดย Spencer & Spencer (1993) ได้จำแนกคุณลักษณะของสมรรถนะออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

- 1 แรงขับ คือสิ่งที่กระตุ้นให้คนคิดหรือแสดงพฤติกรรมออกมา เป็นคุณลักษณะที่จะผลักดัน ชี้ทาง และเลือกที่จะให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น คนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (n- achievement) จะเป็นคนที่มีความพยายาม ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย มีความรับผิดชอบ และมีวินัยที่จะทำให้บรรลุตามเป้าหมาย

- 2 คุณลักษณะ คือ คุณลักษณะทางกายภาพและคุณลักษณะภายในของบุคคล เช่น ความมั่นคงในอารมณ์

- 3 การรับรู้ตน ประกอบด้วยทัศนคติ ค่านิยม และภาพลักษณ์ที่บุคคลแต่ละคนรับรู้

- 4 ความรู้ เป็นข้อมูล สารสนเทศที่บุคคลแต่ละคนรวบรวมและสะสมเอาไว้

- 5 ทักษะ คือ ความสามารถในการทำงาน ทั้งงานที่ต้องใช้ทักษะทางกายภาพ และทักษะทางความคิด

แรงผลักดันที่ทำให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมนั้นจะเป็นส่วนที่อยู่ภายใน หากเปรียบด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (iceberg model) ส่วนนี้คือ ส่วนที่อยู่ใต้น้ำแข็ง ไม่สามารถมองเห็นได้ ซึ่งถือเป็นบุคลิกภาพหลัก (core personality) เปลี่ยนแปลงได้ค่อนข้างยาก สมรรถนะส่วนนี้ ได้แก่ การรับรู้ตน คุณลักษณะ และแรงขับ องค์ประกอบเหล่านี้อาจเปลี่ยนแปลงได้โดยการพัฒนา การอบรม การกล่อมเกลา และการเสริมสร้างประสบการณ์ ขณะที่อีกส่วนหนึ่งนั้นสามารถมองเห็นได้ง่าย เป็นส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่โผล่เหนือน้ำ ได้แก่ ความรู้ และทักษะ ซึ่งสามารถพัฒนาได้ง่ายกว่า เช่น การใช้วิธีการฝึกอบรม (Spencer & Spencer, 1993; นิสดาร์ก เวชยานนท์, 2559) ผลการวิจัยในต่างประเทศแสดงให้เห็นว่าสมรรถนะของผู้นำเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะขับเคลื่อนธุรกิจที่ดำเนินการโดยชุมชนให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งรายการสมรรถนะที่จำเป็นมี 7 ประการ ได้แก่ สมรรถนะเชิงโอกาส สมรรถนะเชิงความสัมพันธ์ สมรรถนะเชิงความคิดรวบยอด สมรรถนะการจัดการ สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะเชิงผูกพัน และสมรรถนะเชิงสนับสนุน (Man & Lau, 2000; Rahman, Ahmad, & Taghizadeh, 2016)

สมรรถนะเชิงโอกาส (opportunity competencies) คือ สมรรถนะที่มุ่งเน้นถึงการให้ความสำคัญกับโอกาสทางการตลาด เกี่ยวข้องกับความสามารถในแสวงหา พัฒนา และประเมินโอกาสต่างๆ ทางการตลาด สามารถแปลงโอกาสหรือความเสี่ยงต่างๆ มาเป็นผลลัพธ์เชิงบวก ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องเข้าใจและตระหนักถึงอุปสงค์ของลูกค้า และสามารถสนองตอบอุปสงค์ของลูกค้า นำมาซึ่งผลลัพธ์ทางการเงินและไม่ใช่ทางการเงิน ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ส่วนสมรรถนะเชิงความสัมพันธ์ (relationship competencies) คือ สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล-บุคคล หรือบุคคล-กลุ่ม สร้างการติดต่อและการเชื่อมโยงโอกาสทางธุรกิจ ดังนั้นสมรรถนะนี้จึงเกี่ยวข้องกับการสร้าง

ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการกับลูกค้า ผู้จัดส่งวัตถุดิบ และชุมชน นอกจากนี้ สมรรถนะเชิงความสัมพันธ์ยังครอบคลุมทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ และการสร้างเครือข่ายอีกด้วย

สมรรถนะเชิงความคิดรวบยอด (conceptual competencies) คือ ความสามารถในการคิด เช่น การคิดอย่างจินตนาการ (think intuitively) การคิดต่างมุม การคิดเชิงนวัตกรรม และการประเมินความเสี่ยง สมรรถนะเชิงความคิดรวบยอดนี้ช่วยให้ผู้ประกอบการวิเคราะห์ ตัดสินใจ แก้ปัญหา และลงมือทำเพื่อขับเคลื่อนให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ขณะที่สมรรถนะการจัดการ (management competencies) คือ สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กายภาพ การเงิน และเทคโนโลยีทั้งภายนอกและภายในของธุรกิจ ครอบคลุมการวางแผน การจัดองค์การ การนำ การจูงใจ และการควบคุม

สำหรับสมรรถนะเชิงกลยุทธ์ (strategic competencies) นั้นครอบคลุมการกำหนดวิสัยทัศน์ การประเมินและกำหนดเป้าหมาย การสร้างการเปลี่ยนแปลง การประเมินตำแหน่งการแข่งขัน การขับเคลื่อนสู่เป้าหมาย การใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อตอบสนองลูกค้าและคู่แข่ง และการติดตามผลลัพธ์ของการประกอบการตลอดช่วงเวลาของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ส่วนสมรรถนะเชิงความผูกพัน (commitment competencies) คือ สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการพยายามอย่างมุ่งมั่น ผูกพันต่อเป้าหมายในระยะยาว การพัฒนางาน การให้ความสำคัญกับพนักงาน ความผูกพันที่มีต่อความเชื่อ ค่านิยม และเป้าหมายส่วนบุคคล รวมทั้งการกลับมาลุกขึ้นสู้ใหม่อีกครั้งภายหลังจากที่ประสบความล้มเหลว และประการสุดท้าย สมรรถนะเชิงสนับสนุน (supportive competencies) คือ การเรียนรู้ การปรับตัว การจัดการเวลา การประเมินตนเอง การสร้างความสมดุลให้กับชีวิต การจัดการความกังวล และการมีจริยธรรมในการประกอบการ สมรรถนะเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ

การพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะสามารถดำเนินการโดยใช้แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) ซึ่งหมายถึง กระบวนการสำหรับการพัฒนาและการปลดปล่อย (unleashing) ความชำนาญของมนุษย์โดยผ่านการพัฒนาองค์การ การฝึกอบรม และพัฒนาในระดับบุคคล ช่วยให้บุคลากรได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้เพื่อนำมาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้เพิ่มสูงขึ้น (Nadler, 1990; Swanson & Holton III, 2009) ซึ่งควรอาศัยวิธีการ ดังนี้ (Aguinis, 2013)

1. การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน เป็นการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานโดยหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญ และสามารถออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมที่เรียนรู้เป็นระยะเวลาสั้นๆ ในแต่ละวัน หรือในแต่ละสัปดาห์ สะสมชั่วโมงการฝึกอบรมไปเรื่อยๆ จนครบตามโปรแกรม การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานมีข้อดี คือ ลดค่าใช้จ่าย เนื่องจากพนักงานยังคงทำงานตามเวลาปกติ ไม่เสียเวลาการทำงานหรือวันลาเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม

2. ระบบพี่เลี้ยง เป็นการพัฒนาในลักษณะตัวต่อตัวระหว่างพี่เลี้ยงซึ่งเป็นผู้ที่มีความอาวุโสในงาน พี่เลี้ยงเป็นแบบอย่าง (role model) และคอยสอนแนะช่วยเพิ่มทักษะต่างๆ ให้กับพนักงานที่อาวุโสน้อยกว่า

3. การสอนงาน หัวหน้างานให้คำชี้แนะการทำงานแก่ลูกน้องในแต่ละขั้นตอนของการทำงาน วิธีการนี้ช่วยเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานนั้นๆ การสอนงานนอกจากจะช่วยพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานแล้วยังสามารถนำมาใช้พัฒนาศักยภาพของลูกน้องให้สูงขึ้นด้วย

4. การหมุนเวียนงาน วิธีการที่ช่วยเพิ่มทักษะการทำงานได้ดี ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้ทำงานที่หลากหลายตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้หมุนเวียนไป การหมุนเวียนงานช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้งานและปัญหาการทำงานในหน่วยงานอื่น ทำให้มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์การทำงานที่กว้างขึ้น

5. การมอบหมายงานพิเศษ วิธีการนี้ช่วยสร้างโอกาสให้บุคคลได้ทำงานที่ท้าทาย เพิ่มพูนทักษะเฉพาะตามเป้าหมายตลอดช่วงเวลาที่ได้รับมอบหมายงานพิเศษ ซึ่งมักจัดในลักษณะของโครงการพิเศษ (special project) ให้บุคคลได้คิดและดำเนินการตัดสินใจต่างๆ ตลอดโครงการ ข้อดี คือ บุคคลได้เรียนรู้ที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการพิเศษ โดยมีหัวหน้างานคอยให้คำแนะนำ และให้ข้อมูลป้อนกลับผลการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาของโครงการ

6. การเข้าร่วมประชุมสัมมนา วิธีการที่ช่วยให้บุคคลได้รับความรู้ที่ทันสมัย บุคคลได้เพิ่มประสบการณ์วิชาชีพของตนเองจากการเข้าเป็นสมาชิก เข้าร่วมประชุม นำเสนองาน และฝึกทักษะต่างๆ กับสถาบันหรือองค์กรวิชาชีพ ซึ่งมีข้อดี คือ การได้แลกเปลี่ยนและเรียนรู้วิธีการที่ดี (best practice) ต่างๆ เกี่ยวกับวิชาชีพที่สามารถนำมาปรับใช้ในงานของตนเอง

ในการพัฒนาสมรรถนะนั้นควรเสริมสร้างจุดแข็ง และพัฒนาจุดอ่อนเพื่อช่วยให้ผู้นำท้องที่เยวเป็นบุคคลที่เรียนรู้ และส่งเสริมการทำงานในอนาคต ป้องกันปัญหาด้านผลการปฏิบัติงานที่เคยเกิดขึ้นในอดีตไม่ให้เกิดซ้ำอีก การพัฒนาสมรรถนะผู้นำเริ่มต้นจากนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินสมรรถนะมาวางแผนและระบุความจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนา แล้วเลือกใช้วิธีการพัฒนาข้างต้นดังกล่าว ทั้งนี้การพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะควรมุ่งเน้นการทำให้ผู้นำชุมชนท่องเที่ยวสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน เช่น งานด้านการตลาดเชิงรุก การจัดทำสื่อโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล การสร้างช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์ของชุมชนเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจซื้อ และเป็นช่องทางที่นักท่องเที่ยวสามารถทำรายการสั่งซื้อ พร้อมชำระค่าสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก

นอกจากนี้ยังควรที่จะส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนท่องเที่ยวสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในด้านการสร้างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และเรียนรู้กับวิสาหกิจอื่นๆ ได้กว้างขวาง (ชญาพัฒน์ เลิศอำนาจกิจเสรี, 2563) ผู้นำชุมชนท่องเที่ยวที่มีสมรรถนะเหมาะสมจะสามารถกำหนดขอบเขต การแข่งขันของธุรกิจ (competitive scope) โดยวิเคราะห์สภาพแวดล้อมได้อย่างแม่นยำ ประเมินโอกาส อุปสรรคต่างๆ ที่มีต่อการท่องเที่ยวชุมชนได้อย่างถูกต้อง นำข้อมูลมากำหนดทิศทาง (setting direction) และปฏิบัติการต่างๆ (take action) โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศขับเคลื่อนการดำเนินงานของชุมชนท่องเที่ยวไปสู่ทิศทางที่ได้กำหนดไว้ ทำให้ชุมชนท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ และเจริญเติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน (Man, Lau, & Snape, 2008; Wonga, Boon-ittb, & Wongc, 2011; Armstrong, 2016)

บทสรุป

ผู้นำเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวอัจฉริยะ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะภายในที่จะทำให้การท่องเที่ยวอัจฉริยะ ในการพัฒนาการท่องเที่ยวอัจฉริยะต้องมีส่วนร่วมจากชุมชน ภาคีเครือข่ายต่างๆ และการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความท้าทายอย่างยิ่ง ดังนั้นในการพัฒนาการท่องเที่ยวอัจฉริยะให้ประสบความสำเร็จจึงต้องอาศัยการพัฒนาให้ผู้นำมีสมรรถนะที่เหมาะสม สมรรถนะผู้นำที่ควรพัฒนา ได้แก่ สมรรถนะเชิงโอกาส สมรรถนะเชิงความสัมพันธ์ สมรรถนะเชิงความคิดรวบยอด สมรรถนะการจัดการ สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะเชิงผูกพัน และสมรรถนะเชิงสนับสนุน สำหรับแนวทางของการพัฒนาสมรรถนะผู้นำ ได้แก่ การใช้แนวทาง

ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยอาศัยการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน ระบบพี่เลี้ยง การสอนงาน การหมุนเวียนงาน การมอบหมายงานพิเศษ และการเข้าร่วมประชุมสัมมนา หัวใจสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะผู้นำเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอัจฉริยะ คือ การทำให้ผู้นำชุมชนท่องเที่ยวสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมต่างๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งควรที่จะส่งเสริมให้ผู้นำชุมชนท่องเที่ยวสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสร้างเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นๆ เพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- ชญาพัฒน์ เลิศอำนาจกิจเสรี. (2563). การศึกษาตัวแบบการจัดการวิสาหกิจชุมชนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืนในภาคเหนือตอนบน. *วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน*, 27(2), 47-63.
- ณภัทร ญาโนภาส. (2561). นวัตกรรมการท่องเที่ยวยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี*, 7(2), 148-157.
- นิสตาร์ เวชยานนท์. (2559). *Competency- based approach* (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: เดอะกราฟิกซิสเต็มส์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และเพ็ญศิริ ศรีคำภา. (2557). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: ธรรมสาร.
- ผกามาศ ชัยรัตน์ ประภาศรี พรหมประกาย ศรีสุตา จงสิทธิผล และณัฐพัชร มณีโรจน์. (2563). การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เสริมทักษะการเรียนรู้ของชุมชนเพื่อประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวโดยชุมชน เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 13(1), 1-17.
- พิมพ์ระวี รัตน์รุ่งสัจตย์. (2553). *การท่องเที่ยวชุมชน*. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้ง เฮาส์.
- เพชรศรี นนทศิริ. (2555). รูปแบบการดำเนินงานของกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนในเขตภาคเหนือตอนล่าง. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 8(2), 47-65.
- มธูรา สวนศรี. (2559). แนวทางการพัฒนาการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง จังหวัดสมุทรปราการ. *กระแสวิวัฒธรรม*, 17(31), 41-55.
- สุธิญา พรหมมาก. (2554). ภาวะผู้นำกับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง. *วารสารวิทยบริการ*, 22(3), 30-43.
- Aguinis, H. (2013). *Performance management* (3rd ed.). Boston: Pearson Education.
- Armstrong, M. (2016). *Armstrong's handbook of strategic human resource management* (6th ed.). Philadelphia: Kogen Page.
- Boes, K., Buhalis, D., & Inversini, A. (2015). Conceptualising smart tourism destination dimensions. In I. Tussyadiah & A. Inversini (eds.), *Information and communication technologies in tourism* (pp. 391-403). London: Springer International Publishing.
- Dubois, D. D. (2004). *Competency- based human resource management*. Palo Alto, Calif: Davies-Black pub.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations and developments. *Electron Markets*, 25, 179-188.

- Kontogeorgopoulos, N., Churyen, A., & Duangsaeng, V. (2014). Success factors in community-based tourism in Thailand: The role of luck, external support, and local leadership. *Tourism Planning & Development*, 11(1), 106-24.
- Lee, P., Hunter, W. C., & Chung, N. (2020). Smart tourism city: Development and transformations. *Sustainability*, 12, 3958; doi:10.3390/su12103958.
- Man, T. W., & Lau, T. (2000). Entrepreneurial competencies of SME owner/managers in Hong Kong service sector: A qualitative analysis. *Journal of Enterprising Culture*, 8(3), 235-254.
- Man, T. W., Lau, T., & Snape, E. (2008). Entrepreneurial competencies and the performance of small and medium enterprises: An investigation through a framework of competitiveness. *Journal of Small Business & Entrepreneurship*, 21(3), 257-276.
- Nadler, L. (1990). *The handbook of human resource development* (2nd ed.). New York: Wiley.
- Rahman, S. A., Ahmad, N. H., & Taghizadeh, S. K. (2016). Entrepreneurial competencies of BoP entrepreneurs in Bangladesh to achieve business success. *Journal of General Management*, 42(1), 45-63.
- Sawatsuk, B., Darmawijaya, I, Ratchusanit, S., & Phaokrueng, A. (2018). Factors determining the sustainable success of community-based tourism: Evidence of good corporate governance of Mae Kam Pong homestay, Thailand. *International Journal of Business and Economic Affairs (IJBEA)*, 3(1), 13-20.
- Shermon, G. (2004). *Competency- based HRM: a strategic resource for competency mapping, assessment and development centres*. New Delhi: Tata McGraw-Hill.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Sturma, R. E., Vera, D., & Crossan, M. (2017). The entanglement of leader character and leader competence and its impact on performance. *The Leadership Quarterly*, 28, 349-366.
- Swanson, R. A., & Holton III, E. F. (2009). *Foundations of human resource development* (2nd ed.). San Francisco, CA : Berrett-Kohler.
- Tosun, C., & Timothy, D. (2003). Arguments for community participation in the tourism development process. *Journal of Tourism Studies*, 14(2), 2-14.
- Wonga, C. Y., Boon-ittb, S., & Wongc, C. W. Y. (2011). The contingency effects of environmental uncertainty on the relationship between supply chain integration and operational performance. *Journal of Operations Management*, 29(6), 604-615.

ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ทรงสิริ วิจิรานนท์¹

อรุณี อรุณเรือง²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครและเปรียบเทียบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารสากล สาขาวิชาการท่องเที่ยว และสาขาวิชาการโรงแรมที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2/2562 จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่า ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษารวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาสูงสุดคือ ทักษะด้านความเข้าใจความต่างวัฒนธรรมต่างกระบวนทัศน์มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารมีค่าเฉลี่ย 4.08 และทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทักษะการเขียนมีค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษา พบว่าเพศ ชั้นปี และเกรดเฉลี่ย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนสาขาวิชาพบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่า สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยวกับทักษะด้านความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศและรู้เท่าทันสื่อ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และทักษะด้านอาชีพและการเรียนรู้แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับทักษะที่มีความจำเป็นต่อการทำงานมากที่สุดคือทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ

คำสำคัญ: ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
e-mail: songsiri.w@rmutp.ac.th

² อาจารย์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
e-mail: arunee.a@rmutp.ac.th

The 21st Century Skills of the Students in the Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Pranakhon

Songsiri Wichiranon¹

Arunee Arunreung²

Abstract

The purposes of the research were to study the 21st century skills of the students in the Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Pranakhon and to compare the 21st century skills of the students according to the individual factors. The participants were 274 students majoring in English for International Communication, Tourism, and Hotels, Faculty of Liberal Arts, and enrolling in the academic year 2019. The research tool was questionnaires. The statistical data analysis was performed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA. The results showed that the overall mean score of the 21st century skills among the students was at a high level ($\bar{x}=3.95$). As for each aspect, the mean score of cross-cultural understanding was rated at the highest level ($\bar{x}=4.24$), followed by computing and ICT literacy ($\bar{x}=4.08$), and collaboration, teamwork, and leadership ($\bar{x}=4.07$). The lowest one was writing skills ($\bar{x}=3.74$). When comparing the students' 21st century skills based on the individual factors, the results revealed that there was no significant difference between sex, years of study, and grades at 0.05. As for the fields of study, it was found that the overall scores were not significantly different at 0.05. When considering each aspect of the Tourism and Hotels Programs: cross-cultural understanding; communications, information and media literacy; computing and ICT literacy; and career and learning skills, there is a significant difference at 0.05. Moreover, the most important skill for work was a foreign language skill.

Keywords : The 21st Century Skills, Students in Faculty of Liberal Arts

¹ Assistant Professor, Department of General Education, Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Pranakhon.

e-mail: songsiri.w@rmutp.ac.th

² Lecturer Department of English for International Communication, Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Pranakhon.

e-mail: arunee.a@rmutp.ac.th

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่บ่งบอกถึงความจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาการศึกษา อันเนื่องจากการขยายตัวอย่างกว้างขวางของสื่อและเทคโนโลยี สื่อคอมพิวเตอร์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้เข้ามามีบทบาทในวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัดเจน ทั้งทางบวกและทางลบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการศึกษาริเริ่มของเยาวชนยุคปัจจุบัน ที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับโลกใบใหม่ โลกที่สารสนเทศและความรู้เกิดการขยายตัวอย่างทวีคูณ การนำเสนอข้อมูลไม่จำกัดเพียงสื่อสิ่งพิมพ์แต่ครอบคลุมถึงสื่อมัลติมีเดียรูปแบบใหม่มาภายใต้การเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ ความรู้สามารถทำได้ง่ายและสะดวกสบายกว่าเดิม ด้วยการเกิดขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเครื่องมือการเรียนรู้ดิจิทัลที่หลากหลายทั้งคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต พีซี การศึกษาริเริ่มที่ออกแบบให้เหมาะสมกับผู้เรียนในสมัยก่อน จึงไม่สามารถตอบสนองกับผู้เรียนในสมัยปัจจุบัน ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างเนื้อหา สิ่งแวดล้อมและบริบทการเรียนรู้ในชั้นเรียนกับสารสนเทศ สภาพแวดล้อมและบริบทการเรียนรู้ในชีวิตประจำวัน จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งในการปรับปรุงแบบการเรียนและเปลี่ยนรูปแบบการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิตและทำงานได้อย่างมีความสุขในสังคมที่มีความซับซ้อนและเป็นพลวัต เป้าหมายหลักของการศึกษาในศตวรรษ 21 จึงไม่ใช่ตัวเนื้อหาหรือสาระความรู้ แต่เป็นการฝึกให้เกิดทักษะที่จำเป็น และฝึกการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต การจัดการศึกษาจึงต้องปรับกระบวนการทัศน์เพื่อเตรียมผู้สำเร็จการศึกษาให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมในปัจจุบัน และพร้อมจะออกไปประกอบอาชีพต่อไป ซึ่งควรเป็นกระบวนการที่ต้องยืดหยุ่น มีความสร้างสรรค์ ทำลาย และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้เพื่อให้เกิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 การจัดการศึกษาตามแนวคิดเดิมที่เน้นการถ่ายทอดความรู้จากผู้สอนสู่ผู้เรียน เน้นการสอนเนื้อหาจึงไม่สามารถพัฒนาบัณฑิตให้เกิดทักษะที่จำเป็นตามความต้องการของสังคมในปัจจุบันได้ การจัดการเรียนการสอนจึงต้องปรับมาเป็นการเน้นกระบวนการเรียนรู้ที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้และทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิต และประกอบอาชีพในสังคมที่มีความซับซ้อนและเป็นพลวัต เป้าหมายหลักของการศึกษาในศตวรรษ 21 จึงไม่ใช่ตัวเนื้อหาหรือสาระความรู้ แต่เป็นการฝึกให้เกิดทักษะที่จำเป็น และฝึกการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต (วิจารณ์ พานิช, 2556) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ยืดหยุ่น สร้างสรรค์ ทำลาย และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้เพื่อให้เกิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 จึงกลายมาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการกำหนดยุทธศาสตร์ในการจัดการศึกษา

ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) เป็นยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนด้วยการที่ผู้เรียนมีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ก็จะช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนมีสมรรถนะและความสามารถตามที่ วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอชิป จิตตฤกษ์ (2554) ได้จัดลำดับความสำคัญด้านความสามารถในการวางแผนและการจัดการเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ 4 องค์ประกอบ คือ ความรู้พื้นฐานในยุคดิจิทัล (Digital-Age Literacy) การคิดเชิงนวัตกรรมและสร้างสรรค์ (Inventive Thinking) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication) และการเพิ่มผลผลิตในระดับสูง (High Productivity) นอกจากนี้ Trilling & Fadel (2009) เสนอว่า ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 สามารถพัฒนาผู้เรียนโดยใช้การเรียนรู้ 3Rs x 7Cs โดย 3Rs คือ Reading (การอ่าน) (W)riting (การเขียน) และ (A)rithmetic (คณิตศาสตร์) ส่วน 7Cs ได้แก่ ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณและการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving) ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation) ทักษะด้านความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ (Cross-cultural Understanding) ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ (Collaboration, Teamwork and Leadership) ทักษะด้าน

การสื่อสาร สารสนเทศและรู้เท่าทันสื่อ (Communications, Information and Media Literacy) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Computing and ICT Literacy) ทักษะด้านอาชีพและทักษะการเรียนรู้ (Career and Learning Skills) เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช และคณะ (2559) กล่าวว่า การพัฒนานักศึกษาในศตวรรษที่ 21 เป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อให้นักศึกษามี ทักษะ (Skill) ในการดำรงชีวิตและการทำงานในอนาคต ถือเป็นความท้าทายที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคมโลก ที่เต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารแบบไร้ขีดจำกัดและช่องทาง Social Network ที่ทำให้คนเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งวิจารณ์ พานิช (2555) ได้กล่าวถึงทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ว่าสาระวิชา ก็มีความสำคัญ ซึ่งไม่เพียงพอสำหรับการเรียนรู้เพื่อมีชีวิตในโลกยุคศตวรรษที่ 21 ปัจจุบันการเรียนรู้สาระวิชา (Content หรือ Subject Matter) ควรเป็นการเรียนจากการค้นคว้าเองของศิษย์ โดยครูช่วยแนะนำ และช่วยออกแบบกิจกรรมที่ช่วยให้นักเรียนแต่ละคนสามารถประเมินความก้าวหน้าของการเรียนรู้ของตนเองได้ และจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า นักศึกษายังบกพร่องในบางทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ดังที่ กมลรัตน์ เทอร์เนอร์ และคณะ (2558) พบว่า ทักษะด้านการอ่านและทักษะด้านการเขียนของ นักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรีอยู่ในระดับปานกลาง

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีภารกิจหลักสำคัญในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทบทวนและปรับเปลี่ยนวิธีการรูปแบบการจัดการศึกษาที่จะพัฒนานักศึกษาให้มีสมรรถนะ มีทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการของโลกแห่งศตวรรษที่ 21 โดยจัดการศึกษาที่ส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะต่าง ๆ ที่จะสามารถนำไปใช้ในการดำรงชีวิตทั้งโลกส่วนตัวและโลกของการทำงาน และผลจากการศึกษาเบื้องต้นจากการวิจัยเรื่องทักษะบัณฑิตหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่ผู้ใช้บัณฑิตต้องการในศตวรรษที่ 21 ของทรงสิริ วิจิรานนท์ และอรุณี อรุณเรือง (2562) พบว่า ผู้ประกอบการต้องการบัณฑิตที่มีทักษะพร้อมที่จะทำงานมากกว่าความรู้ในเนื้อหาสาระซึ่งนอกจากการมีความรู้ในวิชาหลัก (Core Subjects) แล้วจะต้องเรียนรู้ในลักษณะสหวิทยาการ (Interdisciplinary) และต้องมีความรู้รอบตัวอื่น ๆ ด้วย เช่น นักศึกษามีความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงระดับโลก (Global Awareness) การให้ความรู้ทางด้านเศรษฐกิจการเงิน การประกอบธุรกิจ หน้าที่พลเมืองโลก ตลอดจนความรู้ด้านสุขภาพ และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น การรู้วิชาเพียงอย่างเดียวในศตวรรษที่ 21 จะไม่เพียงพอ เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช และคณะ (2559) จากปัญหาที่กล่าวมาผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างทักษะที่พึงมีในศตวรรษที่ 21 สำหรับนักศึกษาที่มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกรอบแนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของ Trilling & Fadel (2009) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการเรียนการสอนที่จะส่งเสริมและพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

คำถามวิจัย

1. ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อยู่ในระดับใด
2. ผลการเปรียบเทียบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันหรือไม่

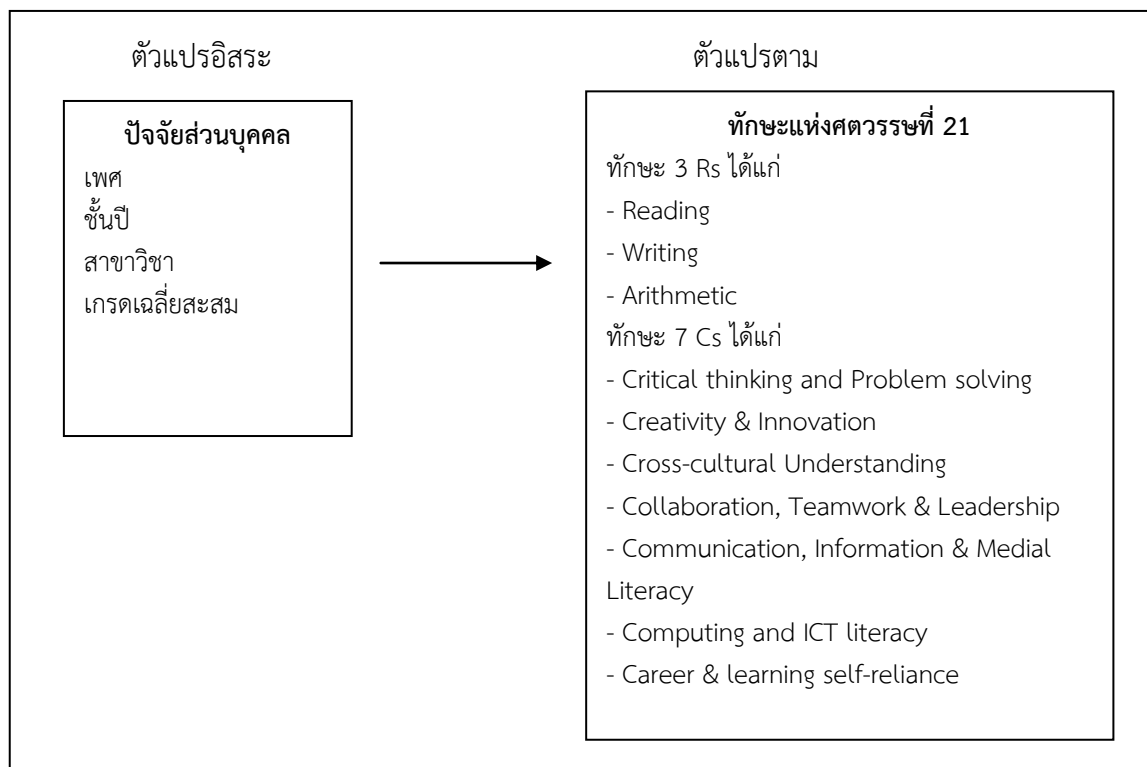
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของ นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของ นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Trilling & Fadel (2009) ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century skills) ประกอบด้วย การเรียนรู้ 3Rs x 7Cs โดย 3Rs คือ Reading (การอ่าน) Writing (การเขียน) และ Arithmetic (เลขคณิต) ส่วน 7Cs ได้แก่ 1) ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา (Critical thinking and problem solving) 2) ทักษะการสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and innovation) 3) ทักษะความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ (Cross-cultural understanding) 4) ทักษะความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ (Collaboration, teamwork and leadership) 5) ทักษะการสื่อสาร สารสนเทศและรู้เท่าทันสื่อ (Communication, information, and media literacy) 6) ทักษะคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Computing and ICT literacy) และ 7) ทักษะอาชีพและทักษะการเรียนรู้ (Career and learning skills) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาคณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2/2562 จำนวน 912 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาคณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2/2562 โดยเปิดจากตารางสำเร็จรูปของเครชีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนตัวอย่าง 274 คน ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและตัวอย่างของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สาขาวิชา	ประชากร	ตัวอย่าง
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	259	78
การโรงแรม	353	108
การท่องเที่ยว	300	90
รวม	912	274

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ได้แก่ เพศ ชั้นปี สาขาวิชา และเกรดเฉลี่ยสะสม

ตอนที่ 2 ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือก แนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของ Trilling & Fadel (2009) ประกอบด้วย 3 Rs x 7Cs มาเป็นกรอบในศึกษาลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปได้แก่ อายุ เพศ ชั้นปี เกรดเฉลี่ยสะสม โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การให้คะแนนระดับการแปรผล 3 ระดับคะแนนโดยพิจารณาประยุกต์จากเกณฑ์ของ Bloom (1971) โดยมีเกณฑ์การวัดระดับทักษะ ดังนี้

- | | |
|---------------------------|--|
| คะแนนตั้งแต่ร้อยละ 80-100 | หมายถึง นักศึกษามีคะแนนทักษะในระดับสูง |
| คะแนนตั้งแต่ร้อยละ 61-79 | หมายถึง นักศึกษามีคะแนนทักษะในระดับปานกลาง |
| คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 60 | หมายถึง นักศึกษามีคะแนนทักษะในระดับต่ำ |

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินประยุกต์จากหลักเกณฑ์ของ Bloom (1971) ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	มีทักษะในระดับต่ำ
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง	มีทักษะระดับปานกลาง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	มีทักษะในระดับสูง

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่า Alpha ซึ่งได้ = 0.938 ถือว่ามีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้ได้

3. เปรียบเทียบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของ นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้วยการวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe's method

4. แนวทางการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษา ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษา

(n = 274)

ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21	($\bar{x}$)	S.D.	แปลผล
ด้านการอ่าน	3.87	.68	สูง
ด้านการเขียน	3.74	.85	สูง
ด้านคณิตศาสตร์	3.78	.80	สูง
ด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา	3.78	.52	สูง
ด้านการคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	3.99	.57	สูง
ด้านความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์	4.24	.68	สูง
ด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ	4.07	.65	สูง
ด้านการสื่อสาร สารสนเทศ และการรู้เท่าทันสื่อ	3.99	.52	สูง
ด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4.08	.55	สูง
ด้านอาชีพและทักษะการเรียนรู้	3.97	.56	สูง
รวม	3.95	.58	สูง

จากตารางที่ 2 ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทุกด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ ($\bar{x}$ = 4.24) รองลงมา คือ ด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ($\bar{x}$ = 4.08) และด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ ($\bar{x}$ = 4.07) ตามลำดับ ในขณะที่ทักษะการเขียน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 3.74)

2. ผลการเปรียบเทียบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศ

ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 : ทักษะ 3Rs	เพศ	จำนวน	Mean	S.D.	t	Sig.
ด้านการอ่าน	ชาย	62	3.88	.68	.089	.935
	หญิง	212	3.87	.86		
ด้านการเขียน	ชาย	62	3.73	.86	.074	.941
	หญิง	212	3.74	.84		
ด้านคณิตศาสตร์	ชาย	62	3.73	.07	.524	.601
	หญิง	212	3.79	.85		
ภาพรวม	ชาย	62	3.78	.54	.242	.809
	หญิง	212	3.80	.60		
ทักษะด้านการคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม	ชาย	62	4.03	.54	.488	.597
	หญิง	212	3.98	.58		
ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์	ชาย	62	4.38	.58	.529	.075
	หญิง	212	4.20	.70		
ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงาน เป็นทีม และภาวะผู้นำ	ชาย	62	4.00	.50	1.789	.333
	หญิง	212	4.09	.68		
ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศและ รู้เท่าทันสื่อ	ชาย	62	4.07	.44	.970	.175
	หญิง	212	3.97	.54		
ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร	ชาย	62	4.10	.57	1.360	.792
	หญิง	212	4.08	.54		
ทักษะด้านอาชีพและทักษะการเรียนรู้	ชาย	62	3.98	.51	.264	.950
	หญิง	212	3.97	.57		
ภาพรวม	ชาย	62	4.04	.41	.497	.620
	หญิง	212	4.01	.44		

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของ นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศโดยรวมและรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามชั้นปี สาขาวิชาและเกรดเฉลี่ยสะสม

ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 :	SS	df	Ms	F	Sig.
ทักษะ 3Rs					
ชั้นปี					
ระหว่างกลุ่ม	1.268	3	.423	1.221	.303
ภายในกลุ่ม	93.469	270	.346		
รวม	94.736	273			
สาขาวิชา					
ระหว่างกลุ่ม	.669	3	.223	.640	.590
ภายในกลุ่ม	94.068	270	.348		
รวม	94.736	273			
เกรดเฉลี่ยสะสม					
ระหว่างกลุ่ม	.016	2	.008	.025	.975
ภายในกลุ่ม	71.584	224	.320		
รวม	71.600	226			
ชั้นปี					
ระหว่างกลุ่ม	.880	3	.293	1.532	.207
ภายในกลุ่ม	51.681	270	.191		
รวม	52.560	273			
สาขาวิชา					
ระหว่างกลุ่ม	2.791	3	.930	5.048	.002*
ภายในกลุ่ม	49.769	270	.184		
รวม	52.560	273			
เกรดเฉลี่ยสะสม					
ระหว่างกลุ่ม	.389	2	.195	1.057	.349
ภายในกลุ่ม	41.213	224	.184		
รวม	41.602	226			

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อทักษะในศตวรรษที่ 21 จำแนก ตามตัวแปรชั้นปี สาขาวิชา และเกรดเฉลี่ยสะสม ด้านทักษะ 3Rs ไม่แตกต่างกัน ด้านทักษะ 7Cs ด้านชั้นปี และเกรด

เฉลี่ยไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสาขาวิชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างต่อทักษะในศตวรรษที่ 21 ทักษะ 7Cs ตามตัวแปรสาขาวิชา

สาขาวิชา	$\bar{X}$	ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	การโรงแรม	การท่องเที่ยว
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	3.94		.033*	.920
การโรงแรม	4.17			.014*
การท่องเที่ยว	3.87			

จากตารางที่ 5 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างต่อทักษะในศตวรรษที่ 21 ทักษะ 7Cs ตามตัวแปรสาขาวิชาเป็นรายคู่พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาการโรงแรม มีความคิดเห็นที่แตกต่างกับสาขาการท่องเที่ยว และสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล

3. แนวทางการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษา

3.1 ทักษะที่มีความจำเป็นในการทำงาน นักศึกษาเห็นว่าทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ มีความจำเป็นมากที่สุด รองลงมาเห็นว่าทักษะการพูดเพื่อการสื่อสาร และทักษะการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น และการทำงานเป็นทีม

3.2 วิธีการจัดการเรียนการสอนที่พัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาได้เห็นว่า การเรียนการสอนควรควบคู่กับการปฏิบัติจริง มีกิจกรรมในชั้นเรียน เพราะจะได้รับประสบการณ์และความรู้โดยตรงเป็นวิธีการจัดการเรียนการสอนที่นักศึกษาเห็นว่าสามารถพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาได้ดีที่สุด รองลงมาเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอนแทนการใช้หนังสือ หรือประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพให้มากขึ้นและควรใช้สื่อการสอนที่ทันสมัยให้มากขึ้น

3.3 การปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนหรือปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ เพื่อช่วยในการพัฒนาทักษะของนักศึกษา นักศึกษาเห็นว่า ควรสร้างสิ่งแวดล้อมให้อำนวยต่อการเรียนการสอน เช่น สื่อ อุปกรณ์ โต๊ะเรียน เก้าอี้ไม่เพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทรัพยากรเหล่านี้ควรมีเพียงพอต่อนักศึกษา สำหรับการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนหรือปรับปรุงสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อช่วยในการพัฒนาทักษะของนักศึกษา รองลงมาเห็นว่าควรเน้นการปฏิบัติจริงมากกว่าวิชาการในห้องเรียนและควรปรับปรุงระบบ IT ในห้องเรียน

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาสูงสุด คือ ทักษะด้านความเข้าใจความต่างวัฒนธรรมต่างกระบวนทัศน์ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 4.08 และทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทักษะการเขียน ค่าเฉลี่ย 3.74

2. ผลการเปรียบเทียบทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษา ด้านทักษะ 3Rs ภาพรวมไม่แตกต่างกันทุกประเด็น แต่เมื่อเปรียบเทียบด้านทักษะ 7Cs พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาการโรงแรมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกับสาขาการท่องเที่ยว และสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ในด้านความเข้าใจความต่างวัฒนธรรมต่างกระบวนทัศน์ ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศและรู้เท่าทันสื่อ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และทักษะด้านอาชีพและการเรียนรู้ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 นักศึกษามีความเห็นที่ ทักษะที่มีความจำเป็นต่อการทำงานมากที่สุด คือ ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ส่วนวิธีการจัดการเรียนการสอนที่พัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาได้ดี คือ การเรียนการสอนควบคู่กับการปฏิบัติจริง มีกิจกรรมในชั้นเรียนทั้งในและนอกห้องเรียน จะทำให้ได้รับประสบการณ์และความรู้โดยตรง มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพให้มากขึ้นรวมถึงสื่อการสอนที่ทันสมัย รวมถึงควรปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์ ($\bar{x} = 4.24$) ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์สามารถนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม ภายใต้บริบทของความหลากหลายทางวัฒนธรรมของบุคคล ครอบครัวและชุมชน ที่มีการเปลี่ยนแปลงสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม อย่างรวดเร็ว อันเป็นแนวคิดหลักของกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งนภา จันทรา และอดิญาณ์ ศรีเกษตรริน (2560) ที่ศึกษาทักษะการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาล ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสราญบุรีธานี ที่มีภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($M=3.99$, $SD=0.39$) ส่วนทักษะด้านการเขียน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งอาจเป็นเพราะทักษะการเขียนถือได้ว่าเป็นทักษะที่มีความยากและซับซ้อน เพราะการเขียนเป็นการสื่อสารที่มีหลายขั้นตอน นอกจากนี้นักศึกษาของคณะศิลปศาสตร์เป็นนักศึกษาสายอาชีพ ไม่เชี่ยวชาญในทักษะด้านการเขียน ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาตามที่นึกคิดได้เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กมลรัตน์ เทอร์เนอร์และคณะ (2558) ที่ศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสราญบุรี ซึ่งพบว่า ทักษะด้านการอ่าน และเขียนภาษาอังกฤษของนักศึกษาพยาบาลต่ำกว่าด้านอื่น ๆ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เมื่อจำแนกตามปัจจัยด้านเพศ โดยรวมและรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกันและเมื่อจำแนกตามปัจจัยด้านชั้นปี สาขาวิชาและเกรดเฉลี่ยสะสมพบว่า ด้านทักษะ 3Rs ภาพรวมไม่แตกต่างกันทุกประเด็น แต่เมื่อเปรียบเทียบด้านทักษะ 7Cs พบว่า ตัวแปรด้านสาขาวิชาแตกต่างกัน โดยพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาการโรงแรมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกับสาขาการท่องเที่ยว และสาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาทั้ง 3 สาขา เป็นนักศึกษาสายอาชีพเหมือนกัน ทำให้ทักษะด้านการอ่าน ด้านการเขียน และด้านคณิตศาสตร์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เจริญ ถิ ทุ อ่ำ และสิรินาถ จงกลกลาง (2561) ที่ศึกษาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดกาบบัง ประเทศเวียดนามและพบว่านักเรียนที่เรียนแผน

การเรียนรู้ต่างกันคือ แผนการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และแผนการเรียนรู้ทั่วไปมีทักษะการเรียนรู้ต่างกัน ดังนั้น นักศึกษาทั้ง 3 สาขาของคณะศิลปศาสตร์จึงมีความคิดเห็นต่อทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 คล้ายคลึงกัน น่าจะเป็นเพราะเป็นนักศึกษาในสายการเรียนรู้ทั่วไปเหมือนกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ พิชากรณ พงษ์พิศ ทิพย์วรรณ สุขใจรุ่งวัฒนา และนพพร จันทรนาชู (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะของผู้เรียนใน ศตวรรษที่ 21 ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนพบว่า ระดับ ความสามารถทางทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนที่จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาพบว่า ความสามารถทางทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน แตกต่างกันเมื่อกลุ่มสาขาวิชา ที่ศึกษาแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาแตกต่างกันนั้นส่งผลต่อระดับความสามารถทาง ทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต กำแพงแสน

นอกจากนี้ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 นั้นยังแสดงถึงศักยภาพทั้งด้านความคิด ปัญญา การปฏิบัติงาน การมีความคิดสร้างสรรค์ ทนต่อการเปลี่ยนแปลงด้านสารสนเทศและเทคโนโลยี การเรียนรู้ ที่มีได้จำกัดเพียงในห้องเรียนรวม ทั้งการสื่อสารร่วมงานกับผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสรณนิยม (Constructivism) ที่เน้นให้ผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในกระบวนการเรียนการสอน มีโอกาสสร้างองค์ความรู้ โดยการเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมเข้ากับประสบการณ์ใหม่ที่กำลังมีส่วนร่วม พร้อมทั้งมีปฏิสัมพันธ์กับ บริบทรอบตัว เช่น เพื่อน ครู สื่อการเรียนรู้ สิ่งแวดล้อม สารสนเทศ รวมทั้งภาระงานที่กำลังทำซึ่งต้องอาศัย ความรู้ ความคิด ความจำ และการลงมือปฏิบัติ ซึ่งทั้งหมดนี้เรียกว่าการเรียนรู้ (learning) ที่จะช่วยให้ ผู้เรียนสร้างความหมายขององค์ความรู้ด้วยตนเอง (Ertmer & Newby, 2013) ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าแนวทาง การพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 จึงควรให้ความสำคัญกับการจัดทำหลักสูตรรวมทั้งการจัดการเรียน การสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ในการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล การให้ภาระงานตามสภาพจริง (authentic tasks) การใช้โครงงาน (Project-based learning) การเรียน โดยใช้กิจกรรมปัญหาเป็นฐาน (Problem-based learning) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่สามารถบูรณาการความรู้ ทุกด้านเข้าด้วยกันไม่ว่าจะเป็นทักษะทางภาษา กระบวนการคิดวิเคราะห์ การสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี และการทำงานร่วมกับผู้อื่น อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมทักษะชีวิตด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะของการวิจัย

1.1 ควรมีการศึกษาพัฒนารูปแบบกิจกรรมหรือหลักสูตรที่เป็นรูปธรรม โดยนำผลจากงานวิจัยไป ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทักษะให้กับนักศึกษาในคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2 ควรมีการกำหนดนโยบายการจัดรูปแบบการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ที่ต้องการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร ในด้านต่าง ๆ และ ควรจัดให้เหมาะสมกับแต่ละสาขาวิชา เพื่อสามารถพัฒนาตามความ เหมาะสมของนักศึกษาอย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลการมีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษา

2.2 ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methodology) โดยเป็นการวิจัยในแนวทางแบบผสมผสานวิธี โดยการผสมวิธีคิดและระเบียบวิธีเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลรอบด้านที่เหมาะสมและตามสภาพจริงมากที่สุด เช่น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัตน์ เทอร์เนอร์ และคณะ. (2558). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาพยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครบุรี. *วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข*, 25(2), 178-193.
- เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช และคณะ. (2559). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: ความท้าทายในการพัฒนานักศึกษา. *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 3(2), 208-222.
- ทรงสิริ วิจิตรานนท์ และอรุณี อรุณเรือง. (2562). ทักษะบัณฑิตหลักสูตรภาษาอังกฤษที่ใช้บัณฑิตต้องการในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการและวิจัยมทร.พระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 4(2)2, 15-28.
- พิชากรณ พงษ์พิศ ทิพย์วรรณ สุขใจรุ่งวัฒนา และนพพร จันทรนาชู. (2563). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร*. 18(1), 318-338.
- รุ่งนภา จันทราและ อติญาณ ศรีเกษตริน (2560). ทักษะการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาล ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสราษณ์ธานี. (2560). *วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*. 4(1), 180-190.
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และ อธิป จิตตฤกษ์. (2554). *ทักษะแห่งอนาคตใหม่ : การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ Open Worlds.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์. ----- . (2556). *สนุกกับการเรียนในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- เหิงยง ถิ พู อ่า และสิรินาถ จงกลกลาง. (2561). การศึกษาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดกาบบัง ประเทศเวียดนาม. (2561). *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา) สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 6(2) ,14-24.
- Bloom, B.S. (1971). *Handbook on formative and summative evaluation of student learning*. New York : McGraw-Hill.
- Ertmer, P. A., & Newby, T. J. (2013). Behaviorism, cognitivism, constructivism: Comparing critical features from an instructional design perspective. *Performance Improvement Quarterly*, 26(2), 43-71.
- Trilling, B. & Fadel, C. (2009). *Learning and Innovation Skills. 21st Century Skills Learning for Life In Our Times*. San Francisco: Jossey-Bass.

การศึกษาอิทธิพลการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียน ที่มีต่อผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

สิทธิชัย ฝรั่งทอง¹
ประจักษ์ พรหมงาม²
ศักดิ์ กองสุวรรณ³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนที่มีต่อผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เก็บรวบรวมข้อมูลกับตัวอย่างจากผู้จัดการและหัวหน้างานสถานประกอบการผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการศึกษาวិจัยพบว่า อิทธิพลการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังสามารถอธิบายผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ได้ร้อยละ 88 ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์มากที่สุด คือ การนำมากลับมาใช้ซ้ำ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดคุณค่าและมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ การนำของเสียมาเปลี่ยนสภาพใหม่ การซ่อมแซมนำกลับมาใช้ใหม่ และการประหยัด โดยค้นพบว่า การให้ความสำคัญในความสำเร็จและบทบาทของกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนแบบหมุนเวียน ตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ รวมทั้งการจัดการของเสียที่เป็นรูปธรรมชัดเจน เป็นแนวทางที่สามารถลดการปล่อยมลภาวะสู่ธรรมชาติและยังที่จะช่วยให้สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติถูกนำไปใช้งานอย่างเห็นคุณค่าและคุ้มค่ามากที่สุด

คำสำคัญ: การจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียน ผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

¹อาจารย์ประจำสาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
e-mail: sitichai.f@dru.ac.th.

²อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโลจิสติกส์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
e-mail: prachakp@siamtechno.ac.th.

³อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีมหาบัณฑิต คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
e-mail: sakk@siamtechno.ac.th.

A study of the influence of circular supply chain management on the performance of auto parts manufacturers.

Sittichai Farangthong¹
Prachak Promngam²
Sak Kongsuwan³

Abstract

The objective of this quantitative research was to study the influence of circular supply chain management on the performance of auto parts manufacturers. The data was collected from managers and supervisors of auto parts manufacturing companies. The questionnaire was distributed to 400 participants using a simple random sampling method. Correlation coefficient and multiple regression analysis were employed to analyze the data. The results of the study showed that circular supply chain management had a positive influence on the performance of auto parts manufacturers at a statistical significance level of .01 and could explain the performance of auto parts manufacturers at 88%. The factors with the highest influence on the performance of auto parts manufacturers were the reuse of resources that could optimize the use of limited resources in the most valuable and efficient way, followed by the recycling of waste, repairing for reuse, and saving. It was found that raising awareness of the importance and role of circular logistics and supply chain activities from upstream to downstream, including concrete waste management, is an approach that can reduce pollution to nature and enable more valuable and worthwhile use of environmental and natural resources.

Keywords: Circular Supply Chain Management, Performance, Auto Parts

¹Dr, Lecturer, Business Administration Faculty of Management Sciences, Dhonburi Rajabhat University.
e-mail: sitichai.f@dru.ac.th.

²Lecturer, Logistics and Technology Management Faculty of Engineering and Technology, Siam Technology College
e-mail: prachakp@siamtechno.ac.th.

³Associate Professor Dr, Master of Technology Faculty of Engineering and Technology, Siam Technology College
e-mail: Sakk@siamtechno.ac.th.

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นความท้าทายสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างมาก โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของฤดูกาล การเกิดภัยพิบัติ การสูญพันธุ์ของสิ่งมีชีวิต ตลอดจนการเปลี่ยนรูปแบบการกระจายของเชื้อโรคและพาหะนำโรค โดยปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ คือ ก๊าซเรือนกระจก ซึ่งมีก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และมีเทน ที่มีแหล่งกำเนิดหลักมาจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงฟอสซิลจากการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจของมนุษย์ เป็นองค์ประกอบสำคัญ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเป็นหนึ่งในสาเหตุหลักของการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติที่มีความถี่และมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้น ก่อให้เกิดความสูญเสียอย่างมากต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รวมทั้งส่งผลกระทบเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2021) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงถือเป็นภัยคุกคามที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง ซึ่งเป็นความอยู่รอดปลอดภัยและความเจริญก้าวหน้าของชาติ ตลอดจนความพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ทุกรูปแบบได้ในอนาคต โดยต้องปราศจากภัยคุกคามมีความมั่นคงทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การป้องกันประเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พลังงานและสิ่งแวดล้อม (เจษฎา มีบุญลือ, 2553)

ทั้งนี้อุตสาหกรรมยานยนต์เป็นอุตสาหกรรมที่รัฐบาลไทยให้การส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อุตสาหกรรมการผลิตขึ้นส่วนๆ เติบโตอย่างรวดเร็ว ขณะที่ห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมยานยนต์มีความเข้มแข็งขึ้นเป็นลำดับ สะท้อนจากปัจจุบันการผลิตยานยนต์ในไทยใช้ชิ้นส่วนๆ ที่ผลิตในประเทศคิดเป็นสัดส่วนสูงกว่าร้อยละ 80 ของมูลค่าชิ้นส่วนที่ใช้ผลิตยานยนต์ทั้งหมด โดยอุตสาหกรรมยานยนต์ปี 2563 มีแนวโน้มหดตัวต่อเนื่องสืบเนื่องจากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ลูกกลมทั่วโลก ส่งผลกระทบห่วงโซ่อุปทานการผลิตยานยนต์เกิดการหยุดชะงักขณะที่กำลังซื้อของผู้บริโภคในประเทศและตลาดส่งออกซบเซาเช่นกัน อย่างไรก็ตามการผลิตและจำหน่ายยานยนต์ มีแนวโน้มฟื้นตัวในปี 2564-2565 จากกำลังซื้อที่ทยอยฟื้นตัวตามภาวะเศรษฐกิจ ประกอบกับอุตสาหกรรมยังได้แรงหนุนจากความต้องการเปลี่ยนยานยนต์ใหม่ความต้องการของการลงทุนภาครัฐ และการขยายตัวของธุรกิจค้าปลีกออนไลน์และโลจิสติกส์ช่วยหนุนความต้องการยานยนต์เพื่อการพาณิชย์ผู้ประกอบการมีแผนเปิดตัวยานยนต์รุ่นใหม่เพื่อกระตุ้นตลาดอย่างต่อเนื่อง ทั้งยานยนต์เครื่องยนต์สันดาปภายในและยานยนต์ไฟฟ้า รวมทั้งอาานิสงส์จากการค้าเสรีอาเซียนจะช่วยหนุนตลาดส่งออกในภูมิภาค (Wanna, 2020) จากสภาวะที่เกิดขึ้นปรากฏการณ์ของการนำเทคโนโลยี หุ่นยนต์ การใช้ระบบคลาวด์ หรือการใช้อินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงกับสิ่งต่างๆ ในทุกกระบวนการของธุรกิจเพื่อช่วยให้การทำงานเกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานแล้วยังจะช่วยให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดีขึ้น นอกจากนี้การขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทาง ที่มุ่งเน้นแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมีบทบาทและมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก (สิทธิชัย ฝรั่งทอง, 2561) ในขณะที่ธุรกิจส่วนใหญ่ยังคงมองการขับเคลื่อนไปข้างหน้า แบบเป็นเส้นตรงซึ่งเริ่มจากต้นน้ำ (วัตถุดิบ) กลางน้ำ (ผลิต) และปลายน้ำ (ผู้บริโภค) ตลอดทั้งกระบวนการของซัพพลายเชน และจบกระบวนการที่ผู้บริโภคทิ้งแล้วจบกัน แล้วมาเริ่มการจัดซื้อวัตถุดิบใหม่ ผลิตใหม่ และขายใหม่เมื่อยังบริโภคมากก็ผลิตมาก ยิ่งผลิตมากก็ใช้ทรัพยากรและวัตถุดิบจำนวนมาก โดยที่กิจการ มุ่งเน้นไปที่ความมีประสิทธิภาพสูงสุดของกระบวนการ และศักยภาพในการแข่งขัน ผลกำไรและความพึงพอใจของลูกค้า แต่ความเป็นจริงวงจรของสินค้าไม่ได้จบแค่การบริโภค ซึ่งยังบริโภคมามากขึ้นเท่าไร ก็ยังมีสิ่งที่ตกค้างและเหลือทิ้งจำนวนมากเช่นกัน ดังนั้นผลลัพธ์ที่ตามมาจากการที่สินค้าไม่ได้ไหลเป็นเส้นตรง แต่ต้องย้อนกลับมาสู่จุดเริ่มต้นไม่ทางใดก็ทางหนึ่งหากจัดการได้ไม่ดีก็กลับมาที่จุดเริ่มต้นผ่านทางสังคม และสิ่งแวดล้อมที่มี

ปัญหาจากปริมาณขยะและของเสียที่เหลือทิ้งจากการบริโภค ดังนั้นการสร้างเศรษฐกิจหมุนเวียนถูกมองว่าเป็นทางออกที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยการลดใช้ทรัพยากร ลดการปล่อยของเสียและการใช้พลังงานที่สิ้นเปลือง โดยมุ่งหวังเพื่อลดผลกระทบเชิงลบไม่ให้ส่งต่อไปยังคนรุ่นต่อไป แต่ยังคงมีการเติบโตของเศรษฐกิจอย่างมั่นคงและยั่งยืนด้วยความร่วมมือที่แข็งแกร่งตลอดทั้งซัพพลายเชน จะมีความสำคัญอย่างมากในการปรับปรุงประสิทธิภาพและนำไปสู่ความยั่งยืนร่วมกันได้ เพราะการจัดการซัพพลายเชนเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในกิจการ เป็นผู้ประสานทุกส่วนเข้าไว้ด้วยกัน ทั้งการตลาด การขาย การวิจัยและพัฒนา การผลิต โลจิสติกส์ ไอที การเงินและการบริการลูกค้า ทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กรการมองเป็นระบบซัพพลายเชนที่หมุนเวียน ตั้งแต่ต้นทางของวัตถุดิบ ระหว่างการผลิต การจัดส่งและการขาย กิจการต้องมุ่งเน้นการออกแบบการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า ลดการสูญเสียใช้วัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีกระบวนการย้อนกลับที่เหมาะสมลดการปล่อยของเสียตลอดทั้งกระบวนการรวมไปถึงจะทำอย่างไรกับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าใช้เสร็จแล้ว และต้องทิ้งเป็นขยะ (ธวัชชัย บัววัฒน์, 2564)

จากที่กล่าวมาข้างต้นการดำเนินงานเพื่อลดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีความสำคัญต่อการดำเนินงานองค์กรในปัจจุบันอย่างยิ่ง ซึ่งการนำแนวคิดการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียน โดยเน้นการประหยัด การนำกลับมาใช้ซ้ำ การนำของเสียเปลี่ยนสภาพใหม่และการซ่อมแซมนำกลับมาใช้ใหม่ ส่งผลให้เกิดการใช้ทรัพยากรตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน สามารถสร้างความสามารถในการแข่งขัน รวมทั้งสามารถลดมลภาวะทางสิ่งแวดล้อม และสร้างความยั่งยืนได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนที่ส่งผลต่อการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนของอุตสาหกรรมยานยนต์ผ่านนวัตกรรมทั้งระบบในรูปแบบการทำงานซัพพลายเชนตั้งแต่การออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ การตลาดการขายการวิจัยและพัฒนาการผลิตการขนส่งไอทีการเงิน และการบริการลูกค้าภายในและระหว่างหน่วยธุรกิจและองค์กรจนถึงการจัดการสิ้นอายุการใช้งานและการจัดการของเสีย (Wanna, 2020; Farooque, et al., 2019; Geissdoerfer, et al., 2018) เพื่อความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการและผู้บริโภค ตามภาพที่ 1

การจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียน 1. การประหยัด 2. การนำกลับมาใช้ซ้ำ 3. การนำของเสียเปลี่ยนสภาพใหม่ 4. การซ่อมแซมนำกลับมาใช้ใหม่ (Seroka Stolka, & Ociepa-Kubicka, 2019)	ผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ 1. มุมมองด้านการเงิน 2. มุมมองด้านลูกค้า 3. มุมมองด้านการบริหารจัดการองค์กร 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Kaplan, & Norton, 1992)
--	--

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ทบทวนวรรณกรรม เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียน

ปัจจุบันการจัดการซัพพลายเชนเพื่อความยั่งยืนมีบทบาทและความสำคัญต่อการพัฒนาเพื่อให้การจัดการวัสดุ ข้อมูล และกระแสเงินทุน ตลอดจนความร่วมมือระหว่างบริษัทต่างๆ ตลอดซัพพลายเชน โดยคำนึงถึงเป้าหมายจากการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งสามมิติ ได้แก่ เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ซึ่งมาจากความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเน้นความสมดุลระหว่างการปกป้องสิ่งแวดล้อม การเติบโตทางเศรษฐกิจ และการพัฒนาสังคม ในขณะเดียวกันกระบวนการทัศน์เศรษฐกิจหมุนเวียนได้พัฒนาเป็นแนวทางที่มุ่งรักษาความหมุนเวียนของทรัพยากรและพลังงานในเศรษฐกิจหมุนเวียนถูกกำหนดให้เป็นระบบเศรษฐกิจที่ลดการใช้ทรัพยากรและกำจัดของเสียในขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นไปที่ความต่อเนื่องของการพัฒนาเศรษฐกิจ (Mastos, Nizamis, Terzi et al., 2021) ซึ่งตรวจสอบจากการจัดการการกู้คืนผลิตภัณฑ์ โดยการออกแบบกรอบห่วงโซ่อุปทานแบบบูรณาการ ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ส่งคืนจากผู้บริโภคปลายทางจะถูกนำกลับมาใช้ใหม่ ซ่อมแซม ผลิตซ้ำ หรือรีไซเคิล โดยเน้นที่ซัพพลายเชนแบบปิดและโลจิสติกส์ย้อนกลับ (Govindan, Soleimani, & Kannan, 2015) นอกจากนี้ (Geissdoerfer et al., 2018) การจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนเป็นการกำหนดค่าและการประสานงานของฟังก์ชันขององค์กร การตลาด การขาย การวิจัยและพัฒนา การผลิต โลจิสติกส์ ไอที การเงิน และการบริการลูกค้าภายในและระหว่างหน่วยธุรกิจและองค์กรต่างๆ เพื่อปิด ข้างลง กระชับ ลดขนาด และลดขนาดของวัสดุและวงจรพลังงานเพื่อลดการปล่อยทรัพยากรเข้าและการรั่วไหลของเสียและการปล่อยออกจากระบบ ซึ่งการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน รวมทั้งลดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกันก็ใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนมากขึ้น

เศรษฐกิจหมุนเวียนเป็นการออกแบบเพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ให้มีคุณค่าและลดการใช้พลังงานสิ้นเปลืองลงจะเห็นว่าการสร้างคุณค่าผ่านการใช้เหตุผลของทรัพยากรและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่ไม่พึงประสงค์ของผลิตภัณฑ์ที่ผลิตในทุกขั้นตอนของวงจรการผลิตสินค้าซึ่งจะช่วยให้สามารถนำวัสดุกลับมาใช้ซ้ำ ซึ่งความท้าทายต่อโลกในอนาคตเป็นการใช้เศรษฐกิจแบบหมุนเวียนจะช่วยสนับสนุนการทำงานการจัดการโลจิสติกส์ในด้านวัตถุดิบที่ใช้แบบไม่มีที่สิ้นสุด ทั้งกระบวนการผลิต การวางแผน การจัดส่ง บรรจุภัณฑ์ การตลาด การใช้พลังงานทดแทนเป็นต้น โดยการใช้แนวคิด 4Rs (Seroka-Stolka, & Ociepa-Kubicka, 2019) ได้แก่ 1) Reduce เป็นการประหยัด ลดการใช้ของที่สิ้นเปลืองเพื่อลดของเสีย 2) Reuse เป็นการนำกลับมาใช้ซ้ำโดยไม่ผ่านกระบวนการเปลี่ยนสภาพ 3) Recycle เป็นการนำของเสียเปลี่ยนสภาพใหม่ โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ได้สินค้าใหม่ และ 4) Repair เป็นการซ่อมแซมวัสดุที่เสียนำกลับมาใช้ใหม่เพื่อไม่ให้เกิดของเสียนอกจากนี้ยังประกอบด้วยแนวคิด Cradletocradle (C2C) เป็นการนำเอาหลักการของระบบวงจรนิเวศวิทยามาปรับปรุงใช้กับผลิตภัณฑ์เพื่อออกแบบและรองรับผลิตภัณฑ์ให้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ Cleaner manufacturing เป็นการผลิตในรูปแบบโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งมีการปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด เพื่อไม่ก่อให้เกิดกากของเสียจากกระบวนการผลิต Greensupplychain เป็นการจัดการโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการลดการปล่อยของเสียทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกิจกรรมโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ซึ่งนอกจากจะช่วยด้านการประหยัดพลังงานแล้ว ยังช่วยให้ธุรกิจลดต้นทุนเพื่อส่งเสริมให้เกิด

ศักยภาพสูงสุดในการแข่งขันและการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนที่ส่งผลกระทบต่อทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนวัฏจักรสินค้าและบริการนอกจากนี้ยังเป็นการจัดการกระบวนการ หรือการจัดการข้อมูลได้อีกด้วย (Phanlob, 2020)

ดังนั้นการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนเป็นการเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับแนวทางการจัดการซัพพลายเชนที่ยั่งยืนซึ่งมุ่งเน้นไปที่การลดหรือความล่าช้าของผลกระทบเชิงลบที่ไม่ได้ตั้งใจต่อสิ่งแวดล้อม เนื่องมาจากการไหลของวัสดุจากแหล่งกำเนิด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าของเสียสามารถใช้เป็นทรัพยากรทางเลือกที่เสนอโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ผ่านการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนซึ่งไม่เพียงแต่จะลดการผลิตของเสีย แต่ยังบรรลาระบบการผลิตที่ยั่งยืนด้วยตนเอง และในขณะเดียวกันก็ปกป้องสิ่งแวดล้อมด้วย (González Sánchez, et al., 2020) สิ่งสำคัญของแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนเป็นการไหลเวียนของวัสดุแบบวงปิด (Closed loop) ซึ่งถูกนำมาใช้ในการพัฒนาโลจิสติกส์เพื่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะช่วยให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุดและช่วยให้ธุรกิจสามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืน (Phanlob, 2020)

โดยในระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน หากคุณค่าของผลิตภัณฑ์และวัสดุจะคงอยู่นานที่สุด จะแสดงให้เห็นว่าของเสียและการใช้ทรัพยากรจะลดลง อีกทั้งทรัพยากรจะถูกเก็บไว้ในระบบเศรษฐกิจเมื่อผลิตภัณฑ์หมดอายุการใช้งาน ทรัพยากรเหล่านั้นจะถูกนำกลับมาเพื่อใช้ซ้ำอีกเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์และวัสดุดังกล่าว (De Angelis, Howard, & Miemczyk, 2018) นอกจากนี้การจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียน เป็นการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีลักษณะแบบวงกลม ซึ่งเป็นการบูรณาการการคิดแบบวงกลมเข้ากับการจัดการห่วงโซ่อุปทานและระบบนิเวศทางอุตสาหกรรมและธรรมชาติ โดยรอบอย่างเป็นระบบและสร้างวัสดุชีวภาพใหม่กลับไปสู่วิสัยทัศน์ที่ปราศจากของเสียโดยผ่านนวัตกรรมทั้งระบบในรูปแบบธุรกิจและการจัดการซัพพลายเชนตั้งแต่การออกแบบผลิตภัณฑ์ การบริการจนถึงการสิ้นสุดอายุการใช้งานและการจัดการของเสีย ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์รวมถึงผู้ผลิตชิ้นส่วน/ผลิตภัณฑ์ ผู้ให้บริการ ผู้บริโภค และผู้ใช้ (Farooque, et al., 2019)

ผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการองค์กร เนื่องจากการแข่งขันมีความรุนแรงที่มากขึ้น ความสามารถของผู้ประกอบการย่อมส่งผลที่ดีต่อผลดำเนินงานขององค์กรและทำให้การตัดสินใจเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ, 2559) ซึ่งผลการดำเนินงานทางธุรกิจเป็นผลที่ได้รับจากการซื้อสินค้าหรือการบริการ การตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าและเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน การเพิ่มยอดขายและผลกำไรรวมถึงการลดต้นทุนวัตถุดิบและต้นทุนในการดำเนินงานค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น Kim & Rhee (2012) โดยผลการดำเนินงาน Kaplan, & Norton, (1992) คิดค้นแนวคิดเกี่ยวกับ Balance Scorecard ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดการโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์แบบสมดุล โดยพิจารณาตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเงินเป็นการวัดผลประกอบการทางการเงิน เพื่อตอบสนองความต้องการของเจ้าของหรือผู้ลงทุน ซึ่งพิจารณาจากการลดต้นทุน การเพิ่มคุณภาพการผลิต และการใช้สินทรัพย์ให้เป็นประโยชน์มากขึ้น 2) มุมมองของลูกค้าเป็นการพิจารณาจากการเป็นผู้นำด้านสินค้าและบริการ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งความสัมพันธ์กับลูกค้า 3) กระบวนการบริหารในองค์กร เป็นการพิจารณากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ และ 4) การเรียนรู้และเติบโต เป็นการพิจารณาจากการเรียนรู้และเติบโตขององค์กรของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับทักษะความสามารถ ทักษะของพนักงาน รวมไปถึงระบบข้อมูลสารสนเทศ และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ฉะนั้น ผลการดำเนินงานองค์กรเป็นผลสัมฤทธิ์แบบสมดุลจากการดำเนินงานในภาพรวมของธุรกิจที่เกิดขึ้นจากกระบวนการและผลผลิตจากการดำเนินงานปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากการซื้อสินค้าหรือการบริการ การบริหารจัดการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด โดยพิจารณาจากด้านการเงิน มุมมองของลูกค้ากระบวนการบริหารในองค์กร และการเรียนรู้และเติบโต ซึ่งส่งผลให้อัตราการเติบโตผลกำไร ส่วนแบ่งการตลาด การเติบโตยอดขาย และมุมมองลูกค้าที่มีต่อองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ สถานประกอบการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่จดทะเบียนเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เขตกรุงเทพมหานครจำนวน 27,726 แห่ง โดยใช้เกณฑ์การกำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2562 เป็นการแบ่งขนาดสถานประกอบการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ (สำนักวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้จัดการ และหัวหน้างานของสถานประกอบการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรทาจิมามะ (Yamane, 1967 อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2549) เท่ากับ 394 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บเพิ่ม 6 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้จำนวน 400 ตัวอย่างการสุ่มเลือกตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ประชากรมีโอกาสได้รับการคัดเลือกอย่างเท่าเทียมกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้ 5 คือ มากที่สุด 4 คือ มาก 3 คือ ปานกลาง 2 คือ น้อย และ 1 คือ น้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ศึกษารายละเอียด ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประยุกต์ และดัดแปลงใช้เครื่องมือการวิจัยที่มีการรวบรวมไว้แล้ว เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นำเสนอเครื่องมือการวิจัยผ่านผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยพิจารณาค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 จะคัดเลือกไว้ รวมทั้งทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.85 ที่มีค่ามากกว่า 0.75 ขึ้นไป ถือได้ว่าเครื่องมือการวิจัยมีความน่าเชื่อถือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป (ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2557)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทางออนไลน์ โดยใช้ Google Form รวมทั้งการส่งแบบสอบถามผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดส่งทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เนื่องจากภาวะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาโควิด - 19 ส่งผลให้ไม่สามารถเดินทางเข้าพื้นที่เก็บข้อมูลได้อย่างเต็มที่เท่าที่ควร ทั้งนี้ผู้วิจัยประสาน ติดตาม ทวงถามหลังจากแจกแบบสอบถามใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน จนได้ครบตามจำนวนที่กำหนด 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รวมทั้งการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Linear Regression Analysis) โดยแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เทียบกับตารางการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Best, 1977, p. 240) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.81 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.51 - 0.80 มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.21 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันน้อยหรือต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.01 - 0.20 มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนกับผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า การจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประหยัด (R1) 2) การนำกลับมาใช้ซ้ำ (R2) 3) การนำของเสียเปลี่ยนสภาพใหม่ (R3) และ 4) การซ่อมแซมนำกลับมาใช้ใหม่ (R4) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ทั้ง 4 มุมมอง ได้แก่ 1) มุมมองด้านการเงิน (PF1) 2) มุมมองด้านลูกค้า (PF2) 3) มุมมองด้านการบริหารจัดการองค์กร (PF3) และ 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (PF4) นอกจากนี้การดำเนินการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนช่วยให้สามารถลดมลภาวะที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมดังกล่าว โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนกับผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์รายละเอียดตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนกับผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ตัวแปร	R1	R2	R3	R4	PF1	PF2	PF3	PF4
R1	1.000							
R2	.591**	1.000						
R3	.382**	.300**	1.000					
R4	.683**	.362**	.490**	1.000				
PF1	.765**	.553**	.321**	.684**	1.000			
PF2	.702**	.555**	.535**	.473**	.477**	1.000		
PF3	.513**	.690**	.451**	.435**	.468**	.449**	1.000	
PF4	.572**	.390**	.672**	.752**	.514**	.496**	.400**	1.000

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ พบว่า การจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนมีความสัมพันธ์ทางบวกตั้งแต่ขนาดต่ำถึงปานกลาง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.300 – 0.765 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าไม่เกิน 0.80 แสดงว่าตัวแปรมีความเป็นอิสระจากกัน (อุทัยวรรณ สายพัฒนา และฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2547)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนกับผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	50.143	4	12.536	867.668	.000
Residual	6.574	455	.014		
Total	56.716	459			

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 2 พบว่า การจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α (.05) ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประหยัด (R1) 2) การนำกลับมาใช้ซ้ำ (R2) 3) การนำของเสียเปลี่ยนสภาพใหม่ (R3) และ 4) การซ่อมแซมนำกลับมาใช้ใหม่ (R4) มีอย่างน้อย 1 ด้านที่สามารถนำมาใช้ในการพิจารณาผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ได้

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สมการถดถอยพหุระหว่างการจัดการซัพพลายเชนแบบ หมุนเวียนกับผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน			t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.420	.063	-	6.711**	.000
R1	.197	.019	.259	10.253**	.000
R2	.271	.015	.353	17.631**	.000
R3	.234	.013	.324	17.493**	.000
R4	.197	.016	.286	12.227**	.000

$r = .940$, $R^2 = .884$, Adjusted $R^2 = .883$, SE = .12020

จากการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุตามตารางที่ 3 ระหว่างผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์กับการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียน พบว่า การจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ 1) ด้านการประหยัด (R1) 2) ด้านการนำกลับมาใช้ซ้ำ (R2) 3) ด้านการนำของเสียเปลี่ยนสภาพใหม่ (R3) และ 4) ด้านการซ่อมแซมนำกลับมาใช้ใหม่ (R4) นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ พบว่าค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.884 แสดงว่าการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนสามารถอธิบายผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ได้ร้อยละ 88 และเกิดจากอิทธิพลปัจจัยอื่นๆ ร้อยละ 12 นอกจากนี้ยังพบว่าการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนอย่างน้อย 1 ด้านที่สามารถนำมาใช้ในการพิจารณาผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการศึกษาการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการประหยัด 2) ด้านการนำกลับมาใช้ซ้ำ 3) ด้านการนำของเสียเปลี่ยนสภาพใหม่ และ 4) ด้านการซ่อมแซม นำกลับมาใช้ใหม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันทางบวก สอดคล้องกับการวิจัยของ Phanlob (2020) ซึ่งการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุดจะช่วยให้เกิดการลดต้นทุน และลดมลภาวะ สิ่งแวดล้อม รวมทั้งช่วยให้ธุรกิจสามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้ รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ (2559) ยังกล่าวถึง ต้นทุนที่ลดลงส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถแข่งขันและการดำเนินงาน ที่ตระหนัก ถึงมลภาวะสิ่งแวดล้อมช่วยให้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรซึ่งอุตสาหกรรมในอนาคต มีความจำเป็นที่ต้องคำนึงสภาพแวดล้อมให้มากที่สุดโดยนำเครื่องมือ 6Rs ได้แก่ การใช้ของให้ประหยัด มากที่สุด (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) การนำของเสียมาเปลี่ยนสภาพใหม่ (Recycle) การออกแบบ ผลิตภัณฑ์ใหม่ (Redesign) การฟื้นตัว (Recover) และการทำขึ้นมาใหม่/เข้าสู่การผลิตอีกครั้ง (Remanufacture) เนื่องจากการบริโภคทรัพยากรที่เพิ่มมากขึ้นในขณะที่ทรัพยากรธรรมชาติก็เริ่มหมดลงเรื่อยๆ ไม่สามารถที่จะเกิดหรือสร้างขึ้นใหม่ในเวลาอันสั้นได้ ฉะนั้นควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรจาก ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (พัลลภ จันทรกระจ่าง, 2563)

การทดสอบสมมติฐานการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ด้านที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การนำ กลับมาใช้ซ้ำ มีค่าเท่ากับ .353 รองลงมาการนำของเสียเปลี่ยนสภาพใหม่ค่าเท่ากับ .324 การซ่อมแซม นำกลับมาใช้ใหม่มีค่าเท่ากับ .286 และการประหยัดมีค่าเท่ากับ .259 นอกจากนี้การจัดการซัพพลายเชน แบบหมุนเวียนสามารถร่วมกันอธิบายผลการดำเนินงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ได้ร้อยละ 88 และเกิดจาก อิทธิพลของปัจจัยอื่นๆ ร้อยละ 12 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยวรธก หลิมสกุลและธัญภัส เมืองปิ่น (2564) โดยใช้แนวคิดการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์สีเขียว และการลดต้นทุนด้านบรรจุภัณฑ์ของกระบวนการ พบว่า หลัง 6 เดือนจากการใช้แบบหมุนเวียนมีต้นทุนต่ำกว่าแบบใช้ครั้งเดียวคิดเป็นร้อยละ 12.83 ซึ่งจุดคุ้มทุนการลงทุนบรรจุภัณฑ์หมุนเวียนอยู่ที่ 6 เดือน

การจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียน เป็นการดำเนินงานประสานทุกส่วนเข้าไว้ด้วยกัน ทั้งการตลาด การขาย การวิจัยและพัฒนา การผลิต โลจิสติกส์ ไอที การเงินและการบริการลูกค้า ทั้งภายในองค์กรและระหว่างองค์กร โดยเริ่มตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ โดยการนำแนวคิดการประหยัด การนำกลับมาใช้ซ้ำ การนำของเสียเปลี่ยนสภาพใหม่ และ การซ่อมแซมนำกลับมาใช้ใหม่ เพื่อให้เกิด การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานองค์กรสามารถลดต้นทุนการ ดำเนินงานสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมลดการเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิอากาศ ลดมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ปัจจุบันหน่วยงานทุกองค์กรให้ความสำคัญและตระหนักถึง การเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ สอดคล้องกับสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2021) ซึ่งประเทศไทยได้จัดส่งข้อเสนอการมีส่วนร่วมของประเทศในการลดก๊าซเรือนกระจกและ การดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Nationally Determined Contribution) โดยกำหนด เป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขั้นต่ำที่ร้อยละ 20 และกำหนดเป้าหมายขั้นสูงที่ร้อยละ 25 ภายในปี 2573 รวมทั้งการบูรณาการมาตรการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในนโยบายและแผน ระดับชาติในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนแม่บทรองรับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ พ.ศ. 2558-2593

และแผนการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแห่งชาติ (National Adaptation Plan) นอกจากนี้ปัจจัยการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานองค์กร คือ การนำกลับมาใช้ซ้ำ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่เกิดคุณค่าและมีประสิทธิภาพที่สุด สอดคล้องกับวรรณกรรม หลิมสกุล และธัญภัส เมืองปิ่น (2564) การประยุกต์ใช้บรรจุภัณฑ์หมุนเวียน ในภาคอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยนำของที่ใช้แล้วกลับมาใช้ใหม่เพื่อความยั่งยืน ในอุตสาหกรรม นอกจากนี้สอดคล้องกับงานวิจัย พัลลภ จันทรกระจ่าง (2563) นำไปประยุกต์ใช้กับการจัดการโลจิสติกส์ทั้งปัจจุบันและอนาคตเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในการจัดการด้านโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานโดยเลือกใช้เครื่องมือ 3Rs และ 4Rs เข้ามาช่วยจัดการ นอกจากนี้เศรษฐกิจแบบหมุนเวียน ไม่ใช่เฉพาะวัสดุที่จับต้องได้อย่างเดียวแต่เป็นการจัดการกระบวนการหรือการจัดการข้อมูลได้อีกด้วย

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลกระทบอย่างมาก กับทุกชีวิตบนโลก เช่น ภาวะก๊าซเรือนกระจก ปรากฏการณ์คุกคามจากภัยธรรมชาติบ่งบอกถึงการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่เกิดจากมลภาวะต่าง ๆ ในปัจจุบัน ฉะนั้นการดำเนินงานกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนแบบหมุนเวียน โดยเริ่มตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำเป็นแนวทางที่สามารถลดผลกระทบจากมลภาวะ ซึ่งจะช่วยให้รักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่ามากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

1.1 การดำเนินงานการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนควรให้ทุกแผนกตระหนักและให้ความสำคัญรวมทั้งตั้งเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

1.2 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการควบคุม กำกับและติดตามการจัดการซัพพลายเชนแบบหมุนเวียนทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

1.3 ให้ความสำคัญในการนำกลับมาใช้ซ้ำเนื่องจากช่วยลดต้นทุนและทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า

2 ข้อเสนอแนะการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณทั้งนี้การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่เป็นการผสมผสาน (Mix method) เพื่อให้ได้ผลการศึกษาวิจัยที่เจาะลึกและได้รายละเอียดเพิ่มเติมมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่น เช่น การจัดการเชิงกลยุทธ์ในการลดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพภูมิอากาศ

2.3 ควรทำการศึกษาปัจจัยการดำเนินงานโลจิสติกส์ย้อนกลับเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติ และการวางแผนกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ : สามลดา.
- เจษฎา มีบุญลือ. (2553). *ความมั่นคงแห่งชาติ : การสร้างชาติไทยให้ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษา
ยุทธศาสตร์สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์พรีนท์
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. กรุงเทพฯ:
วี. อินเตอร์พรีนท์.
- ธวัชชัย บัววัฒน์. (2564). *ซัพพลายเชนเพื่อเศรษฐกิจหมุนเวียน (Supply Chain for Circular Economy)*.
ค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2564, จาก <https://beginrabbbit.com>
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์, ระพีพรรณ พิริยะกุลและ นภาพร ชันธนา. (2559). ผลการดำเนินงานของ
ธุรกิจและสมรรถนะของผู้ประกอบการกับขอบข่ายการแข่งขันและศักยภาพองค์กร.
วารสารเกษมบัณฑิต, 17(1), 1 – 21.
- พัลลภ จันทรกระจ่าง. (2563). การจัดการโลจิสติกส์ด้วยเศรษฐกิจแบบหมุนเวียน. *วารสารมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 39(4), 54 – 63.
- วรรณก หลิมสกุล และธัญภัส เมืองปิ่น. (2564). การประยุกต์ใช้บรรจุภัณฑ์หมุนเวียนใน ภาคอุตสาหกรรม
ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของบริษัทกรณีศึกษา. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(1),
218 – 228.
- สิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2561). *3 ประสานเพื่อปรับตัวในงานโลจิสติกส์ขององค์กร*. ค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2564 ,
จาก <https://www.busandtruckmedia.com/10541/>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2021). *เป้าหมายที่ 13 ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วน
เพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และผลกระทบที่เกิดขึ้น*. ค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2564,
จาก <http://sdgs.nesdc.go.th>
- สำนักวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2564). *สถิติข้อมูลผู้ประกอบการ SME ในแต่ละพื้นที่ จังหวัด*.
ค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2564, จาก <https://sme.go.th/th/page.php?modulekey=348>
- สำนักวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2564). *นิยามใหม่ (กฎกระทรวง). กำหนดลักษณะของวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2562*. ค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2564, จาก [https://www.sme.go.th/
upload/mod_download/download-20200108090926.PDF](https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20200108090926.PDF)
- อุทัยวรรณ สายพัฒนา และฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2547). Collinearity. *วารสารปาริชาติ*, 17(1), 55 – 62.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. (3rd ed). Englewood cliffs: N.J.: Prentice-Hall Inc.
- De Angelis, R., Howard, M., & Miemczyk, J. (2018). Supply chain management and the
circular economy: towards the circular supply chain. *Production Planning & Control*,
29(6), 425-437.
- Farooque, M., Zhang, A., Thüerer, M., Qu, T., & Huisin, D. (2019). Circular supply chain
management: A definition and structured literature review. *Journal of Cleaner
Production*, 228, 882-900.

- Geissdoerfer, M., Morioka, S. N., de Carvalho, M. M., & Evans, S. (2018). Business models and supply chains for the circular economy. *Journal of cleaner production*, 190, 712-721.
- GonzálezSánchez, R., SettembreBlundo, D., Ferrari, A. M., & GarcíaMuiña, F. E. (2020). Main dimensions in the building of the circular supply chain: A literature review. *Sustainability*, 12(6), 2459
- Govindan, K., Soleimani, H., & Kannan, D. (2015). Reverse logistics and closed-loop supply chain: A comprehensive review to explore the future. *European journal of operational research*, 240(3), 603-626.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *Measures that drive performance*. Harvard Business Review.
- Kim & Rhee. (2012). An empirical study on the impact of critical success factors on the balanced scorecard performance in Korean green supply chain management enterprises. *International Journal of Production Research*, 50(9), 2465-2483.
- Mastos, T. D., Nizamis, A., Terzi, S., Gkortzis, D., Papadopoulos, A., Tsagkalidis, N., & Tzovaras, D. (2021). “Introducing an application of an industry 4.0 solution for circular supply chain management”. *Journal of Cleaner Production*, 300, 126886.
- Phanlob Chankachang. (2020). Logistics Management with Circular Economy. *Journal of Humanities and Social Sciences Mahasarakham University*, 39(4), 54 – 63.
- Seroka-Stolka, O., & Ociepa-Kubicka, A. (2019). Green logistics and circular economy. *Transportation Research Procedia*, 39, 471-479.
- Wanna Yongpisanphob. (2020). *Business/Industry Outlook 2020-2022: Auto Parts Industry*. Available at <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Hi-tech-Industries/Auto-Parts/IO/Industry-Outlook-Auto-Parts>.