

การศึกษาปัจจัยเสี่ยงการขนส่งนักท่องเที่ยวโดยรถรับส่งท้องถิ่น
กรณีศึกษา อุทยานแห่งชาติเขาคิชฌกูฏ จังหวัด จันทบุรี

The Study of Risk Factors of Transport Tourists by Local Shuttle

A Case Study of the Khao Khitchakut National Park Province of Chanthaburi.

วิริยะ เกื้อนสว่าง* และ เกศินี สื่อนิ

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์ และการจัดการระบบขนส่ง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

E-mail: gujay58@hotmail.com, ksn_sni@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาปัจจัยเสี่ยงการขนส่งนักท่องเที่ยวโดยรถรับส่งท้องถิ่น กรณีศึกษา อุทยานแห่งชาติเขาคิชฌกูฏ จังหวัด จันทบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงเวลาที่มีการเปิดให้ท่องเที่ยวระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – เมษายน 2562 และมีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่าหนึ่งแสนคนโดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 คน เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารความเสี่ยงและประเมินความรุนแรงของปัจจัยดังกล่าวโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ (FMEA) จัดอันดับความเสี่ยง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความเสี่ยง 3 อันดับแรกได้แก่ ปัจจัยความเสี่ยงภายนอกทั้งหมดคือ 1. ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพเส้นทางการขนส่ง RPN อยู่ที่ 195.50 คะแนน 2. ความเสี่ยงที่เกิดจากนักท่องเที่ยวที่ร่างกายไม่พร้อมในการเดินทางมีค่า RPN อยู่ที่ 131.07 คะแนน 3. ความเสี่ยงที่เกิดจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยว มีค่า RPN อยู่ที่ 114.05 คะแนน เนื่องจากปัจจัยทั้งหมด 3 ลำดับ เป็นปัจจัยภายนอกจึงไม่สามารถทำการบริหารความเสี่ยงได้

คำสำคัญ: ความเสี่ยง ปัจจัย การวิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ

Abstract

This study aims to study risk factors to transport tourists by local shuttle. A case study of the Khao khitchakut National Park provinces chanthaburi, using the questionnaire as a tool to collect demographic data used in the study as the tourists traveling in a time that has turned to tourism between the months of February to April and 2019. Travel tourism, more than one hundred people by using the formula of Krejcie & Morgan. In the select group of 400 people of all samples in order to identify factors that affect risk management and evaluation of such factors by using tool failure analysis and impact. (FMEA) risk rating results, the research found that the risk factors include: first 3 all external risk factors is 1. risks arising from the transport path condition is that RPN 195.50 points 2. risks arising from tourists that the body is not ready to travel, there are 3 points at 131.07 RPN value. risks arising from tourist behaviour. RPN has the value

*Corresponding author, e-mail: gujay58@hotmail.com

located at 114.05 points. Because all the factors 3 sequence. Are the external factors cannot do risk management.

Keywords: Risk Factor Failure Modes and Effect Analysis: FMEA

1. ที่มาและความสำคัญ

การคมนาคมขนส่งทางบกมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งในภาคธุรกิจรวมไปถึงการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตามการขนส่งในทุกรูปแบบนั้นย่อมมีความเสี่ยงและการขนส่งทางบกเป็นรูปแบบการขนส่งที่มีความนิยมแพร่หลาย โดยมีปัจจัยหลายประการที่เป็นสาเหตุ ที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุทางบกได้ เช่น ความเสี่ยงจากความแปรปรวนของสภาพอากาศและสภาพแวดล้อม ซึ่งมี ผลกระทบโดยตรงต่อทัศนวิสัยในการเดินทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขนส่งผู้โดยสารจำนวนมาก และในท้องถิ่นความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุทางบกอันเกิดมาจากการขาดทักษะและความชำนาญในการขับขี่ของผู้ขับรถให้บริการสาธารณะรวมถึงความเสี่ยงอันเกิดมาจากสภาพความพร้อมใช้ของรถที่ให้บริการ เป็นต้น ในปัจจุบันมีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นการเดินทางโดยใช้เส้นทางธรรมชาติ คือ อุทยานแห่งชาติเขาคิซมัญญู จังหวัดจันทบุรี มีการเปิดให้บริการท่องเที่ยวโดยใช้รถบริการท้องถิ่นเส้นทางศึกษาธรรมชาติ มีการจราจรของรถให้บริการท้องถิ่นจำนวนมาก ประกอบกับสภาพของเส้นทางของถนนที่เป็นทางดินมีความแคบและมีโค้งจำนวนมากทำให้มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุทางถนนได้อย่างสูง ซึ่งเมื่อเกิดอุบัติเหตุทางบกในบริเวณเส้นทางขึ้น-ลงเขาคิซมัญญูแล้ว จะทำให้เกิดผลกระทบต่อชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ และทำให้กระทบต่อต้นทุนของผู้ประกอบการเพิ่มสูงขึ้น

อุทยานแห่งชาติเขาคิซมัญญู จังหวัดจันทบุรี เป็นสถานที่ท่องเที่ยวให้บริการนักท่องเที่ยวมียอดเขาพระบาทเป็นภูเขาสูงสุด สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 1,085 เมตร โดยเส้นทางจากจุดให้บริการรถรับ-ส่ง ขึ้นสู่ยอดเขาระยะทาง 8 กิโลเมตร โดยเส้นทางมีจำนวน 102 โค้ง โดยเงื่อนไขคือนักท่องเที่ยวทุกคนต้องใช้บริการรถรับ-ส่งของทางกลุ่มผู้ให้บริการท้องถิ่นเนื่องจากเส้นทางมีความยากลำบากในการขับขี่ ต้องให้ผู้ชำนาญเส้นทางเป็นผู้ขับขี่ และต้องใช้รถประเภทขับเคลื่อนสี่ล้อโดยสถิตินักท่องเที่ยว ในปี พ.ศ. 2561 มีนักท่องเที่ยว 1,175,125 คน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงการขนส่งนักท่องเที่ยวที่ให้บริการรถขนส่งท้องถิ่นอุทยานแห่งชาติเขาคิซมัญญูเพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการขนส่งนักท่องเที่ยว และเป็นข้อมูลการส่งเสริมความรู้การขนส่งนักท่องเที่ยวให้เข้าใจปัญหาและวิธีการแก้ไขมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความเสี่ยงในการให้บริการรถรับส่งขึ้นลงเขาคิซมัญญู
2. เพื่อศึกษาแนวทางการทางบริหารความเสี่ยงในการให้บริการรถรับส่งขึ้นลงเขาคิซมัญญู

3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การขนส่งสาธารณะ คือ บริการคมนาคมขนส่งผู้โดยสารที่สามารถใช้ได้โดยสารคน ซึ่งแตกต่างจากรถแท็กซี่ รถร่วม หรือรถเมล์เช่าเหมาคันที่จะไม่รับผู้โดยสารแปลกหน้าหากไม่มีการตกลงกันก่อนล่วงหน้า

การวิเคราะห์อาการขัดข้องและผลกระทบ (Failure Mode and Effect Analysis) หมายถึง การนำความล้มเหลวแต่ละรายการมาวิเคราะห์รายละเอียด ซึ่งจะต้องวิเคราะห์ใน 3 ส่วนด้วยกันคือ 1). ระดับความรุนแรง (Severity - S) 2). โอกาสที่จะเกิด (Occurrence - O) 3). ความสามารถในการตรวจจับ (Detection - D) (ที่มาจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)

การบริหารความเสี่ยง (Risk management) การบริหารความเสี่ยง มีวิธีดังนี้(ที่มาจาก องค์การพิพิธภัณฑน์ วิทยาศาสตร์แห่งชาติ) 1) การยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance) 2) การลด/การควบคุมความเสี่ยง (Risk Reduction) 3) การกระจายความเสี่ยง หรือการโอนความเสี่ยง (Risk Sharing) 4) การเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพลิน แซ่อิว อรรถพล กาญจนพงษ์พร และ ธนวรรณ พงศ์ศรี (2558) วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการท างานของแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเบิกจ่ายค่าชดเชยทางการแพทย์โดย การใช้เทคนิค FMEA ปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายค่าชดเชย ทางทางการแพทย์ ตามข้อเสนอแนะ และ แก้ไขปัญหาตามผลที่ได้จากเทคนิค FMEA และสำรวจความพึงพอใจของผู้ เข้าร่วมวิเคราะห์ปัญหา หลังจากปรับปรุงกระบวนการด้วยเทคนิค FMEA การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิง ปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพก่อน ผู้วิจัยใช้วิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ กระบวนการเบิกจ่ายค่าชดเชยทางการแพทย์ โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งสิ้น 61 คน จากผล การศึกษาในครั้งนี้สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการท างานของแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการเบิกจ่ายค่าชดเชยทางการแพทย์โดยการใช้เทคนิค FMEA มีผลกระทบของลักษณะ ข้อบกพร่องแต่ละหัวข้อทั้งหมด 8 ข้อ โดยลักษณะผลกระทบของลักษณะข้อบกพร่อง ทำให้พบสาเหตุ ที่ทำให้เกิดข้อบกพร่อง จำนวน 37 สาเหตุ จึงประเมินคะแนนค่า S, O, D และคำนวณลำดับความ เสี่ยง (RPN) โดยผลลำดับความ เสี่ยง (RPN) ที่มี ค่าสูงสุดอยู่ที่ 280 คะแนน และที่มีค่าน้อยสุดอยู่ที่ 48 คะแนน ผลจากการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ สารสนเทศและเวชระเบียน โดยผลลำดับความ เสี่ยงเมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังปรับปรุงสามารถลด ได้มากที่สุดถึง 82% และสามารถลดจำนวนวันที่ใช้ในกระบวนการเบิกจ่ายค่าชดเชยทางการแพทย์จาก 43 วัน เหลือ 23 วัน สำหรับความพึงพอใจหลังจากปรับปรุงกระบวนการด้วยเทคนิค FMEA พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.479

ดวงฤดี กิตติจารุฑล (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความตระหนักด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง กรณีศึกษา บริษัทนำเข้าส่งออกแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานในบริษัทนำเข้าส่งออกแห่งหนึ่งจำนวน 300 คน ได้ใช้สูตรของเครจซ์และมอร์แกนในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 หลังการคำนวณพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ต้องไม่น้อยกว่า 169 คน จึงจะยอมรับได้

ภูริชยา สัจจาเพื่องกิจการ (2554) การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความเสี่ยงโ้ชุ่ปทานของธุรกิจการผลิตผักกาดต้องบรรจุกระป๋อง ทั้งนี้ได้ระบุความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกทั้งหมด 13 ด้านและประเมินโอกาสเกิดความเสี่ยงและระดับผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรจำนวน 30 ท่าน พบว่า ความเสี่ยง 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเสี่ยงด้านปริมาณวัตถุดิบไม่เพียงพอต่อความต้องการ ความเสี่ยงด้านราคาวัตถุดิบสูง และความเสี่ยงด้านคุณภาพวัตถุดิบไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด ตามลำดับ จากการวิเคราะห์และสถานการณ์ของความเสี่ยงด้านการจัดหาวัตถุดิบโดยใช้วิธีการวิเคราะห์แผนผังเหตุและผล พบว่าการปฏิบัติการของเกษตรกรมีผลกระทบต่อความเสี่ยงด้านการจัดการวัตถุดิบอย่างนัยสำคัญและผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ชี้ว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อร้อยละของปริมาณผลผลิตวัตถุดิบผักกาดเขียวปลี ได้แก่ จำนวนพื้นที่ที่ทำการเพาะปลูก จำนวนวันรดน้ำก่อนตัดผลผลิต เปอร์เซ็นต์น้ำหนักผักที่มี 3 กาบ เปอร์เซ็นต์ผักเน่าเปอร์เซ็นต์ผักออกดอกและ เปอร์เซ็นต์ผักไม่ต่อหัว โดยคุณภาพวัตถุดิบที่โรงงานต้องการคือ น้ำหนักผักตามเกณฑ์ที่กำหนด หัวผักมีการตัด 3 กาบและผักเข้าหัวหรือต่อหัวดีไม่เน่า

ไม่ออกดอก จากการวิเคราะห์แนวทางการจัดการความเสี่ยงด้วยวิธีการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคของกระบวนการจัดทรวัดดูติบ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการความเสี่ยง และรับมือกับสถานการณ์ที่สามารถเกิดขึ้นในอนาคต ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์เชิงรุก ยุทธศาสตร์เชิงป้องกัน ยุทธศาสตร์เชิงแก้ไข ยุทธศาสตร์เชิงรับ อย่างไรก็ตามการบริหารความเสี่ยงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือและตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินการบริหารความเสี่ยงจากทุกฝ่ายภายในองค์กร จึงจะสามารถทำให้การบริหารจัดการความเสี่ยงนี้สามารถดำเนินการได้ตามกลยุทธ์และนโยบายที่องค์กรกำหนดไว้

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ

1.1 ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขนส่งนักท่องเที่ยว

ณ อุทยานแห่งชาติเขาคิชฌกูฏ ประกอบไปด้วย

1. คุณพีระ เรื่องภักดี ตำแหน่ง หัวหน้าคิวรถบริการวัดพลวง
2. คุณยุทธกานต์ เริ่มแรก ตำแหน่ง หัวหน้านักปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินประจำหน่วยรอยพระพุทธบาทพลวง
3. คุณนิพนธ์ ภิญโญ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานป่าไม้อาวุโส

1.2 เมื่อทราบถึงขั้นตอนของการขนส่งนักท่องเที่ยว ณ อุทยานแห่งชาติเขาคิชฌกูฏ เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการ

สรุปปัจจัยความเสี่ยงที่ส่งผลให้มีความเสี่ยงในการขนส่งนักท่องเที่ยว ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์

ปัจจัยเสี่ยง
1. ความเสี่ยงที่เกิดจากพนักงานขับรถไม่ปฏิบัติตามกฎของทางราชการ
2. ความเสี่ยงที่เกิดจากพนักงานขับรถไม่ชำนาญเส้นทางขนส่ง
3. ความเสี่ยงที่เกิดจากการผู้โดยสารไม่ปฏิบัติตามกฎหรือข้อบังคับของเจ้าหน้าที่
4. ความเสี่ยงที่เกิดจากระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่
5. ความเสี่ยงที่เกิดจากการประสานงานที่ผิดพลาดภายในคิวรถ
6. ความเสี่ยงที่เกิดจากนักท่องเที่ยวที่ร่างกายไม่พร้อมในการเดินทาง
7. ความเสี่ยงที่เกิดจากการระบบสาธารณูปโภคระหว่างทางมีไม่เพียงพอ (น้ำ, ไฟส่องสว่าง)
8. ความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่แข็งแรงของส่วนต่อเติมที่นั่งหลังกระบะรถสำหรับนักท่องเที่ยว
9. ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพรถที่ให้บริการไม่ได้มาตรฐาน
10. ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพเส้นทางขนส่ง
11. ความเสี่ยงที่เกิดจากอุบัติเหตุทางถนน
12. ความเสี่ยงที่เกิดจากภัยธรรมชาติ
13. ความเสี่ยงที่เกิดจจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น
14. ความเสี่ยงที่เกิดจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

จากตารางที่ 1 คือปัจจัยความเสี่ยงที่ทำการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดูแลนักท่องเที่ยวใช้บริการรถรับส่งท้องถิ่น

2. ข้อมูลทุติยภูมิ

1. รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องของการให้บริการนักท่องเที่ยว เพื่อศึกษานโยบายขอ กระบวนการดำเนินงานในภาพรวมของ การบริการรับส่งนักท่องเที่ยว และวิเคราะห์ปัญหาในด้านที่ส่งผลกระทบต่อการสร้างความเสี่ยงในการขนส่งนักท่องเที่ยว พร้อมศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เช่น การขนส่ง (Transport) การวิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ (Failure Mode and Effect Analysis : FMEA) แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความเสี่ยงในการขนส่งนักท่องเที่ยว โดยเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยประกอบด้วย

2.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของนวัตกรรมและแบบทดสอบกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม (IOC) ใช้เพื่อเก็บข้อมูล จัดทำ IOC หาค่าเที่ยงตรง โดยการจัดทำ IOC นั้นจะจัดทำในช่วงที่ได้ปัจจัยเสี่ยงมาจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญ โดยจะใช้บุคคลประเมิน IOC จำนวนทั้งหมด 3 คน คือผู้เชี่ยวชาญที่มีความชำนาญในเรื่องของการขนส่ง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการบริการรับส่งนักท่องเที่ยว

2.2 แบบสอบถาม จัดทำแบบสอบถามแบบเป็นคำถามปลายปิด โดยมีทั้งหมด 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นส่วนของข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ ครัวเรือนที่ใช้บริการ และส่วนที่ 2 จะเป็นส่วนของ การให้คะแนนความเสี่ยงโดยมีลำดับการให้คะแนนอยู่ที่ 1-10 โดยดูในเรื่องของความรุนแรง โอกาสที่จะเกิดขึ้น และการตรวจพบ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปให้นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการรถรับส่งท้องถิ่นในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน 2562 ใช้จำนวนประชากร ให้คะแนนจำนวนทั้งหมด 400 คน ตามหลักทฤษฎีเครซซี่และมอร์แกน ซึ่งจากการวิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2 3 และ 4

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	203	50.8
หญิง	197	49.3
รวม	400	100

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	147	36.8
30-39 ปี	121	30.3
40-49 ปี	74	18.5
50-59 ปี	39	9.8
60 ปีขึ้นไป	19	4.8
รวม	400	100

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามคิวรถที่ใช้บริการ

คิวรถที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
คิวรถบริการวัดพลวง	233	58.3
คิวรถบริการวัดกระติง	167	41.8
รวม	400	100

2.3 การวิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ (Failure Mode and Effect Analysis : FMEA) นำผลคะแนนที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถาม โดยนำปัจจัยที่ได้จากการสรุปปัจจัยความเสี่ยง นำจัดมาใส่ในตาราง FMEA เพื่อใช้ในการหาสาเหตุความรุนแรงของความเสี่ยงโอกาสในการเกิดความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยงที่ใช้ในปัจจุบันได้ซึ่งข้อมูลเบื้องต้นรวบรวมได้จากแบบสอบถามโดยมีการให้คะแนนจากนักท่องเที่ยวยุติที่ใช้บริการรถรับส่งท้องถิ่น ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงและเรียงลำดับความเสี่ยง

ปัจจัยความเสี่ยง	Severity (S) ความรุนแรง	Occurrence (O) โอกาสที่จะเกิด	Detection (D) การตรวจสอบ	RPN
1. ความเสี่ยงที่เกิดจากพนักงานขับรถไม่ชำนาญเส้นทางขนส่ง	4.96	3.85	4.1	78.29
2. ความเสี่ยงที่เกิดจากระบบการทำงานของเจ้าหน้าที่	4.63	3.18	3.8	55.94
3. ความเสี่ยงที่เกิดจากกาประสานงานที่ผิดพลาดภายในคิวรถ	4.28	3.39	4.02	58.32
4. ความเสี่ยงที่เกิดจากนักท่องเที่ยวที่ร่างกายไม่พร้อมในการเดินทาง	5.04	5.16	5.04	131.07
5. ความเสี่ยงที่เกิดจากระบบสาธารณูปโภคระหว่างทางมีไม่เพียงพอ (น้ำ, ไฟส่องสว่าง)	3.08	3.9	4.07	48.88
6. ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพเส้นทางขนส่ง	5.67	5.69	6.06	195.5
7. ความเสี่ยงที่เกิดจากอุบัติเหตุทางถนน	3.2	3.8	3.96	48.1
8. ความเสี่ยงที่เกิดจากภัยธรรมชาติ	3.85	3.19	3.82	46.91
9. ความเสี่ยงที่เกิดจจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากขึ้น	3.21	4.34	4.7	65.47
10. ความเสี่ยงที่เกิดจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	3.41	6.61	5.06	114.05

จากการวิเคราะห์แบบสอบถามและเรียงลำดับปัจจัยความเสี่ยงที่มีค่าคะแนนสูงสุด ความเสี่ยงที่มีลำดับคะแนนสูงสุด คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพเส้นทางการขนส่ง ลำดับที่สองคือ ความเสี่ยงที่เกิดจากนักท่องเที่ยวที่ร่างกายไม่พร้อมในการเดินทางลำดับสามคือ ความเสี่ยงที่เกิดจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

3. สรุปผลและเสนอแนะแนวทางในการบริหารความเสี่ยงในขนส่งนักท่องเที่ยว

6. ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบความเสี่ยงที่มีการประเมินค่าลำดับก่อนหลังของความเสี่ยง (Risk Priority Number) สูงสุด 3 ความเสี่ยงที่มีลำดับคะแนนสูงสุดคือ ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพเส้นทางการขนส่ง ลำดับที่สองคือ ความเสี่ยงที่เกิดจากนักท่องเที่ยวที่ร่างกายไม่พร้อมในการเดินทาง ลำดับสามคือ ความเสี่ยงที่เกิดจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยว โดยผู้วิจัยไม่สามารถนำมาบริหารความเสี่ยงได้ เนื่องจากเป็นปัจจัยภายนอกไม่สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้ ผู้ศึกษาจึงได้ทำการแนะนำถึงให้ผู้ให้บริการให้มีการชี้แจงและเน้นย้ำเรื่องความปลอดภัยให้ผู้ใช้บริการ

7. สรุปผล และอภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยเสี่ยงการขนส่งนักท่องเที่ยวโดยรถรับส่งท้องถิ่นกรณีศึกษา อุทยานแห่งชาติเขาคิชฌกูฏ จังหวัด จันทบุรี ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีการวิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ (Failure Mode and Effect Analysis : FMEA) มาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลการการขนส่งนักท่องเที่ยวโดยรถรับส่งท้องถิ่น และบริหารความเสี่ยงผลการศึกษาพบว่าปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลการใช้บริการรถรับส่งท้องถิ่น 3ปัจจัยที่สำคัญได้แก่ 1. ความเสี่ยงที่เกิดจากสภาพเส้นทางการขนส่ง RPNอยู่ที่ 195.50 คะแนน 2. ความเสี่ยงที่เกิดจากนักท่องเที่ยวที่ร่างกายไม่พร้อมในการเดินทางมีค่า RPNอยู่ที่ 131.07 คะแนน 3. ความเสี่ยงที่เกิดจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยว มีค่า RPNอยู่ที่ 114.05คะแนน เนื่องจากความเสี่ยงทั้งหมดเป็นปัจจัยภายนอกไม่สามารถบริหารความเสี่ยงได้ ผู้ศึกษาจึงได้ทำการแนะนำถึงให้ผู้ให้บริการให้มีการชี้แจงและเน้นย้ำเรื่องความปลอดภัยให้ผู้ใช้บริการ เนื่องจากในปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวจำนวนมากและมีแนวโน้มมากขึ้นทุกปีในเรื่องของความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

8. เอกสารอ้างอิง

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2560) การวิเคราะห์สาเหตุของลักษณะข้อบกพร่องและผล ก ร ะ ท บ Failure Mode and Effect Analysis (FMEA). เข้าถึงได้จาก :<http://www.mim.psu.ac.th/index.php/2> (วันที่ค้นข้อมูล : 12 กุมภาพันธ์ 2562)

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ. (2562). การบริหารความเสี่ยง. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.thai-science-museum.com/risk/> (วันที่ค้นข้อมูล : 12 กุมภาพันธ์ 2562)

ไพลิน แซ่อิว อรรถพล กาญจนพงษ์พร และ ธนวรรณ ฟองศรี. (2557). การประยุกต์ใช้เทคนิค FMEA ในกระบวนการเบิกจ่ายค่าชุดเขยทางการแพทย์: กรณีศึกษาโรงพยาบาลป่าตอง จังหวัดภูเก็ต. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ.

ดวงฤดี กิตติจารุดุลย์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความตระหนักด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง กรณีศึกษา: บริษัท นำเข้าส่งออกแห่งหนึ่ง. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น. กรุงเทพฯ

ธัญญา วสุศรีและ ฐริชยา สัจจาเพื่อกิจการ. (2555). การวิเคราะห์ความเสี่ยงโซ่อุปทานธุรกิจการผลิตผักกาดต้องบรรจุกระป๋อง. วารสารวิจัยและพัฒนา, 35(3), 311-321