

โซ่อุปทานของการช่วยเหลือทางมนุษยธรรมสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทย

Humanitarian aid Supply Chain for foreigner's tourist on road accident in Thailand

วันวิสา ทาระจิน* และทวิศักดิ์ เตชะระโทก

ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ พิชญ์โลก 65000

E-mail: wanwisa.tara@gmail.com*, taekratt@gmail.com

บทคัดย่อ – งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทาง การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทย โดยศึกษาช่องว่างเชิงระบบของปัญหาและอุปสรรคในโซ่อุปทานของการให้ความช่วยเหลือ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์องค์ความรู้และกระบวนการสืบสวนเชิงลึก โดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 10 กรณีศึกษา เพื่อนำมาสังเคราะห์ช่องว่างเชิงระบบในโซ่อุปทานของการให้ความช่วยเหลือ ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้ (FTA) ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีของ Haddon Matrix ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักการจัดการโซ่อุปทาน ซึ่งจะมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินผลอีกครั้ง

ผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 3 ช่วงเวลา คือ ช่วงที่ 1: ขณะเกิดเหตุ พบว่า ผู้ที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารด้านภาษา (พูดภาษาต่างประเทศไม่ได้), ยานพาหนะในการขนส่งเคลื่อนย้ายมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ และไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ช่วงที่ 2: หลังเกิดเหตุ 1 (ด้านรักษาพยาบาล) พบว่า ผู้ที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารด้านภาษาโดยเฉพาะศูนย์การแพทย์, เอกสารในชั้นตอนต่างๆเป็นภาษาไทย ซึ่งยากต่อการเข้าใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ, การติดต่อญาติล่าช้าอาจมีผลต่อการตัดสินใจในการทำการรักษา, บุคลากรทางการแพทย์มีจำนวน

น้อย และเครื่องมือแพทย์ยังไม่ครอบคลุมในการรักษา, ไม่มีผู้รับผิดชอบการรักษา บริการให้กับโรงพยาบาล (เป็นภาระของโรงพยาบาล) ช่วงที่ 3: หลังเกิดเหตุ 2 (ด้านคดีความ) พบว่า ผู้ที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารด้านภาษา มีผลต่อการให้ข้อมูลในรูปคดีความ, และคดีความมีความล่าช้า เนื่องจากมีบุคลากรน้อย, นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่เข้าใจในกระบวนการฟ้องร้อง

คำสำคัญ - สืบสวนเชิงลึก, โซ่อุปทานของการให้ความช่วยเหลือ, นักท่องเที่ยวต่างชาติ

Abstract - This research aimed to study the recommendations to assist the road accident tourist in Thailand by study to risk of supply chain satisfaction of helping. The purpose of this study was to application of knowledge and investigates by interviewed to 8 case studies for systematic synthesis analysis of problem and hurdles of satisfaction's Risk Supply Chain. The Fault Tree Analysis (FTA) with the main theory and conjunction with the Haddon Matrix and risk assessment (Risk Assessment Matrix) and will have to examine from Specialist and evaluate again. The research findings were as follows by three parts are Part 1: Pre-Crash found that the relevant departments' lacks of speak English (Communication

* Corresponding Author

Problem), so transportation for movement are not enough and had management system of foreigner accidents data storage.

Part 2: During-Crash found that the relevant departments' lacks of speak English (Communication Problem), and stapes of government document not English Language lead to difficult for foreigners understand, the relative delay contact. May influence the decision to treat, a small number of medical personnel. And medical equipment not covered in treatment.

Part 3: Post-Crash found that the relevant departments' lacks of speak English (Communication Problem), May influence the lawsuit. Not responsible for treatment to hospital. Problem Service to the hospital. (The burden of the hospital). Because there are fewer personnel, foreign tourists do not understand the process of impeachment.

1. บทนำ

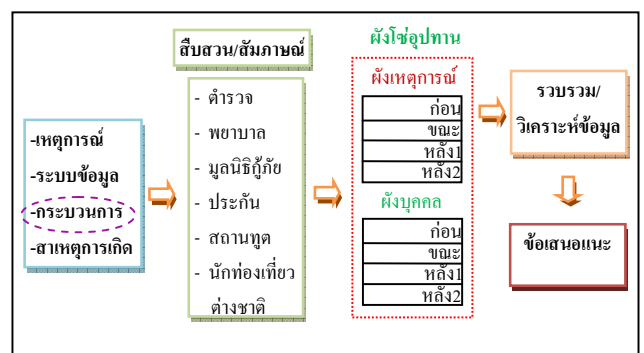
การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมด้านการบริการที่สำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยรายได้จากการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2554 พบว่า มีรายได้กว่า 7.34 แสนล้านบาท ซึ่งเป็นช่วงที่การท่องเที่ยวไทยเติบโตขึ้นจากปีก่อนค่อนข้างมาก โดยเพิ่มขึ้น 1.41 แสนล้านบาท [1] โดยรายได้ส่วนใหญ่ของประเทศมาจากภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมากที่สุด และจากสถานการณ์ที่ผ่านมาประเทศไทยถูกจัดได้ว่าเป็นประเทศที่มีความเสี่ยงสูงในด้านความปลอดภัยทางถนนเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ในทวีปเอเชีย โดยพบว่า ประเทศมาเลเซียมีจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนมากที่สุด รองลงมาคือประเทศไทย และประเทศจีน มีจำนวนผู้เสียชีวิตเฉลี่ย 23 คน, 19 คน และ 17 คน ต่อประชากร 100,000 คนต่อปี ตามลำดับ [2] ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีผลกระทบโดยตรงต่อภาพลักษณ์และการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่อการมาท่องเที่ยวประเทศไทย

นอกจากปัญหาเรื่องความปลอดภัยทางถนนแล้ว ยังพบว่าในขั้นตอนหรือกระบวนการตั้งแต่ขณะเกิดเหตุ จนถึงสิ้นสุดกระบวนการของการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน ซึ่งเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่ยุ่งยากซับซ้อน สำหรับนักท่องเที่ยว ผู้ประสบอุบัติเหตุบางรายไร้ที่พึ่ง ไม่มีความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสิทธิที่พึงได้จากการเกิดอุบัติเหตุ อีกทั้งยังมีสภาพจิตใจที่อ่อนแออย่าแยกด้วย ด้วยหลักทฤษฎีการจัดการของโซอุปทานที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกภาคอุตสาหกรรม จึงเป็นแนวทางหนึ่งสำหรับการมีระบบที่ดีเพื่อเข้ามาช่วยบริหารจัดการกิจกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ตลอดทั้งสายในโซอุปทานการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งหากองค์กรต่างๆ ทรานแนวทางการดำเนินงานของตนเองที่เหมาะสมจะส่งผลในการเชื่อมโยงการทำงานในแต่ละหน่วยงานนั้นให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติให้มากที่สุด

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาช่องว่างเชิงระบบของปัญหาและอุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทาง การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทย โดยวิธีการจัดการโซอุปทานของการให้ความช่วยเหลือ

1.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดทำกรอบแนวคิดในการดำเนินงานวิจัย ดังแสดงในรูปที่ 1

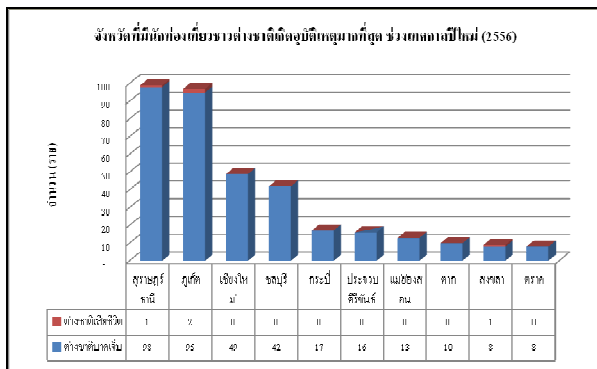


รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการดำเนินงานวิจัย

2. ทบทวนวรรณกรรม

2.1 สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนน ช่วงเทศกาลปีใหม่ 2556

รายงานสถิติอุบัติเหตุช่วงเทศกาลปีใหม่ พบว่า 10 อันดับจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติบาดเจ็บ และเสียชีวิตมากที่สุด ได้แก่ อันดับ 1 จ.สุราษฎร์ธานี รองลงมา จ.ภูเก็ต และ จ.เชียงใหม่ มีจำนวน 99 ราย จำนวน 97 ราย และจำนวน 49 ราย ตามลำดับ [3] แสดงดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 10 อันดับจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเกิดอุบัติเหตุมากที่สุด ช่วงเทศกาลปีใหม่ 2556

ที่มา: วิเคราะห์ข้อมูลจากสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, 2556

2.2 การจัดการด้านความปลอดภัย

การแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุทางถนนโดยการดำเนินการมาตรการกับสามปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ ได้แก่ คน, ยานพาหนะ, ถนน และสิ่งแวดล้อม โดยมีความสัมพันธ์กันใน 3 ช่วงเวลา คือ 1. ป้องกันก่อนที่จะเกิดอุบัติเหตุ (Pre-Crash), 2.ลดความรุนแรงขณะเกิดเหตุ (During-Crash) และ 3.หลังการเกิดอุบัติเหตุ (Post-Crash) ได้ค้นพบหลักความสัมพันธ์นี้โดยนักวิเคราะห์ชาวอเมริกัน William Haddon, 1980 เรียกว่า Haddon Matrix [4] ดังแสดงในตารางที่ 1

2.3 การสืบสวนเชิงลึก (Accident Investigation)

การสืบสวนเชิงลึก เป็นวิธีการที่ได้รับการยอมรับและใช้กันทั่วไป เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุโดยได้มีการระบุและอธิบายอุบัติเหตุที่แท้จริงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งนี้ในการสืบสวนเชิงลึกเป็นกระบวนการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ และลดความเสี่ยงในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การจัดทำมาตรการ หรือแผนการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน เป็นการระบุมมาตรการลด

ความเสี่ยงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในลักษณะเดียวกันซ้ำอีกในอนาคต ในที่นี้มีได้เป็นการหาผู้กระทำผิดมาลงโทษแต่อย่างใด จึงมีความแตกต่างจากการสอบสวนอุบัติเหตุของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องการสืบหาผู้กระทำผิดเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย [5]

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุกับช่วงเวลา (Haddon Matrix)

เหตุการณ์	คน	รถ	ถนน/สิ่งแวดล้อม
ก่อนเกิดเหตุ (Pre-Crash)	-การบังคับใช้กฎหมาย -การประชาสัมพันธ์/รณรงค์	-สภาพรถมีความพร้อมต่อการใช้ -สัญญาณถนน	-ปรับปรุงถนนให้ปลอดภัย
ขณะเกิดเหตุ (During-Crash)	-ใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัย	-มีอุปกรณ์ความปลอดภัยเพียงพอ	-ลดความอันตรายของข้างทาง
หลังเกิดเหตุ (Post-Crash)	-การปฐมพยาบาล -ช่วยชีวิตที่ถูกต้อง และทันการณ์	-สามารถเคลื่อนย้าย/ช่วยเหลือผู้ประสบเหตุได้ทัน	-ทำให้การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บสะดวก

ที่มา : ปรับปรุงจาก AUSTRROADS, 2004

2.4 การจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)

การจัดการโซ่อุปทาน คือ การบริหารจัดการกิจกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้องกันตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำ (วัตถุดิบ) จนถึงกระบวนการปลายน้ำ (สินค้าหรือบริการ) ซึ่งมีลักษณะยาวต่อเนื่องกันเหมือนโซ่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตลอดกระบวนการผลิตจนถึงมือผู้บริโภค โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้า

การจัดการโซ่อุปทาน เป็นความสัมพันธ์กันเชิงระบบ ซึ่งเกิดจากการสร้างยุทธศาสตร์ความร่วมมือกันระหว่างองค์กรธุรกิจที่มีหน้าที่ต่างๆ และสร้างกลยุทธ์ระหว่างธุรกิจเหล่านี้ให้ดีขึ้น อันจะเป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานของแต่ละองค์กรในระยะยาวให้ดีขึ้นทั่วทั้งโซ่อุปทาน [6]

2.5 ความเชื่อมโยงในโซ่อุปทานของการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยการสืบสวนเชิงลึกกับองค์กร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเครือข่ายเสมือนเป็นสายโซ่ ได้แก่ สถานีตำรวจ, โรงพยาบาล, มูลนิธิกุ๊กกั๊ก, บริษัทประกันภัย, สถานทูต และนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ประสบอุบัติเหตุ

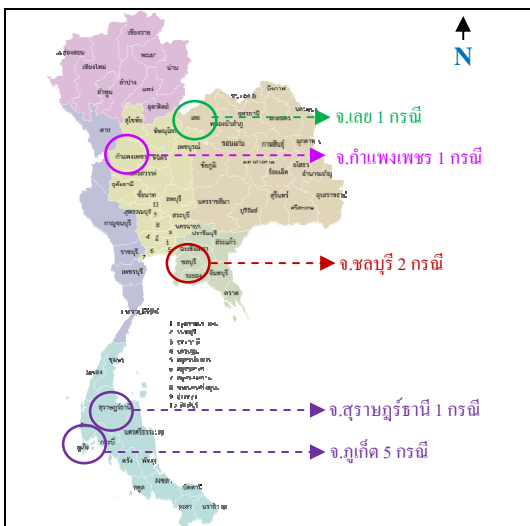
ร่วมอยู่ด้วย เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงานต้องอาศัยความร่วมมือ และต้องบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อให้การทำงานของแต่ละหน่วยงานมีประสิทธิภาพตลอดทั้งสายของห่วงโซ่อุปทาน

จากคำจำกัดความและความหมายที่เกี่ยวข้องกับหลักการจัดการโซ่อุปทานดังกล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การจัดการโซ่อุปทานนั้นเป็นการนำกลยุทธ์ วิธีการ หรือทฤษฎี มาประยุกต์ใช้ในการจัดการ เพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อน ข้อบกพร่องในสายของห่วงโซ่ที่ทำให้ระบบโซ่อุปทานขาดประสิทธิภาพ ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงานและต้องบูรณาการการทำงานร่วมกัน เป็นการบริการจากหน่วยหนึ่งในโซ่อุปทานไปยังอีกหน่วยหนึ่งอย่างมีประสิทธิภาพ การบริการนี้ นำไปสู่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาเพื่อท่องเที่ยวในประเทศไทยแล้วเกิดอุบัติเหตุทางถนน และกลุ่มตัวอย่าง คือ ได้ลงสืบสวนเชิงลึกกับผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ศึกษา จำนวน 10 กรณีศึกษา แสดงดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 แสดงพื้นที่ศึกษาในการลงสืบสวนเชิงลึก

ที่มา: เพิ่มเติมข้อมูลจาก <http://th.wikipedia.org>.

โดยมีหลักวิธีการเลือกกรณีศึกษาดังนี้

1. อุบัติเหตุทางถนนที่เกิดปัจจุบัน คือที่สามารถอธิบายถึงเหตุการณ์ช่วงขณะเกิดเหตุ และช่วงหลังเกิดเหตุ 1 (รักษาพยาบาล)
2. อุบัติเหตุทางถนนที่เกิดนานแล้ว คือที่สามารถอธิบายถึงเหตุการณ์ช่วงขณะเกิดเหตุ จนถึงสิ้นสุดกระบวนการ (ด้านคดีความ)
3. ความพร้อมและความสมบูรณ์ของการได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์ สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุร่วมกับเทคนิคการวิเคราะห์ความผิดพลาด โดยแผนภูมิต้นไม้ (Fault Tree Analysis : FTA) [7] ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีของ Haddon Matrix. ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักการโซ่อุปทาน และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินผลอีกครั้ง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทบทวนข้อมูลสถานการณ์อุบัติเหตุทางถนน
2. ทบทวนระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีอยู่
3. ทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. ลงพื้นที่ศึกษาเพื่อสืบสวนเชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุ เช่นเจ้าหน้าที่ ตำรวจ, พยาบาล, มูลนิธิกู้ภัย, ทนาย และนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ประสบอุบัติเหตุร่วมอยู่ด้วย โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกในแต่ละกรณีศึกษา จำนวน 10 กรณีศึกษา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสืบสวนเชิงลึกในแต่ละกรณีศึกษา ถึงความเชื่อมโยงของกระบวนการในแต่ละหน่วยงาน ที่ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุในแต่ละกรณีศึกษานำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุเทียบกับช่วงเวลา (Haddon Matrix) ผลที่ได้คือ ความสัมพันธ์ของ

เหตุการณ์ในการให้ความช่วยเหลือ เทียบกับ ช่วงเวลา ซึ่งประกอบด้วย 3 ช่วง คือ

1. ช่วงที่ 1 : ขณะเกิดอุบัติเหตุ (During-Crash)
2. ช่วงที่ 2 : หลังเกิดอุบัติเหตุ 1 (Post-Crash1)
3. ช่วงที่ 3 : หลังเกิดอุบัติเหตุ 2 (Post-Crash2)

เป็นการวิเคราะห์เพื่อสื่อให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรค ให้เกิดเป็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักการโซ่อุปทานเพื่อวิเคราะห์หาจุดอ่อน ข้อบกพร่อง ในโซ่อุปทานของการให้ความช่วยเหลือ ดังแสดงในตารางที่ 3 โดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมินประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบอีกครั้ง

4. ผลการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นการวิจัยถึงช่องว่างเชิงระบบของปัญหาและอุปสรรคในโซ่อุปทานของการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. แสดงผลการดำเนินงานการลงพื้นที่สืบสวนเชิงลึกในกรณีศึกษา จำนวน 10 กรณี ดังแสดงในตารางที่ 2
2. การวิเคราะห์ความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้
3. สรุปวิเคราะห์ผลในตารางความสัมพันธ์ระหว่าง 3 กิจกรรมเทียบกับ 3 ช่วงเวลา

ตารางที่ 2 แสดงผลการดำเนินงานการลงพื้นที่สืบสวนเชิงลึกในกรณีศึกษา จำนวน 10 กรณี

กรณี	สืบสวนเชิงลึก	สัญชาติ	ประเภทยานพาหนะ	เสียชีวิต (ราย)	บาดเจ็บ (ราย)
1	จ.กำแพงเพชร	อังกฤษ, เกาหลี	รถจักรยาน	4	1
2	จ.เลย	อังกฤษ, ลาว	รถโดยสารประจำทาง	-	4
3	จ.ชลบุรี	อังกฤษ	รถกระบะ	1	2
4	จ.ชลบุรี	จีน	รถตู้	-	11
5	จ.ภูเก็ต	ออสเตรเลีย	รถจักรยานยนต์	1	1
6	จ.ภูเก็ต	จีน	รถโดยสารประจำทาง	-	25
7	จ.สุราษฎร์ธานี	อังกฤษ, ซิมบับเว	รถโดยสารประจำทาง	2	9
8	จ.เลย	เบลเยียม, โปแลนด์, ลาว	รถโดยสารประจำทาง	1	5
9	จ.ภูเก็ต	เดนมาร์ก, สเปน	รถจักรยานยนต์	1	-
10	จ.ภูเก็ต	สวีเดน	รถจักรยานยนต์	1	-

ที่มา: สืบสวนเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง

จากการวิเคราะห์ความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้ เพื่อหาสาเหตุ ข้อบกพร่องในโซ่อุปทานของการให้ความช่วยเหลือ ร่วมกับการประยุกต์หลักทฤษฎี Haddon Matrix โดยงานวิจัยนี้ได้วิเคราะห์ความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้ ในแต่ละกรณีศึกษา จำนวน 10 กรณี ดังต่อไปนี้

1. แผนผังเหตุการณ์ รวม 10 กรณีศึกษา แสดงรูปที่ 4
2. แผนผังบุคคล รวม 10 กรณีศึกษา แสดงรูปที่ 5 โดยมีรายละเอียดของแผนผังเหตุการณ์ดังนี้

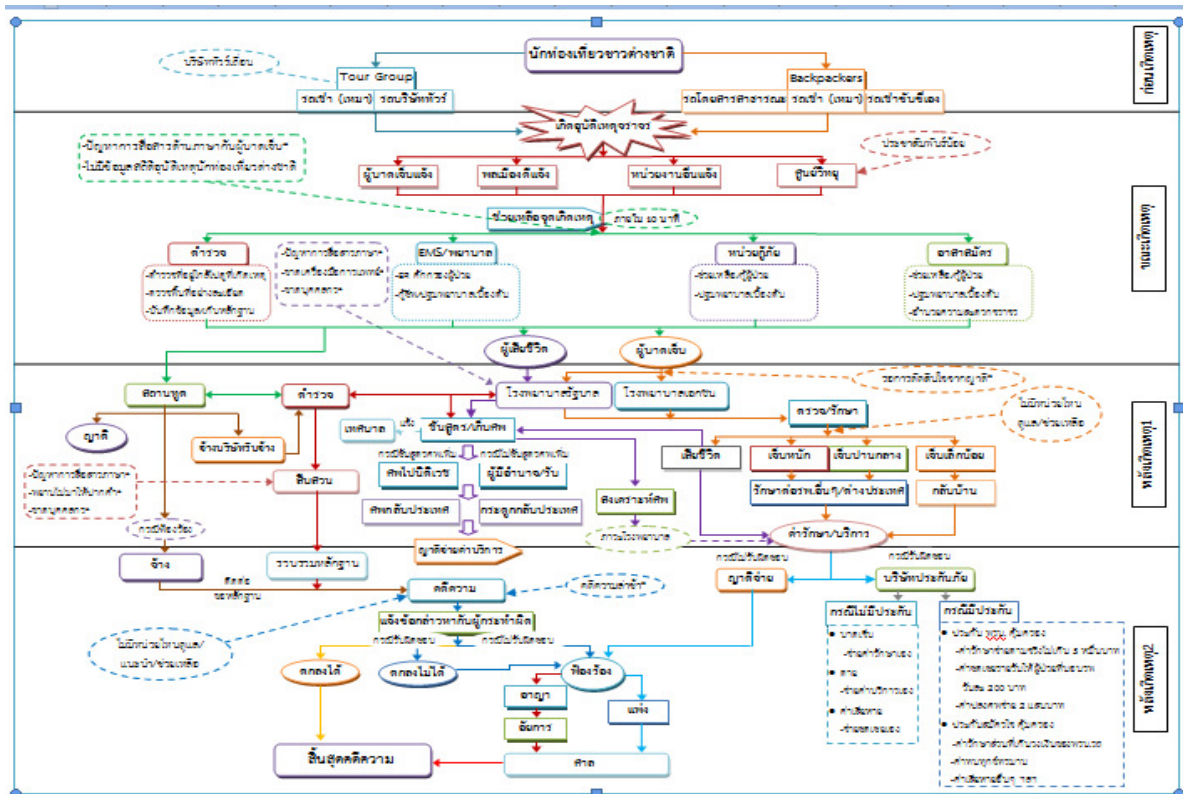
ช่วงที่ 1 : ขณะเกิดเหตุ พบว่า ผู้ที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารด้านภาษากับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (พูดภาษาต่างประเทศไม่ได้) เช่น พยาบาล, มุลนิธิกู้ภัย และตำรวจ, ปัญหา ยานพาหนะไม่เพียงพอในการขนย้ายผู้ประสบเหตุกรณีเป็นอุบัติเหตุหมู่ และปัญหาการตัดสินใจจากญาติในการเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล

ช่วงที่ 2 : หลังเกิดเหตุ 1 (ด้านการรักษา) พบว่า ไม่มีระบบข้อมูลสถิติอุบัติเหตุนักท่องเที่ยวต่างชาติ, ผู้ที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารด้านภาษาโดยเฉพาะทีมแพทย์, ขาดอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์เพื่อใช้ในการรักษาผู้บาดเจ็บรุนแรง กรณีโรงพยาบาลขนาดเล็ก, ขาดบุคลากรในการช่วยคัดกรอง รักษา กรณีอุบัติเหตุหมู่, ไม่จ่ายค่ารักษาบริการให้โรงพยาบาล และไม่มีหน่วยงานไหนเข้ามาดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน

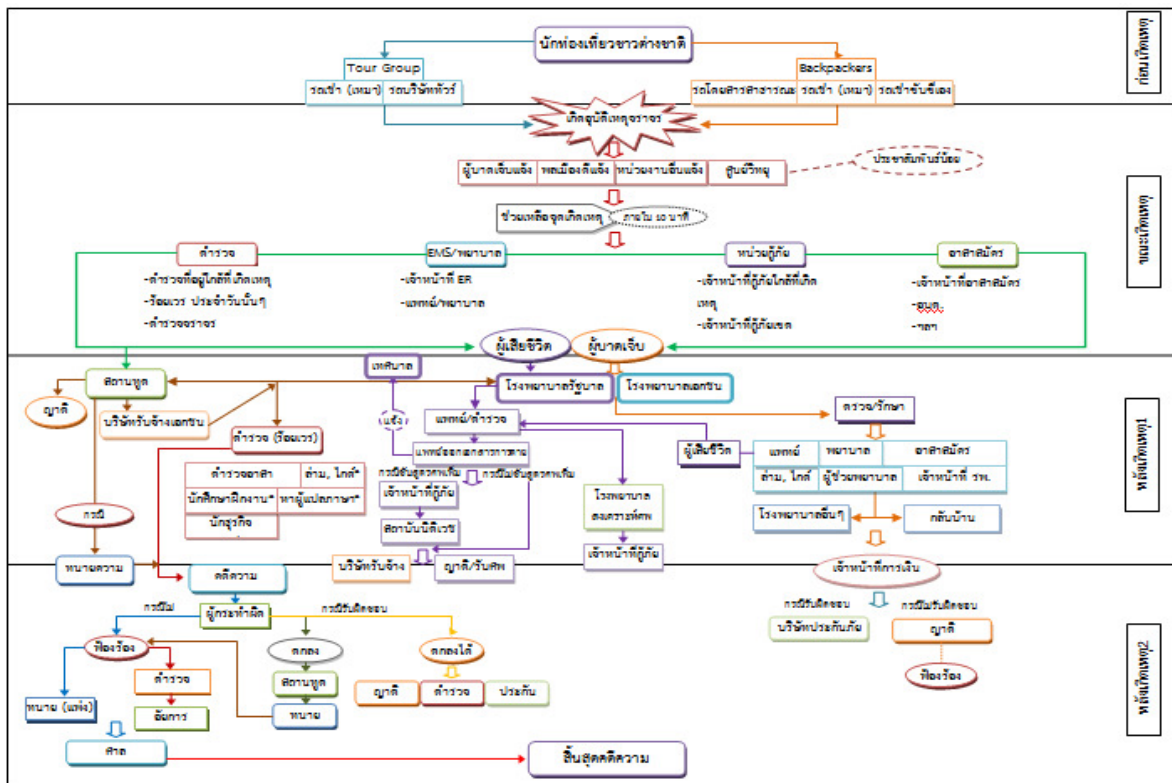
ช่วงที่ 3 : หลังเกิดเหตุ 2 (ด้านคดีความ) พบว่า ผู้ที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารด้านภาษา และคดีความล่าช้าไม่ต่อเนื่องเนื่องจากอ้างว่ามีคดีความเยอะแต่มีบุคลากรน้อย

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการทดลองการดำเนินงานของหน่วยสืบสวนอุบัติเหตุจากการขนส่งและจราจรใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ได้มีการทดลองปฏิบัติงานสืบสวน ค้นหาสาเหตุของอุบัติเหตุจราจรขึ้น พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการช่วยเหลือขณะเกิดอุบัติเหตุจราจร มีข้อค้นพบที่เหมือนกันแต่ไม่ทั้งหมด ซึ่งพบปัญหาเหมือนกัน จำนวน 3 ข้อ [8]

1. ยานพาหนะของรื้อเอวไม่เพียงพอ
2. ขาดแคลนบุคลากรด้านพยาบาลและแพทย์
3. ภายในรถขาดเครื่องมือการแพทย์ผู้ประสบภัยอุบัติเหตุเบื้องต้น



รูปที่ 4 แผนผังเหตุการณ์ รวม 10 กรณีศึกษา



รูปที่ 5 แผนผังบุคคล รวม 10 กรณีศึกษา

สรุปผลในตารางที่ 3 ในความสัมพันธ์ระหว่าง 3 กิจกรรมเทียบกับ 3 ช่วงเวลา (Post-Cash Supply Chain Management for tourist) สรุปประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในโซ่อุปทานของการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติจากการวิเคราะห์ความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีของ Haddon Matrix ในความสัมพันธ์ของการให้ความช่วยเหลือเทียบกับช่วงเวลาพัฒนาาร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักการโซ่อุปทาน ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่าง 3 กิจกรรมเทียบกับ 3 ช่วงเวลา (Post-Cash Supply Chain Management for Tourist)

บริการ / กิจกรรม	ช่วยเหลือ	ดูแลรักษา	เยียวยา
	ขณะเกิดอุบัติเหตุ (During-Crash)	หลังเกิดอุบัติเหตุ 1 (Post-Crash 1)	หลังเกิดอุบัติเหตุ 2 (Post-Crash 2)
ด้านการขนส่ง (Transportation)	- การสื่อสารภาษา - ยานพาหนะ - ลักษณะทาง กายภาพของถนน		
ด้านการจัดการ (Management)	- การสื่อสารภาษา - ไม่มีระบบการ จัดเก็บข้อมูล สถิติอุบัติเหตุ	- การสื่อสารภาษา - ติดต่อญาติ - บุคลากร - เครื่องมือแพทย์	- การสื่อสารภาษา - ค่าใช้จ่าย บริการ - ไม่มีใคร ดูแล ช่วยเหลือ
ด้านโครงสร้าง (Infrastructure)		- การสื่อสารภาษา - เอกสาร	- คดีความ - ประกันภัย - ฟ้องร้อง

ที่มา : สรุปประเด็นปัญหาและอุปสรรคจากแผนภูมิต้นไม้

5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน โดยผู้วิจัยได้เสนอข้อเสนอแนะในการจัดการกับกิจกรรมในโซ่อุปทานของการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทย ดังนี้

กิจกรรมด้านการขนส่ง (Transportation)

1. ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องของควมมีการศึกษา ฝึกอบรม เกี่ยวกับการใช้ภาษาต่างประเทศเพิ่ม โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการต่างๆ ในเมืองท่องเที่ยวในภูมิภาค เช่น ศูนย์การแพทย์, สถานีตำรวจ, หน่วยกู้ภัย เป็นต้น

2. พัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกโดยจัดสรรยานพาหนะที่ใช้ขนส่ง เคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บฉุกเฉินให้เพียงพอและเหมาะสมกับ โรงพยาบาลที่จะสามารถให้การรักษารับเบื้องต้นได้

3. พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่ออำนวยความสะดวกบนท้องถนนในบริเวณเมือง เช่น ถนนที่ขรุขระ ชำรุดเสียหาย โดยให้เร่งดำเนินการแก้ไข

กิจกรรมด้านการจัดการ (Management)

1. ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องของควมมีการศึกษา ฝึกอบรม เกี่ยวกับการใช้ภาษาต่างประเทศเพิ่ม โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการต่างๆ ในเมืองท่องเที่ยวในภูมิภาค เช่น ศูนย์การแพทย์ เป็นต้น

2. ทีมแพทย์ควรรักษาอาการผู้บาดเจ็บอย่างเต็มที่ ขณะที่รอการอนุมัติจากญาติ

3. ควรมีตัวแทนหรือที่ปรึกษาที่ให้ข้อมูล คำแนะนำช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน รวมทั้งการบริการต่างๆ ประจําอยู่ในกลุ่มจังหวัดท่องเที่ยว

4. ควรปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มบุคลากรในทางการแพทย์

5. ควรบังคับให้นักท่องเที่ยวต่างชาติทำประกันภัยอุบัติเหตุก่อนที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

6. ควรมีสุนัขกลางในการจัดเก็บระบบข้อมูลอุบัติเหตุทางถนนทั้งหมด โดยแยกประเภท คนไทยและต่างชาติ

7. ควรพัฒนา ปรับปรุง เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการแพทย์เพื่อพัฒนาให้การแพทย์ไทยได้ยกระดับตามมาตรฐานสากล

กิจกรรมด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

1. ควรจัดตั้งหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้ข้อมูล คำแนะนำช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน รวมทั้งการบริการต่างๆ

2. ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องของควมมีการศึกษา ฝึกอบรม เกี่ยวกับการใช้ภาษาต่างประเทศเพิ่ม โดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการต่างๆ ในเมืองท่องเที่ยวในภูมิภาค เช่น สถานีตำรวจ เป็นต้น

3. ควรจัดตั้งหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้ข้อมูล คำแนะนำช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน รวมทั้งการบริการต่างๆ

4. ในเมืองท่องเที่ยวในภูมิภาค เอกสารที่เกี่ยวข้องในส่วนของการบริการต่างๆ ควรมีภาษาอื่นเพิ่มเติม เช่น ภาษาอังกฤษ, ภาษารัสเซีย และภาษาจีน เป็นต้น

5. ควรปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มบุคลากรในส่วนของการบริการ คดีความของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

กล่าวโดยสรุป ในการเพิ่มประสิทธิภาพของโซ่อุปทานการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาตินั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและความเชื่อมโยงระหว่างองค์กร อีกทั้งต้องมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนสำหรับการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวควรมีตัวแทนหรือที่ปรึกษาที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน รวมทั้งการบริการต่างๆ ประจำอยู่ในกลุ่มจังหวัดท่องเที่ยวโดยแนะนำถึงความเชื่อมโยงของกระบวนการต่างๆ ตั้งแต่กระบวนการแรก จนถึงสิ้นสุดกระบวนการ อีกทั้งควรพัฒนา ปรับปรุง ภาษาต่างประเทศของผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องในเมืองท่องเที่ยวในภูมิภาค หรือควรมีสูนย์กลางหรือหน่วยงานที่ให้ปรึกษาเรื่องภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาทางการแพทย์ และสถานีตำรวจ เช่น ภาษารัสเซีย, ภาษาฝรั่งเศส, ภาษาเยอรมัน, ภาษาจีน และ ภาษาเกาหลี เป็นต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทย ซึ่งเป็นแนวทางในการยกระดับการบริการด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนช่วยผลักดันการท่องเที่ยวไทยให้เกิดการบูรณาการอย่างเป็นระบบ

6. เอกสารอ้างอิง

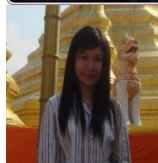
[1] กรมการท่องเที่ยว. (2555). สถิติรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติด้านการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2555 http://www.tourism.go.th/tourism/index_weloveking.php.

- [2] World Health Organization. (2009). GLOBAL STATUS REPORT ON ROAD SAFETY. Geneva 27, Switzerland.
- [3] สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. (2556). รายงาน อุบัติเหตุช่วงเทศกาลปีใหม่ 2556. สืบค้นเมื่อ 4 มกราคม 2556, จาก <http://servic.emit.go.th/accident/acclugin.php?>.
- [4] William Haddon. (2004). Haddon Matrix. AUSTRROADS.
- [5] Norwegian University of Science and Technology. (2002). Methods for accident investigation. (NTNU), Valgrinda. Dept. of Production and Quality Engineering. N-7491., Trondheim.
- [6] Mentzer, et al. (2001). Logisticscorner, ความหมายของการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management). สืบค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2555, จาก www.logisticscorner.com.
- [7] มะลิ วิจิตรจรรยาภูล. (ม.ป.ป). สำนักเทคโนโลยีความปลอดภัย, กรมโรงงานอุตสาหกรรม. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2555, จาก <http://www.2.diw.go.th/safety/pdf/pdf>.
- [8] รายงานฉบับสมบูรณ์. (2550). โครงการศึกษาและพัฒนาตัวแบบหน่วยสืบสวนอุบัติเหตุจากการขนส่งและจราจร พื้นที่ศึกษา: จังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา. รายงานการวิจัยเสนอต่อสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. 2550.

ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ ผศ.ดร.ทวีศักดิ์ เตชะกระโทก
อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมโยธา
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัตนนคร
E-mail: tackratt@gmail.com



ชื่อ นางสาววันวิสา ทาระจิน
นักศึกษา ป.โท สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัตนนคร
E-mail: wanwisa.tara@gmail.com