โซ่อุปทานของการช่วยเหลือทางมนุษยธรรมสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทย

Humanitarian Aid Supply Chain for Foreigner's Tourist on Road Accident in Thailand

วันวิสา ทาระจีน[1] และ ทวีศักดิ์ แต๊ะกระโทก[2]
[1, 2] ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร อ.เมือง จ.พิษณุโลก 65000
E-mail: [1] wanwisa.tara@gmail.com, [2] taekratt@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทาง การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทย โดยศึกษาช่องว่างเชิงระบบของปัญหาและอุปสรรคในโซ่อุปทานของการให้ความช่วยเหลือ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์องค์ความรู้และกระบวนการสืบสวนเชิงลึก โดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 8 กรณีศึกษา เพื่อนำมาสังเคราะห์ช่องว่างเชิงระบบในโซ่อุปทานของการให้ความช่วยเหลือ ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้ (FTA) ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีของ Haddon Matrix ร่วมกับหลักการโซ่อุปทาน และการใช้เครื่องมือแบบประเมินความเสี่ยง ซึ่งจะมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินผลอีกครั้ง

ผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 3 ช่วงเวลา คือ ช่วงที่ 1: ขณะเกิดเหตุ พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารด้านภาษา (พูดภาษาต่างประเทศไม่ได้), ยานพาหนะในการขนส่ง เคลื่อนย้าย มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ และไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ช่วงที่ 2: หลังเกิดเหตุ 1 (ด้านรักษาพยาบาล) พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารภาษา (พูดภาษาต่างประเทศไม่ได้), เอกสารในขั้นตอนต่างๆเป็นภาษาไทย ซึ่งยากต่อการเข้าใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ, การติดต่อญาติล่าช้า อาจมีผลต่อการตัดสินใจในการทำการรักษา, บุคลากรทางการแพทย์มีจำนวนน้อย และเครื่องมือแพทย์ยังไม่ครอบคลุมในการรักษา ช่วงที่2: หลังเกิดเหตุ 2 (ด้านคดีความ) พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารภาษา (พูดภาษาต่างประเทศไม่ได้) มีผลต่อการให้ข้อมูลในรูปคดีความ, ไม่มีผู้รับผิดชอบค่ารักษา บริการให้กับโรงพยาบาล (เป็นภาระของโรงพยาบาล) และคดีความมีความล่าช้า เนื่องจากมีบุคคลากรน้อย, 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 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 2: 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.

Keywords: Depth Investigation, Humanitarian aid Supply Chain, foreign visitors.

1. คำนำ

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

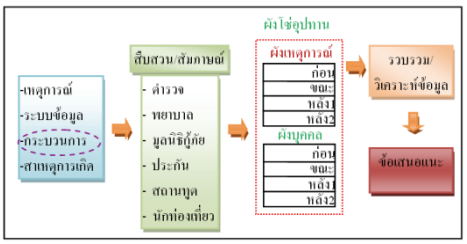
นอกจากปัญหาเรื่องความไม่ปลอดภัยทางถนนแล้ว ยังพบว่าในขั้นตอนหรือกระบวนการตั้งแต่ขณะเกิดเหตุ จนสิ้นสุดกระบวนการของการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน

ซึ่งเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่ยุ่งยาก ซับซ้อน สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ประสบอุบัติเหตุบางรายไร้ที่พึ่ง ยากต่อการติดต่อญาติ ไม่มีความเข้าใจในกระบวนการ/ขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสิทธิที่พึงได้จากการเกิดอุบัติเหตุ อีกทั้งยังมีสภาพจิตใจที่อ่อนแอย่ำแย่อีกด้วย ด้วยหลักทฤษฎีการจัดการของโซ่อุปทานที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกภาคอุตสาหกรรม จึงเป็นแนวทางหนึ่งสำหรับการมีระบบที่ดีเพื่อเข้ามาช่วยบริหารจัดการกิจกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรตลอดทั้งสายในโซ่อุปทานการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งหากองค์กรต่างๆ ทราบแนวทาง สถานะ การดำเนินงานของตนเองที่เหมาะสมจะส่งผลในการเชื่อมโยงการทำงานในแต่ละหน่วยงานนั้นให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นโดยมุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติให้มากที่สุด

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาช่องว่างเชิงระบบของปัญหาและอุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะ แนวทาง การให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทย โดยวิธีการจัดการโซ่อุปทานของการให้ความช่วยเหลือ

1.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดทำกรอบแนวคิดในการดำเนินงานวิจัย ดังแสดงรูปที่ 1

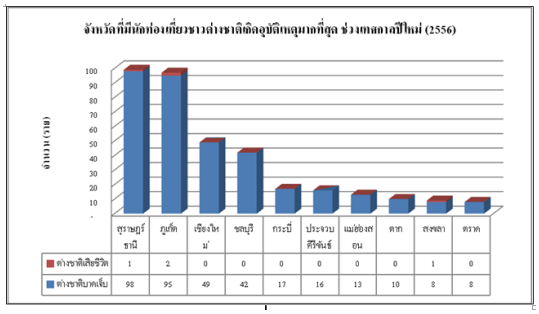


รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการดำเนินงานวิจัย

2. ทบทวนวรรณกรรม

2.1 สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนน ช่วงเทศกาลปีใหม่ ปี 2556

ข้อมูลสถิติ รายงานอุบัติเหตุช่วงเทศกาลปีใหม่ 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] ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 10 อันดับจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกิดอุบัติเหตุมากที่สุด ช่วงเทศกาลปีใหม่ ปี 2556 สะสม 7 วัน
ที่มา: สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, 2556

2.2 การจัดการด้านความปลอดภัย

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

2.3 การสืบสวนเชิงลึก (Accident Investigation)

การสืบสวนเชิงลึก เป็นวิธีการที่ได้รับการยอมรับและใช้กันทั่วไปเพื่อศึกษาและวิเคราะห์หาสาเหตุโดยได้มีการระบุและอธิบายอุบัติเหตุที่แท้จริงของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งนี้ในการสืบสวนเชิงลึกเป็นกระบวนการ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ และลดความเสี่ยงในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การจัดทำมาตรการ หรือแผนการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานเป็นการระบุมาตรการลดความเสี่ยงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในลักษณะเดียวกันซ้ำอีกในอนาคต (การเรียนรู้) ในที่นี้มิได้เป็นการหาผู้กระทำผิดมาลงโทษแต่อย่างใด จึงมีความแตกต่างจากการสอบสวนอุบัติเหตุของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องการสืบหาผู้กระทำความผิดเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมาย [5]

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุเทียบกับช่วงเวลา (Haddon Matrix)

เหตุการณ์	คน	รถ	ถนน/ สิ่งแวดล้อม
ก่อนเกิดเหตุ (Pre – Crash)	-การบังคับใช้ กฎหมาย -การประชาสัมพันธ์/ รณรงค์	-สภาพรถมีความพร้อมต่อการใช้สัญจรบนถนน	-ปรับปรุงถนนให้ปลอดภัย
ขณะเกิดเหตุ (During – Crash)	-ใช้อุปกรณ์เสริมความปลอดภัย	-มีอุปกรณ์ความปลอดภัยเพียงพอ	-ลดความอันตรายของข้างทาง
หลังเกิดเหตุ (Post– Crash)	-การปฐมพยาบาลช่วยชีวิตที่ถูกวิธี และทันการณ์	-สามารถเคลื่อนย้าย/ช่วยผู้ประสบเหตุได้ทัน	-ทำให้การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บสะดวก

ที่มา: AUSTROADS, 2004

2.4 ความเชื่อมโยงของหน่วยงาน

การวิเคราะห์หาสาเหตุ ของปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยการสืบสวนเชิงลึกจากองค์กรหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเครือข่ายเสมือนเป็นสายโซ่ ได้แก่ สถานีตำรวจ, โรงพยาบาล, มูลนิธิกู้ภัย, บริษัทประกันภัย, สถานทูต และนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ประสบอุบัติเหตุทางถนน เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงานต้องอาศัยความร่วมมือ และต้องบูรณาการการทำงานร่วมกันเพื่อให้การทำงานของแต่ละหน่วยงานมีประสิทธิภาพตลอดทั้งสายของห่วงโซ่อุปทาน

2.5 การจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)

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

การจัดการโซ่อุปทาน เป็นความสัมพันธ์กันเชิงระบบ ซึ่งเกิดจากการสร้างยุทธศาสตร์ความร่วมมือกันระหว่างองค์กรธุรกิจที่มีหน้าที่ต่างๆ และสร้างกลยุทธ์ระหว่างธุรกิจเหล่านี้ให้มีขึ้น อันจะเป็นการปรับปรุงการผลการดำเนินงานของแต่ละองค์กรในระยะยาวให้ดีขึ้นทั่วทั้งโซ่อุปทาน [6]

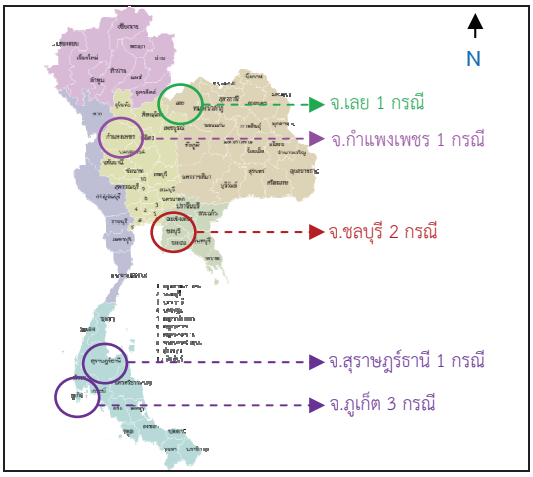
จากคำจำกัดความและความหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโซ่อุปทานดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การจัดการโซ่อุปทานนั้นเป็นการนำกลยุทธ์ วิธีการ หรือทฤษฎี มาประยุกต์ใช้ในการจัดการเพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อน ข้อบกพร่องในสายของห่วงโซ่ที่ทำให้ระบบโซ่อุปทานขาดประสิทธิภาพ ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงานและต้องบูรณาการการทำงานร่วมกัน เป็นการบริการจากหน่วยหนึ่งในโซ่อุปทานไปยังอีกหน่วยหนึ่งอย่างมีประสิทธิภาพ การบริการนี้นำไปสู่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาเพื่อท่องเที่ยวในประเทศไทยแล้วเกิดอุบัติเหตุทางถนน และกลุ่มตัวอย่าง คือ ได้ลงสืบสวนเชิงลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ศึกษา จำนวน 8 กรณีศึกษา แสดงดังรูปที่ 3 โดยมีหลักวิธีการเลือกกรณีศึกษาดังนี้

1. อุบัติเหตุทางถนนที่เกิดปัจจุบัน
2. อุบัติเหตุทางถนนที่เกิดนานแล้ว
3. ความพร้อมและความสมบูรณ์ของการได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 3 พื้นที่ศึกษาในการลงสืบสวนเชิงลึก ทั้งหมด 5 จังหวัด
ที่มา: http://th.wikipedia.org

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์ สัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุ และเทคนิคการวิเคราะห์ความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้ (Fault Tree Analysis : FTA) [7] ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีของ Haddon Matrix. ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักการโซ่อุปทาน และแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทบทวนข้อมูลสถานการณ์
2. ทบทวนระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีอยู่
3. ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. ลงพื้นที่ศึกษาเพื่อสืบสวนเชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุ เช่น ตำรวจ, พยาบาล, มูลนิธิกู้ภัย, ทนาย และนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ประสบอุบัติเหตุ โดยทำการสัมภาษณ์ในแต่ละกรณีศึกษา จำนวน 8 กรณีศึกษา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจที่ได้จากการลงสืบสวนเชิงลึกในแต่ละกรณี ถึงความเชื่อมโยงของกระบวนการในแต่ละหน่วยงาน ของการให้ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุหลังจากสืบสวนเชิงลึกในแต่ละกรณีนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ซึ่งการวิเคราะห์นี้ผู้วิจัยได้นำเทคนิคการวิเคราะห์ความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเกิดอุบัติเหตุเทียบกับช่วงเวลา (Haddon Matrix) ผลที่ได้คือ ความสัมพันธ์ของเหตุการณ์ในการให้ความช่วยเหลือ เทียบกับ ช่วงเวลา ซึ่งประกอบด้วย 4 ช่วง คือ

1. ก่อนเกิดอุบัติเหตุ (Pre–Crash)
2. ขณะเกิดอุบัติเหตุ (During–Crash)
3. หลังเกิดอุบัติเหตุ1 (Post–Crash1)
4. หลังเกิดอุบัติเหตุ2 (Post–Crash2)

เป็นการวิเคราะห์เพื่อสื่อให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรค ให้เกิดเป็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักการโซ่อุปทานเพื่อวิเคราะห์หาจุดอ่อน ข้อบกพร่อง ในโซ่อุปทานของการให้ความช่วยเหลือ ดังแสดงในตารางที่ 3 โดยมีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมินประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบอีกครั้ง

4. ผลการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในช่องว่างเชิงระบบของปัญหาและอุปสรรคในโซ่อุปทานของการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. แสดงผลการดำเนินงานการลงพื้นที่สืบสวนเชิงลึกในกรณีศึกษา จำนวน 8 กรณี ดังแสดงในตารางที่ 2
2. การวิเคราะห์ความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้
3. สรุปวิเคราะห์ผลในตารางความสัมพันธ์ระหว่าง 3 กิจกรรม เทียบกับ 3 ช่วงเวลา

ตารางที่ 2 แสดงผลการดำเนินงานการลงพื้นที่สืบสวนเชิงลึก ในกรณีศึกษา จำนวน 8 กรณี

กรณี	จังหวัดที่ลงสืบสวนเชิงลึก	สัญชาติ	ประเภทยานพาหนะ	เสียชีวิต (ราย)	บาดเจ็บ (ราย)	รวม (ราย)
1	จ.กำแพงเพชร	อังกฤษ, เกาหลี	รถทัศนาจร	4	1	5
2	จ.เลย	อังกฤษ, ลาว	รถโดยสารประจำทาง	-	4	4
3	จ.ชลบุรี	อังกฤษ	รถกระบะ	1	2	3
4	จ.ชลบุรี	จีน	รถตู้	-	11	11
5	จ.ภูเก็ต	ออสเตรเลีย	รถจักรยานยนต์	1	1	2
6	จ.ภูเก็ต	จีน	รถโดยสารประจำทาง	-	25	25
7	จ.ภูเก็ต	นอร์เวย์	รถจักรยานยนต์	1	-	1
8	จ.สุราษฎร์ธานี	อังกฤษ, ซิมบับเว	รถโดยสารประจำทาง	2	9	11
		รวมทั้งสิ้น		8	51	59

ที่มา: สืบสวนชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง

จากการวิเคราะห์ความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้เพื่อหาสาเหตุข้อบกพร่องในโซ่อุปทานของการให้ความช่วยเหลือร่วมกับการประยุกต์หลักทฤษฎี Haddon Matrix โดยงานวิจัยนี้ได้วิเคราะห์ความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้ ในแต่ละกรณีศึกษา จำนวน 8 กรณี ดังต่อไปนี้

1. แผนผังเหตุการณ์ สรุปรวมทุกกรณีศึกษา แสดงรูปที่ 4
2. แผนผังบุคคล สรุปรวมทุกกรณีศึกษา แสดงรูปที่ 5

ช่วงที่1: ก่อนเกิดเหตุ พบว่า มีบริษัททัวร์เถื่อนที่ลงโฆษณาตามสื่อต่างๆ ในต่างประเทศ และอ้างว่าบริษัททัวร์ดังกล่าวได้รับการรับรองจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ช่วงที่2: ขณะเกิดเหตุ พบว่า หน่วยงานที่เข้ามาช่วยเหลือมีปัญหาการสื่อสารด้านภาษากับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (พูดภาษาต่างประเทศไม่ได้) เช่น พยาบาล, มูลนิธิกู้ภัย และตำรวจ ฯลฯ, ปัญหายานพาหนะไม่เพียงพอในการขนย้ายผู้ประสบเหตุ กรณีเป็นอุบัติเหตุหมู่ และปัญหารอการตัดสินใจจากญาติในการเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล

ช่วงที่3: หลังเกิดเหตุ1 (ด้านการรักษา) พบว่า ไม่มีระบบข้อมูลสถิติอุบัติเหตุนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ, ปัญหาการสื่อสารด้านภาษาเพื่อสอบถามรายละเอียดต่างๆจากผู้ประสบเหตุ, ขาดอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์เพื่อใช้ในการรักษาผู้บาดเจ็บเร่งด่วน กรณีโรงพยาบาลขนาดเล็ก, ขาดบุคลากรในการช่วยคัดกรอง รักษา กรณีอุบัติเหตุหมู่ และไม่มีหน่วยงานไหนเข้ามาดูแล ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน

ช่วงที่4: หลังเกิดเหตุ2 (ด้านคดีความ) พบว่า บริษัททัวร์ที่เกิดเหตุไม่มาดูแลรับผิดชอบผู้ประสบเหตุ, ไม่จ่ายค่ารักษา/บริการให้โรงพยาบาล และคดีความล่าช้าไม่ต่อเนื่องเนื่องจากอ้างว่ามีคดีความเยอะแต่มีบุคคลากรน้อย

เมื่อเปรียบเทียบกับผลการทดลองการดำเนินงานของหน่วยสืบสวนอุบัติเหตุจากการขนส่งและจราจรใน อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้มีการทดลองปฏิบัติงานสืบสวน ค้นหาสาเหตุของอุบัติเหตุจราจรขึ้น พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการช่วยเหลือขณะเกิดอุบัติเหตุจราจร มีข้อค้นพบที่เหมือนกันแต่ไม่ทั้งหมด ซึ่งพบปัญหาเหมือนกันจำนวน 4 ข้อ [8]

1. ยานพาหนะของร้อยเวรไม่เพียงพอ
2. ร้อยเวรสอบสวนงานจราจร ขาดความรับผิดชอบหรือติดภารกิจในหน้าที่ไปถึงที่เกิดเหตุล่าช้า
3. ขาดแคลนบุคลากรด้านพยาบาลและแพทย์
4. ภายในรถขาดเครื่องมือการแพทย์ผู้ประสบภัยอุบัติเหตุเบื้องต้น

สรุปวิเคราะห์ผลในตาราง ความสัมพันธ์ระหว่าง 3 กิจกรรมเทียบกับ 3 ช่วงเวลา (Post-Cash Supply Chain Management for tourist) สรุปประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในโซ่อุปทานของการช่วย เหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากการวิเคราะห์ความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีของ Haddon Matrix. ในความสัมพันธ์ของการให้ความช่วยเหลือเทียบกับช่วงเวลาพัฒนาร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักการโซ่อุปทานเพื่อนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่โซ่อุปทานความพึงพอใจ ได้ผลลัพธ์ดังแสดงในตารางที่ 3

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

บริการ / กิจกรรม	ช่วยเหลือ ขณะเกิดอุบัติเหตุ (During-Crash)	ดูแลรักษา หลังเกิดอุบัติเหตุ 1 (Post-Crash 1)	เยียวยา หลังเกิดอุบัติเหตุ 2 (Post-Crash 2)
ด้านการขนส่ง (Transportation)	- การสื่อสารภาษา - ยานพาหนะ - ความปลอดภัย		
ด้านการจัดการ (Management)	- การสื่อสารภาษา -ไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุ	- การสื่อสารภาษา - เอกสาร - ติดต่อญาติ	- การสื่อสารภาษา - ทนาย - ประกันภัย - ค่าสินไหม ทดแทน - ค่าใช้จ่าย/บริการ
ด้านโครงสร้าง (Infrastructure)		- การสื่อสารภาษา - บุคลากร - เครื่องมือแพทย์	- คดีความ - กฎหมาย - ฟ้องร้อง

ที่มา: สรุปประเด็นปัญหาและอุปสรรคจากแผนภูมิต้นไม้

จากตาราง ความสัมพันธ์ระหว่าง 3 กิจกรรมเทียบกับ 3 ช่วงเวลา (Post-Cash Supply Chain Management for Tourist) ได้มีการแบ่งประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญไว้ในตารางที่ 3 โดยเป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่าง 3 กิจกรรม เทียบกับ 3 ช่วงเวลา ได้แก่

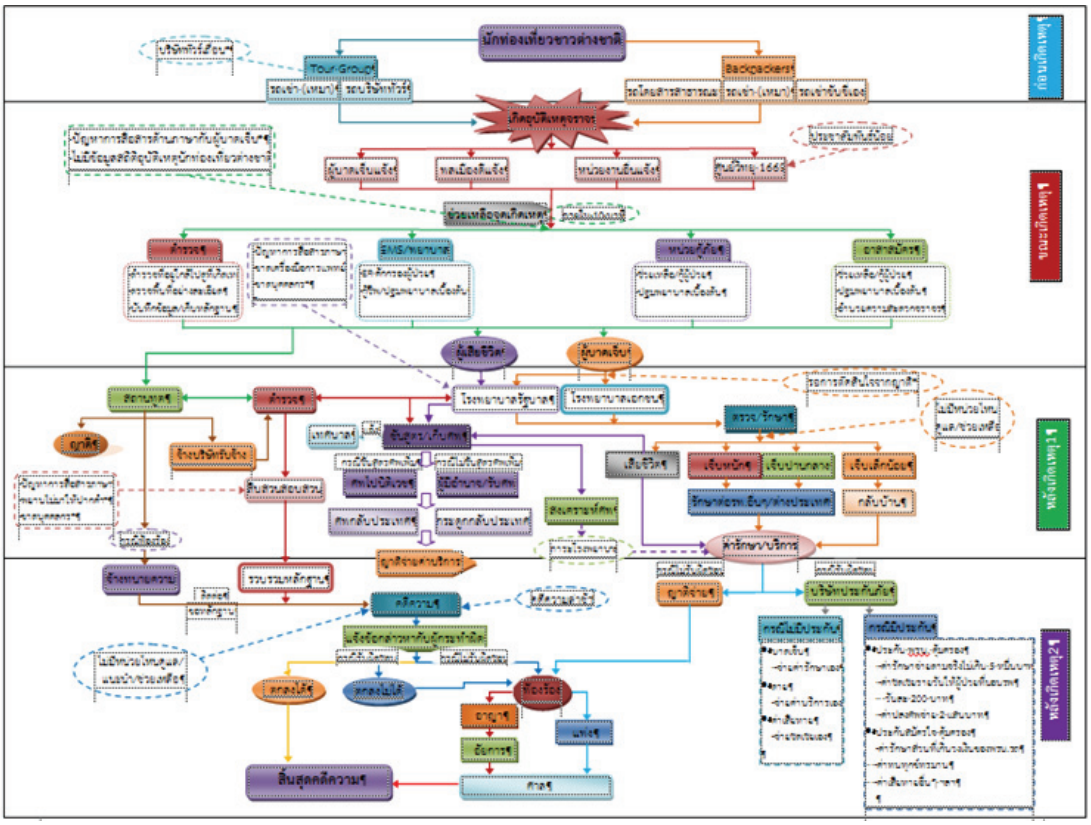
1. การบริการขณะเกิดอุบัติเหตุ (During-Crash)

1.1 กิจกรรมด้านการขนส่ง หน่วยงานที่ช่วยเหลือมีปัญหาการสื่อสารภาษา (พูดภาษาต่างประเทศไม่ได้) กับผู้ประสบเหตุในการขนส่งเคลื่อนย้าย, ยานพาหนะที่ขนส่ง เคลื่อนย้ายมีน้อย ไม่เพียงพอกับผู้ประสบเหตุ (กรณีอุบัติเหตุหมู่) และปัญหาความปลอดภัยในการขนส่งเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ

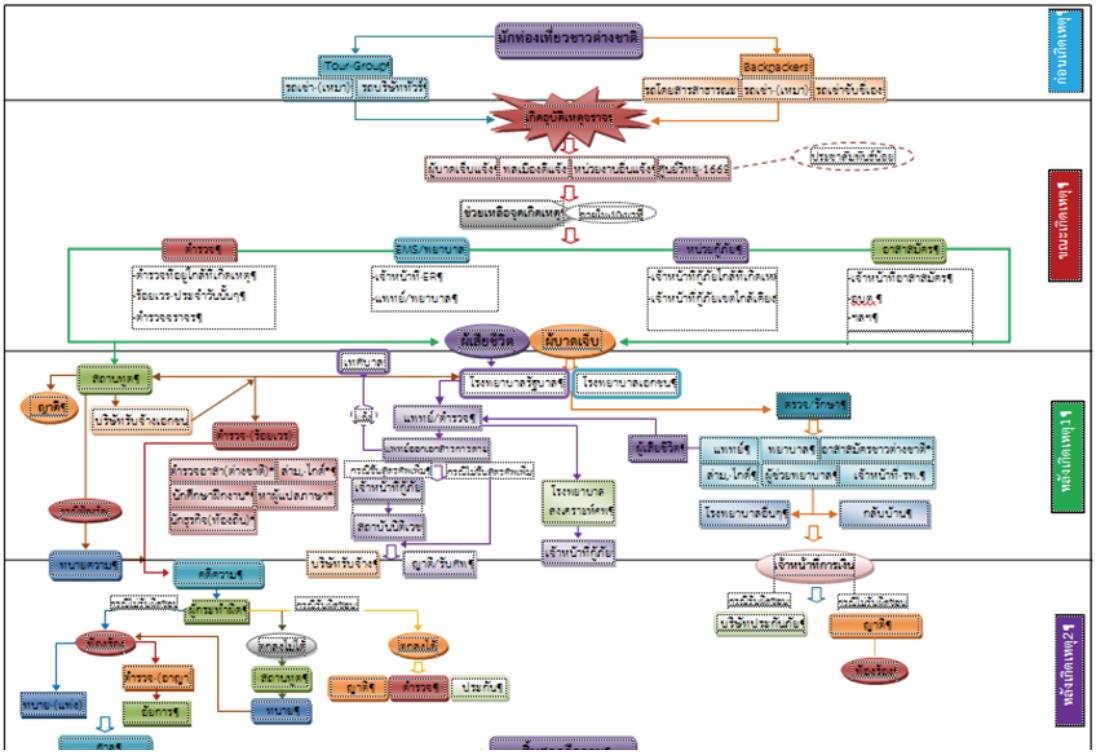
1.2 กิจกรรมด้านการจัดการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารภาษากับผู้ประสบเหตุ (พูดภาษาต่างประเทศไม่ได้) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สมบูรณ์

2. การบริการหลังเกิดอุบัติเหตุ 1 (During-Crash 1)

2.1 กิจกรรมด้านการจัดการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารภาษากับผู้ประสบเหตุ ซึ่งอาจมีผลต่อการรักษา, เอกสารในส่วนของพิธีการต่างๆ เป็นภาษาไทย ซึ่งทำให้ยากลำบากในการเข้าใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และกระบวนการติดต่อญาติของผู้ประสบเหตุล่าช้าในบางกรณีที่ไม่สามารถติดตามตัวญาติได้ อาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการทำการรักษา



รูปที่ 4 แผนผังเหตุการณ์สรุปรวมทุกกรณีศึกษา



รูปที่ 5 แผนผังบุคคลสรุปรวมทุกกรณีศึกษา

2.2 กิจกรรมด้านโครงสร้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารภาษากับผู้ประสบเหตุ, บุคลากรทางการแพทย์ไม่เพียงพอต่อการรักษา กรณีอุบัติเหตุหมู่, การแพทย์ไทยไม่เป็นที่น่าเชื่อถือของชาวต่างชาติ (บางประเทศ) และเครื่องมือทางการแพทย์ยังไม่ครอบคลุมในการรักษาในบางอาการ (โรงพยาบาลขนาดเล็ก)

3. การบริการหลังเกิดอุบัติเหตุ 2 (During-Crash 2)

3.1 กิจกรรมด้านการจัดการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีปัญหาการสื่อสารภาษากับผู้ประสบเหตุ อาจมีผลต่อการให้ข้อมูล ปากคำในรูปคดี, ผู้ประสบเหตุไม่มีความรู้เรื่องกระบวนการต่างๆที่เกี่ยวข้องรวมถึงการจ้างทนายเพื่อฟ้องร้องตามสิทธิที่พึงได้รับ, บริษัทประกันภัยจ่ายเงินไม่ครบตามจำนวน และบริษัททัวร์นำเที่ยวไม่รับผิดชอบจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้ประสบเหตุ, ไม่มีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย บริการให้กับโรงพยาบาล (เป็นภาระค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาล)

3.2 กิจกรรมด้านโครงสร้าง กระบวนการด้านคดีความมีความล่าช้า ไม่ต่อเนื่อง และไม่ทันการณ์, กฎหมายที่มีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับนักท่องเที่ยว และผู้ประสบเหตุไม่มีความเข้าใจในกระบวนการฟ้องร้องเพื่อเรียกร้องสิทธิอันพึงได้

5. สรุปผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาช่องว่างเชิงระบบของปัญหา และอุปสรรคในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทย โดยใช้วิธีการจัดการโซ่อุปทาน พบว่า ปัญหาด้านการบริหารจัดการยังขาดการประสานงานอย่างเป็นระบบตลอดทั้งโซ่อุปทาน, ขาดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนสำหรับการดูแลนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุ และไม่มีการจัดเก็บระบบข้อมูลที่สมบูรณ์ นอกจากนี้ได้มีการสังเคราะห์สภาพปัญหาและอุปสรรค์ด้วยเทคนิคความผิดพลาดโดยแผนภูมิต้นไม้ร่วมกับการประยุกต์ใช้หลักทฤษฎีของ Haddon Matrix และการประยุกต์ใช้หลักการโซ่อุปทาน เพื่อชี้ให้เห็นจุดอ่อน ข้อบกพร่องในสายของโซ่อุปทาน โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจสูงสุดของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน จากการวิจัยพบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพของโซ่อุปทานการให้ความช่วยเหลือจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความร่วมมือของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและความเชื่อมโยงระหว่างองค์กร อีกทั้งต้องมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนสำหรับการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนน

ผลการวิจัยข้างต้นนำไปสู่ข้อเสนอแนะ แนวทาง คือควรมีการจัดตั้งองค์กร หรือหน่วยงานสำหรับดูแลรับผิดชอบให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวหรือครอบครัวของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุ โดยดูแลแนะนำถึงความเชื่อมโยงของกระบวนการต่างๆ ตั้งแต่กระบวนการแรก จนสิ้นสุดกระบวนการ โดยมีบทบาทหน้าที่คือ การบริการ ให้ข้อมูล ช่วยเหลือ: การขนส่งเคลื่อนย้าย และการรักษาเยียวยาตลอดจนการดำเนินการเรื่องคดีความ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เกิดอุบัติเหตุทางถนนในประเทศไทย ใช้เป็นแนวทางในการยกระดับการบริการด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนช่วยผลักดันการท่องเที่ยวไทย ให้เกิดการบูรณาการอย่างเป็นระบบ

เอกสารอ้างอิง

[1] กรมการท่องเที่ยว. (2555). สถิติรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2555, จาก 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/acclogin.php?.

[4] William Haddon. (2004). Haddon Matrix. AUSTROADS.

[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 วิจิตรจรรยากุล. (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.